

Relatório das ações da Ouvidoria Geral do Estado

1º Trimestre de 2019

OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO



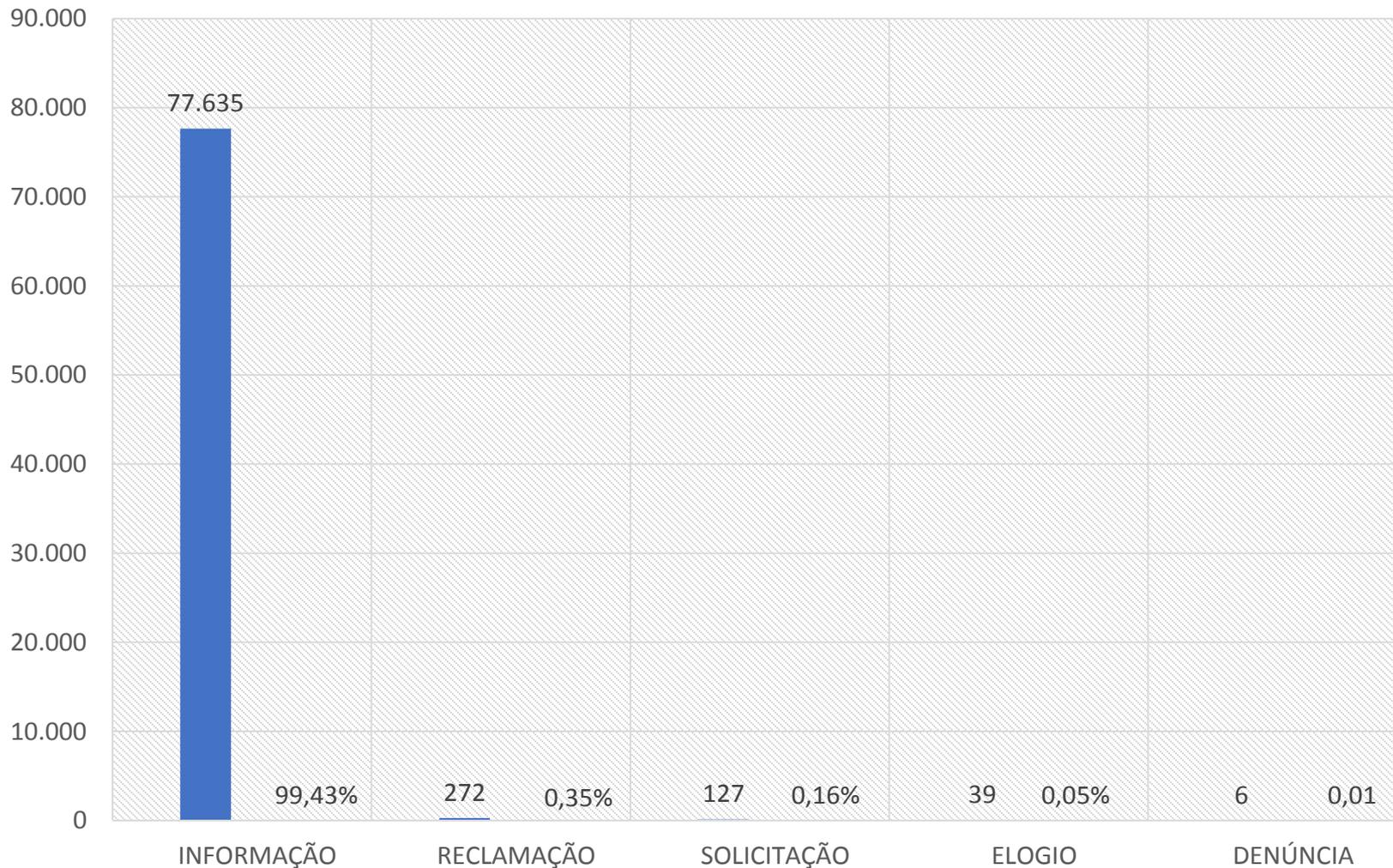
Balanço 1º Trimestre

A Ouvidoria Geral do Estado registrou **95.374** manifestações no 1º trimestre de 2019.

