

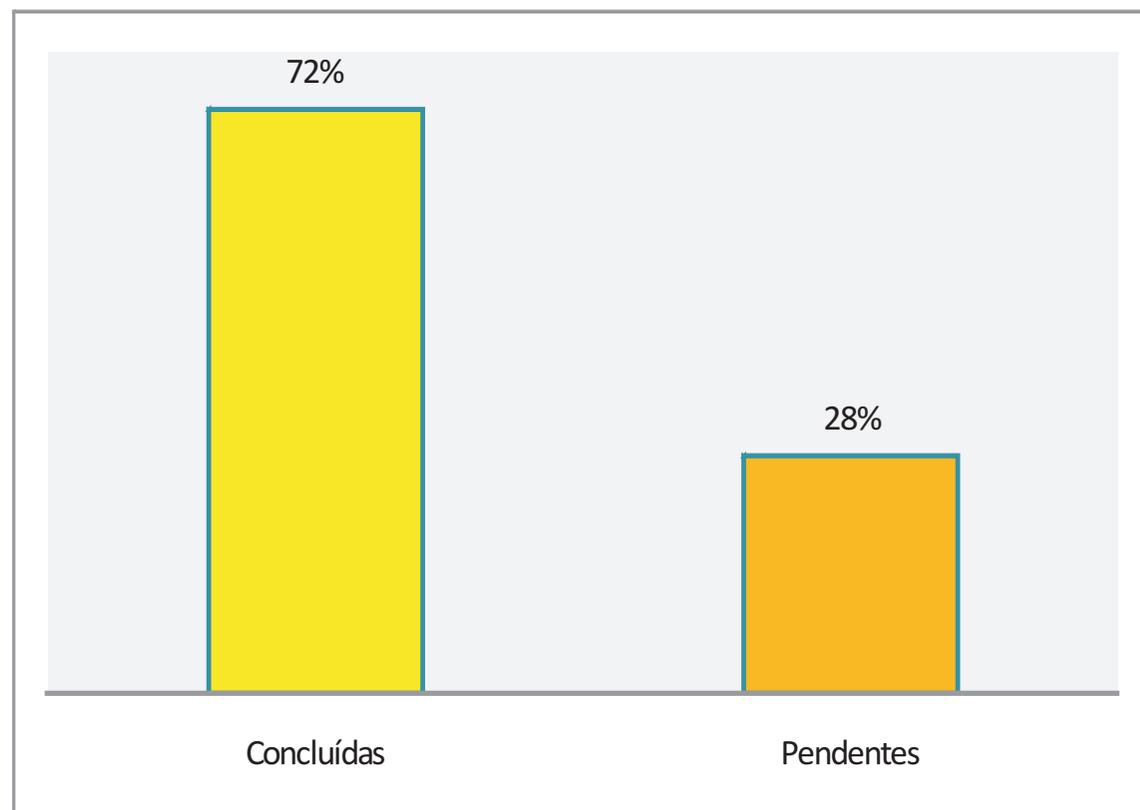


## Ouvidoria Geral respondeu a 72% dos cidadãos em setembro

No mês de setembro, a Ouvidoria Geral do Estado da Bahia recebeu 6.298 manifestações referentes aos serviços públicos estaduais. Deste total, 4.552 foram encerradas, conforme gráfico ao lado. No comparativo com o mesmo período do ano passado houve um crescimento de 1.012 manifestações, subindo de 5.286, em 2009, para 6.298 em 2010.

