

Relatório das ações 2007-2009

Governador do Estado da Bahia
Jaques Wagner

Vice-Governador
Edmundo Pereira

Chefe de Gabinete do Governador
Fernando Schmidt

Ouvidor-geral do Estado da Bahia
Jones Carvalho

Ouvidor-geral Adjunto do Estado da Bahia
Osmário Silva

Coordenação de Atendimento
Suzete Dantas

**Coordenação das Ouvidorias
Especializadas e Projetos**
José Weber

Coordenação de Tecnologia
Nelson Marinho

Assessoria de Comunicação
Yuri Almeida

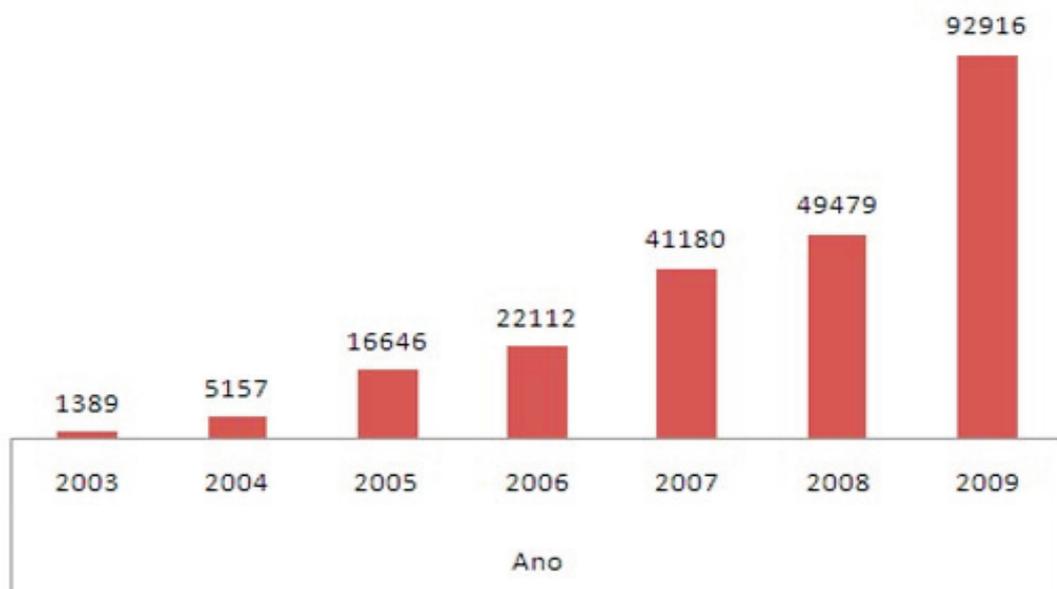
Assessoria Jurídica
Ana Marta Faro

Ouvidoria Geral recebeu 189 mil manifestações em três anos

A Ouvidoria Geral do Estado da Bahia (OGE) registrou 189.193 manifestações sobre os serviços públicos estaduais em três anos de governo e respondeu a 94% das ocorrências. Em sete anos de atuação foi o período de maior número de registros (conforme gráfico abaixo). Confira neste relatório os dados e ações desenvolvidas pela OGE de 2007 a 2009 e as perspectivas para 2010.

Ouvidoria em números

De 2007 a 2009 foram registrados 189.193 manifestações contra 45.303, de 2003 a 2006. No acumulado da atual gestão (2007-2009) a resolubilidade é de 94%, ou seja dos 189.193 registros, 177.740 foram respondidos.