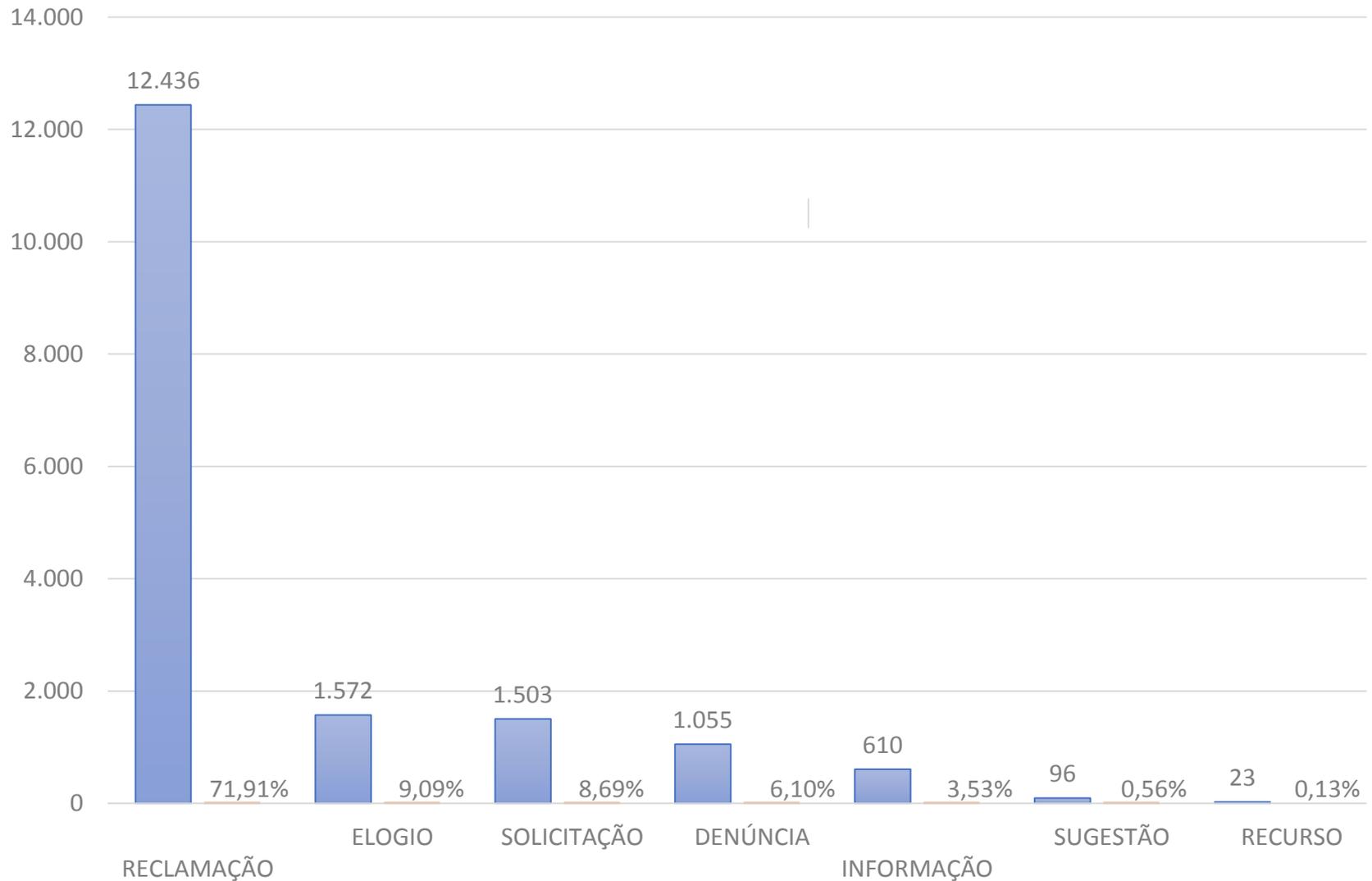
Desse total, **17.295** foram registros que geraram encaminhamentos à Rede de Ouvidorias Especializadas da Bahia, dos quais:

- 71,91% representam reclamações;
- 96,83% já foram encerradas e 86,20% no mesmo dia;
- 89,35% dos cidadãos utilizaram o 0800 como canal de acesso;
- e 76,08% são cidadãos comuns, sendo 15,66% servidores públicos.

