

# Relatório das ações da Ouvidoria Geral do Estado

## Geral 2017

---

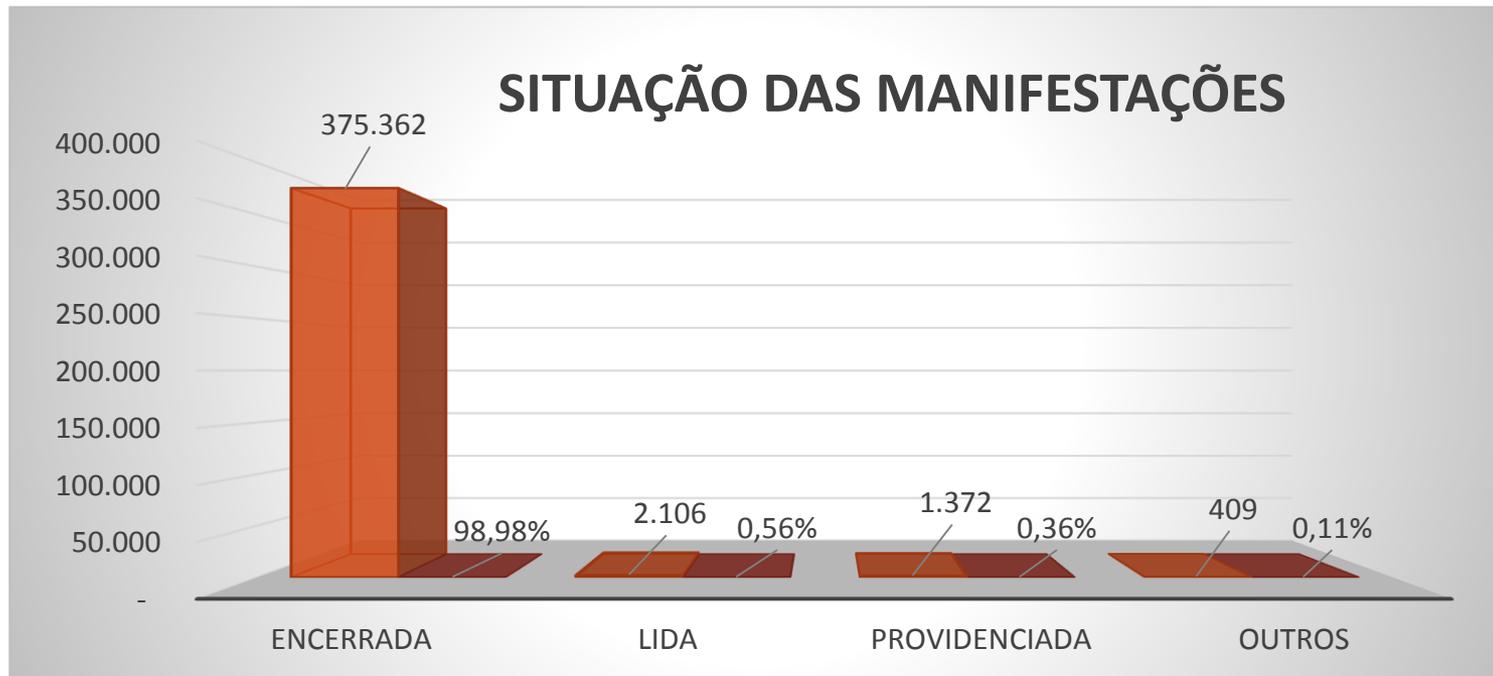
OUVIDORIA GERAL  
DO ESTADO

**BAHIA**  
GOVERNO DO ESTADO

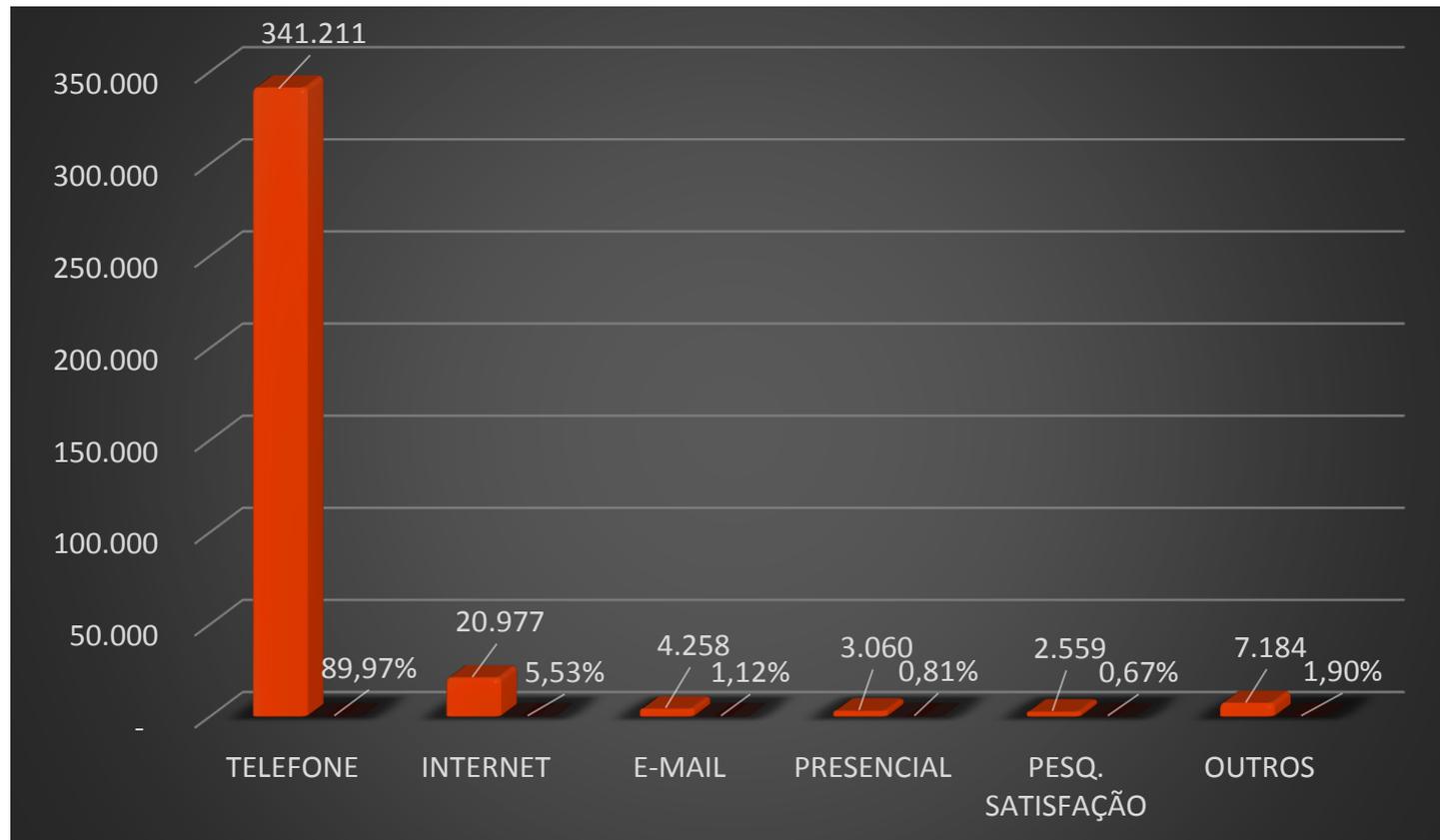
# Ouvidoria Geral respondeu 98,98 % dos cidadãos

A Ouvidoria Geral do Estado da Bahia recebeu **379.249** manifestações referente ao período de 01 de Janeiro de 2017 à 31 de Dezembro de 2017.

Desse total 375.362 encontram-se com situação encerrada em sistema TAG.