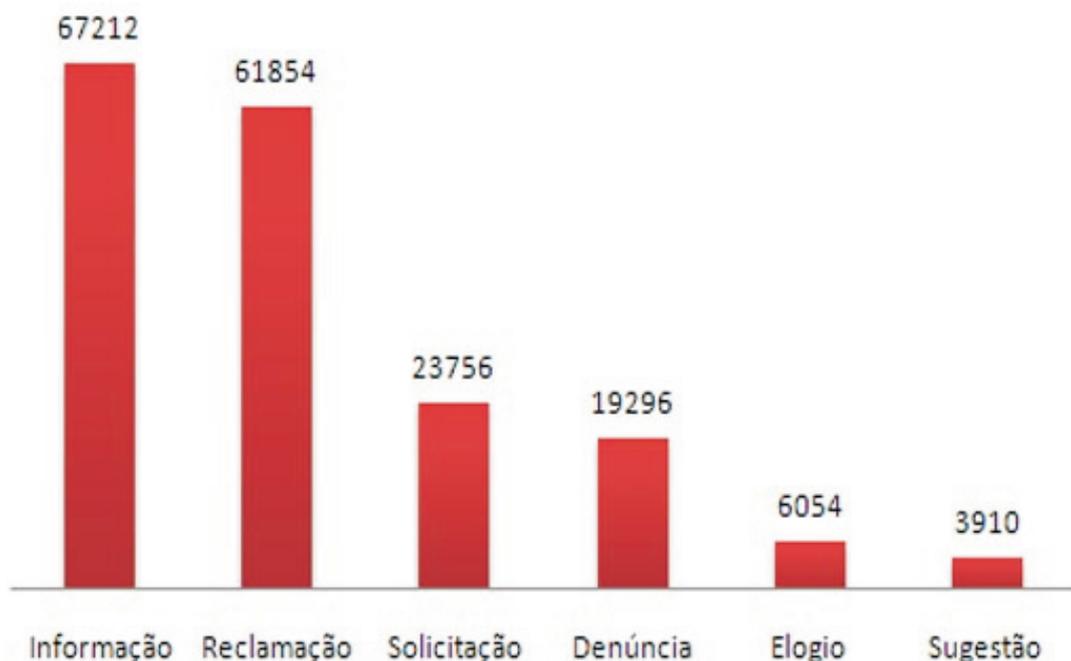
Melhoria dos serviços

Em 2008, o índice de reclamação dos serviços públicos foi de 39,46%. Já em 2009 caiu para 26,78%.

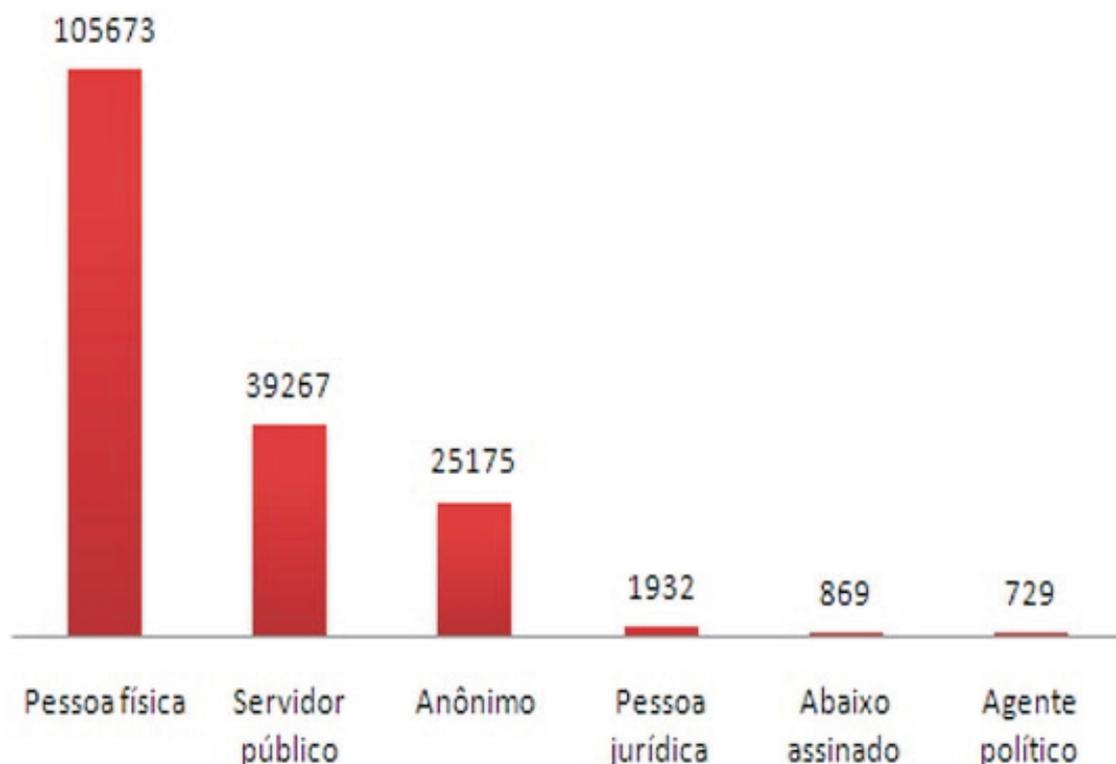
417

Cidadãos dos 417 municípios da Bahia tiveram acesso ao serviço de ouvidoria

Em relação à tipologia¹ das manifestações temos as seguintes características:



