

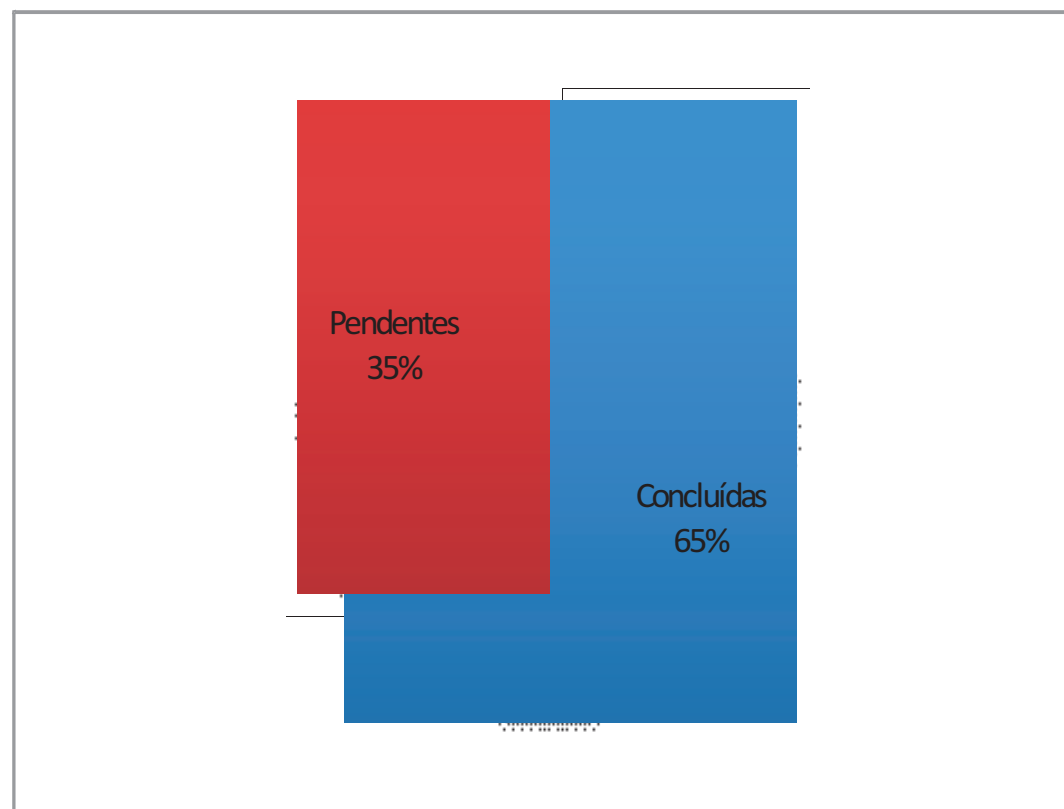


## Ouvidoria Geral recebeu 7.912 manifestações no mês de julho

No mês de julho, a Ouvidoria Geral do Estado da Bahia recebeu 7.912 manifestações referentes aos serviços públicos estaduais. Deste total, 5.153 foram encerradas, conforme gráfico ao lado. No comparativo com o mesmo período do ano passado houve um crescimento de 2.379 manifestações, subindo de 5.533, em 2009, para 7.912, neste ano.

