

Relatório das ações março - 2011

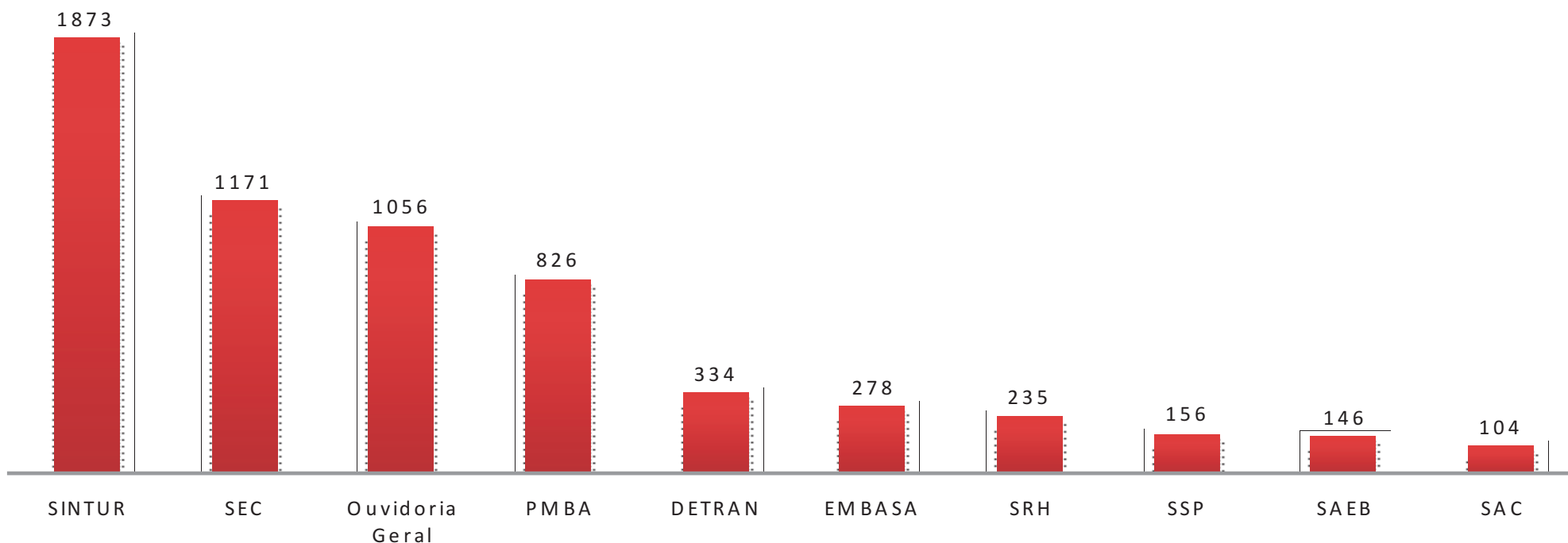
OUVIDORIA
GERAL



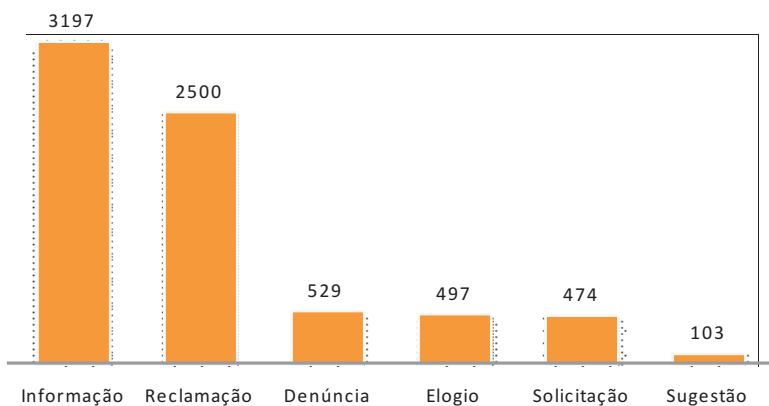
Ouvidoria Geral recebeu 7.716 registros em março

A Ouvidoria Geral do Estado da Bahia (OGE) recebeu 7.716 manifestações referentes aos serviços públicos estaduais em março. Deste total, 6.338 foram encerradas, ou seja 82%. Para interiorizar o serviço de ouvidoria do Governo do Estado, a OGE manteve a parceria com o SAC Móvel e visitou 13 municípios baianos. Durante o Carnaval, a Ouvidoria Geral montou plantão especial para realizar atendimento aos foliões. No mês de março foi celebrado ainda o Dia Nacional do Ouvidor. Confira os destaques nas próximas páginas.