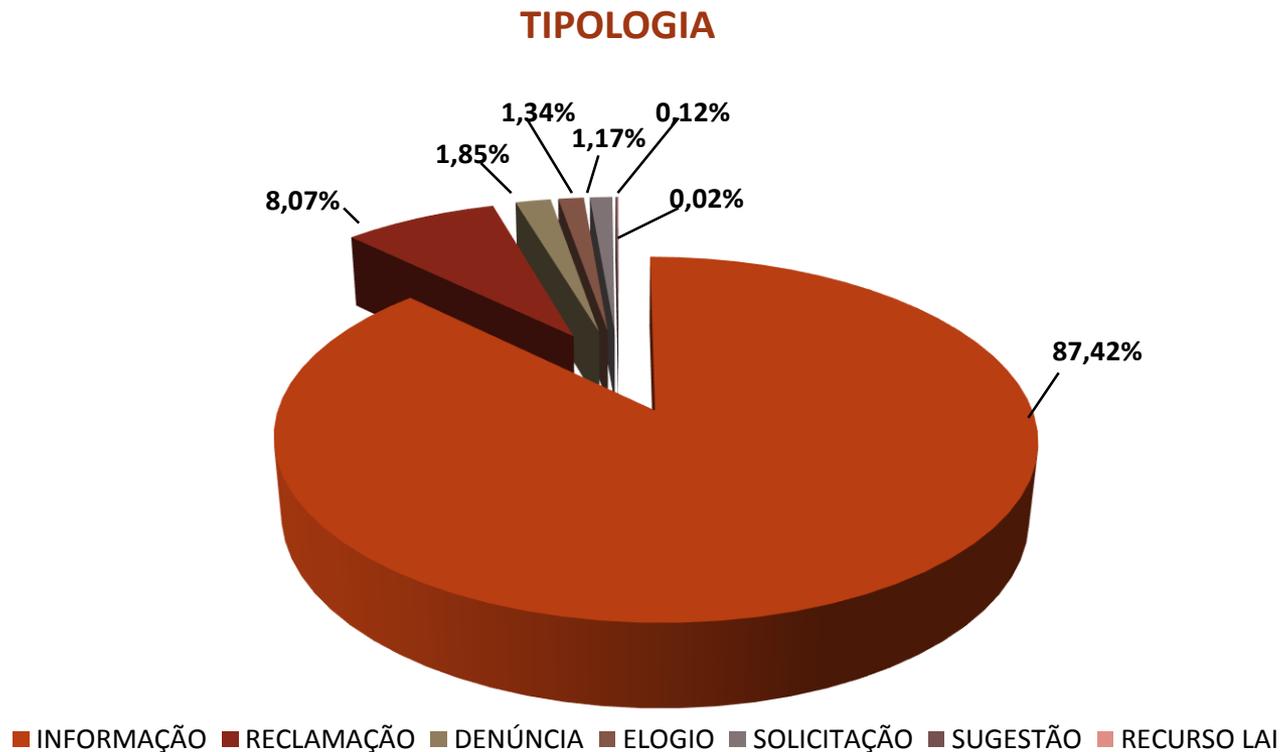


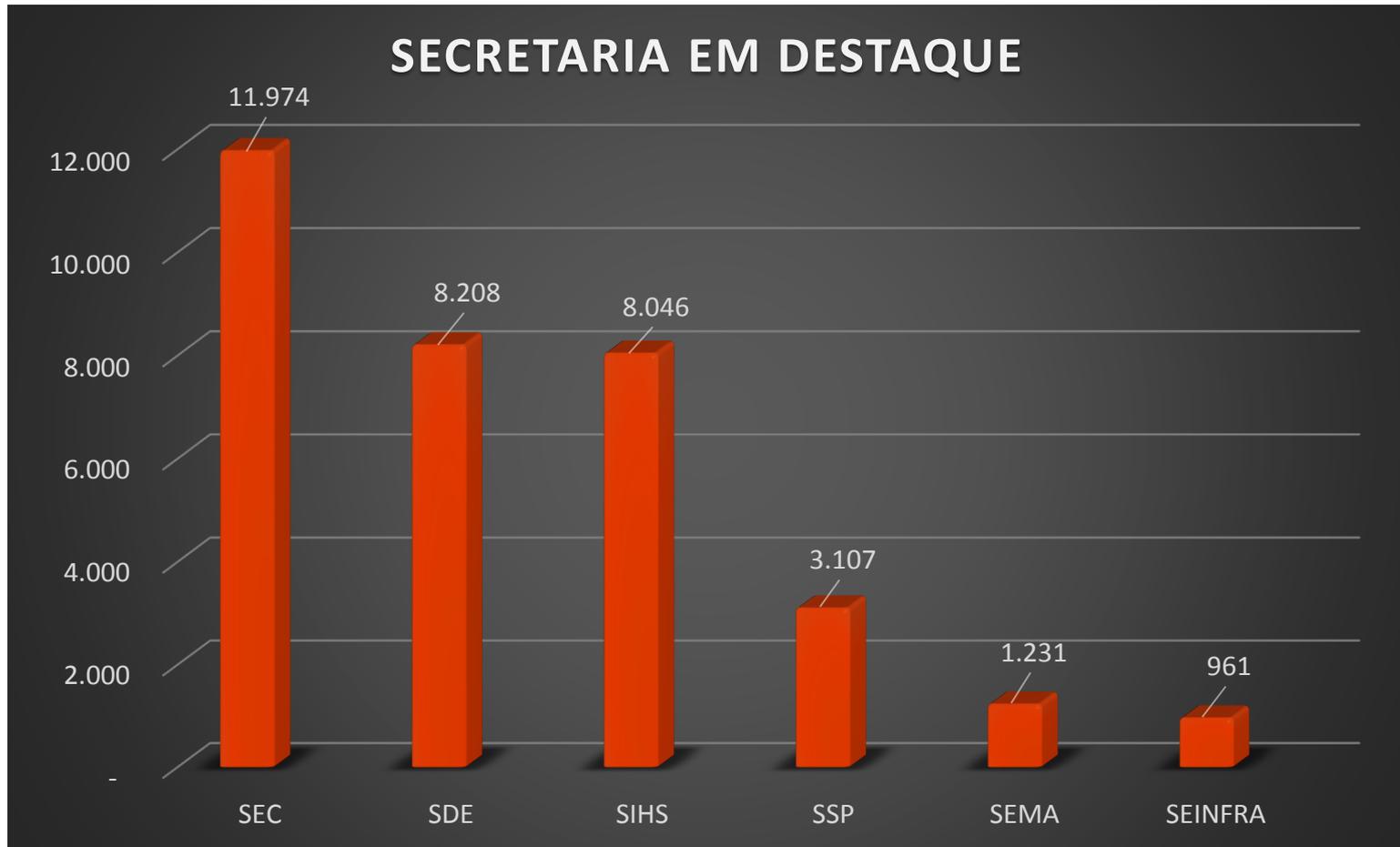
# MEIOS DE ENTRADA



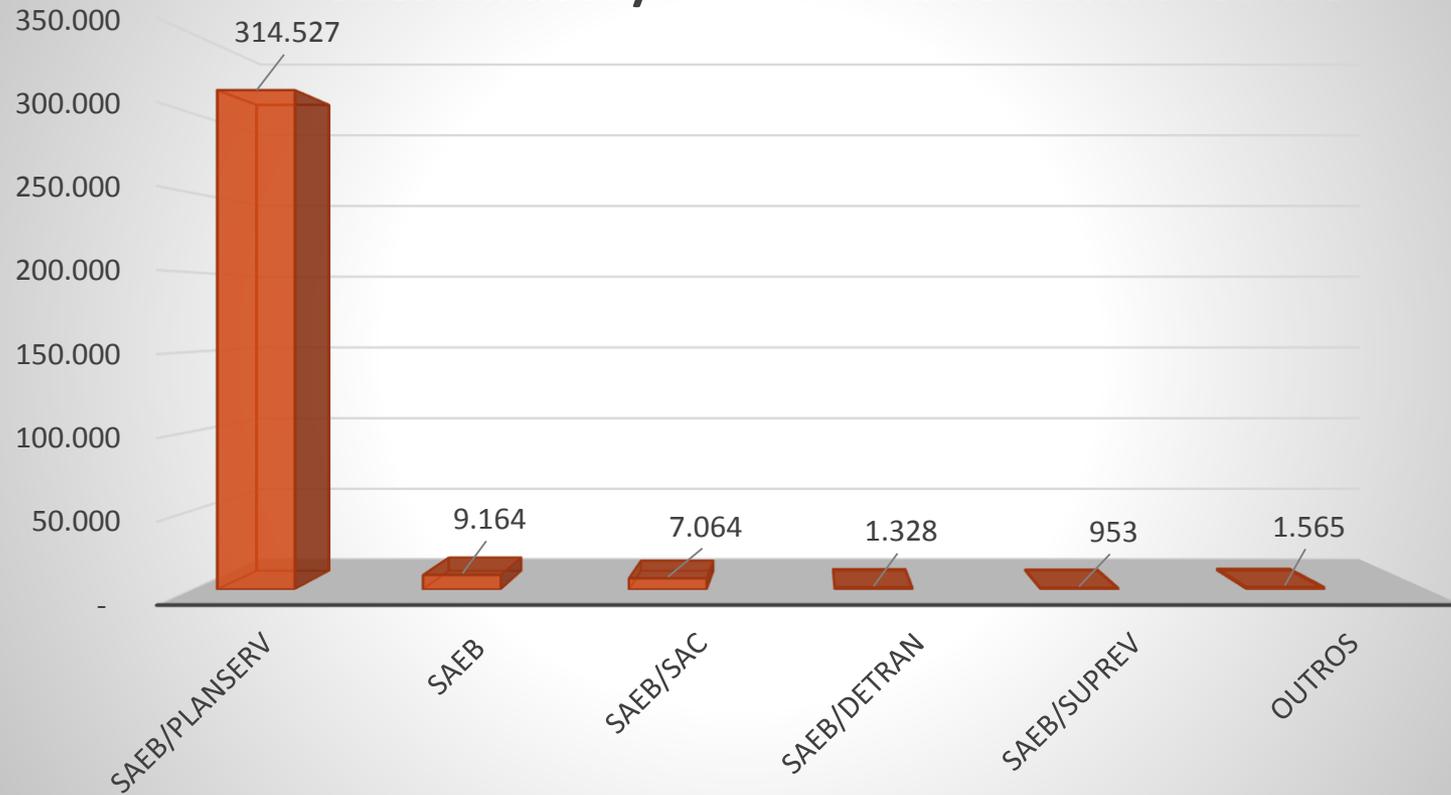
Do total **379.249** registros pode-se constatar que 331.538 são informações, 30.588 reclamações, 7.016 denúncias, 5.090 elogios, 4.453 solicitações e 472 sugestões.