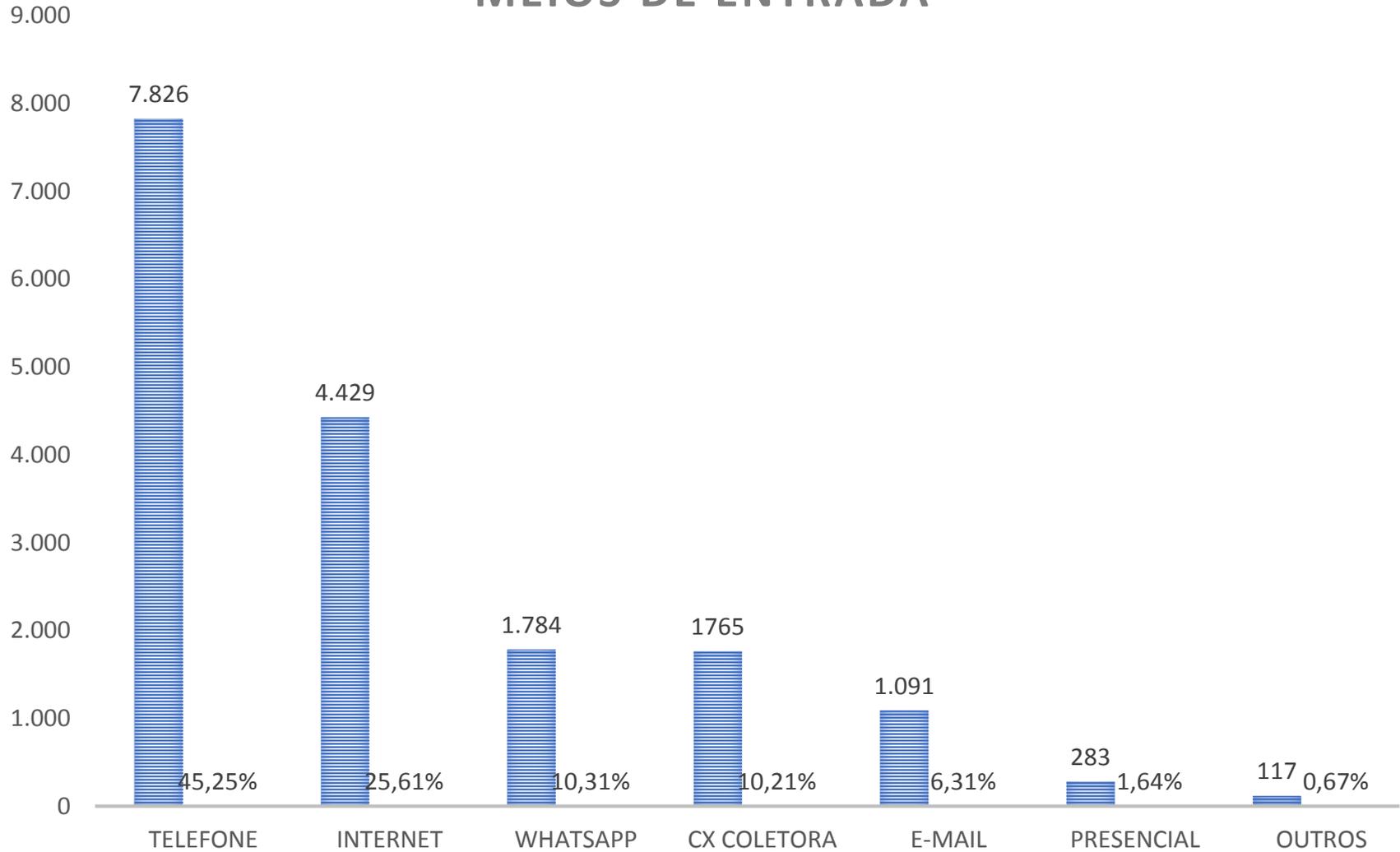
Atendimentos respondidos imediatamente



