

Relatórios das ações da Ouvidoria Geral do Estado

1º Trimestre de 2018

OUVIDORIA GERAL
DO ESTADO

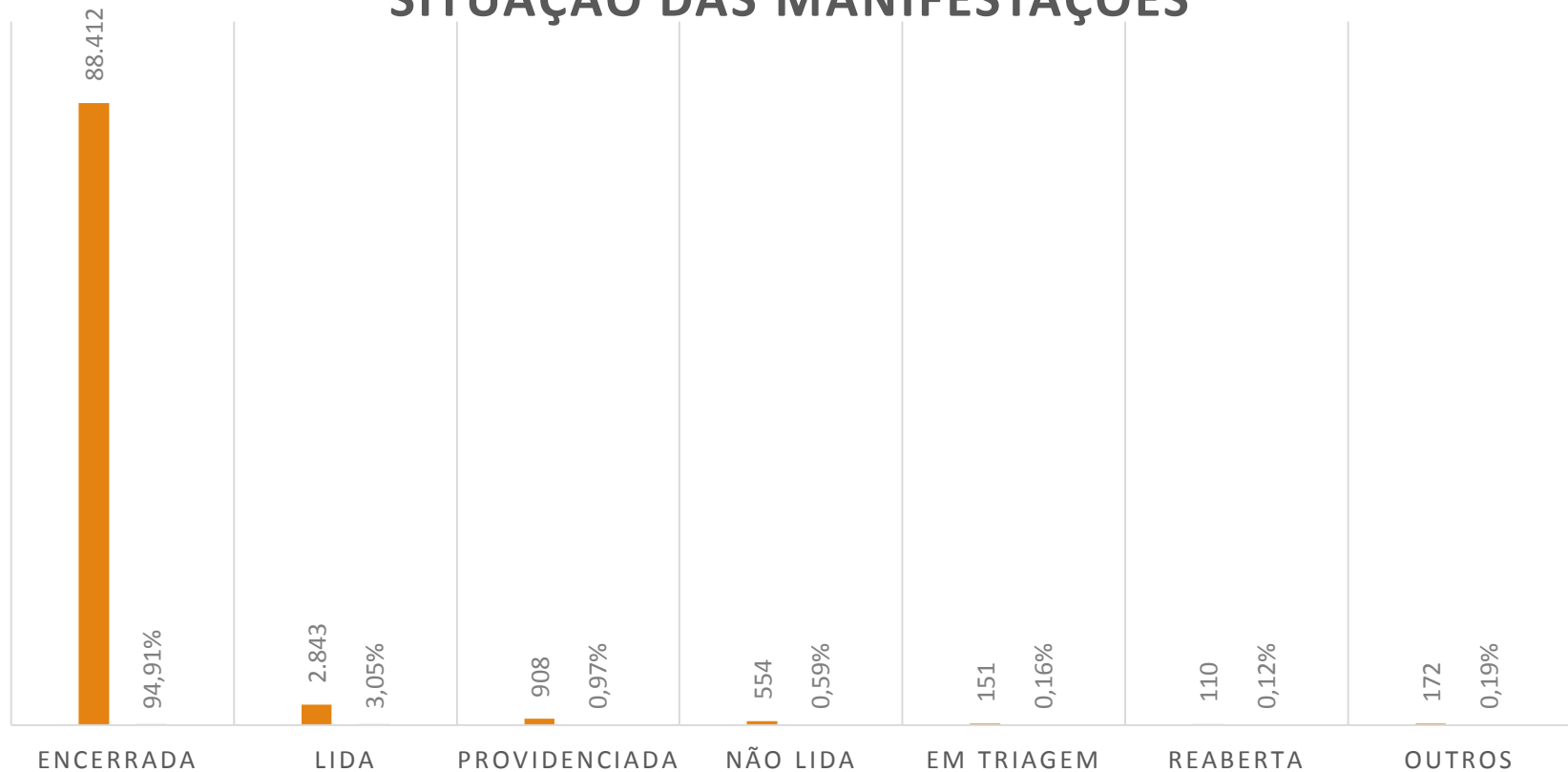
BAHIA
GOVERNO DO ESTADO

Ouvidoria Geral respondeu 94,91 % dos cidadãos

A Ouvidoria Geral do Estado da Bahia recebeu **93.150** manifestações no 1º trimestre de 2017

Desse total, **88.412** já foram encerradas no sistema TAG.

SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

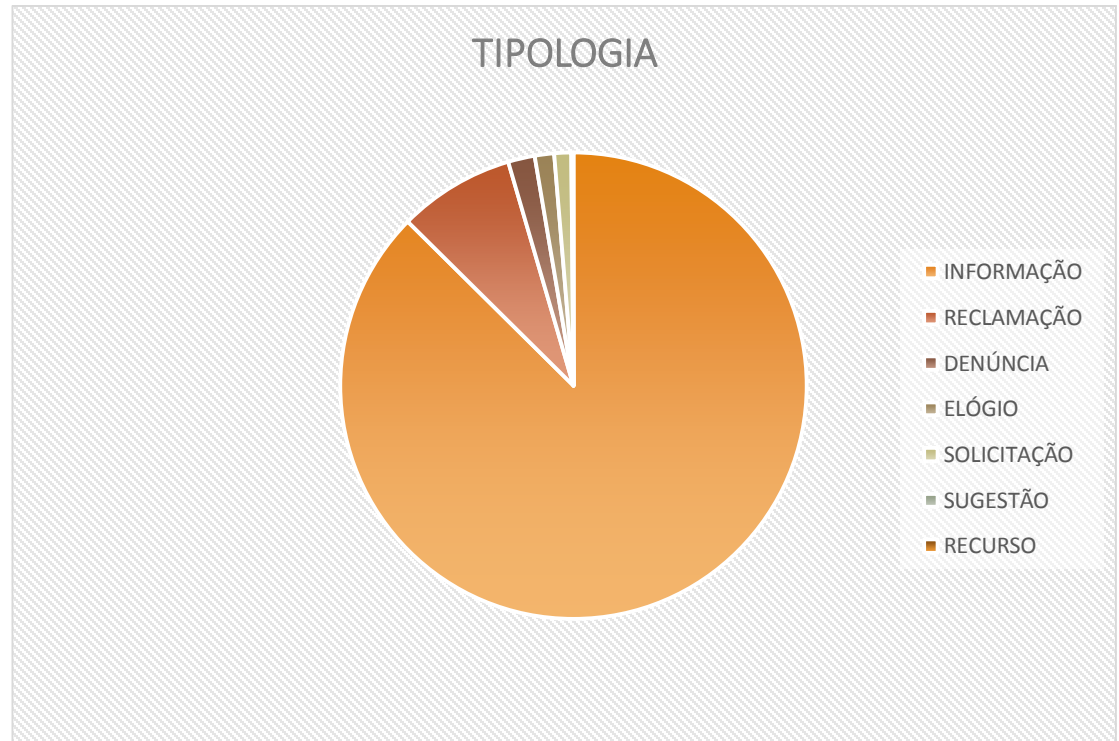


Tipos de Manifestações

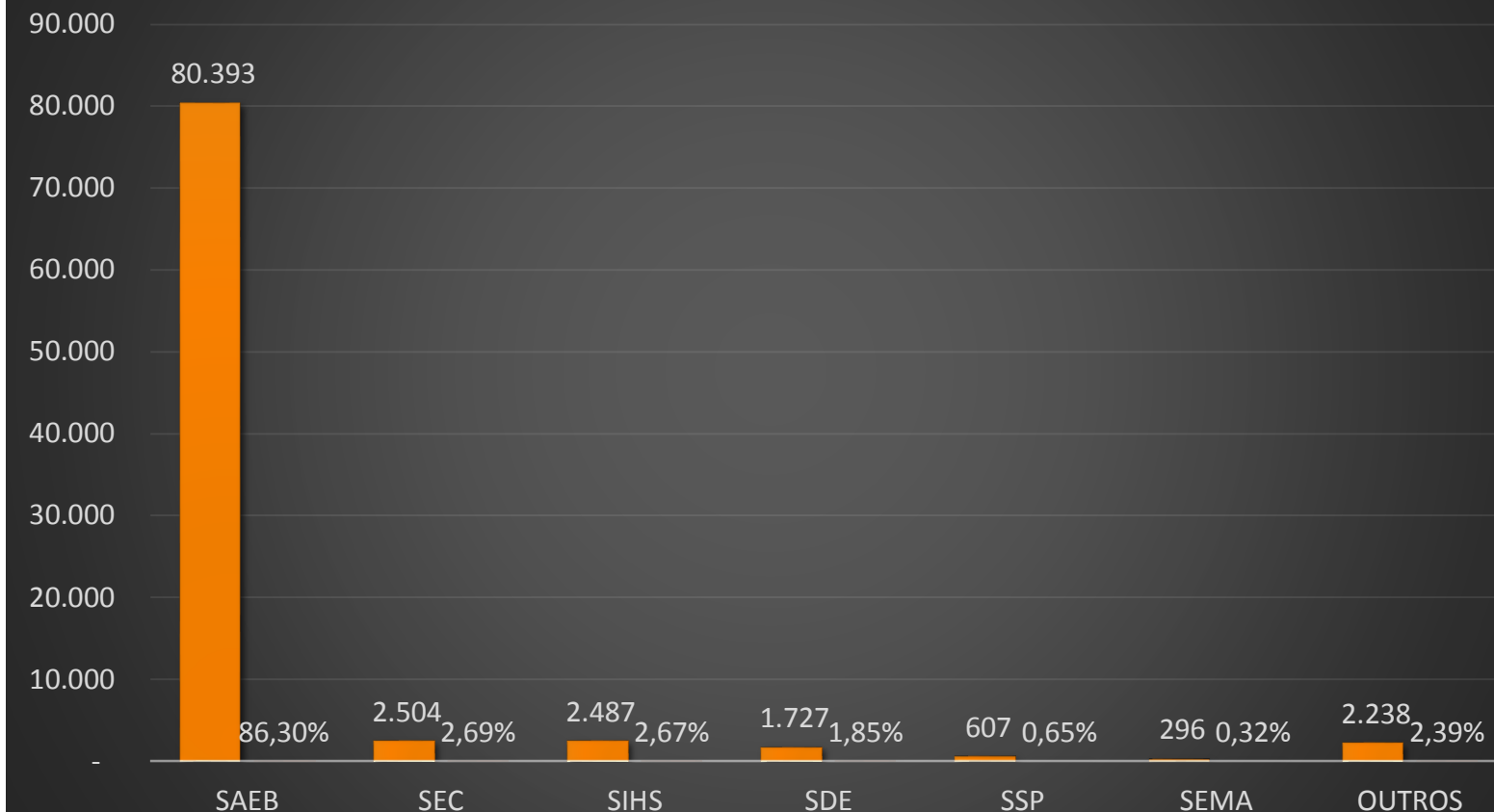
Do total de 93.150 registros

- 79.462 são pedidos de informações
- 9.780 reclamações
- 1.396 elogios
- 1.311 solicitações
- 1.093 denúncias
- 85 sugestões.