Já em relação à procedência² observa-se os seguintes números:



Confiança

45 % das manifestações foram reclamações/denúncias, o que indica a confiança da sociedade no Governo do Estado e o reconhecimento da Ouvidoria como canal de interlocução.

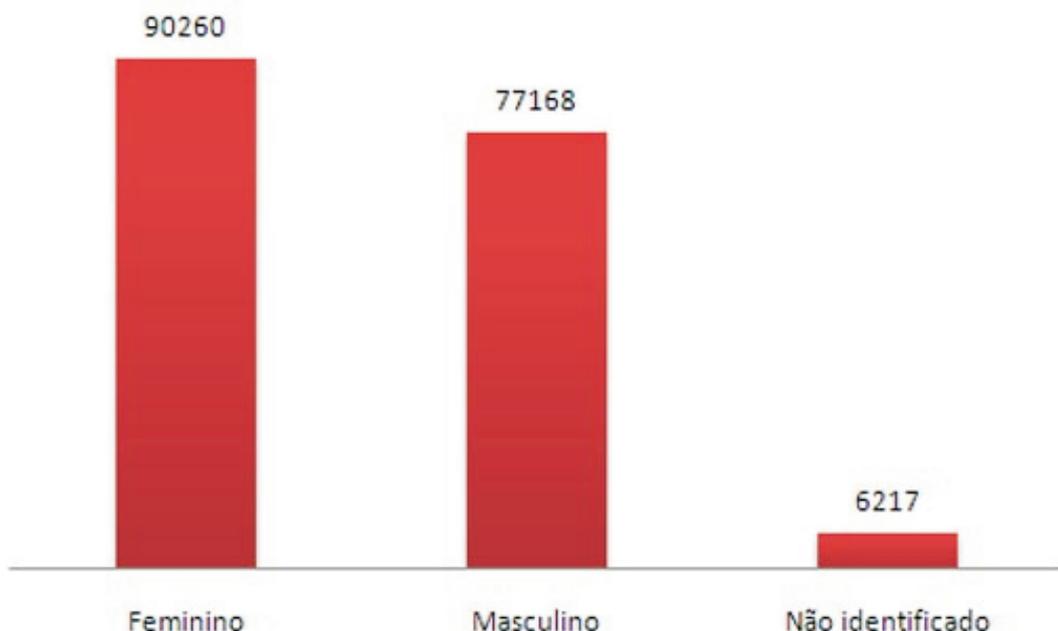
98%

das manifestações classificadas como informação foram respondidas

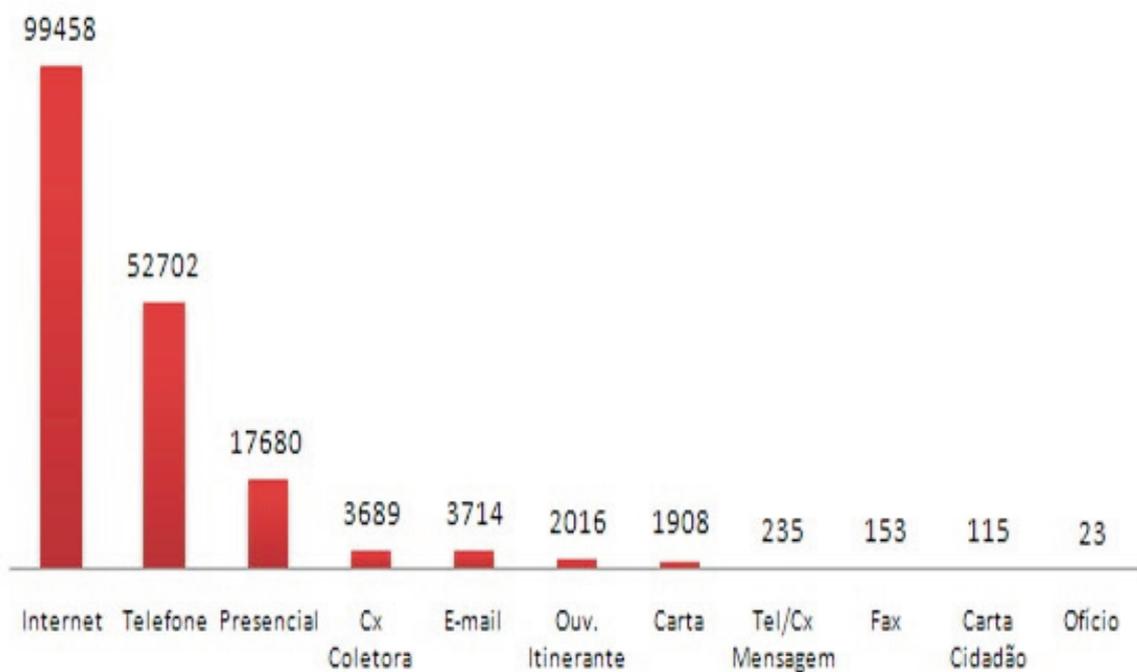
61%

das manifestações foram realizadas por cidadãos (pessoa física)