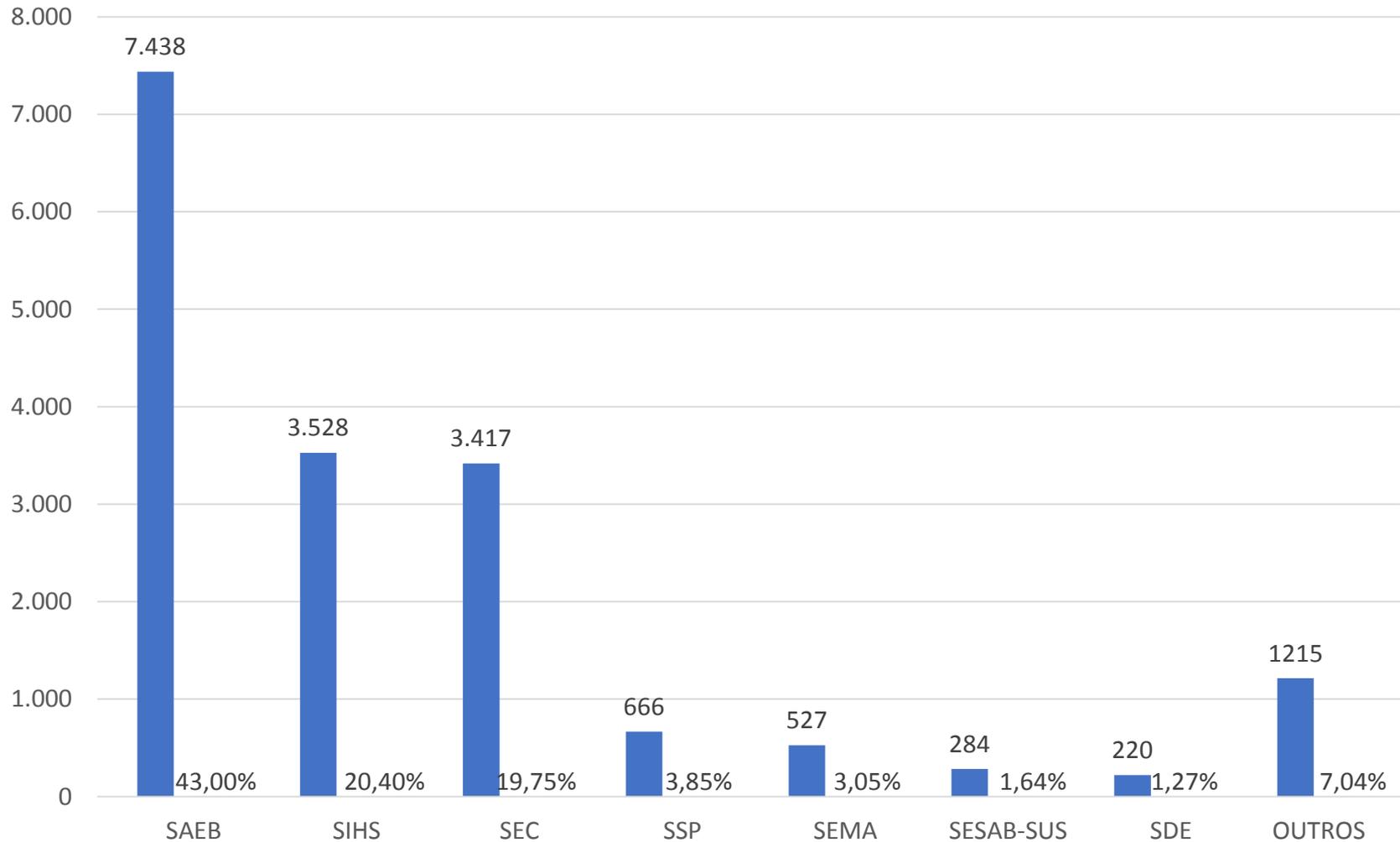
Tipologia (registros que geraram encaminhamentos)