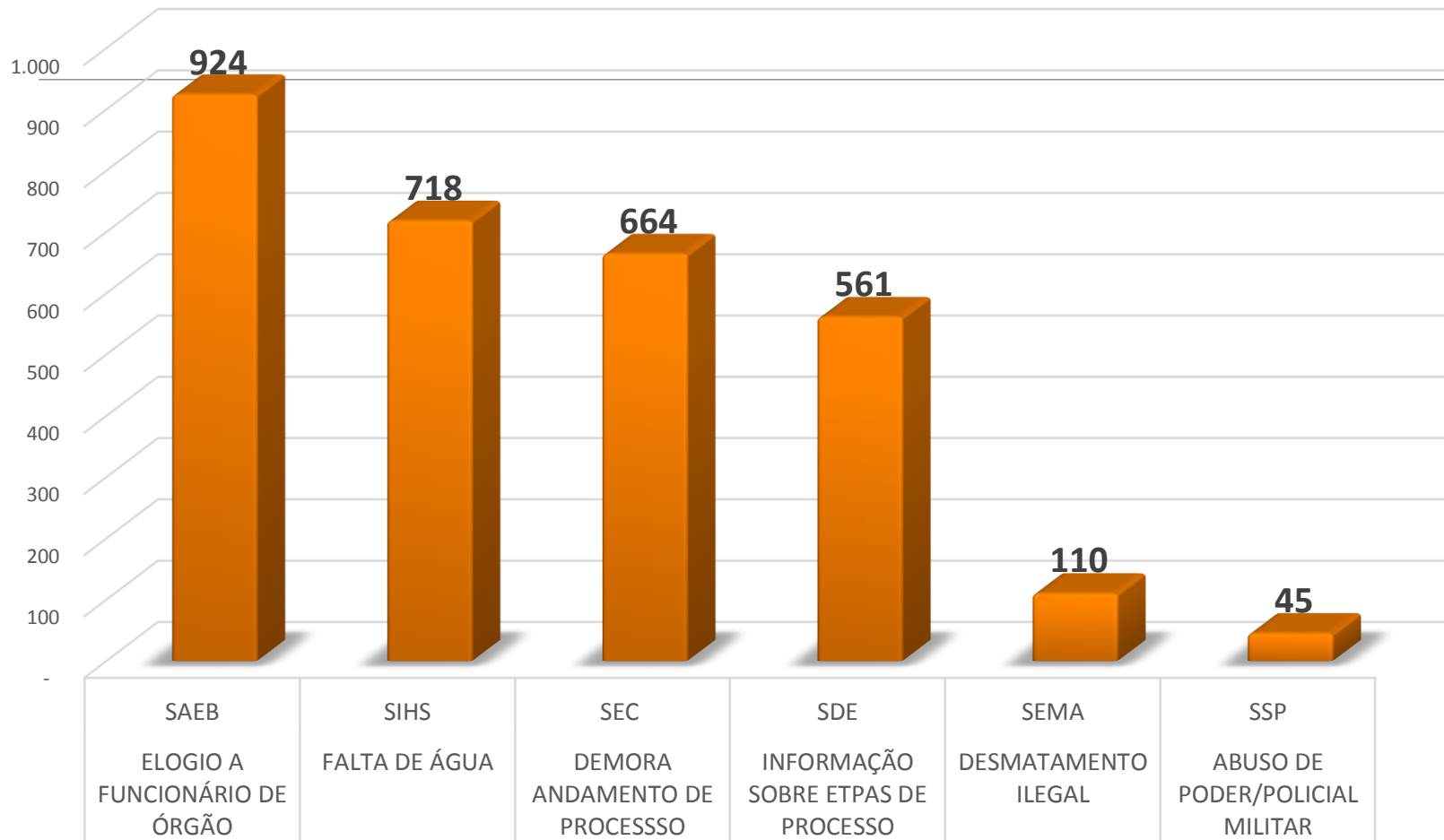
Os recursos da LAI equivalem a 23 manifestações