Abaixo os dados a partir do perfil dos manifestantes por gênero³ de 2007 a 2009



Internet lidera o meio de contato⁴ mais utilizado pelos cidadãos para dialogar com a Ouvidoria Geral do Estado da Bahia, conforme gráfico abaixo.



Redes Sociais

Para ampliar o diálogo com o cidadão, a Ouvidoria Geral já está no Orkut e no Twitter.

Blog

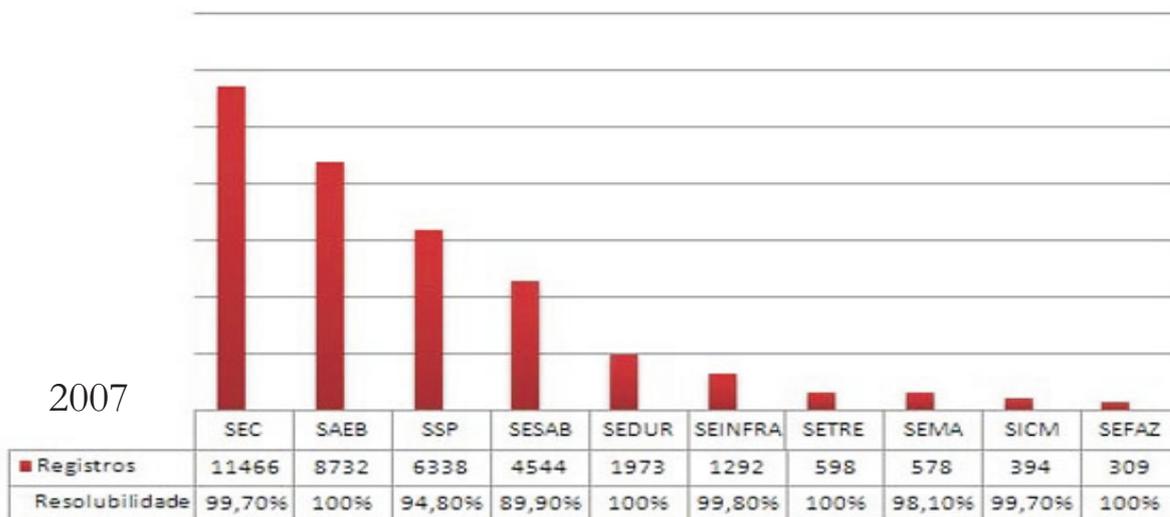
Através do blog da Ouvidoria, o cidadão pode acompanhar cada passo da Ouvidoria Itinerante