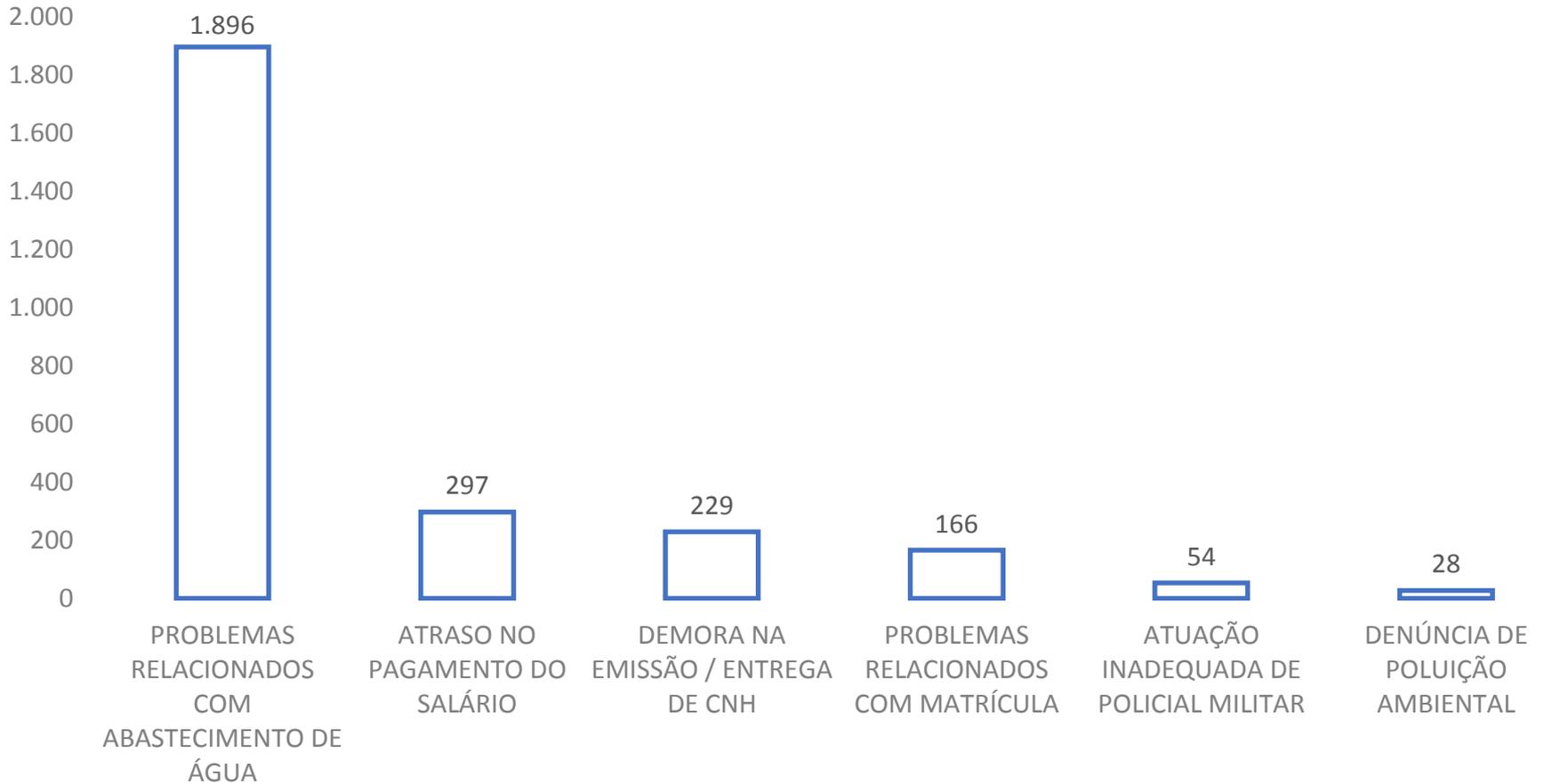
MEIOS DE ENTRADA



Secretarias mais demandadas



Principais Assuntos



Municípios em Destaque

MUNICÍPIOS	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
SALVADOR	7.391	42,73%
FEIRA DE SANTANA	820	4,74%
CAMAÇARI	560	3,24%
VITÓRIA DA CONQUISTA	535	3,09%
LAURO DE FREITAS	357	2,06%
JEQUIÉ	356	2,06%
SIMÕES FILHO	326	1,88%
ITABUNA	302	1,75%
ILHÉUS	286	1,65%
BARREIRAS	196	1,13%
ALAGOINHAS	174	1,01%
PORTO SEGURO	166	0,96%
TEIXEIRA DE FREITAS	162	0,94%
SANTO ANTONIO DE JESUS	144	0,83%
DIAS D'ÁVILA	144	0,83%
OUTROS	5.376	31,10%

Ouvidoria Geral registra aumento de 10% da participação social em 2018

A Ouvidoria Geral do Estado da Bahia (OGE) registrou um aumento de 10% no número de participações do cidadão, através de manifestações recebidas via ouvidoria, sobre os serviços públicos prestados pelo Governo do Estado. No total, foram 57.309 registros durante o ano. ▲

O resultado representa o alcance da meta do Indicador de Acesso que, associado a mais dos índices, avalia o Sistema de Qualidade (SGQ) da OGE, implantado em 2017, de acordo à norma ISO 9001. E é fruto de projetos que promovem a participação social, como o Ouvidoria Ativa, criado em 2016, que orienta a sociedade como e para quê acessar a Ouvidoria.



OUIDORIA GERAL DA BAHIA
REGISTRA AUMENTO DE 10% DA
PARTICIPAÇÃO SOCIAL EM 2018



A avaliação comparou o número de participações de 2018 em relação a 2017, que registrou 51.788 manifestações. Já em relação a 2016 (40.533) o crescimento é de 41%.

