

Relatório Anual de 2021

Ações da Ouvidoria Geral do Estado

BALANÇO OGE/2021

A Ouvidoria Geral (OGE) registrou **258.786** manifestações em 2021. Desse total, 76.190 foram registros que geraram Encaminhamentos.



98,98% foram encerradas e 80,72% respondidas em 24h

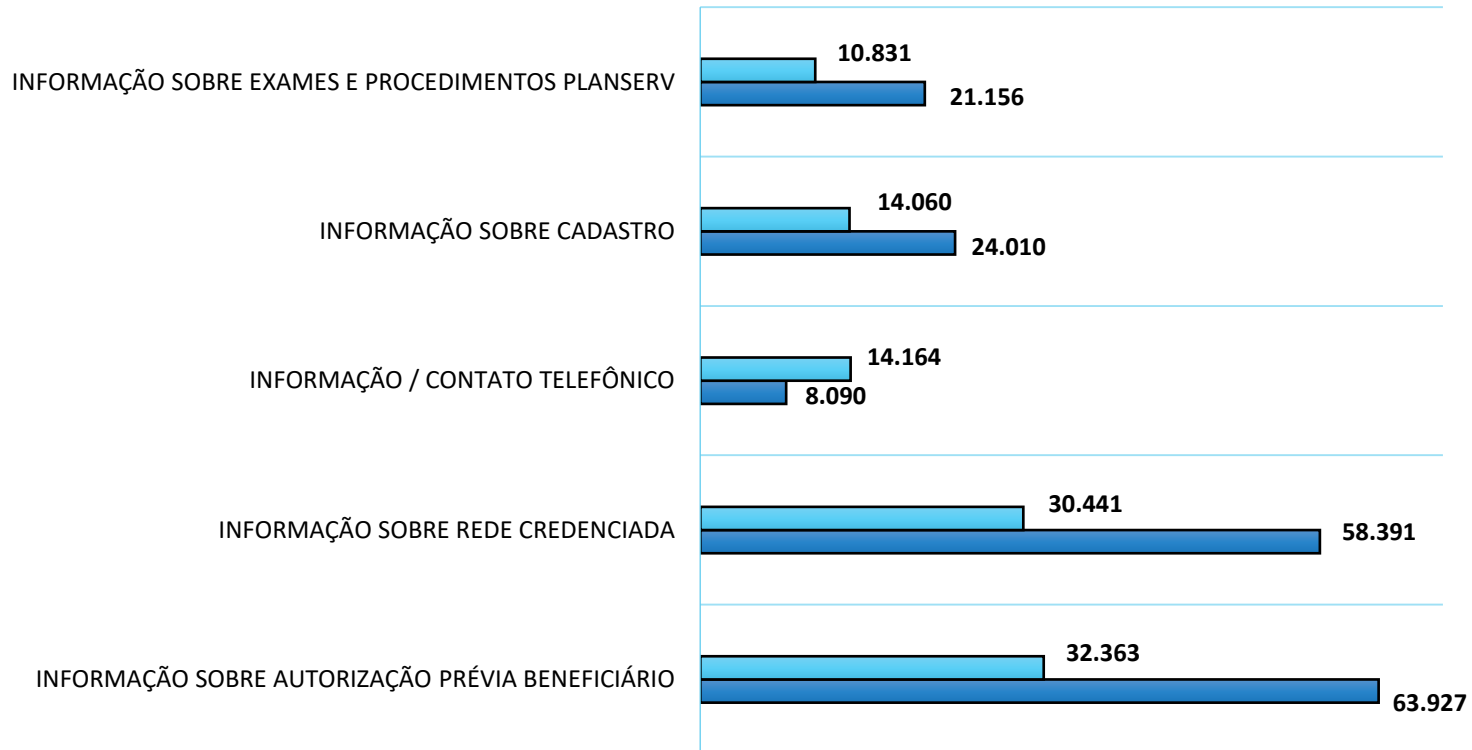
O Canal de entrada mais utilizado pelo cidadão foi o 0800, com 73,23% de acesso.

Tipo de Manifestante: 95,23% são cidadãos comuns e 2,03 % foram cadastrados em anônimos.

Do total de registros que geraram encaminhamentos, 59,70% representam Reclamação.

