

Relatório das ações fevereiro - 2012

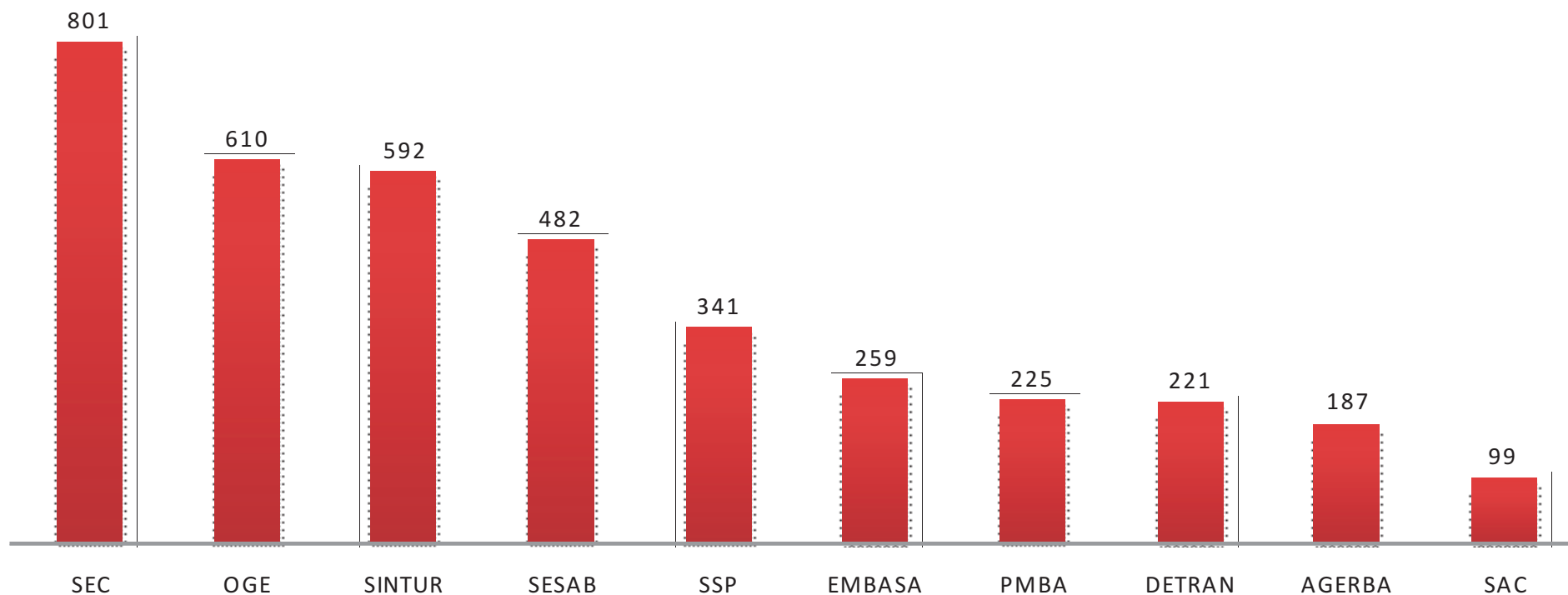
OUVIDORIA
GERAL



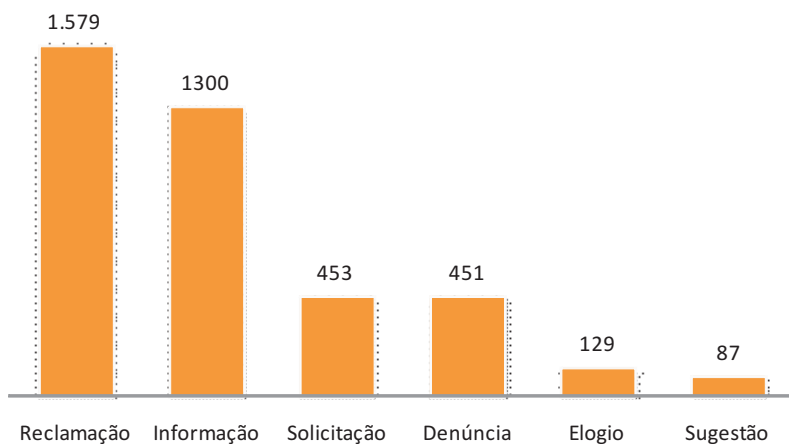
#dados

Ouvidoria Geral respondeu a 75% dos cidadãos

A Ouvidoria Geral do Estado da Bahia recebeu 4.630 manifestações referentes aos serviços públicos estaduais e atuação do Governo do Estado, no mês de fevereiro. Deste total, 3.442 já foram encerradas, ou seja 75%. Durante o período, a OGE, visitou bairros das cidades