A análise desconsidera manifestações respondidas de forma imediata ao cidadão, ou seja, que não são encaminhadas às ouvidorias especializadas. Somados esses registros, a OGE recebeu 292 mil manifestações em 2018.

Além do indicador de acesso, a Ouvidoria Geral também alcançou as metas dos índices de satisfação do cidadão (60%) e do número de manifestações encaminhadas em conformidade (99%). O objetivo é acompanhar o SGQ do órgão que foi certificado em 2017 e recertificado em 2018 pelo Instituto Baiano De Metrologia e Qualidade (Ibmetro) de acordo à norma ISO 9001.

OGE alcança metas dos Indicadores de Qualidade em 2018

Em 2018, a Ouvidoria Geral do Estado da Bahia (OGE) alcançou as metas dos três indicadores que medem o Sistema de Qualidade (SGQ) do órgão. O SGQ da OGE foi certificado em 2017 e recertificado em 2018 de acordo com norma ISO 9001 pelo Instituto Baiano de Metrologia e Qualidade (Ibametro).

Os indicadores são avaliados mensalmente e trimestralmente e considera três áreas que compõem o atendimento prestado pela OGE : Acessos ao órgão pelo cidadão; Manifestações recebidas e encaminhadas pela OGE à Rede de Ouvidorias Especializadas em Conformidade; e a Satisfação do cidadão em relação ao atendimento.

O acompanhamento acontece deste janeiro de 2018 e busca medir a eficiência e a eficácia dos produtos e serviços disponibilizados pela OGE.

RESULTADO DOS INDICADORES DE QUALIDADE OGE 2018



OUVIDORIA GERAL REGISTRA 35 MIL MANIFESTAÇÕES EM JANEIRO

JÁ FORAM ENCERRADAS • 93,98%

FORAM RESPONDIDAS NO MESMO DIA • 88,78%



No primeiro mês do ano, a Ouvidoria Geral do Estado da Bahia (OGE) recebeu 35.017 manifestações referentes aos serviços públicos do Governo do Estado.

Pedidos de informação representam 84,28%, reclamações 11,89%, solicitações 1,48% e elogios 1,30%. Entre os manifestantes, 96,90% são cidadãos, sendo 18,80% servidores públicos e 1,83% pessoa jurídica.

O 0800 foi o principal meio de contato utilizado pelos cidadãos para falar com a Ouvidoria Geral, com 91,69%, seguido do site www.ouvidoriageral.ba.gov.br (3,57%), WhatsApp (1,31%) e pesquisa de satisfação (1,12%), entre outros. Salvador (70,31%), Feira de Santana (2,77%), Lauro de Freitas (1,25%) e Vitória da Conquista (1,07%) foram as cidades que mais utilizaram o serviço de ouvidoria no período.

PLANTÃO OGE NO CARNAVAL

Atendimento e divulgação

A OGE funcionou em esquema de plantão durante o Carnaval, das 8h às 18h, de sexta (1) a terça-feira (5). A Central de Atendimento trabalhou com duas equipes diariamente, além da Coordenação de Rede de Ouvidorias Especializadas e Projetos (Coep) e as assessorias técnica (Astec) e de Comunicação (Ascom).



Para informar a sociedade, a OGE divulgou o horário e canais de atendimento através de notas, material publicitário impresso e virtual, vídeos e entrevistas com o ouvidor geral.



PARTICIPAÇÕES



Na quinta-feira (28/02), o ouvidor geral do Estado, José Maria Dutra, participou da primeira agenda de Carnaval: a abertura do Plantão Integrado de Proteção aos Direitos Humanos do Governo do Estado, que funcionou na sede do Procon-BA, na rua Carlos Gomes.

O plantão reuniu diversos serviços do Sistema de Garantia de Direitos, entre eles, o atendimento de casos de violação dos direitos da criança e do adolescente e da pessoa com deficiência do qual a OGE foi parceira.



PARCERIAS



Desenvolvimento Social (SJDHDS), de Promoção da Igualdade (Sepromi), de Políticas das Mulheres (SPM), Polícia Militar, Corpo do Bombeiros, Detran, Defensoria Pública e Ministério Público do Estado.

O atendimento da OGE no Carnaval foi realizado em parceria com as ouvidorias especializadas das secretarias e órgãos. Entre eles, as secretarias de Segurança Pública (SSP), da Saúde (Sesab), do Turismo (Setur), da Justiça, Direitos Humanos e



OGE REGISTRA 144% DE CRESCIMENTO NO NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES NO CARNAVAL



Com plantão ampliado para 8h, a Ouvidoria Geral do Estado (OGE) registrou um crescimento de 144% no número de manifestações entre os dias 1 e 5 de março. Foram 2.971 participações de cidadãos de todo o estado sobre diversos serviços públicos estaduais.