■ 2021 ■ 2020

COMPARATIVO DOS ASSUNTOS EM DESTAQUE



Comparativo de Tipologias

2021

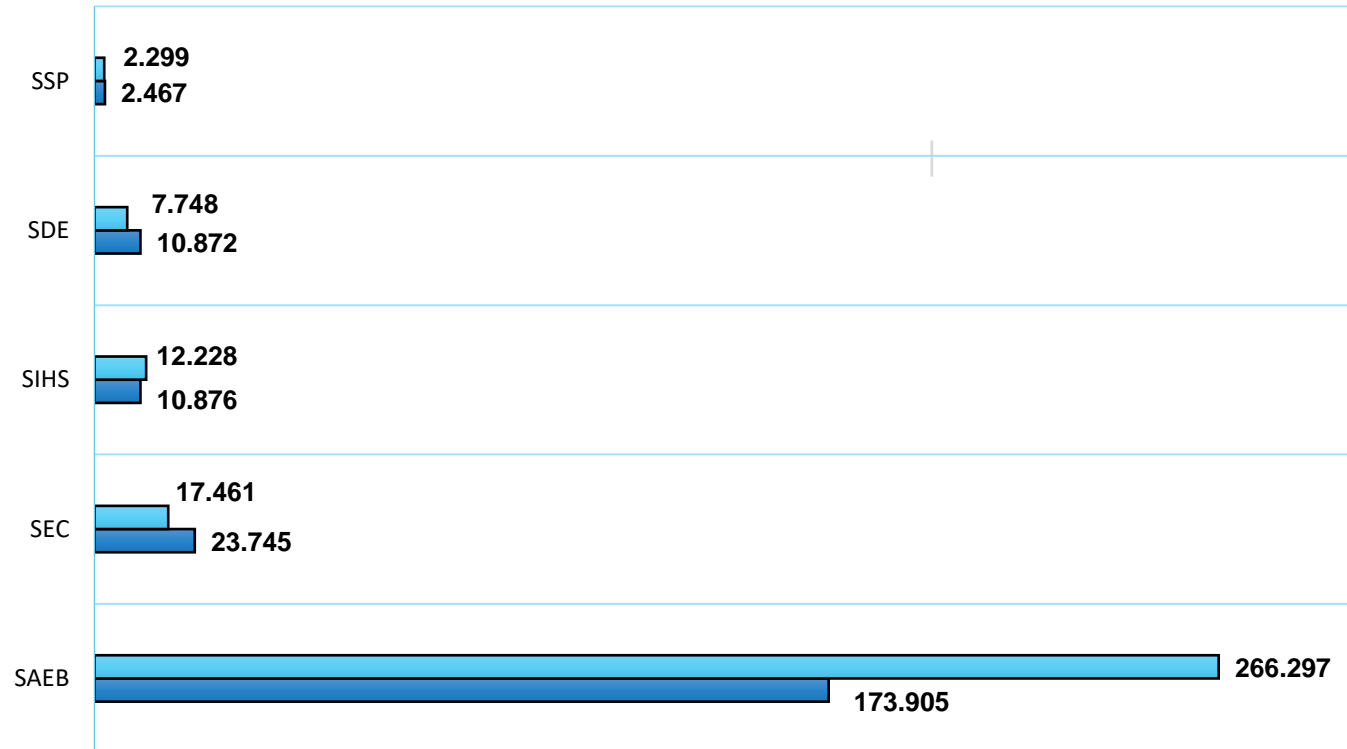
TIPOLOGIAS	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
INFORMAÇÃO	162.345	62,73%
RECLAMAÇÃO	53.643	20,73%
SOLICITAÇÃO	25.173	9,73%
ELOGIO	13.199	5,10%
DENÚNCIA	3.860	1,49%
SUGESTÃO	459	0,18%
RECURSO	106	0,04%
NÃO CLASSIFICADA	1	0,00%