2º

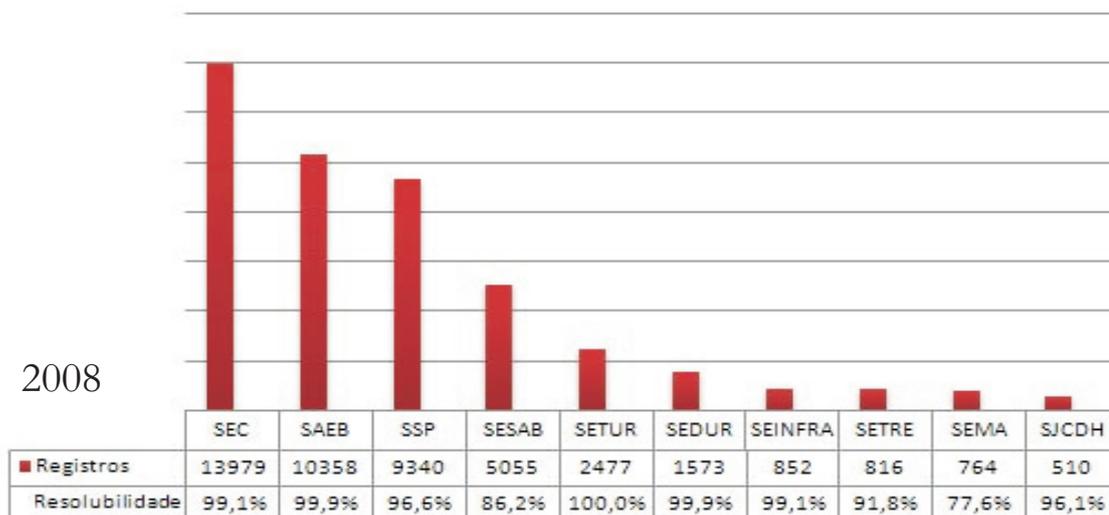
Apesar de ocupar a Segunda posição, o “telefone” destaca-se como o meio mais utilizado pelos cidadãos para falar com a ouvidoria.

No gráfico abaixo observa-se as 10 Ouvidorias mais demandadas e suas respectivas resolubilidade dividida por ano (2007, 2008 e 2009, respectivamente)

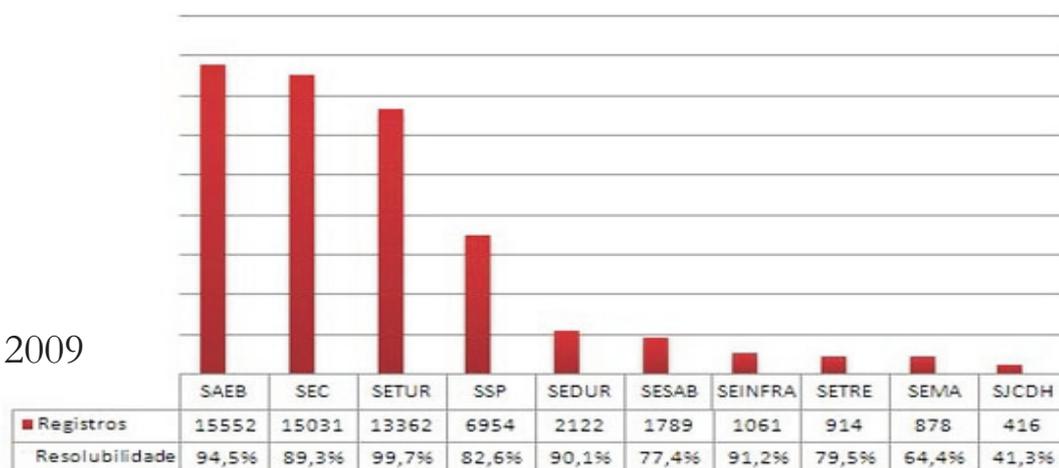
2007



2008



2009



nº 1

Trabalho integrado e articulação interna são os elementos para o sucesso da Ouvidoria da SAEB

Gestão

Além de canal de interlocução, a ouvidoria é utilizada como ferramenta para gestão.

Avaliação

A OGE debate com as Ouvidorias Especializadas estratégias para criação de assuntos. A medida visa gerar relatórios mais fidedignos.

Ações da Ouvidoria



Ouvidoria Itinerante realizada no Território Serrinha, Campus XI - UNEB

Ouvidoria Itinerante amplia serviço de ouvidoria para interior do Estado

Iniciado em junho de 2009, o projeto Ouvidoria Itinerante consiste em uma série de audiências públicas para debater com a sociedade propostas para melhorar a qualidade dos serviços públicos estaduais. A OGE visitará todos os 26 Territórios de Identidade do estado da Bahia para ampliar o diálogo com a sociedade alternativas para melhorar a administração pública estadual em cada localidade. 11 (onze) audiências (conforme relação abaixo) já foram realizadas em 2009 e a meta é realizar as outras 19 até junho de 2010

Audiências realizadas

Território Baixo Sul, Território Sertão do São Francisco, Território Piemonte Norte do Itapicuru, Território Extremo Sul, Território Semiárido Nordeste II, Território Sisal, Território Agreste de Alagoinhas/Litoral Norte, Território Litoral Sul, Território Médio Rio das Contas, Território Itapetinga e Território Vitória da

583

manifestações foram registradas através do projeto Ouvidoria Itinerante.