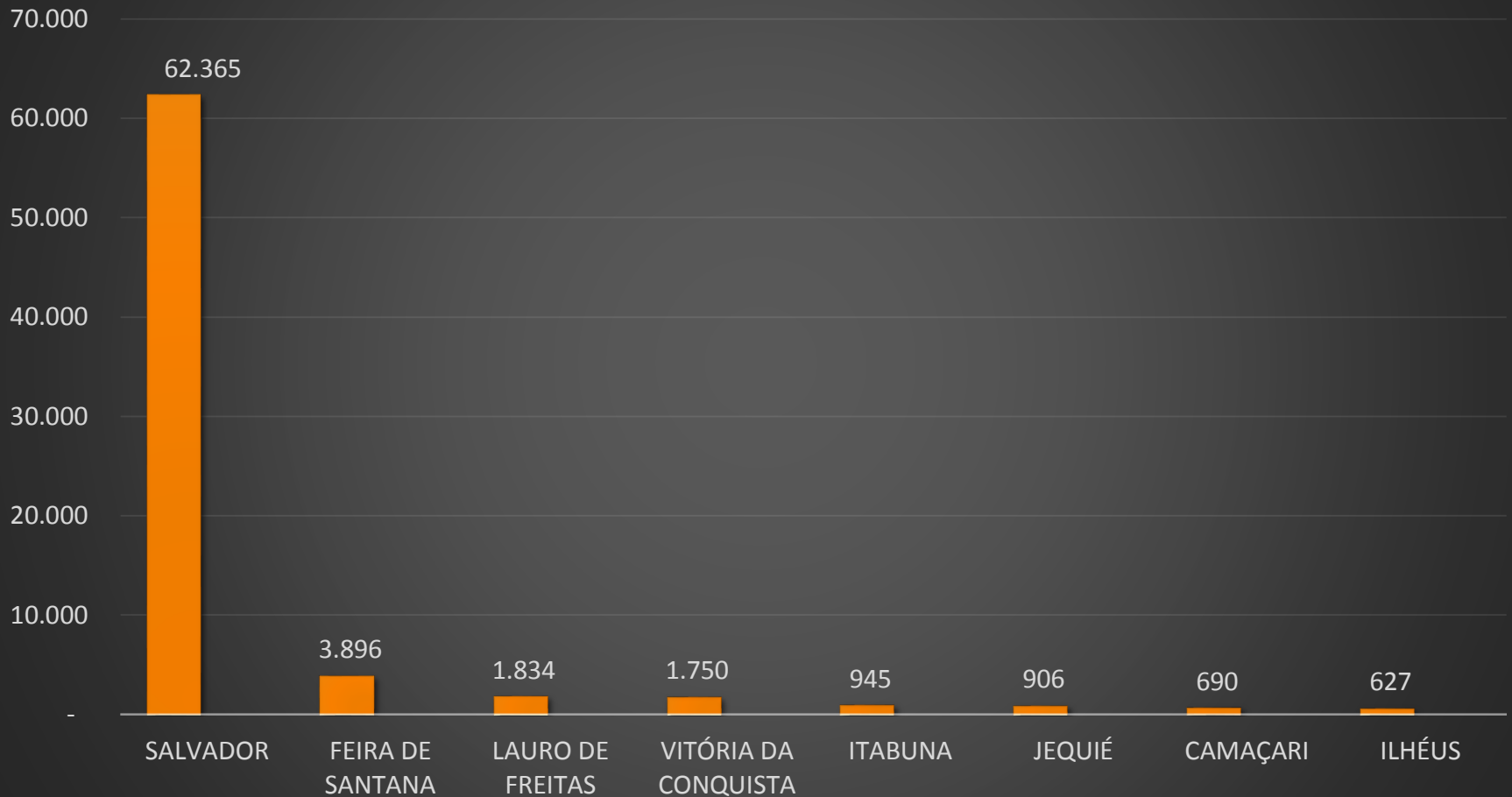
SECRETARIAS MAIS DEMANDADAS



ASSUNTOS EM DESTAQUE



MUNICÍPIOS MAIS DEMANDADOS



OGE REGISTRA 37 MIL MANIFESTAÇÕES NO MÊS DE JANEIRO



No primeiro mês do ano, a OGE recebeu 37.223 mil manifestações referentes aos serviços públicos estaduais. Desse total, 96,38% já foram encerradas e 87,50% foram respondidas no mesmo dia.

Pedidos de informação foi a principal manifestação do período, seguido de reclamações (8,21%), elogio (2,35%), denúncia (1,05) e solicitação (0,93%).

OUVIDORIA GERAL DO ESTADO REALIZA 1.812 ATENDIMENTOS NO CARNAVAL



Em esquema de plantão, a Ouvidoria Geral do Estado (OGE) realizou 1.812 atendimentos referentes aos serviços públicos prestados pelo Governo do Estado durante o Carnaval. Deste total, 82% foram respondidas no prazo de 24 horas, sendo 85,93% pedidos de informação, 9,93% reclamações, 1,82% solicitações, 1,60% denúncias e 0,50% elogios. O plantão aconteceu na Central de Atendimento da OGE, através de diversos canais de acesso, e dos postos das ouvidorias especializadas de secretarias e órgãos, que realizaram atendimento presencial nos circuitos da festa.