Os recursos da LAI equivalem a 92 manifestações.

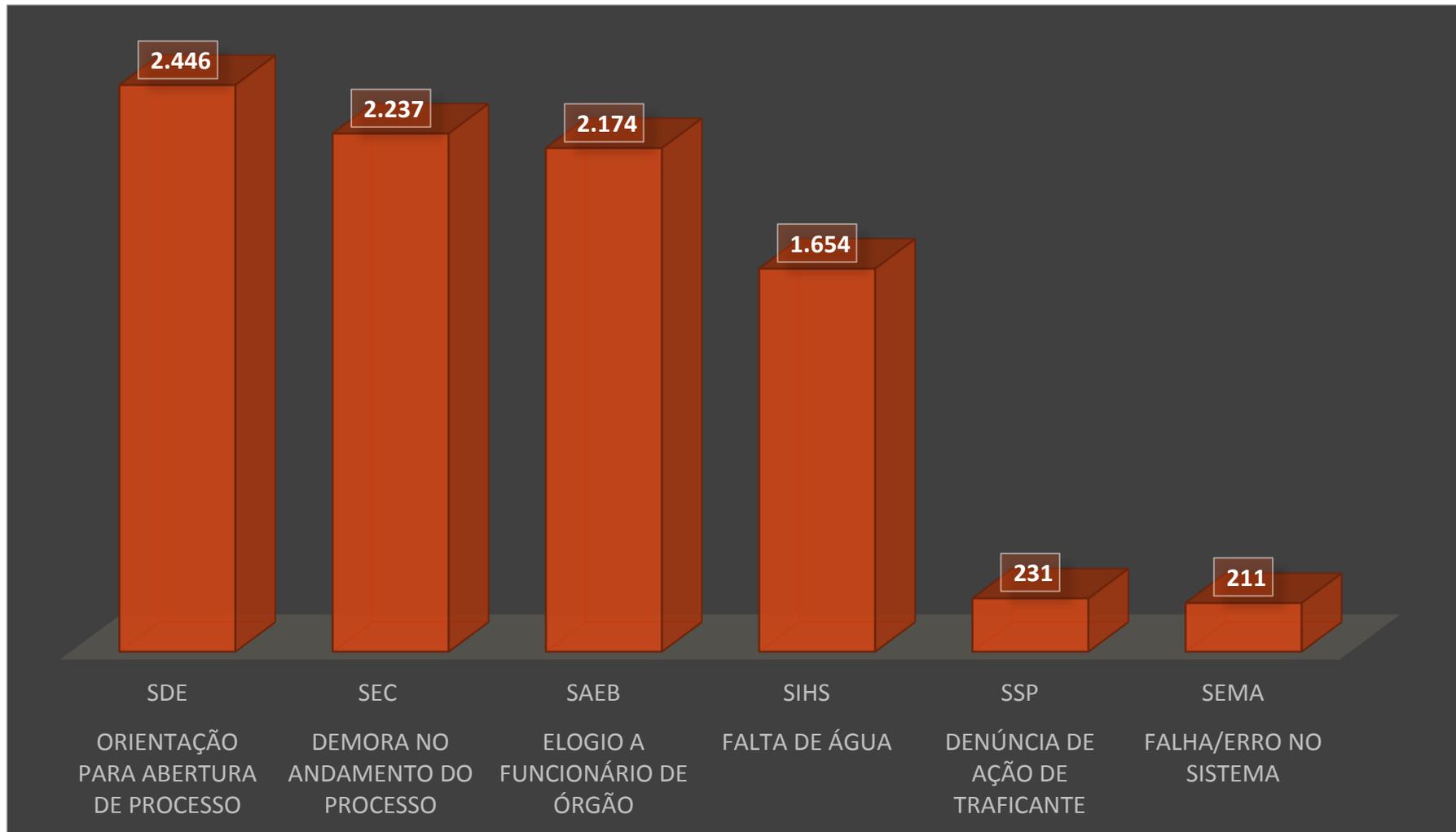