de Salvador, e as cidades de Paulo Afonso, Santa Brígida, Pedro Alexandre e Antônio Cardoso, em parceria com o SAC Móvel, com o objetivo de aproximar o cidadão do Governo do Estado. Confira no gráfico abaixo as 10 ouvidorias mais demandadas do mês de fevereiro:

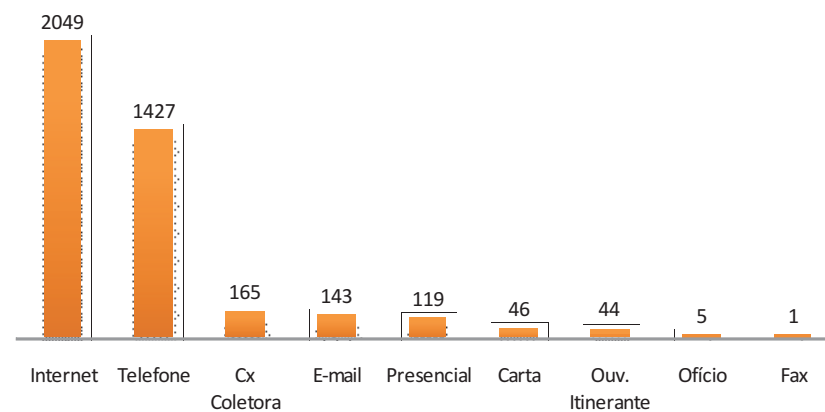


Tipologia

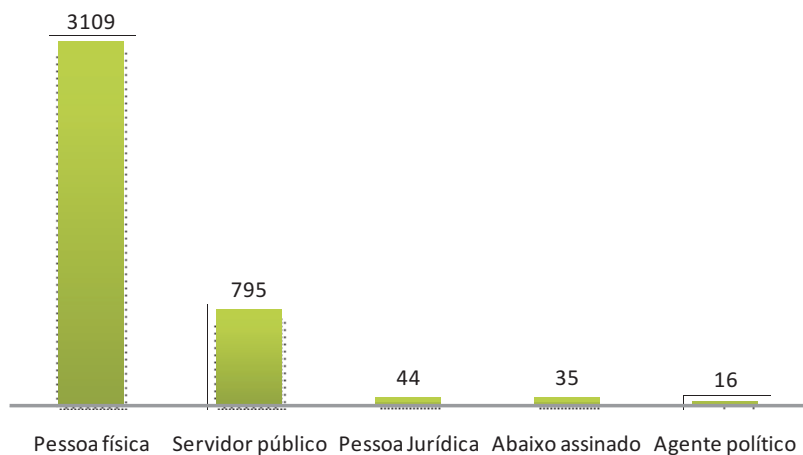


19%
das manifestações classificadas como reclamação referem-se à demora no andamento do processo