COMITÊ GESTOR DE ACESSO À INFORMAÇÃO REALIZA PRIMEIRA REUNIÃO DO ANO

No dia 22 de fevereiro, aconteceu a primeira reunião do ano do Comitê Gestor de Acesso à Informação (CGAI), presidido pela Ouvidoria Geral do Estado (OGE). Na pauta, a regulamentação dos procedimentos das informações sigilosas e do tratamento de informações pessoais da Lei de Acesso À Informação (LAI). O CGAI se reúne a cada dois meses e faz parte de um conjunto de ações que busca fortalecer o acesso à informação e a transparência pública na Bahia.

Sua atuação tem como base a Lei 12.618/2012, que norteia o atendimento prestado pela OGE, e objetiva atender aos pedidos de informação solicitados pela sociedade.



OGE É APROVADA PARA PARTICIPAR DO CONCURSO INOVAÇÃO NO SETOR PÚBLICO

A Ouvidoria Geral do Estado (OGE) está entre as 168 instituições públicas aprovadas para participar da 22ª edição do Concurso Inovação no Setor Público, promovido pela Escola Nacional de Administração Pública (Enap), em parceria com o Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão (MP).

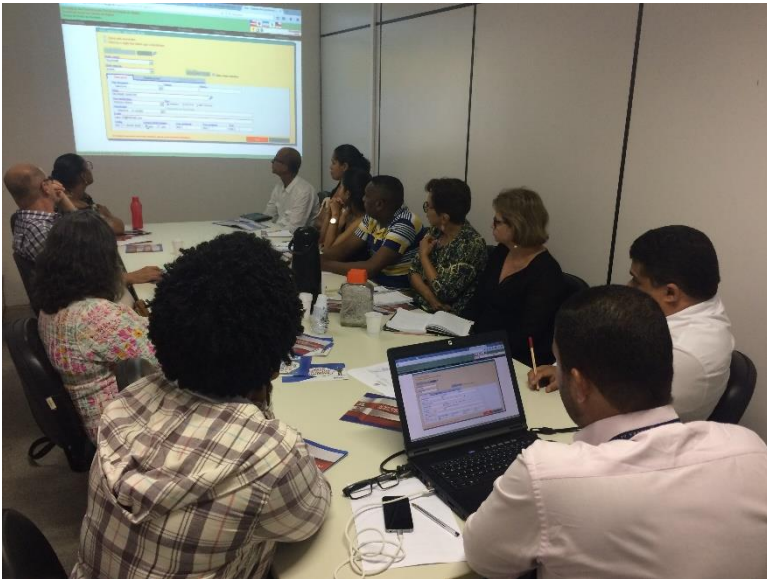
A OGE apresentou a aplicação do método Comunicação Não Violenta (CNV) para tratar as relações humanas e padronizar os procedimentos operacionais e rotinas de trabalho.

A iniciativa da OGE é considerada inovadora por permitir o desenvolvimento de um trabalho interpessoal, de forma horizontal, dentro da administração pública, priorizando o desenvolvimento das relações humanas, através da CNV, para viabilizar o processo de implantação de um sistema de gestão de qualidade reconhecido internacionalmente.



OGE CAPACITOU OUVIDORIAS ESPECIALIZADAS DE SECRETARIAS, AUTARQUIAS E ÓRGÃOS

A OGE realizou capacitações sobre o uso do Sistema TAG, responsável pelo registro e gerenciamento das demandas da sociedade ao Governo Estadual. O objetivo é padronizar o atendimento, otimizar o tempo de resposta e atender melhor ao cidadão.



Foram capacitados os ouvidores especializados da Embasa, Uneb, Planserv, Egba, Corpo de Bombeiros, Ibametro, SECTI, Superintendência de Assistência Social (SAS), Agera, Sepromi, Agerba, Bahiater, Seagri, Inema e IPAC.

Ouvidor geral recebe estudantes que criaram aplicativo para denunciar violência contra mulher



No dia 16 de março, o ouvidor geral do Estado, José Maria Dutra, recebeu em seu gabinete os estudantes Alan Robert do Carmo, 17, e Carlos Eduardo Soares, 18, ambos do 3º ano do Colégio Estadual Sete de Setembro, localizado no bairro de Paripe, no Subúrbio Ferroviário de Salvador. Os jovens são os criadores do aplicativo ‘Conscientizando’ que orienta como denunciar a violência contra as mulheres.