2020

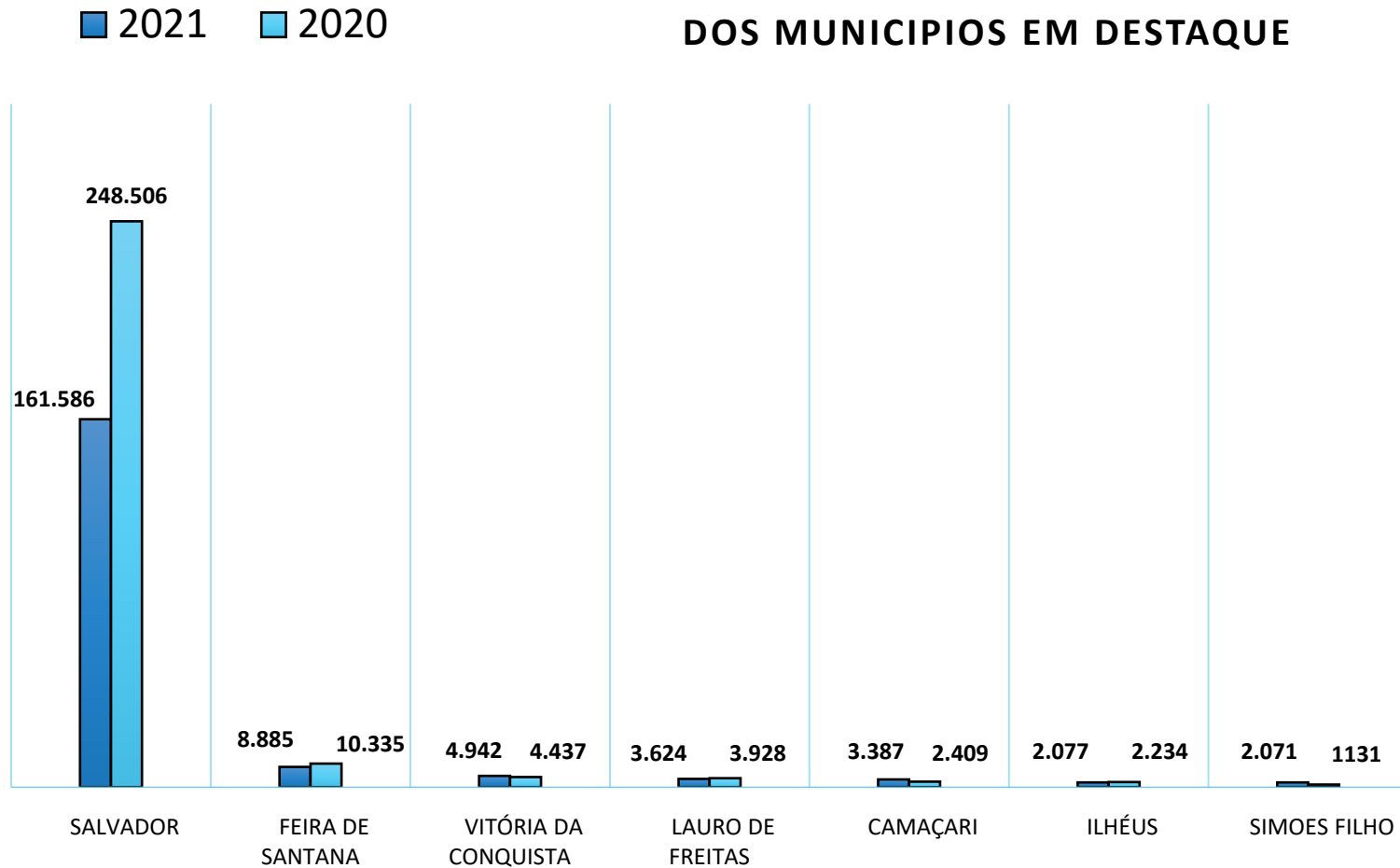
TIPOLOGIAS	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
INFORMAÇÃO	263.043	78,58%
RECLAMAÇÃO	41.474	12,39%
SOLICITAÇÃO	22.107	6,60%
ELOGIO	4.017	1,20%
DENÚNCIA	3.680	1,10%
SUGESTÃO	302	0,09%
RECURSO	117	0,03%
NÃO CLASSIFICADA	1	0,00%