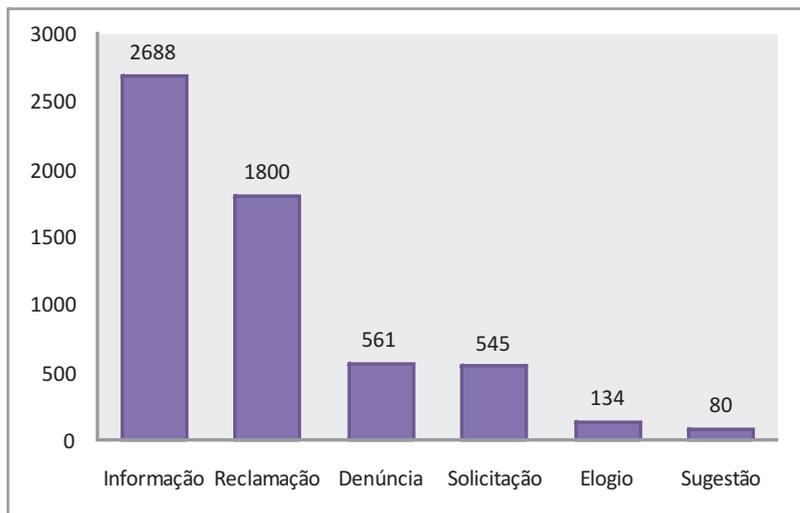
O índice de resolubilidade indica o grau de eficácia da atuação das ouvidorias. O resultado é obtido através do comparativo entre os registros realizados e finalizados, derivando desta equação o percentual de resolubilidade.