Criado no mês em que se celebra o Dia Internacional da Mulher, o App pode ser baixado em celulares Android e disponibiliza a Lei Maria da Penha e o Disque 180. Está em uma versão bilíngue (Português e Inglês) e recebe denúncia anônima. É resultado de um trabalho escolar da disciplina Língua Inglesa.

MODERNIZAÇÃO E AMPLIAÇÃO DO ACESSO À OGE SÃO DESTAQUES EM REUNIÃO DO CONQUALI

Expansão dos canais de acesso, modernização da Central de Atendimento e manutenção da Certificação ISO 9001 foram algumas das ações apresentadas pela Ouvidoria Geral do Estado (OGE) na primeira reunião do ano do Conselho de Qualidade do Serviço Público (Conquali).

O objetivo foi avaliar as ações de 2017 e apresentar as ações de 2018 desenvolvidas pelas secretarias e órgãos visando a qualidade dos serviços públicos prestados pelo Estado. O evento aconteceu no dia 20 de março na Secretaria de Administração (Saeb), no CAB.



Membro do conselho e instrumento de controle social do Estado, a OGE tem como objetivo contribuir na avaliação da satisfação dos serviços prestados à população, promovendo a qualidade da administração pública. O órgão é responsável pela realização das pesquisas de satisfação com os cidadãos usuários dos serviços públicos prestados pelo Estado.

OGE REALIZA PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM PACIENTES DE HOSPITAIS DA BAHIA

A OGE realizou, em parceria com o Conselho de Qualidade do Estado da Bahia (Conquali), mais uma pesquisa de satisfação sobre a qualidade dos serviços públicos.

Desta vez, foram ouvidos 55.037 mil cidadãos que realizaram procedimentos clínicos e cirúrgicos em 10 hospitais de referência do Estado no período de 2016 à 2017.

Dos entrevistados, 74,9% informaram que estão satisfeitos com a infraestrutura dos hospitais, 85,6% responderam que estão satisfeitos com os atendimentos e 94,7% informaram que indicariam as unidades de saúde avaliadas para outra pessoa.



Os hospitais avaliados foram: Hospital Geral do Estado, Roberto Santos, Clériston Andrade, Regional de Juazeiro, Geral de Vitória da Conquista, Regional de Santo Antônio de Jesus, Manoel Victorino, Reg. Dep. Luís Eduardo Magalhães e Hospital Estadual da Mulher.

OGE participa de formação com profissionais do Centro LGBT da Bahia

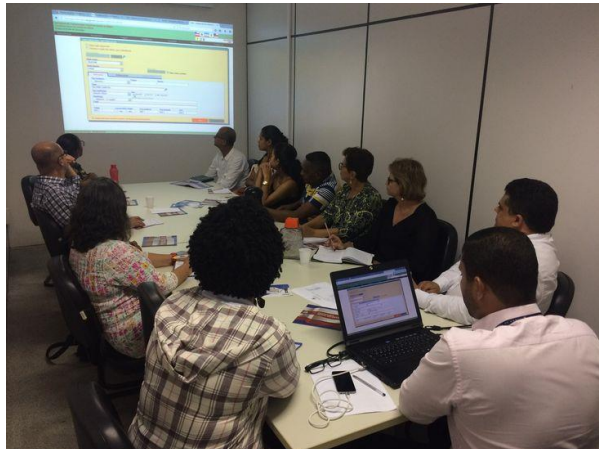
O ouvidor geral do Estado, José Maria Dutra, palestrou, no dia 18 de janeiro, sobre o método Comunicação Não Violenta (CNV) para os profissionais do Centro de Promoção e Defesa dos Direitos LGBT, ligado à Secretaria de Justiça de Direitos Humanos e Desenvolvimento Social (SJDHDS).



O objetivo foi apresentar ao grupo a técnica psicossocial, desenvolvida por Marshall Rosenberg, para a qualidade das relações pessoais e interpessoais, visando o melhor atender com atenção especializada às pessoas lésbicas, gays, bissexuais, travestis e transexuais (LGBT) da Bahia.