2020 2021

COMPARATIVO DAS SECRETARIAS EM DESTAQUE



COMPARATIVO DOS MUNICIPIOS EM DESTAQUE



Comparativo dos Manifestantes

2021

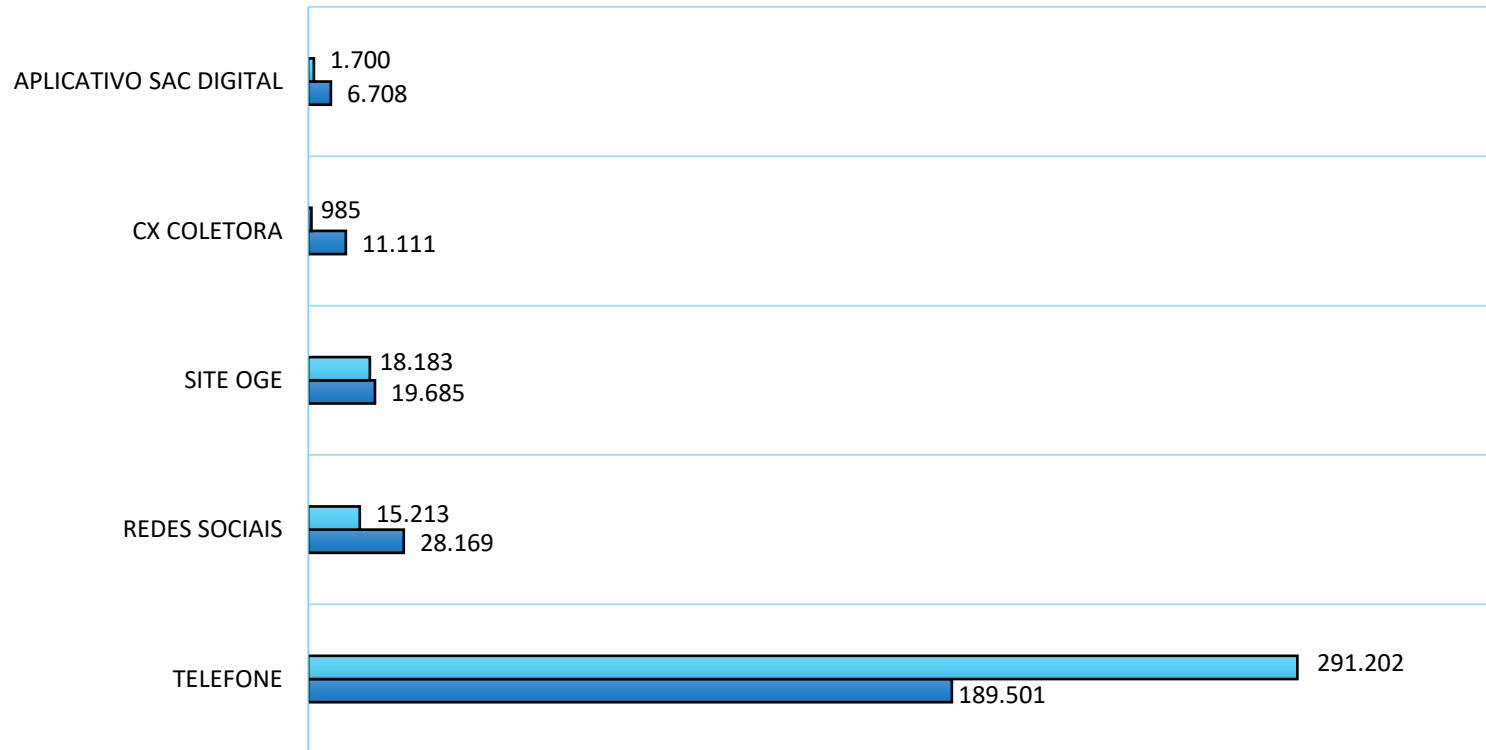
Tipos de Manifestantes	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
PESSOA FÍSICA	246.449	95,23%
ANÔNIMO	5.251	2,03%
SERVIDOR PÚBLICO	4.429	1,71%
PESSOA JURÍDICA	1.890	0,73%
ABAIXO ASSINADO	694	0,27%
AGENTE POLÍTICO	74	0,03%

2020

Tipos de Manifestantes	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
PESSOA FÍSICA	303.225	90,58%
SERVIDOR PÚBLICO	23.450	7,01%
ANÔNIMO	4.548	1,36%
PESSOA JURÍDICA	2.762	0,83%
AGENTE POLÍTICO	440	0,13%
ABAIXO ASSINADO	316	0,09%

COMPARATIVO MEIOS DE ENTRADA EM DESTAQUE

2020 2021



AÇÕES DE 2021

PARCERIA COM A SECRETARIA DE EDUCAÇÃO



Você está com dúvidas sobre a **matrícula da rede estadual**, o **Vale-alimentação Estudantil**, o **Mais Estudo** e o **Bolsa Presença**?

Acesse os canais da Ouvidoria:

08002840011

ouvidoria@educacao.ba.gov.br

[@ouvidoriageraldabahia](https://www.facebook.com/ouvidoriageraldabahia)

[@ouvidoriageralbahia](https://www.instagram.com/ouvidoriageralbahia)



PROGRAMA ESTADO SOLIDÁRIO | EDUCAÇÃO
BOLSA PRESENÇA

A nova iniciativa busca promover uma relação mais próxima entre a escola, a família e as comunidades. Com ela, os estudantes terão uma **bolsa mensal de R\$ 150** para se dedicar ao planejamento do seu próprio futuro e desenvolver habilidades e competências.

Auxílio atenderá a **mais de 257 mil famílias e 292 mil estudantes***.

*Dados prioritários em duas primeiras fases de abertura das famílias que estão no CAD/Censo, no quesito sistema público e gratuito.