Deste total, 1.303 geraram encaminhamentos às ouvidorias especializadas das secretarias e órgãos. Um aumento de 769 manifestações em relação ao mesmo período de 2018, que registrou 534.

“As manifestações que geram encaminhamentos para a Rede de Ouvidorias Especializadas representam o foco do nosso trabalho, pois o atendimento da OGE é feito em rede e esse envio aproxima o cidadão das secretarias e órgãos, contribuindo para a melhoria do serviço”, destacou o ouvidor geral, José Maria Dutra.

Entre as manifestações, se destacaram assuntos referentes ao abastecimento de água, segurança pública, emissão de documentos, solicitação de transferência de unidade de saúde e acessibilidade em espaço cultural, entre outros. Os canais de entrada mais utilizados pelos cidadãos foram o telefone, internet e o WhatsApp.

OGE REALIZA PRIMEIRO ENCONTRO DO ANO COM A REDE DE OUVIDORES

Em fevereiro (12 e 13), a OGE realizou o primeiro encontro da Formação Continuada da Rede de Ouvidorias Especializadas do Estado. O objetivo foi capacitar os ouvidores sobre a Legislação vigente que norteia o trabalho de ouvidoria no Brasil e na Bahia e o uso do Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública, software responsável pelo



registro e gerenciamento das demandas da sociedade ao Governo Estadual. Participaram da capacitação os ouvidores da Secult, Agerba, Desenhahia, Corpo de Bombeiros, Bahiagás, Instituto Anísio Teixeira (IAT), Bahia Pesca, Fundac, Secti, entre outros.

COMITÊ GESTOR DE ACESSO À INFORMAÇÃO SE REÚNE PARA DISCUTIR AÇÕES DE 2019

NO DIA 21 DE FEVEREIRO, O COMITÊ GESTOR DE ACESSO À INFORMAÇÃO (CGAI) REALIZOU REUNIÃO EXTRAORDINÁRIA PARA DAR INÍCIO AOS TRABALHOS DE 2019. NA PAUTA, O CALENDÁRIO DAS REUNIÕES ORDINÁRIAS DE 2019 E A AVALIAÇÃO DOS PARTICIPANTES SOBRE O ANDAMENTO DO GRUPO DE TRABALHO INSTITUÍDO PELA PROCURADORIA GERAL DO ESTADO (PGE) PARA ESTUDO DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO, ENTRE OUTROS. A REUNIÃO CONTOU COM A PARTICIPAÇÃO DO OUVIDOR GERAL, JOSÉ MARIA DUTRA, E REPRESENTANTES DAS SECRETARIAS DE ADMINISTRAÇÃO (SAEB), DA FAZENDA (SEFAZ), DE SEGURANÇA PÚBLICA (SSP) E DA PROCURADORIA GERAL DO ESTADO (PGE). PRESIDIDO PELA OUVIDORIA GERAL DO ESTADO (OGE), O CGAI É O ÓRGÃO COLEGIADO DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL E TEM POR FINALIDADE O MONITORAMENTO DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO (12.618/2012) E FUNCIONA COMO INSTÂNCIA RECURSAL, REVISIONAL E DECISÓRIA.

PROJETO JOVENS COMUNICADORES

Professores e facilitadores do Projeto Jovens Comunicadores participaram no dia 6/02 da convivência Introdução à Comunicação Não Violenta (CNV). A ação foi resultado de um convite da Companhia de Desenvolvimento e Ação Região (CAR) à Ouvidoria Geral da Bahia (OGE). A vivência fez parte das oficinas do projeto que tem como objetivo aperfeiçoar a



equipe que trabalha diretamente com jovens carentes que vivem nas regiões rurais. Modelo de gestão da OGE, a CNV é uma metodologia voltada para o melhoramento das relações humanas nos diversos ambientes, sejam eles de trabalho, acadêmico ou comunitário. A vivência faz parte da Formação Cidadão em Ação, uma ação do projeto Ouvidoria Ativa.