Abaixo listamos as Ouvidorias mais demandas em março:



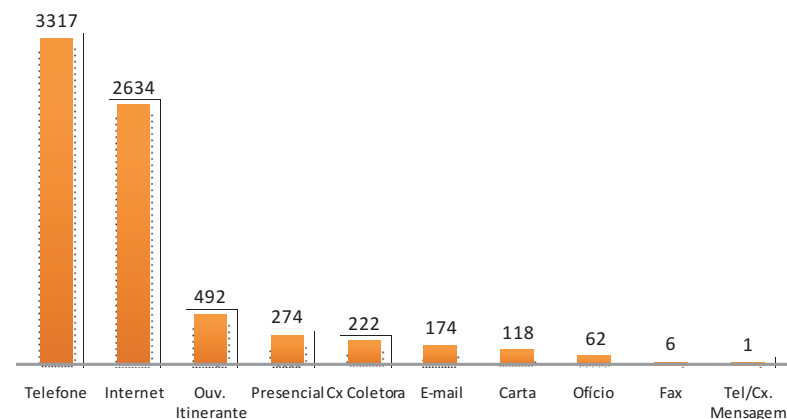
Tipologia



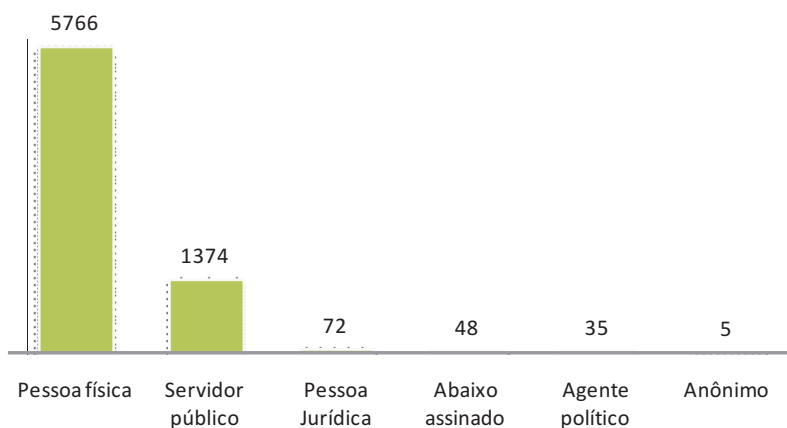
10,7%

das manifestações
classificadas como
reclamação referem-
se à demora no
andamento do
processo

Meio de contato



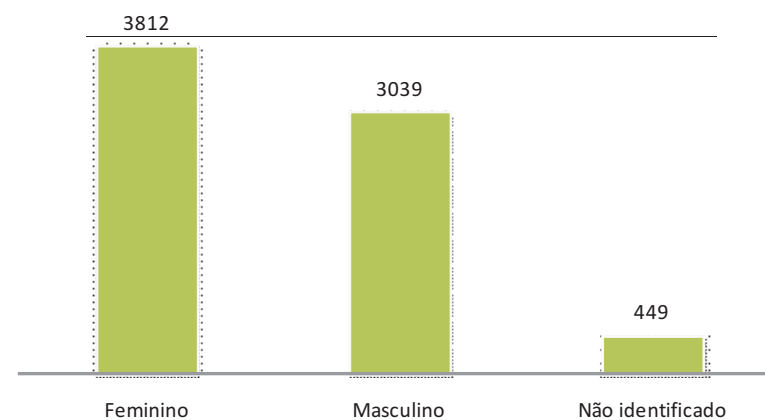
Procedência



41,65%

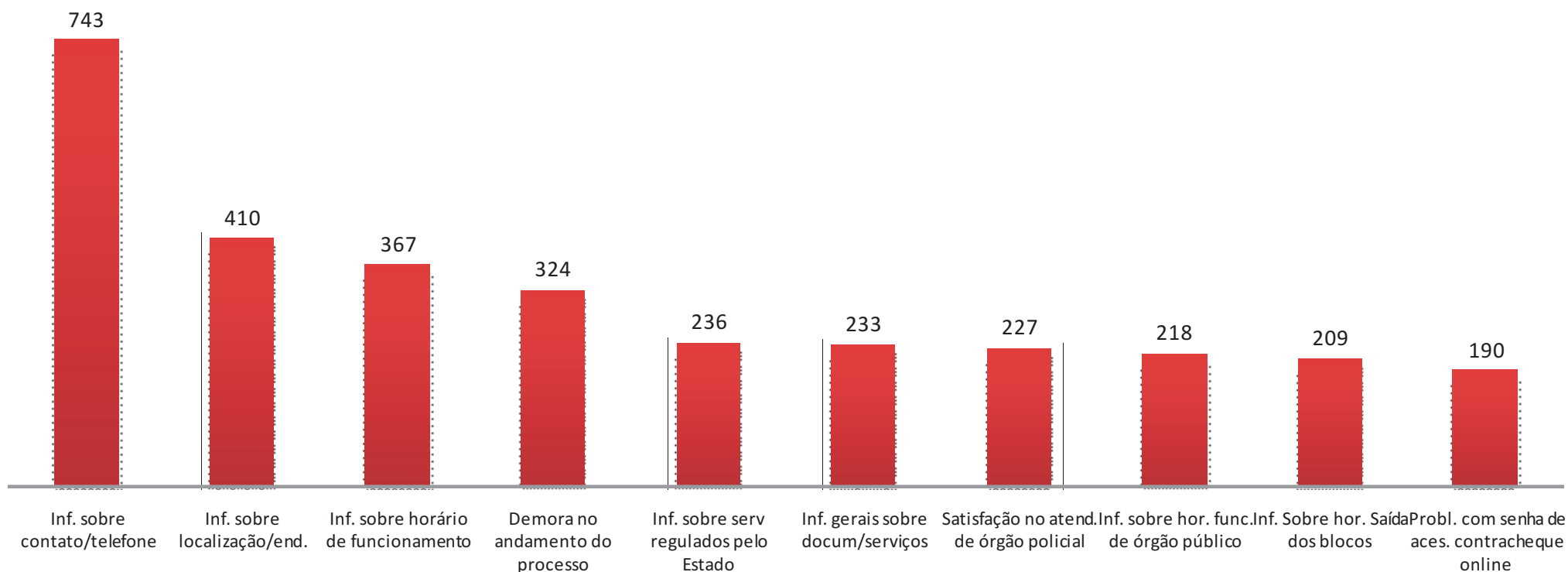
das manifestações
classificadas como
elogios referem-se
à satisfação no
atendimento de
órgão policial