PROGRAMA ESTADO SOLIDÁRIO | EDUCAÇÃO
VALE-ALIMENTAÇÃO

Lançado em 2020, o **vale-alimentação estudantil** passa a fazer parte do programa e contará com uma **nova parcela de R\$ 55** para todos os estudantes matriculados na rede estadual de ensino.

23 Auxílio começa a ser pago no dia **23 de março**.

PROGRAMA ESTADO SOLIDÁRIO | EDUCAÇÃO
MAIS ESTUDO

Considerado o **maior programa de monitoria do Brasil**, com **52 mil estudantes beneficiados**, a iniciativa consiste em selecionar alunos com bom desempenho em Português, Matemática e Educação Científica da Educação Básica para dar monitoria e contribuir com a aprendizagem dos colegas.

São oferecidas duas vagas de monitoria por turma em todas as unidades escolares da rede estadual e os selecionados recebem uma **bolsa de R\$ 100**, durante o período de vinculação ao programa.

“A OGE DISPONIBILIZOU OS CANAIS DE COMUNICAÇÃO PARA ATENDER A COMUNIDADE ESCOLAR DURANTE O PERÍODO DE PANDEMIA.”

OGE recebe denúncias de fura-filas relacionadas ao processo de vacinação na Bahia



**Furar a fila
das vacinas ou
favorecer a prática
NÃO PODE!**

DENUNCIE NA OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO:
www.ouvidoria.ba.gov.br
0800 284-0011

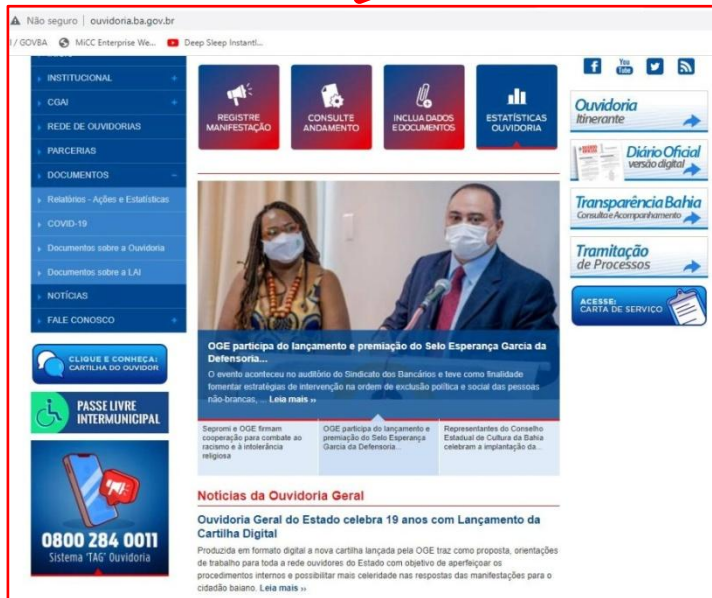
 OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO

 GOVERNO
DO ESTADO

A Ouvidoria Geral do Estado (OGE) recebeu reclamações e denúncias relacionadas ao processo de vacinação de Covid-19. As manifestações sobre irregularidades na primeira etapa de vacinação foram recebidas no sistema de ouvidorias a partir do dia 1 de janeiro de 2021 e direcionadas à Secretaria de Saúde do Estado (Sesab) e demais órgãos que atuaram na linha de frente para evitar qualquer tipo de fraude.

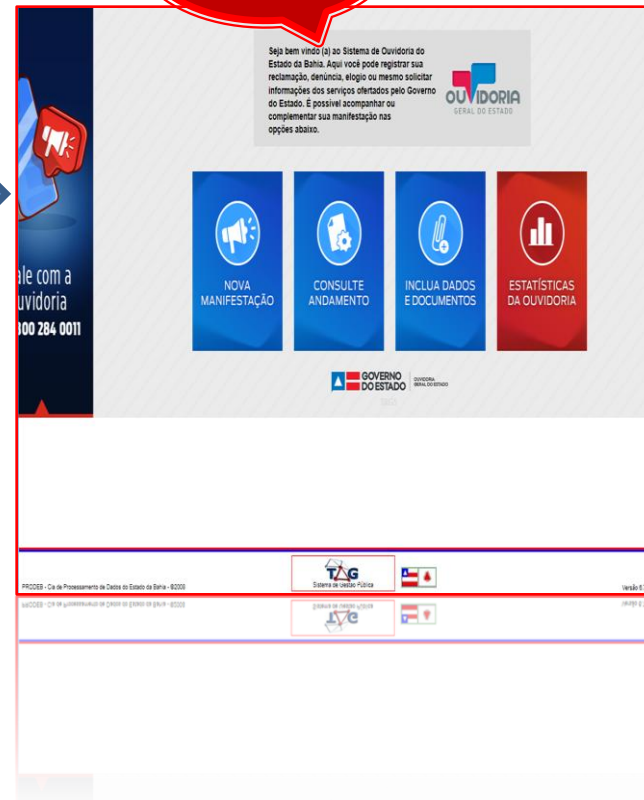
Criação de novo layout da OGE desenvolvido pela equipe da Secretaria de Comunicação do Estado (Secom), em parceria com a Companhia de Processamento de Dados do Estado da Bahia (Prodeb), responsável por criar o Sistema TAG.