CIDADÃOS RESPONDEM PESQUISA SOBRE QUALIDADE DO ATENDIMENTO PRESTADO PELA OGE

De 3.888 cidadãos, 69,4% afirmaram ter tido sua solicitação atendida após atendimento prestado pela Ouvidoria Geral do Estado (OGE). O dado faz parte da última pesquisa de satisfação de 2018 com cidadãos atendidos pelo órgão entre outubro e dezembro.

Realizada pela Superintendência de Estudos Econômicos e Sociais da Bahia (SEI), a pesquisa também avaliou a qualidade do atendimento, com 60,9% de aprovação, e a resposta atendimento da solicitação, com 69,4%.

A pesquisa é feita a cada três meses e faz parte dos indicadores qualidade que medem o Sistema de Gestão de Qualidade da OGE, estabelecidos pela norma de qualidade ISO 9001/2015. Também são acompanhados, periodicamente, o acesso dos cidadãos através de cada canal e o número de manifestações em comparação ao mesmo período do ano anterior.

NOVA TURMA DE OUVIDORES ESPECIALIZADOS INICIA CAPACITAÇÃO

Formação

Ouvidores de secretarias e órgãos do Estado formaram mais uma turma da Formação Continuada da Rede de Ouvidorias Especializadas do Estado. O encontro aconteceu no dia 19, no auditório da Casa Civil, no Cab.

Realizada mensalmente, o curso traz aspectos das leis 13.460/2017 e 12.618/2012, destacando o papel da ouvidoria no que se refere ao fomento da participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública e sobre transparência pública e controle qualitativo.



A segunda etapa da formação aconteceu no dia 20 e abordou o uso do Sistema de Ouvidoria TAG, software responsável pelo registro e gerenciamento das demandas da sociedade ao Governo Estadual.

PROJETO CIDADÃO EM AÇÃO É APRESENTADO EM WHORKSHOP NA UEFS



19/03, em Feira de Santana.

O modelo de gestão da Ouvidoria Geral do Estado (OGE), o método Comunicação Não Violenta (CNV), foi apresentado em Whorkshop realizado Universidade Estadual de Feira de Santana (Uefs), no dia

Com o tema “Ambiente Escolar, suas Potencialidades e Possibilidades”, a iniciativa do Comitê de Segurança Escolar reuniu policiais militares, gestores escolares, enfermeiros, psicólogos, assistentes sociais, guarda municipal e funcionários de órgãos municipais e estaduais. O objetivo é apoiar a comunidade acadêmica na mediação e resolução de conflitos no ambiente escolar.



OGE FORTALECE PARCERIAS COM SEPMI E SECULT



O A Ouvidoria Geral do Estado (OGE) continua firmando e consolidando parcerias com diversas secretarias e órgãos do Estado. O objetivo é fortalecer os canais de acesso da OGE, possibilitando ao cidadão o diálogo com o Governo do Estado em todas as áreas.

No dia 29, mais duas ações foram ampliadas. A primeira, com a titular da Secretaria de Promoção da Igualdade Racial (Sepromi), Fabya Reis. Na pauta, foram abordados a ampliação de novas estratégias de divulgação para aprimorar o monitoramento dos casos de racismo e intolerância religiosa.



No segundo encontro, o ouvidor geral do Estado, José Maria Dutra, discutiu, além da parceria de fortalecimento da participação social na gestão pública, os projetos culturais na Bahia, com a secretária de Cultura, Arany Santana.

OUVIDOR GERAL DÁ BOAS VINDAS AOS NOVOS COLABORADORES DA OGE

O time de novos colaboradores da Ouvidoria Geral do Estado (OGE) participaram no dia 28 de março de um momento de integração com o ouvidor geral, José Maria Dutra.



Além das boas vindas, os recém-chegados receberam treinamento sobre o método de gestão da OGE, com a missão, visão e valores. Também visitaram a estrutura administrativa da Central de Atendimento e gabinete da OGE.

Durante a programação, o ouvidor realizou várias dinâmicas de grupo e destacou a importância do engajamento de todos os colaboradores para um ambiente de trabalho produtivo e de relações saudáveis.

“Temos um papel fundamental de prestar um atendimento com excelência, focando sempre na escuta e necessidades do cidadão que procura os serviços do Estado”, ressaltou José Maria.

Os atendentes também recebem treinamento sobre o uso do Sistema de Ouvidorias, no qual são registradas as manifestações dos cidadãos ao Governo do Estado. A OGE recebe as manifestações (elogios, sugestões, críticas e reclamações) sobre os serviços públicos estaduais e encaminhando-as, via sistema, à Rede de Ouvidorias Especializadas para resposta.