Meio de contato

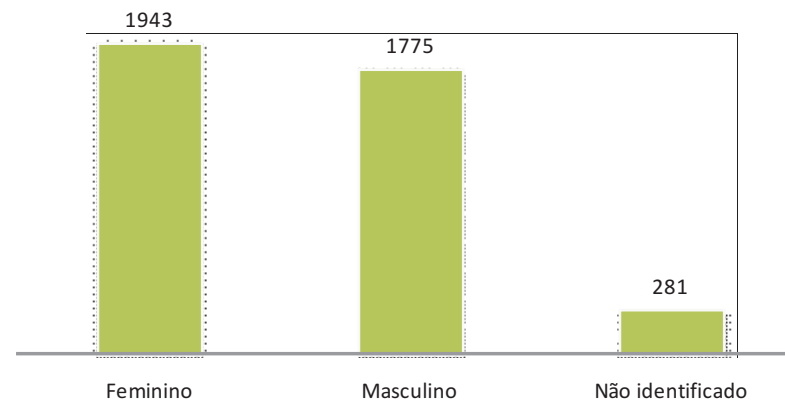


Procedência



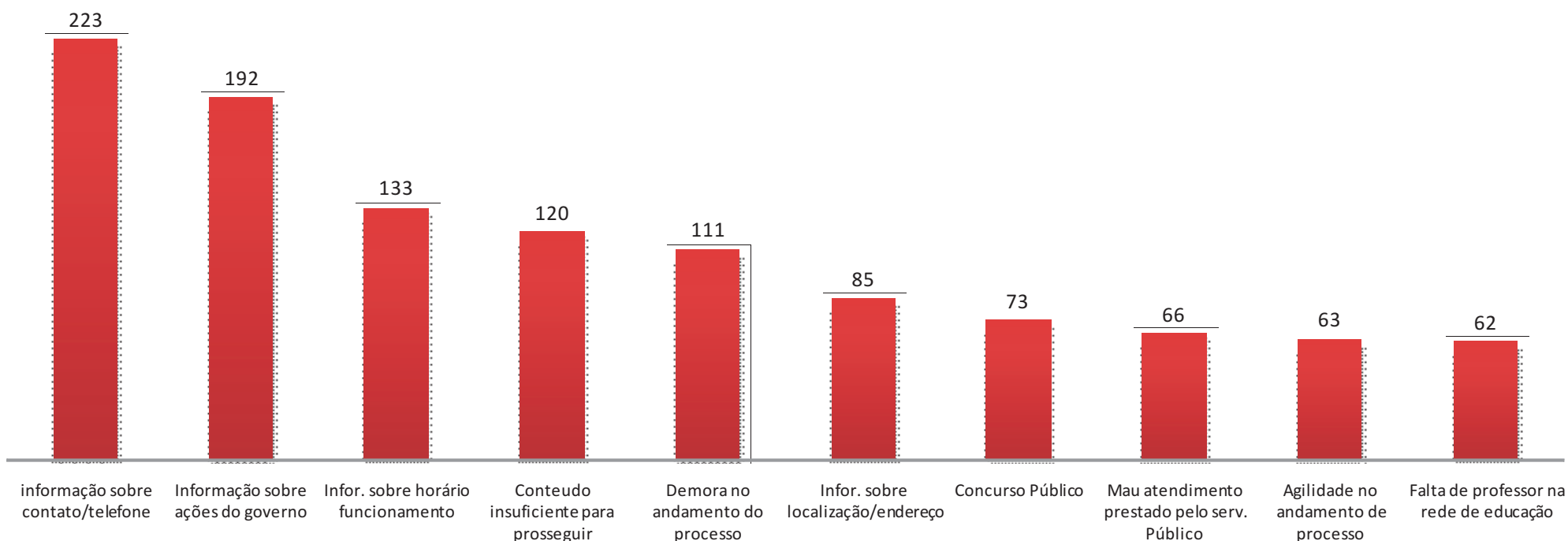
30%
das manifestações classificadas como elogios referem-se ao atendimento em órgão público