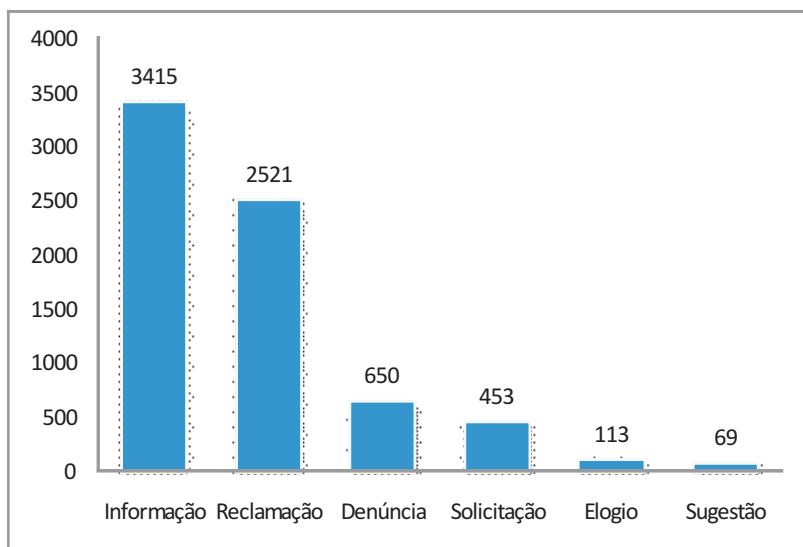
O índice de resolubilidade indica o grau de eficácia da atuação das ouvidorias. O resultado é obtido através do comparativo entre os registros realizados e finalizados, derivando desta equação o percentual de resolubilidade.

Nos gráficos da próxima página apresentam-se os dados de acordo com a **tipologia, procedência, gênero e meio de contato.**





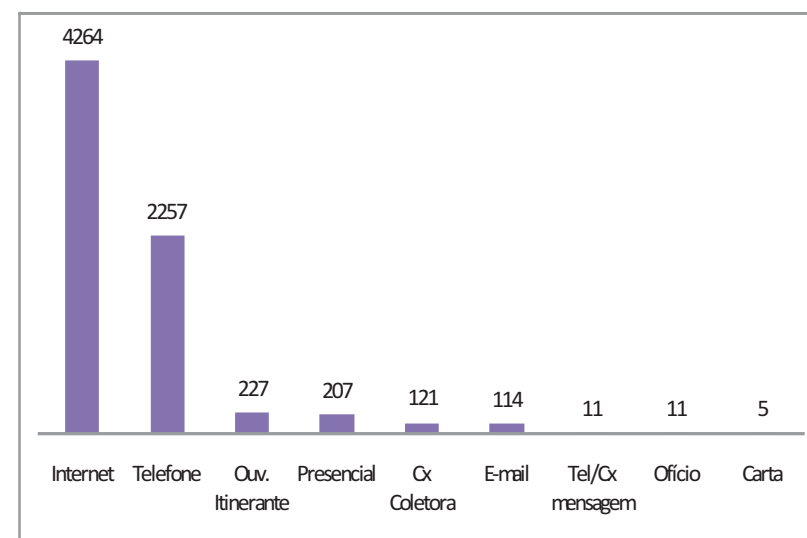
### Tipologia



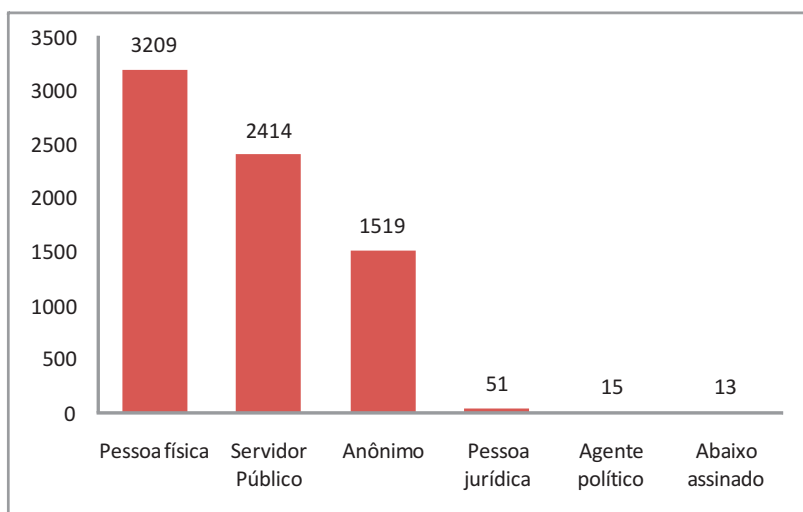
47%

das manifestações  
foram pedidos de  
informação sobre os  
serviços públicos  
estaduais

