

Relatório das ações abril - 2011

OUVIDORIA
GERAL

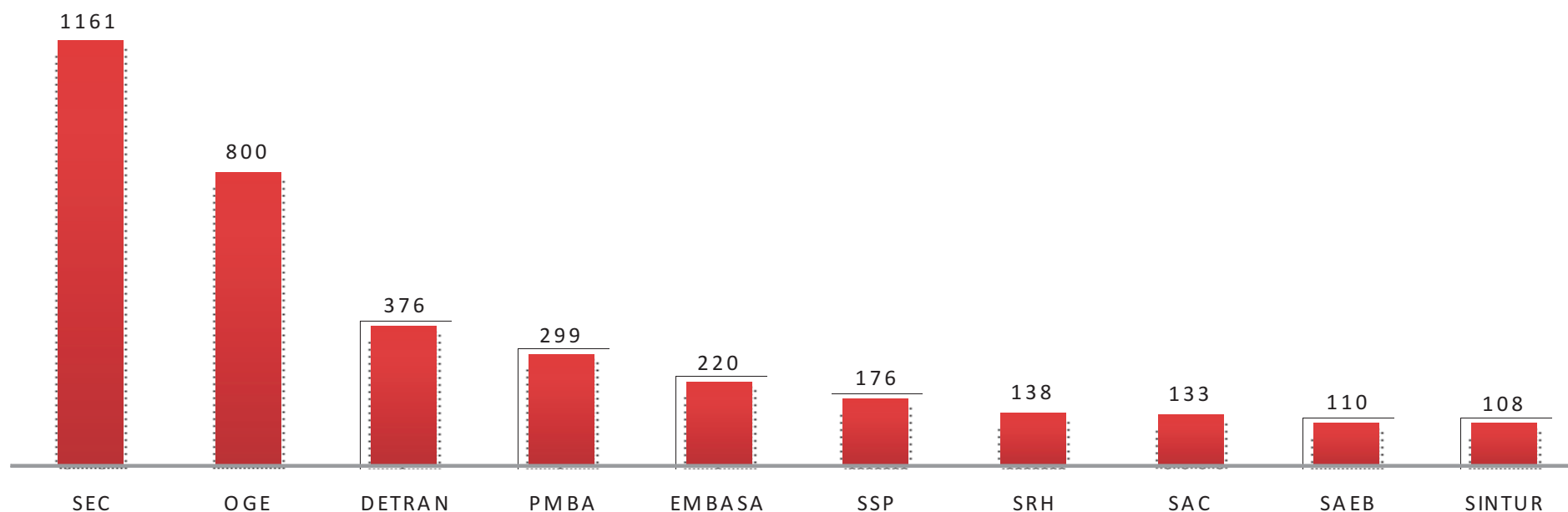


#dados

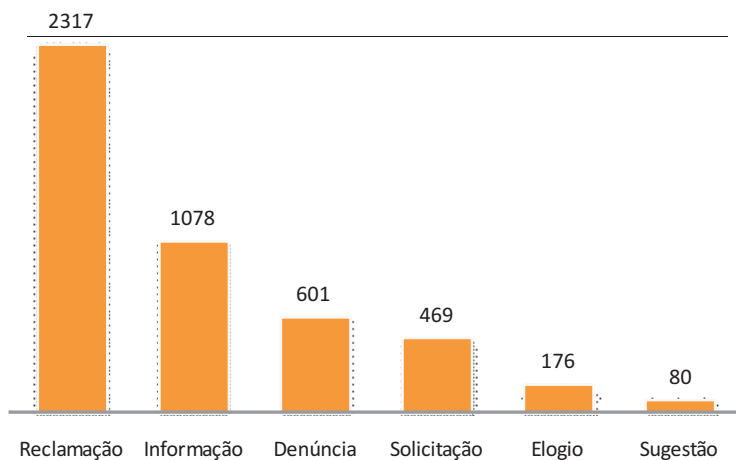
Ouvidoria Geral respondeu a 83% dos cidadãos

A Ouvidoria Geral do Estado da Bahia (OGE) recebeu 5.076 manifestações referentes aos serviços públicos estaduais em abril. Deste total, 4.070 foram encerradas, ou seja 83%. Para interiorizar o serviço de ouvidoria do Governo do Estado, a OGE manteve a parceria com o SAC Móvel e visitou 18 municípios baianos. A Ouvidoria Geral prestou atendimento ainda nos encontros do Plano Plurianual Participativo (PPA-P) e visitou ouvidorias do interior do estado. Confira os destaques das ações nas próximas páginas.