Gênero



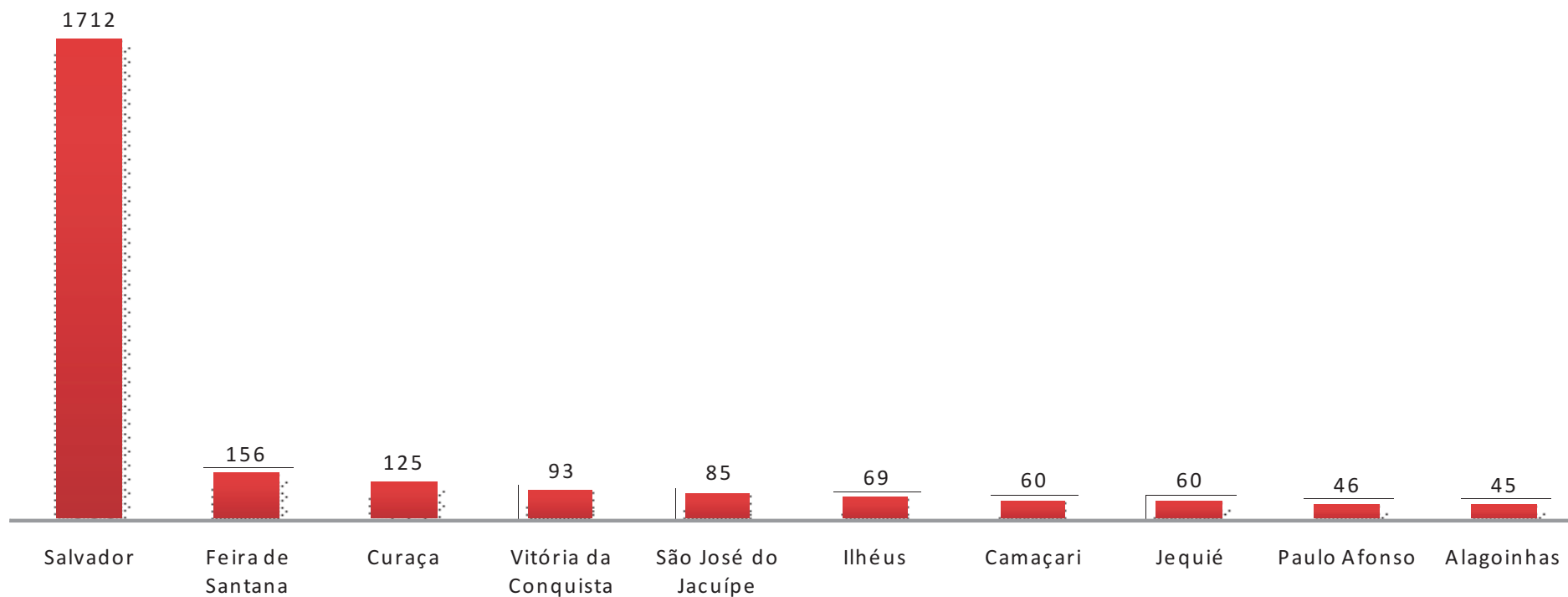
Assuntos mais demandados

Pedidos de informação turística foram os itens mais frequente, no mês de fevereiro, registrado na Ouvidoria Geral do Estado. Em seguida, reclamações sobre a demora no andamento do processo e solicitação para realização de Concurso Público. Confira os 10 assuntos com maior volume de registro no mês no gráfico abaixo:



Municípios com maior número de registro na Ouvidoria Geral

Moradores de Salvador e Feira de Santana foram os que mais contactaram a Ouvidoria Geral do Estado da Bahia. No gráfico abaixo é possível visualizar as 10 cidades com maior número de registros junto a OGE. Confira:



#notícias

Ouvidoria-geral participa de evento da ABO na Bahia

O ouvidor-geral do Estado da Bahia, Jones Carvalho, participou da posse do presidente da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman (ABO), secção Bahia, Humberto Viana. O evento, realizado no auditório da UNIFACS, reuniu ouvidores de órgãos estaduais, municipais e do setor privado, além de autoridades e políticos.