### Meio de contato



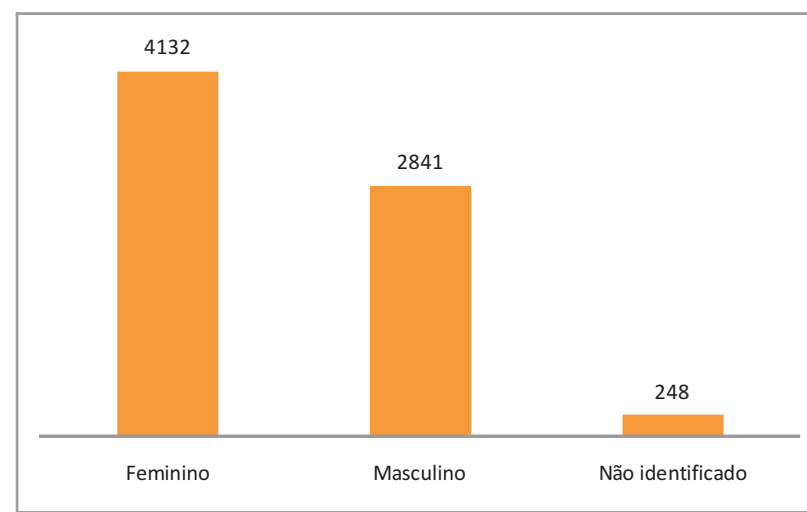
### Procedência



59%

das manifestações  
foram registradas  
utilizando a  
Internet

### Gênero





## OGE visitou 22 municípios no mês de julho



A população de 22 cidades do interior do estado contaram com a visita da Ouvidoria Geral, em parceria com o SAC Móvel, no mês de julho. Com a presença da OGE, a população pode registrar denúncias, reclamações, sugestões, elogios ou solicitar informações sobre os serviços públicos estaduais. As visitas aos municípios integram o projeto Ouvidoria Itinerante, cujo objetivo é interiorizar o serviço de ouvidoria.

## Debates e ações

A Ouvidoria Geral participou do **IV Diálogo Interinstitucional promovido pela Ouvidoria Cidadã da Defensoria Pública do Estado da Bahia** realizado nos dias 22 e 23 de julho, na Escola de Politécnica da UFBA, em Salvador. O evento reuniu representantes da sociedade civil, especialista na área da Justiça e Ouvidoria da Bahia e de representantes de outras unidades da federação brasileira.

No dia 22 de julho, a Ouvidoria Geral apresentou **propostas para otimizar o funcionamento do serviço de ouvidoria durante a Copa de 2014** e o uso das Novas TIC no atendimento ao cidadão, a saber: 1- a utilização da tecnologia bluetooth para o envio de informações sobre serviços públicos e dicas para cidadãos, em pontos turísticos, estações de transportes, aeroporto e no estádio; 2- instalar nesses pontos totens eletrônicos que permitam ao cidadão o acesso à Ouvidoria Geral e aos demais serviços públicos estaduais e informações turísticas.

Por fim, a advogada Ana Marta Faro, assessora jurídica da Ouvidoria Geral do Estado, realizou palestra sobre assédio moral no setor público e como a ouvidoria pode atuar para fiscalizar a prática.



Seminário sobre assédio moral

# Elaboração



**Governo do  
Estado da Bahia**

Ouvidoria Geral

Ouvidoria Geral do Estado  
da Bahia  
[www.ouvidoriageral.ba.gov.br](http://www.ouvidoriageral.ba.gov.br)  
0800-284-0011  
@ouvidoriageral  
Assessoria de Comunicação  
(71) 3115-6918

*\*Notas*

*691 manifestações, oriundas da SESAB e SSP, não foram inseridas nos gráficos da página 2 pois a integração entre o banco de dados dessas secretarias com o da Ouvidoria Geral não foi concluída.*