Página da ouvidoria



The screenshot shows the current website layout for the Ouvidoria Geral do Estado. It features a top navigation bar with social media icons and a main content area with a sidebar on the left. The sidebar includes links for 'INSTITUCIONAL', 'CGA', 'REDE DE OUVIDORIAS', 'PARCERIAS', 'DOCUMENTOS', 'Relatórios - Ações e Estatísticas', 'COVID-19', 'Documentos sobre a Ouvidoria', 'Documentos sobre a LAJ', 'NOTÍCIAS', and 'FALE CONOSCO'. The main content area has four large buttons: 'REGISTRE MANIFESTAÇÃO', 'CONSULTE ANDAMENTO', 'INCLUA DADOS E DOCUMENTOS', and 'ESTATÍSTICAS OUVIDORIA'. Below these are links for 'Ouvidoria Itinerante', 'Diário Oficial versão digital', 'Transparência Bahia Consulta e Acompanhamento', 'Tramitação de Processos', and 'ACESSE: CARTA DE SERVIÇO'. A central news article titled 'OGE participa do lançamento e premiação do Selo Esperança Garcia da Defensoria...' is featured. At the bottom, there are links for 'CLIQUE E CONECTE! CARTILHA DO OUVIDOR', 'PASSE LIVRE INTERMUNICIPAL', and '0800 284 0011 Sistema TAG Ouvidoria'.

Página interna do TAG



The screenshot shows the internal layout of the TAG system. It features a top navigation bar with the Ouvidoria logo and a main content area with four large buttons: 'NOVA MANIFESTAÇÃO', 'CONSULTE ANDAMENTO', 'INCLUA DADOS E DOCUMENTOS', and 'ESTATÍSTICAS DA OUVIDORIA'. Below these buttons is a footer with the logo of the 'GOVERNO DO ESTADO' and 'OUVIDORIA GERAL DO ESTADO'. The layout is clean and modern, with a focus on user navigation.

Parceria com a Secretaria de Políticas para Mulheres



**Mulher,
aqui você
tem voz!**

Para sugestões,
dúvidas e/ou reclamações:

Ouvidoria Geral
do Estado
Ligue 0800 284 0011
Acesse ouvidoria.ba.gov.br



Assinatura do termo de cooperação entre OGE e SEPRMI



SEPROMI

Secretaria
de Promoção
da Igualdade
Racial



OGE recebe homenagem da SEPROMI



A premiação aconteceu no dia 10 de dezembro de 2021 e é fruto de ações integradas entre a OGE e Sepromi ao longo dos anos, dentre elas, estão à utilização do Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública (TAG) para registros das denúncias de racismo e intolerância religiosa; compartilhamento de dados; a atuação conjunta com o Centro de Referência Nelson Mandela; levantamento de indicadores de eficiência, eficácia e efetividade; além da capacitação de servidores sobre conteúdos e tipificação de casos, legislação e marcos da política de promoção da igualdade racial.

Parceria com a Secretaria de Justiça, Direitos Humanos e Desenvolvimento Social



Violação dos direitos da Pessoa com Deficiência?

DENUNCIE!

Ligue 0800 284 0011
ou acesse www.ouvidoria.ba.gov.br

  SECRETARIA DE JUSTIÇA, DIREITOS HUMANOS E DESENVOLVIMENTO SOCIAL

Violência contra a população LGBTQIA+? **A Ouvidoria Atende.**

Discriminação, assédio moral, violência verbal, física e outros tipos de violência. A ouvidoria acolhe você!