Em sua fala, o ouvidor-geral do Estado pontuou que a ouvidoria é um instrumento fundamental para democracia. “Na esfera pública a ouvidoria deve ser também uma ferramenta de gestão, para auxiliar o Estado na condução e formulação de políticas sociais”, disse. Apesar da ABO representar/reunir ouvidores da iniciativa privada, Carvalho diz que a parceria entre as Ouvidorias públicas e Ouvidorias privadas é essencial para fortalecer a cidadania e o setor no Brasil.

Já a presidenta da ABO Nacional, Maria Inês Fornazaro, elogiou a atuação das Ouvidorias na Bahia, que é marcada “pelo vigor e bons exemplos”. Fornazaro disse acreditar que o fortalecimento das ouvidorias no estado será importante para potencializar o funcionamento das ouvidorias em todo Brasil.

Por fim, Humberto Viana, que é ouvidor do município de Salvador, explicou que a secção Bahia irá atuar para fortalecer as ouvidorias e a ABO no estado. Segundo Viana, a ouvidoria é o canal de contato com o cidadão, “a sua voz, por isso devemos lutar para otimizá-la em todas as esferas”.



Da esquerda para direita: Humberto Viana (OGM), Maria Inês (ABO), Jones Carvalho (OGE) e Claudia Correira (CMS)

OGE atendeu população de Salvador e mais quatro cidades

Durante o mês de fevereiro a Ouvidoria Geral do Estado da Bahia, em parceria com o SAC Móvel, reforçou o projeto Operação Verão, cujo objetivo foi complementar o atendimento da rede SAC em Salvador.

Com a presença da Ouvidoria Geral, o cidadão pode manifestar suas reclamações, sugestões, denúncias, elogios ou solicitar informações sobre os serviços públicos estaduais.

Além de atuar no Carnaval de Salvador, a Ouvidoria Geral prestou atendimento em bairros da capital baiana e visitou ainda os municípios de Paulo Afonso, Santa Brígida, Pedro Alexandre e Antônio Cardoso.

No SAC Móvel são oferecidos serviços básicos, como a emissão da Carteira de Identidade, CPF e Certidão de Nascimento (para crianças de até 11 anos), documentos necessários para o exercício da cidadania. Também é possível realizar o recadastramento de pensionistas do Estado, retirar Antecedentes Criminais e além do atendimento da Ouvidoria Geral do Estado.



Ouvidoria Geral do Estado prestou 728 atendimentos no Carnaval

Durante o Carnaval, a Ouvidoria Geral do Estado da Bahia prestou 728 atendimentos aos cidadãos durante a folia momesca. Deste total, 67% foi classificado como informação, seguido de reclamação (17%), denúncia (8%), solicitação (6%), sugestão (1%) e elogio (1%).

Pedidos de informações turísticas foram as manifestações mais frequentes durante a folia. Neste período, a Ouvidoria da SETUR/SINTUR (responsável pelo Disque Bahia Turismo) foi a mais acionada pelos cidadãos. 63% das ocorrências foram registradas por meio do telefone e 30% pela Internet.

Na avaliação do ouvidor-geral do Estado da Bahia, Jones Carvalho, a participação da Ouvidoria Geral no Carnaval potencializou o diálogo com os cidadãos.

“Montamos um esquema especial de funcionamento para atender os foliões, em parceria com a Secretaria do Turismo, da Saúde, da Administração e a Polícia Militar do Estado da Bahia. Atuamos nos circuitos do Carnaval e nas redes sociais prestando informações e recebendo demandas dos cidadãos durante o Carnaval”, pontua.



Foto: Manu Dias/SECOM

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



Nos adicione no Facebook

[/www.facebook.com/ouvidoriageralbahia](http://www.facebook.com/ouvidoriageralbahia)



Siga-nos e acompanhe as nossas ações

www.twitter.com/ouvidoriageral



Nos adicione também no Orkut

<http://migre.me/4dVsq>

**Notas*

631 manifestações, oriundas da SSP, AGERBA 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.