Abaixo listamos as Ouvidorias mais demandas em abril:



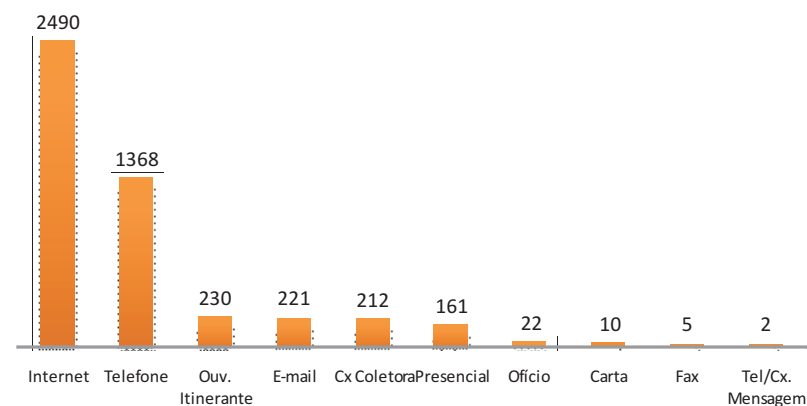
Tipologia



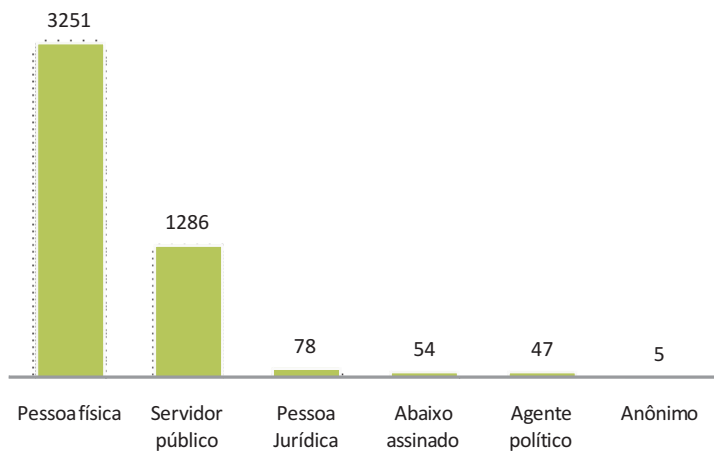
10,7%

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

Meio de contato



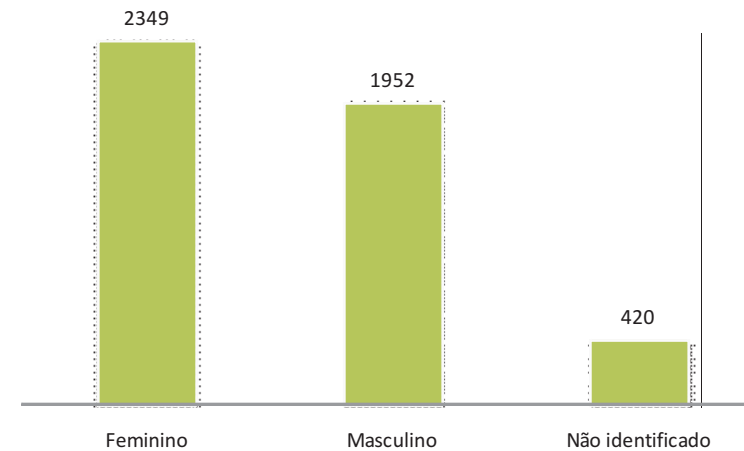
Procedência



41,65%

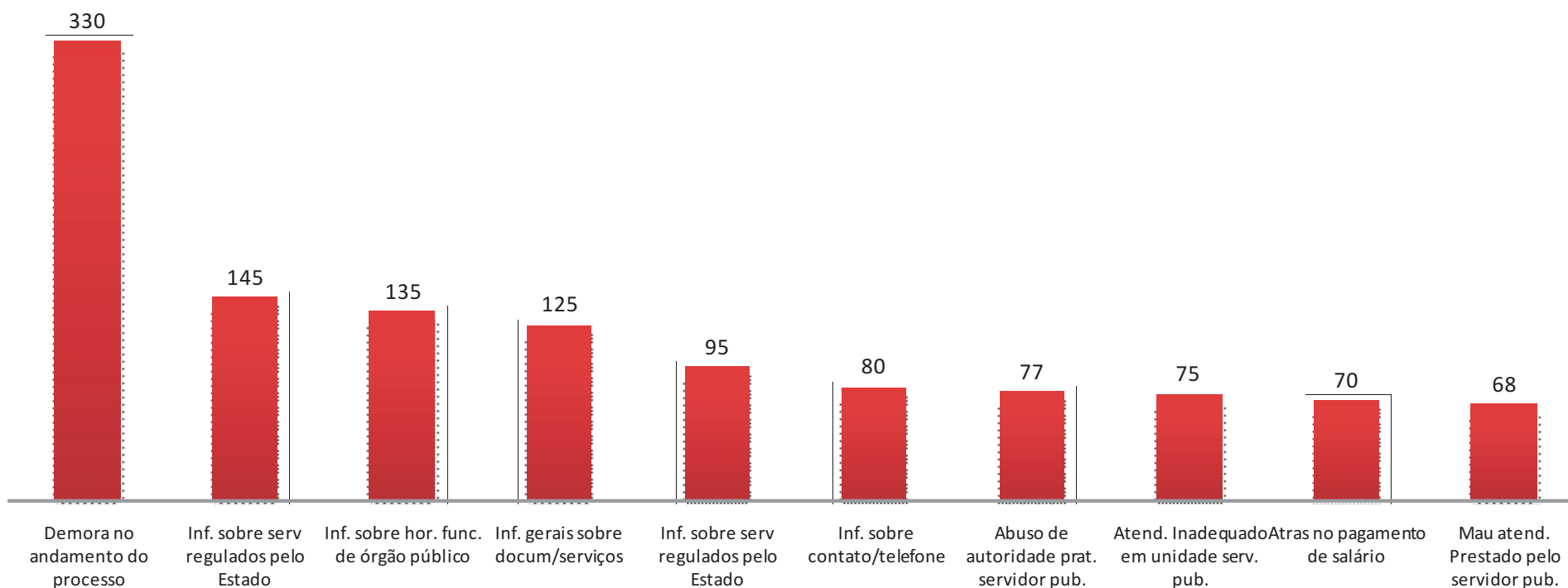
das manifestações
classificadas como
elogios referem-se
à satisfação no
atendimento de
órgão policial