700

representantes da sociedade civil, líderes comunitários, vereadores, prefeitos e deputados participaram das audiências.

84%

das manifestações registradas na Ouvidoria Itinerante foram respondidas

Ações da Ouvidoria



SAC Móvel atende população de Vitória da Conquista

Em parceria com SAC Móvel, Ouvidoria visitou todos os municípios em três anos

As visitas tem como objetivo ampliar o diálogo com a sociedade sobre os serviços públicos estaduais. Com a presença da Ouvidoria Geral, a população das cidades visitadas pode registrar denúncias, reclamações, sugestões, elogio ou solicitar informações sobre a atuação do Governo do Estado. Em parceria com o SAC Móvel, a OGE visitou todos os 417 municípios baianos e retornou a 54 deles.

Interiorização

A parceria com o SAC Móvel, iniciado em 2007, potencializou a interiorização do serviço de ouvidoria do Governo do Estado. Em três anos de viagens, todos os municípios da Bahia foram visitados e a população das 417 cidades puderam avaliar a atuação do Estado e o funcionamento dos órgãos públicos nos respectivos municípios. De 2007 a 2008, a OGE realizou 433 atendimentos no SAC Pelourinho e Iguatemi.

8.539

manifestações foram registradas, do total de 57.044 atendimentos, nas visitas em parceria com o SAC Móvel

2010

Em 2010, a Ouvidoria Geral segue na estrada e a previsão é visitar 200 municípios

2º

Dentre os serviços ofertados pelo SAC Móvel, a ouvidoria fica em segundo lugar com o maior número de atendimentos. O serviço mais solicitado no SAC Móvel é a emissão de Carteira de Identidade.

Ações da Ouvidoria



Cidadão ganha mais um canal de diálogo com a Ouvidoria

Ouvidoria cria linha direta com o cidadão

Em parceria com a Secretaria da Administração do Estado da Bahia (SAEB), a OGE inaugurou duas unidades com o projeto “Linha Direta” nos Ponto Cidadão de Coaraci e Mucugê em 2009. Com a iniciativa, a população conta com uma linha telefônica para acesso exclusivo a Ouvidoria Geral do Estado por meio da qual o cidadão poderá obter informações sobre ações e programas de governo de seu interesse, além de fazer reclamações e apresentar sugestões. O horário de funcionamento dos postos é de segunda à sexta-feira, das 8h às 14h.

Ponto Cidadão

Atualmente, outras seis unidades do Ponto Cidadão já foram instaladas nas cidades de Central, Presidente Tancredo Neves, Inhambupe, Cruz das Almas e Mucugê.

CDC

Parceria com os Centros Digitais de Cidadania (CDC's) - SECTI ampliou o acesso dos cidadãos através da Internet.

2010

Em 2010, a Ouvidoria Geral pretende ampliar a instalação de Linhas Diretas nos municípios baianos

6

é o número de unidades do Ponto Cidadão instaladas nas cidades de Central, Presidente Tancredo Neves, Inhambupe, Cruz das Almas, Coaraci e Mucugê.

Ações da Ouvidoria



Ouvidoria da SICM em reunião com equipe da OGE

Visitas técnicas potencializam atuação da Rede de Ouvidorias

116 Ouvidorias Especializadas debateram com a Ouvidoria Geral do Estado da Bahia estratégias de atuação e alternativas para melhorar o atendimento ao cidadão. A visita técnica integra o plano de gestão da OGE, que é responsável pela coordenação da Rede de Ouvidorias Especializadas e Projetos, composta por 137 ouvidorias dos órgãos públicos estaduais. Através desses encontros, experiências positivas e negativas são compartilhadas, além da elaboração de métodos para o bom funcionamento da ouvidoria e melhorar a qualidade nas respostas ao cidadão.