MEMBROS DO CONSELHO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO RECEBEM CAPACITAÇÃO SOBRE SISTEMA TAG

A OGE realizou no dia 20 de março capacitação com os membros do Conselho Estadual de Educação (CEE). O objetivo é orientar sobre o uso do Sistema TAG, responsável pelo registro e gerenciamento das demandas da sociedade ao Governo Estadual.



O treinamento é resultado da reunião realizada no último dia 8 na qual ficou definido das demandas dos cidadãos referentes ao conselho inclusão no Sistema TAG.



OUVIDOR GERAL APRESENTA EXEMPLO DE VIVÊNCIA EM COMUNIDADE ESCOLAR DO SUBÚRBBIO DE SALVADOR

Com o objetivo de apresentar metodologia que aprimora a vida em comunidade, o ouvidor geral do Estado, José Maria Dutra, apresentou um exemplo de vivência através da Terapia Comunitária Integrativa (TCI) no Colégio Estadual Monteiro Lobato, em Vista Alegre de Coutos, durante Jornada Pedagógica da escola.



A experiência apresentada faz parte da formação Cidadão em Ação, iniciada pela Ouvidoria Geral do Estado (OGE) ano passado no bairro, com o apoio da escola. O objetivo da ação é orientar o cidadão sobre os seu papel transformador na comunidade, potencializando as relações interpessoais através do método Comunicação Não Violenta (CNV).

OUVIDOR GERAL MINISTRA AULA INAUGURAL DA UESC

No dia 7 de março, o ouvidor geral do Estado, José Maria Dutra, proferiu a aula magna da Universidade Estadual de Santa Cruz (UESC), abordando aspectos sociais da violência, através do método Comunicação Não Violenta (CNV).

O tema da palestra tratou do papel da comunicação para o desenvolvimento da cultura de paz e a transformação social.

O evento aconteceu no campus da universidade, localizado no município de Ilhéus, e marcou o início do ano letivo dos 33 cursos de graduação oferecidos, reunindo alunos, professores e convidados. Também participaram a reitora, Adélia Pinheiro, e demais dirigentes da Uesc.



FORMAÇÃO PARA OUVIDORES DO NTE CONTA COM PARTICIPAÇÃO DA OGE

Papel da ouvidoria pública, direito ao acesso à informação, uso do Sistema TAG e a Escuta Empática como metodologia para qualidade do diálogo com o cidadão foram os assuntos apresentados pela OGE aos ouvidores dos 27 Núcleos Territoriais de Educação (NTE) do Estado. A participação da OGE faz parte das ações do projeto Ouvidoria Ativa que tem o objetivo de informar a população sobre o papel da ouvidoria e como acessá-la



OGE APRESENTA AÇÕES EM ENCONTRO COM GESTORES ESCOLARES DOS 27 TERRITÓRIOS DE IDENTIDADE

Com o objetivo de ampliar a participação social na gestão pública do Estado, a OGE participou, nesta terça-feira (20), do encontro “Diálogo com Gestores”, que reuniu representantes de 300 escolas que compõem os 27 Núcleos Territoriais de Educação (NTE).

FUNCIONÁRIOS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO DA OGE INICIAM FORMAÇÃO CONTINUADA

Qualidade dos procedimentos de trabalho e das relações humanas são os temas da formação continuada iniciada no dia 23 de março com a equipe de atendente da Central de Atendimento da Ouvidoria Geral do Estado (OGE).

A ação visa a eficiência operacional e a qualidade dos serviços prestados aos cidadãos pela OGE.

A capacitação consiste em avaliar e propor novas ações que promovam continuamente a qualidade dos processos de trabalho realizados pelo órgão, mantendo assim a Certificação de Qualidade ISO 9001, recebida em 2017. A outra temática abordada é a aplicação do método Comunicação Não Violenta (CNV) como modelo de gestão, desenvolvendo a escuta empática nos diálogos pessoais e interpessoais.



ACESSE E SAIBA MAIS

- www.ouvidoriageral.ba.gov.br
- 0800 2840011
- **WhatsApp** (71) 99911-7631
- Atendimento presencial
- Postos itinerantes por meio do **SAC Móvel**
- Aplicativo **TAG** para Android