**Ligue 0800 284-0011
ou acesse nossos canais:**

www.ouvidoria.ba.gov.br

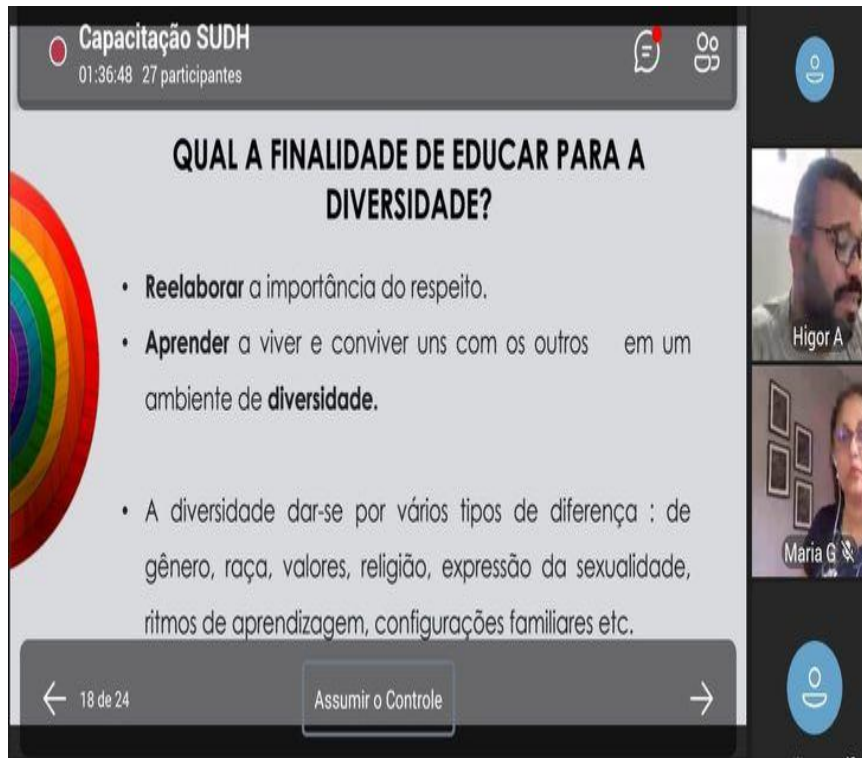
 @ouvidoriageraldabahia

 @ouvidoriageralbahia  @ouvidoriageral


OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO


GOVERNO
DO ESTADO

Capacitação da SJDHDS com a equipe da OGE



Capacitação SUDH
01:36:48 27 participantes

QUAL A FINALIDADE DE EDUCAR PARA A DIVERSIDADE?

- Reelaborar a importância do respeito.
- Aprender a viver e conviver uns com os outros em um ambiente de **diversidade**.
- A diversidade dar-se por vários tipos de diferença : de gênero, raça, valores, religião, expressão da sexualidade, ritmos de aprendizagem, configurações familiares etc.

← 18 de 24 Assumir o Controle →



Capacitação e reciclagem com a equipe de atendimento da OGE



AMPLIAÇÃO DA REDE

Conselho Estadual de Cultura da Bahia celebra a implantação da ouvidoria setorial no órgão



Parcerias com os municípios de Candeias, Barra, Valente e Alagoinhas para implantação do sistema de ouvidorias nas regiões



Encontros para alinhar novos procedimentos de trabalho com a rede de ouvidores especializados



- 19 ANOS DE OGE -



LANÇAMENTO

Cartilha Digital do Ouvidor

2 de Dezembro | 9h

Auditório do Centro de Operações de Inteligência
da Secretaria de Segurança Pública (SSP)

Evento de lançamento da cartilha digital com a participação da rede de ouvidores do Estado



OUVIDORIA NA IMPRENSA

A TARDE

"Fura-filas": Ouvidoria Geral recebeu denú...
Doze reclamações e de...
www.atarde.com.br

<https://www.atarde.uol.com.br/bahia/noticias/2155919-furafilas-ouvidoria-geral-recebeu-denuncias-em-5-municipios-baianos>

20:21 ✓

17:39 75%

Salvador NOTÍCIA

Início > Política

Política

Ouvidoria Geral disponibiliza canais para tirar dúvidas sobre a primeira fase híbrida escolar

Por Redação - 27/07/2021



17:38 75%

Correio+ Assine

salvador

Ouvidoria Geral da Bahia atende denúncias de violação contra pessoas com deficiência

Contato pode ser feito pelo número 0800 284 0011

Da Redação
redacao@correio24horas.com.br
21.09.2021, 17:05:45
Atualizado: 21.09.2021, 17:08:23



sim. Sim - Empréstimo Online
2022: Desafoga com a Sim. Abrir

OUVIDORIA NA IMPRENSA

17:38 75%

Raul Monteiro
POLITICALIVRE
POLÍTICA EM PRIMEIRO LUGAR



21 de setembro de 2021 | 17:29

Ouvidoria Geral recebe denúncias de violação contra Pessoas com Deficiência

BAHIA Like 0

Como parte da comemoração do Dia Nacional de Luta das Pessoas com Deficiência, celebrado nesta terça-feira (21), a Ouvidoria Geral do Estado (OGE) amplia o canal de atendimento do 0800 284 0011 para o recebimento de denúncias de

