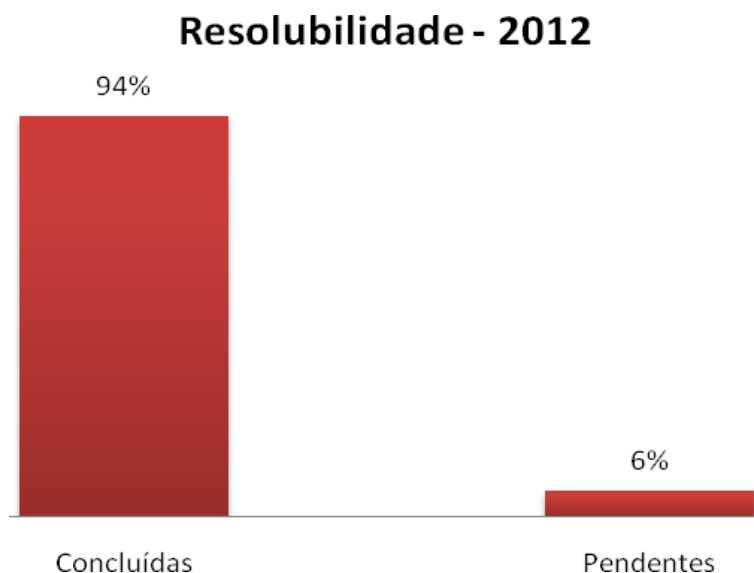


Relatório Anual (2012)
Ouvidoria Geral do Estado da Bahia

Destaque 1

Em 2012, a Ouvidoria Geral do Estado da Bahia recebeu 53.356¹ registros com pedidos de informação, reclamação, denúncia, solicitação, sugestão e elogio acerca dos serviços públicos estaduais e atuação do Governo do Estado. Deste total, 94,27% já foram respondidas, conforme gráfico abaixo:

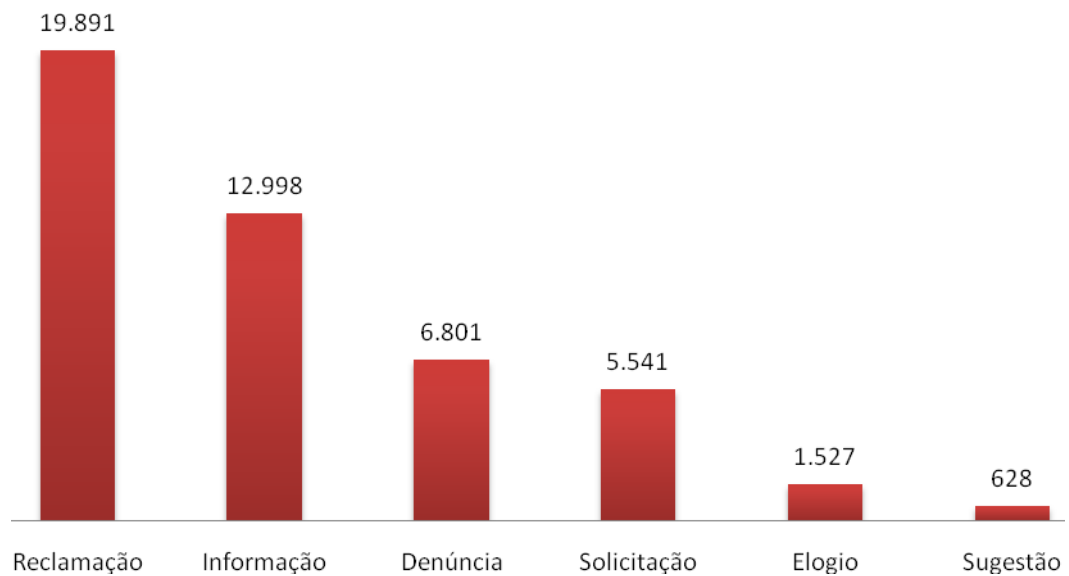
Gráfico 1 – Resolubilidade



Em relação à tipologia das manifestações temos as seguintes características:

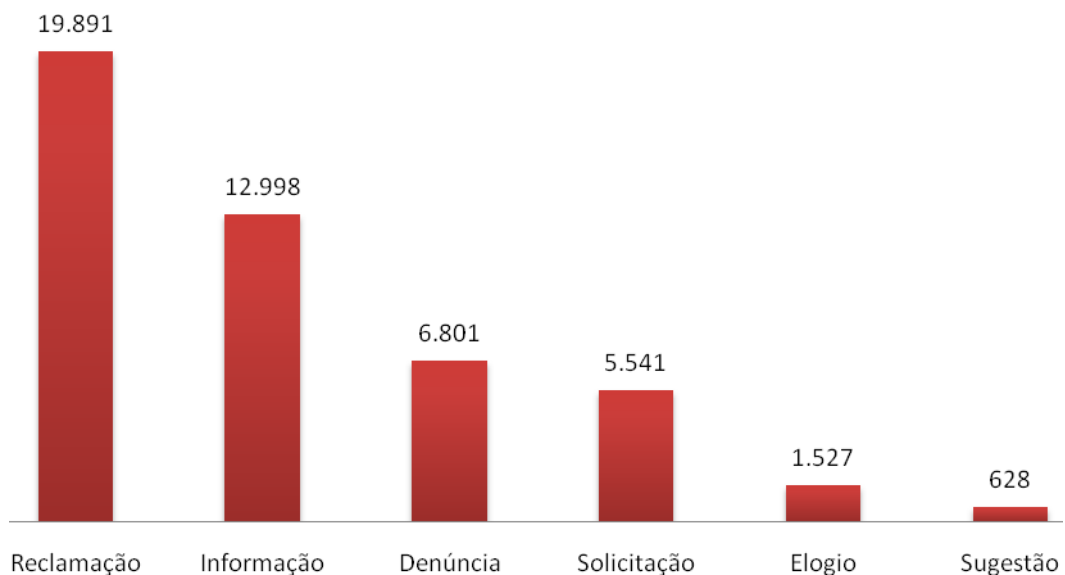
¹ Nos gráficos não foram computados 5.970 registros, oriundos do Sistema Ouvidor SUS (SESAB), da AGERBA e da SSP. Os sistemas citados estão em fase de integração com o Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública (TAG), desenvolvido pela Ouvidoria Geral do Estado da Bahia.

Gráfico 2 – Tipologia



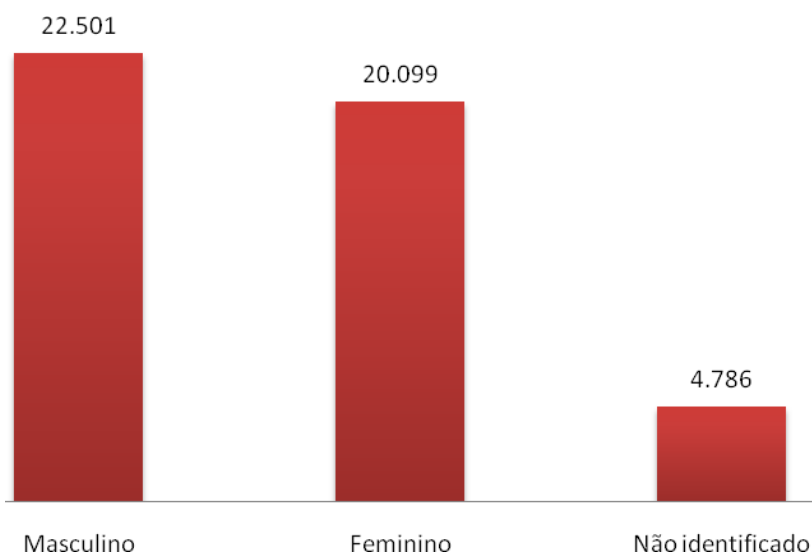
Os cidadãos (pessoa física) são os maiores usuários do serviço de ouvidoria do Governo do Estado, o que indica o reconhecimento da atual administração pública fundada na participação popular e no diálogo com a sociedade. O gráfico abaixo mostra as manifestações de acordo com a procedência:

Gráfico 3 – Procedência



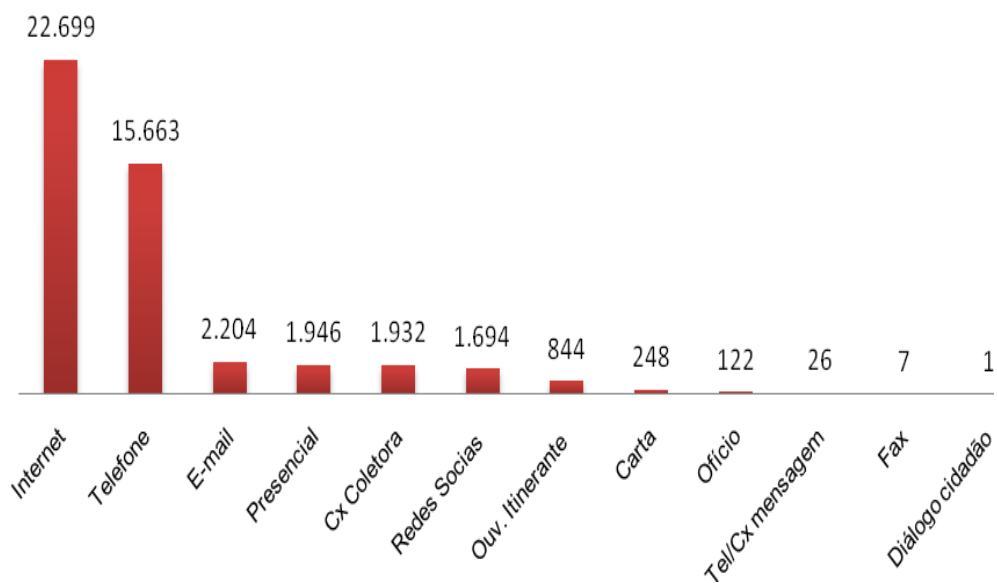
Já por gênero identificam-se os seguintes dados:

Gráfico 4 – Manifestações por gênero



Por fim, a internet foi o principal meio de contato utilizado pelos cidadãos para entrar em contato com a Ouvidoria Geral do Estado, conforme gráfico abaixo:

Gráfico 5 – Meio de contato



Destaque 2

A Ouvidoria Geral visitou 160 municípios do estado da Bahia em 2012 e atendeu 844 cidadãos. A parceria, com o SAC Móvel, visa a interiorização o serviço de ouvidoria do Governo do Estado, aproximar o cidadão da administração pública e promover a cidadania. Com a presença da Ouvidoria Geral, a sociedade pode registrar reclamações, sugestões, elogios e denúncias sobre os serviços públicos estaduais. Em cada rota do SAC Móvel o atendimento é realizado por um servidor da OGE.



Legenda: Em parceria com o SAC Móvel, serviço de ouvidoria é interiorizado

Crédito: Ascom/Ouvidoria Geral

Destaque 3

A Ouvidoria Geral do Estado da Bahia apresentou à Rede de Ouvidorias Especializadas a versão 3.0 do Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública (TAG). A nova versão busca aprimorar o TAG, cada vez mais, como uma ferramenta de apoio à gestão, pois fornece novos indicadores e a possibilidade de um diagnóstico mais detalhado da prestação dos serviços públicos e atuação do

Estado. Além disso, a versão 3.0 possui novas funcionalidades para otimizar o atendimento ao cidadão e utilização dos ouvidores.

Mudanças

Entre as mudanças destacam-se a possibilidade de alterar o modo de contato e o modo de resposta, a revisão e aprimoramento do processo de encaminhamento – múltiplo ou único – na área da triagem. No que tange a área de gerenciamento das pendências, uma das novidades é a possibilidade de criar sinalizadores de situação do andamento da manifestação, do repasse para a manifestação em apuração e anexar um arquivo para uma determinada resposta para o manifestante.

Na área das estatísticas destacam-se a revisão e o aprimoramento das funcionalidades da análise dinâmica dos dados básicos e da análise da demanda. Por fim, a nova versão permite a produção de indicadores de apoio à gestão, com múltiplas ordenações e múltiplos critérios de seleção.

Destaque 4

Desde o dia 16 de maio, quando entrou em vigor, em todo país, a Lei de Acesso à Informação (nº 12.527/2011), a Ouvidoria Geral já recebeu 6.273 pedidos de informação sobre órgãos públicos. Além atender 98% das solicitações (o restante ainda está no prazo para resposta), em conformidade com a Lei de Acesso à Informação (nº 12.527/2011), a Ouvidoria Geral do Estado da Bahia (OGE) potencializou a transparência ativa em seu site institucional.

Além de informações sobre horário de funcionamento, canais de contato, tabela de cargos e salários, finalidades e competências, o cidadão terá acesso aos relatórios estatísticos da OGE. O cidadão tem duas opções para acessar os dados estatísticos. Primeiro na opção “dados de ouvidoria” (<http://www.tag2.ouvidoriageral.ba.gov.br/tag/consultaativa.html>), onde é possível pesquisar os dados de Ouvidoria, por assunto, município, tipologia, meio de entrada, situação, local do fato, unidade gestora e tipo de manifestante. A segunda opção são os relatórios mensais, elaborados pela

Assessoria de Comunicação, divulgados no próprio site da Ouvidoria Geral (<http://www.ouvidoriageral.ba.gov.br/relatorio/>).



Legenda: Ouvidoria Geral potencializa transparência ativa

Crédito: Ascom/Ouvidoria Geral