Gênero



Assuntos mais demandados

Devido a folia momesca, a Ouvidoria Geral do Estado registrou, em sua grande maioria, pedidos de informações turísticas, como números de telefones, endereço de estabelecimentos, horário de funcionamento de órgãos e programação cultural no estado. Vale destacar os elogios ao atendimento prestado em órgãos policiais foram os mais frequentes durante o período. A “demora no andamento do processo” e “problemas com senha de acesso ao contracheque online” foram os itens mais reclamados, conforme gráfico abaixo:



Dia do Ouvidor é celebrado em Salvador

No dia 16 de março é comemorado o Dia Nacional do Ouvidor. A data foi criada em 2001, durante o VI Encontro Nacional de Ouvidores/Ombudsman realizado em Recife (PE) com o objetivo de dar visibilidade as ouvidorias e debater o papel do ouvidor tanto na esfera pública como no setor privado.

Na Bahia, o serviço de ouvidoria do Governo do Estado funciona em rede. São 137 ouvidorias, de Secretarias, autarquias, empresas de economia mista e fundações, interligadas através do Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública (TAG).

Para o ouvidor-geral do Estado, Jones Carvalho, a data é importante, pois é o momento para homenagear os ouvidores, que prestam um serviço importante para a sociedade e as instituições, potencializando a participação dos cidadãos no poder Estadual.

Debate

Em Salvador, a data foi celebrada com debate sobre desafios e oportunidades para as ouvidorias. O evento foi promovido pela Ouvidoria Popular de Cajazeiras e reuniu ouvidorias dos poderes públicos e a sociedade civil (foto ao lado).



Ouvidoria do Subúrbio completa um ano



A Ouvidoria Geral do Estado da Bahia participou das comemorações do primeiro ano de funcionamento da Ouvidoria Popular Comunitária Evangélica (OPCEB), que atua no subúrbio de Salvador, no dia 31 de março. A OPCEB é a segunda ouvidoria popular criada na capital baiana.

O ouvidor-geral do Estado, Jones Carvalho, destacou que a instalação de ouvidorias populares fortalece a cidadania e aproxima os cidadãos dos órgãos públicos. "A Ouvidoria deve estar onde o povo está e nada melhor do que uma ouvidoria popular para dialogar com a comunidade, pois é ela que conhece as demandas cotidianas do bairro", pontua.

Marcos Reis, ouvidor geral da OPCEB, frisa que o apoio da Ouvidoria Geral tem sido fundamental para a existência da Ouvidoria do Subúrbio. "A meta agora é ampliar o diálogo com a comunidade e levar a ouvidoria para perto do povo", anuncia.

Debate na Câmara de Vereadores

A Ouvidoria Geral participou também do debate sobre o Plano de Ação da Ouvidoria da Câmara de Vereadores de Salvador. O ouvidor-geral do Estado, Jones Carvalho, defendeu que as ouvidorias devem trabalhar em rede para obterem êxito em sua atividade e colocou a disposição, gratuitamente, o Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública (TAG) para a Ouvidoria do Legislativo da capital baiana.

Elaboração



OUVIDORIA GERAL

www.ouvidoriageral.ba.gov.br
0800-284-0011
@ouvidoriageral
Assessoria de Comunicação
(71) 3115-6918

+ conteúdo



Confira a nossa galeria de vídeos no YouTube
www.youtube.com/user/ouvidoriageralbahia



Siga-nos e acompanhe as nossas ações
www.twitter.com/ouvidoriageral



Nos adicione também no Orkut
<http://migre.me/4dVsq>

**Notas*

416 manifestações, oriundas da SSP e da SESAB, não foram inseridas nos gráficos da página 3 pois a integração entre o banco de dados destas Secretarias com o da Ouvidoria Geral não foi concluída.