17:38 75%

Raul Monteiro
POLITICALIVRE
POLÍTICA EM PRIMEIRO LUGAR

Foto: Lilian Valverde/Ascom OGE



Reunião aconteceu nesta segunda-feira (30)

30 de agosto de 2021 | 17:59

Instrumento de gestão, sistema de ouvidorias do Estado vira modelo para outros municípios baianos

BAHIA Like 1

Com o objetivo de fortalecer as ações do governo baiano, através do instrumento de gestão, fiscalização

17:36 76%

Sepromi e Ouvidoria Geral firmam cooperação para combate ao racismo e à intolerância religiosa

1 dezembro 2021

f t w e



Foto: Divulgação

OUVIDORIA NA IMPRENSA

02
12
21

Segunda a sexta
6h às 8h

café das 6 digital

Jonival Lucas
Ouvidor Geral do Estado

Tema:
Lançamento da Cartilha Digital em comemoração aos 19 anos da Ouvidoria.

Apresentação:
DANDARA BARRETO
MATHEUS MORAIS

Digital))
104.3 FM



17:36 75%

Raul Monteiro
POLITICALLIVRE
POLÍTICA EM PRIMEIRO LUGAR

Foto: Divulgação/Ouvidoria/Arquivo



Na ocasião, o órgão lançará a cartilha digital do ouvidor

01 de dezembro de 2021 | 16:26

Ouvidoria Geral do Estado celebra 19 anos com Lançamento da Cartilha Digital

BAHIA Like 0

Nesta quinta-feira (2), às 9h, a Ouvidoria Geral do Estado da Bahia (OGE), vinculada à Secretaria Estadual de Comunicação Social



17:35 76%

CIDADE

A nova cartilha lançada pela OGE traz como proposta, orientações de trabalho para toda a rede ouvidores do Estado

Tribuna da Bahia, Salvador
02/12/2021 10:34 | Atualizado há 39 dias, 7 horas e 1 minuto

Compartilhe

Foto: Divulgação

Nesta quinta-feira (2), às 9h, a Ouvidoria Geral do Estado da Bahia

OUVIDORIA NA IMPRENSA

17:39 75%

OFFNEWS

Ouvidoria Geral disponibiliza canais para tirar dúvidas sobre a primeira fase híbrida escolar

Por **RAUL AGUILAR** em 27 de julho de 2021



Foto: Governo da Bahia

WhatsApp, Twitter, Facebook, Telegram, Email

17:39 75%

Raul Monteiro
POLITICALLIVRE
POLÍTICA EM PRIMEIRO LUGAR

MATRÍCULA ONLINE 2022

Foto: Divulgação/Arquivo



Jonival Lucas, novo ouvidor geral do Estado

15 de julho de 2021 | 13:49

Novo ouvidor-geral do Estado é apresentado à Rede de Ouvidorias do Governo da Bahia

BAHIA Like 0

Cerca de 70 representantes e

Bahianoticias
Semanal Colunista

PÁGINA INICIAL ESPORTES BH HALL HOLOFOTE SAÚDE JUSTIÇA MUNICÍPIOS BH AUTOS

Em Blog | Pêra do Dia Charges Entrevistas Artigos Curtas do Poder

12/01 A 14/01
Matrícula de alunos novos

Receba Notícias do BH
Nome:
Email:
Cadastrar

Sexta, 18 de Junho de 2021 - 07:20

Após saída da Serin, Jonival Lucas é nomeado ouvidor-geral da Bahia

por Gabriel Lopes



Foto: Acom / Serin

Curtas do Poder



Curtas do Poder

O povo devia ter mais senso e seguir a orientação nesse início de ano. Em meio a uma tragédia sem

Após saída da Secretaria de Relações Institucionais (Serin), o ex-deputado federal, Jonival Lucas, foi nomeado pelo governador Rui Costa para o cargo

A ouvidoria é o canal de comunicação entre o cidadão baiano e Governo do Estado



**O estado
quer te ouvir.**

LIGUE PARA A OUVIDORIA GERAL:
0800 284-0011
www.ouvidoria.ba.gov.br

 @ouvidoriageraldabahia
 @ouvidoriageralbahia
 @ouvidoriageral

 **OUVIDORIA**
GERAL DO ESTADO

 **GOVERNO**
DO ESTADO