Gênero



Assuntos mais demandados

A demora no andamento do processo foram as manifestações mais frequentes registrada junto à Ouvidoria Geral do Estado no mês de abril. Informações sobre o funcionamento/contato de órgãos públicos figuraram em seguida. No período computou-se também um grande índice de reclamações no que tange o atendimento prestado por servidores públicos. Mais detalhes no gráfico abaixo:



#notícias

Ouvidoria Geral prestou atendimento no PPA-P

A Ouvidoria Geral do Estado prestou atendimento aos participantes do Plano Plurianual Participativo (PPA-P) realizado em Feira de Santana, Serrinha, Ibotirama, Barreiras e Mutuípe. Com a presença da Ouvidoria Geral, os cidadãos puderam registrar reclamações, denúncias, solicitações, elogios ou solicitar informações sobre os serviços públicos estaduais.

"Durante os grupos de trabalho, os cidadãos puderam se concentrar apenas nas propostas para o estado. As críticas e demais considerações foram feitas diretamente na Ouvidoria", explicou o ouvidor-geral do Estado, Jones Carvalho.

PPA Participativo

O Plano Plurianual Participativo (PPA-P) é uma estratégia utilizada pelo governo para apresentar à sociedade suas diretrizes estratégicas e ouvir o que a sociedade tem a dizer, quais são as suas necessidades, seus problemas e suas sugestões. O PPA-P subsidiará a elaboração do Plano Plurianual.

Participe

A consulta se estende até 27 de maio e vai percorrer os 26 Territórios de Identidade da Bahia. A população também pode participar da elaboração do Plano Plurianual pela internet (<http://www.ppaparticipativo.ba.gov.br/>), telefone da Ouvidoria Geral 0800-284-0011, SACs e Centros Digitais de Cidadania



Prefeitura de St^a Bárbara recebeu visita da OGE



No mês de abril, a Ouvidoria Geral do Estado da Bahia (OGE) visitou a Prefeitura de Santa Bárbara, que firmou parceria com a OGE, em fevereiro deste ano, para implantar a primeira ouvidoria no município.

O prefeito de Santa Bárbara, Jailson Costa, disse que a ouvidoria será um instrumento importante para potencializar a transparência das ações na cidade e auxiliar a gestão pública. "Temos certeza que a ouvidoria irá nos auxiliar na administração municipal", opina.

Flávia Carine, que assumirá a Ouvidoria Geral do município de Santa Bárbara, disse estar animada com a proposta de interlocução com a sociedade, proporcionada pela ouvidoria. "Nós já estamos na reta final da estruturação para o pleno funcionamento da ouvidoria, que irá funcionar na Prefeitura", pontua.

Para o ouvidor-geral do Estado, Jones Carvalho, a parceria com as prefeituras é importante para ampliar a atuação do serviço de ouvidoria do Governo do Estado, assim como o diálogo com os cidadãos. "Ao mesmo tempo em que instalamos ouvidoria nas cidades, criamos um canal a mais de diálogo da sociedade com o Estado". Segundo o ouvidor-geral, a parceria da OGE com a Prefeitura de Santa Bárbara, facilitará também o encaminhamento de questões relacionadas ao Estado que existem no município, uma vez que por meio do Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública (TAG) as demandas serão enviadas de forma digital.

18 municípios foram visitados



“Aproximar os cidadãos do Governo do Estado”. É com esta missão que a Ouvidoria Geral do Estado visita os municípios do interior da Bahia, em parceria com o SAC Móvel.

No mês de abril foram realizados atendimentos em 18 cidades do interior baiano. Com a presença da OGE os cidadãos podem registrar reclamações, sugestões,

denúncias, elogios ou solicitar informações sobre os serviços públicos estaduais.

Além do serviço de ouvidoria, a população conta ainda com Emissão de Carteira de Identidade, CPF, Certidão de Nascimento (para crianças de até 11 anos), além de recadastramento de pensionistas do Estado e retirada de Antecedentes Criminais.

Presença na mídia



Ouvidoria esteve em pauta na Rádio Jacuípe - Serrinha



Ouvidor-geral, Jones Carvalho, concedeu entrevista à Rádio Morena FM - Serrinha

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*

393 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.