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



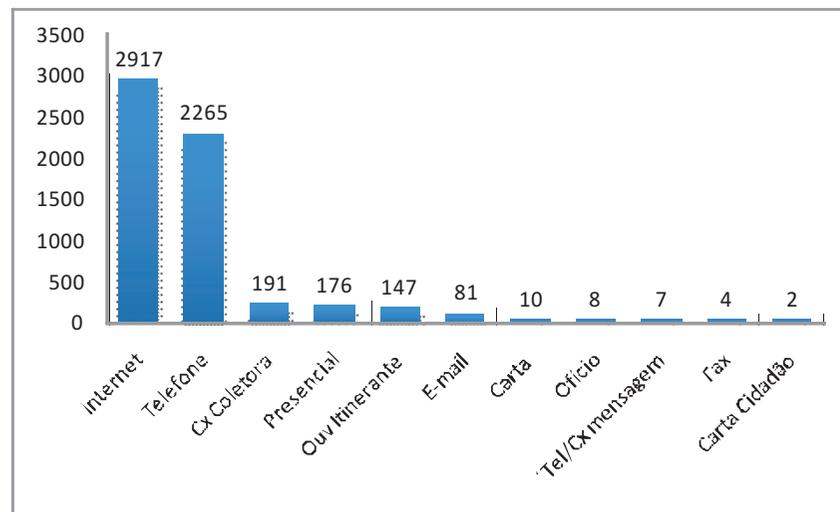


Tipologia

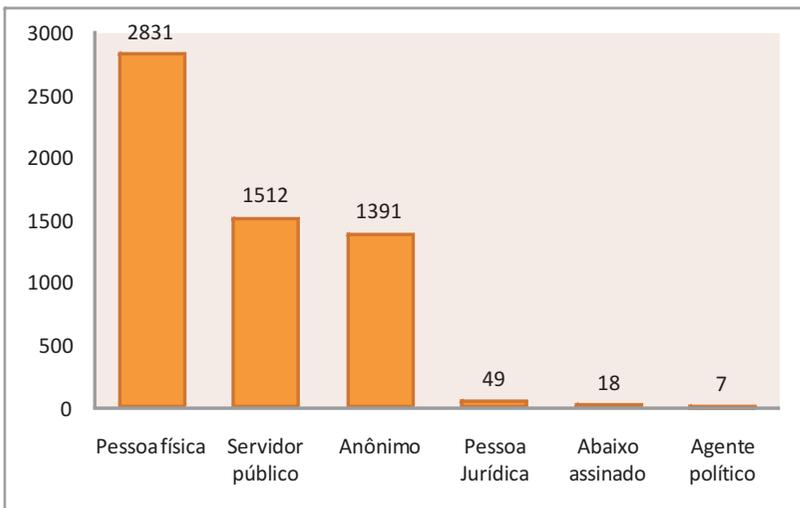


**33%**  
das manifestações estavam relacionadas à questões administrativas

Meio de contato

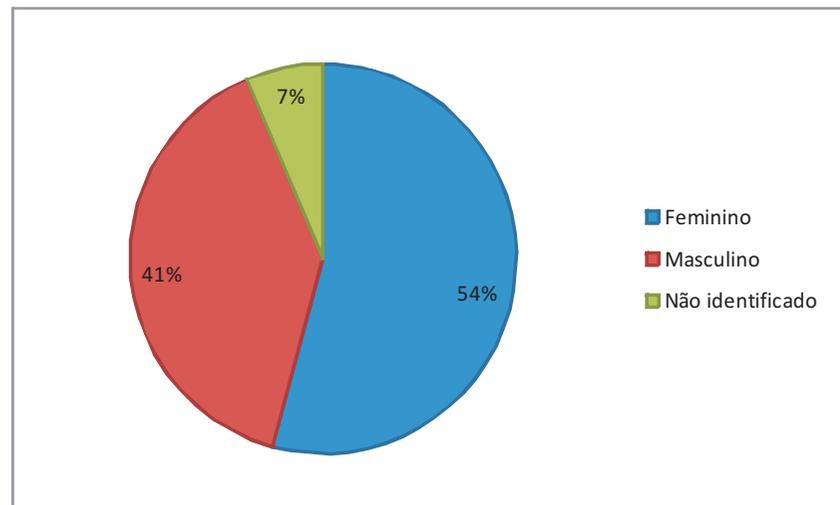


Procedência



**46%**  
das manifestações foram pedidos de informação sobre serviços e projetos governamentais

Gênero





## População de Irecê ganha Linha Direta com a OGE

A população do município de Irecê ganhou um canal a mais para manter o diálogo com o Governo do Estado, com a instalação do serviço de "Linha Direta" da Ouvidoria Geral do Estado da Bahia realizada no dia 25. Através deste canal, os habitantes da cidade podem registrar denúncias, reclamações, sugestões, elogios ou solicitar informações sobre os serviços públicos estaduais.

A Linha Direta é um serviço gratuito de telefonia que conecta a população com a Ouvidoria Geral. Basta o cidadão tirar o telefone do gancho e, automaticamente, é direcionado para a Central de Atendimento da Ouvidoria (0800-284-0011). Atualmente, os municípios de Serrina, Maracás, Coaraci e Mucugê já contam com o serviço de Linha Direta.



*Linha Direta funciona na unidade do SAC de Irecê*



*Serviço telefônico permite linha direta com a Ouvidoria Geral*

A instalação do serviço ocorreu em parceria com a Secretaria da Administração da Bahia (SAEB) e funciona na unidade de atendimento da rede SAC da cidade de Irecê, localizado na Avenida Clériston Andrade, Centro. Além da Linha Direta, a unidade vai oferecer, em onze órgãos públicos, 260 serviços à população da região, que tem 19 municípios e cerca de 380 mil habitantes. A previsão da Secretaria da Administração do Estado da Bahia (SaeB) é que sejam feitos até 900 atendimentos diários.



## 26 cidades baianas contaram com visita da Ouvidoria Geral



Em parceria com o SAC Móvel, a OGE realizou atendimento em 26 municípios do interior baiano durante o mês de setembro. As visitas tem como objetivo ampliar o diálogo com a sociedade sobre os serviços públicos estaduais. Com a presença da Ouvidoria Geral, a população destas cidades pode registrar denúncias, reclamações, sugestões, elogio ou solicitar informações sobre a atuação do Governo.

### **Ouvidoria Geral realizou visitas técnicas**

Em setembro, a Ouvidoria Geral do Estado da Bahia visitou as Ouvidorias do DETRAN, TCM (Tribunal de Contas do Município) e da Sudesb.

Nos encontros foram debatidas alternativas para aprimorar a atuação das ouvidorias e atendimento ao cidadão.

A visita técnica integra o plano estratégico de gestão da OGE, que é responsável pela coordenação da Rede de Ouvidorias Especializadas do Governo do Estado, composta por 137 ouvidorias dos órgãos públicos estaduais.

# 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*

*490 manifestações, oriundas da SESAB<sup>1</sup> 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.*

*1. Os dados da SESAB referem-se ao período de 01 a 24 de setembro.*