Reavaliação dos assuntos

Durante as reuniões foi debatido também uma nova tipologia para aprimorar a classificação dos assuntos das manifestações realizadas pelos cidadãos junto à Rede de Ouvidorias Especializadas. A medida visa oferecer relatórios mais fidedignos, eliminar tipologias repetidas e aprimorar o atendimento da Ouvidoria Geral aos cidadãos.

137

é o número de ouvidorias que compõem a Rede de Ouvidorias do Governo do Estado

TAG

Em 2010, o Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública (TAG) ganhará versão online

Rede

A Ouvidoria Geral tem despertado o interesse de outros estados devido ao seu funcionamento em Rede e ao software TAG.

Ações da Ouvidoria

Bahia é destaque no Fórum Internacional

A experiência do Governo do Estado da Bahia foi apresentada durante o I Fórum Internacional de Ouvidorias/Ombudsman/Defensores del Pueblo, Provedores de Justiça/ Médiateur de la République, realizado de 10 a 12 de novembro no auditório da CNTC, em Brasília. O evento reuniu 900 pessoas de todo o Brasil e mais 15 países no debate sobre desafios e oportunidades para as ouvidorias. A Ouvidoria Geral do Estado da Bahia participou também de inúmeros seminários/palestras na Bahia e no Brasil sobre ouvidorias ao longo dos três anos.



OGE cria 1º Rede de Ouvidorias Públicas

Oficializada em 4 de junho de 2008, durante o Iº Fórum de Ouvidorias Públicas do Estado da Bahia, a Rede de Ouvidorias Públicas da Bahia traduz a nova filosofia do atual momento político que vive a Bahia, que prioriza o respeito ao cidadão, a transparência e a democratização do Estado, assim como a relação democrática e independente de todas as esferas públicas.

A Rede de Ouvidorias interliga as ouvidorias dos três poderes públicos do Estado, facilitando o acesso do cidadão as esferas públicas, aumentando a resolubilidade das manifestações e potencializando a atuação das ouvidorias.



Referência

Três estados (Minas Gerais, Alagoas e Espírito Santo), 10 Prefeituras da Bahia e de outras unidades da federação, três Câmaras de Vereadores, Ministério Público da Bahia, Tribunal de Contas do Estado (BA), Assembléia Legislativa (BA) fecharam acordo para utilização do TAG e parceria técnica para atuação da ouvidoria.

Espírito Santo

O estado do Espírito Santo é o mais novo conveniado à Ouvidoria Geral. 58 órgãos estaduais irão utilizar o TAG

Expediente

Elaboração

Ouvidoria Geral do Estado da Bahia

Coordenação do projeto e consolidação de informações

Assessoria de Comunicação da Ouvidoria Geral do Estado da Bahia

Fornecimento de informações

Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública (TAG)

Ouvidoria do SUS-SESAB

Ouvidoria da SSP

Coordenação das Ouvidorias Especializadas e Projetos - Ouvidoria Geral

Coordenação de Atendimento - Ouvidoria Geral

Coordenação de Tecnologia - Ouvidoria Geral

Concepção Editorial

Assessoria de Comunicação da Ouvidoria Geral do Estado da Bahia

Fotos

Assessoria de Comunicação da Ouvidoria Geral do Estado da Bahia

Notas

1- O Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública (TAG) e o Sistema da SSP estão em fase de integração, portanto 6.134 manifestações não foram incluídas neste gráfico devido à ausência de padronização dos relatórios.

2- O Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública (TAG), o Sistema da SSP e da Ouvidoria SUS-SESAB estão em fase de integração, portanto 15.546 manifestações não foram incluídas neste gráfico devido à ausência de padronização dos relatórios.

3- O Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública (TAG) e o Sistema da SSP estão em fase de integração, portanto 6.134 manifestações não foram incluídas neste gráfico devido à ausência de padronização dos relatórios.

4- O Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública (TAG) e o Sistema da SSP estão em fase de integração, portanto 6.134 manifestações não foram incluídas neste gráfico devido à ausência de padronização dos relatórios.

5- O Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública (TAG), o Sistema da SSP e da Ouvidoria SUS-SESAB estão em fase de integração, portanto 15.546 manifestações não foram incluídas neste gráfico devido à ausência de padronização dos relatórios.