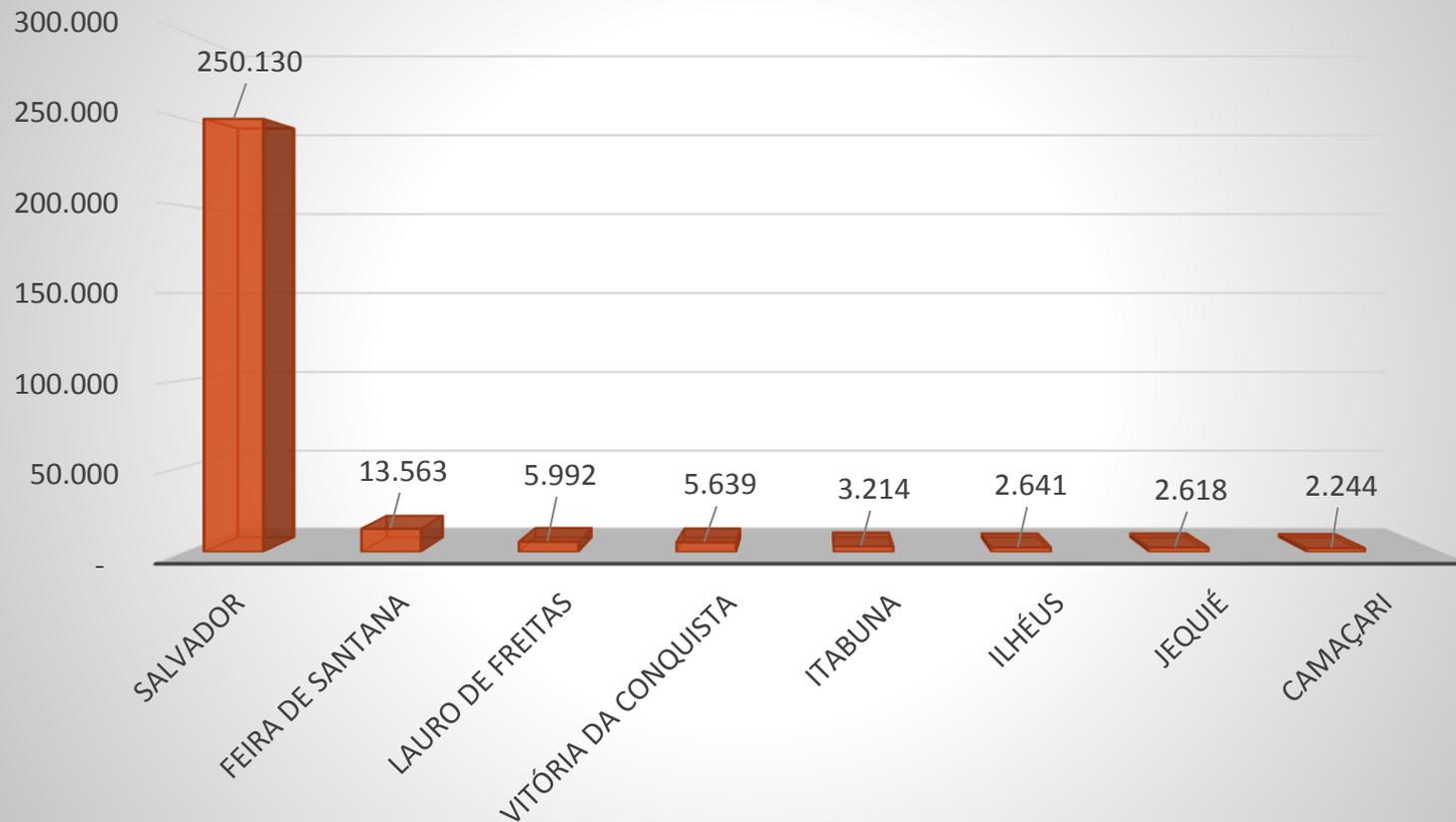
## SECRETARIA / ÓRGÃO MAIS DEMANDADO



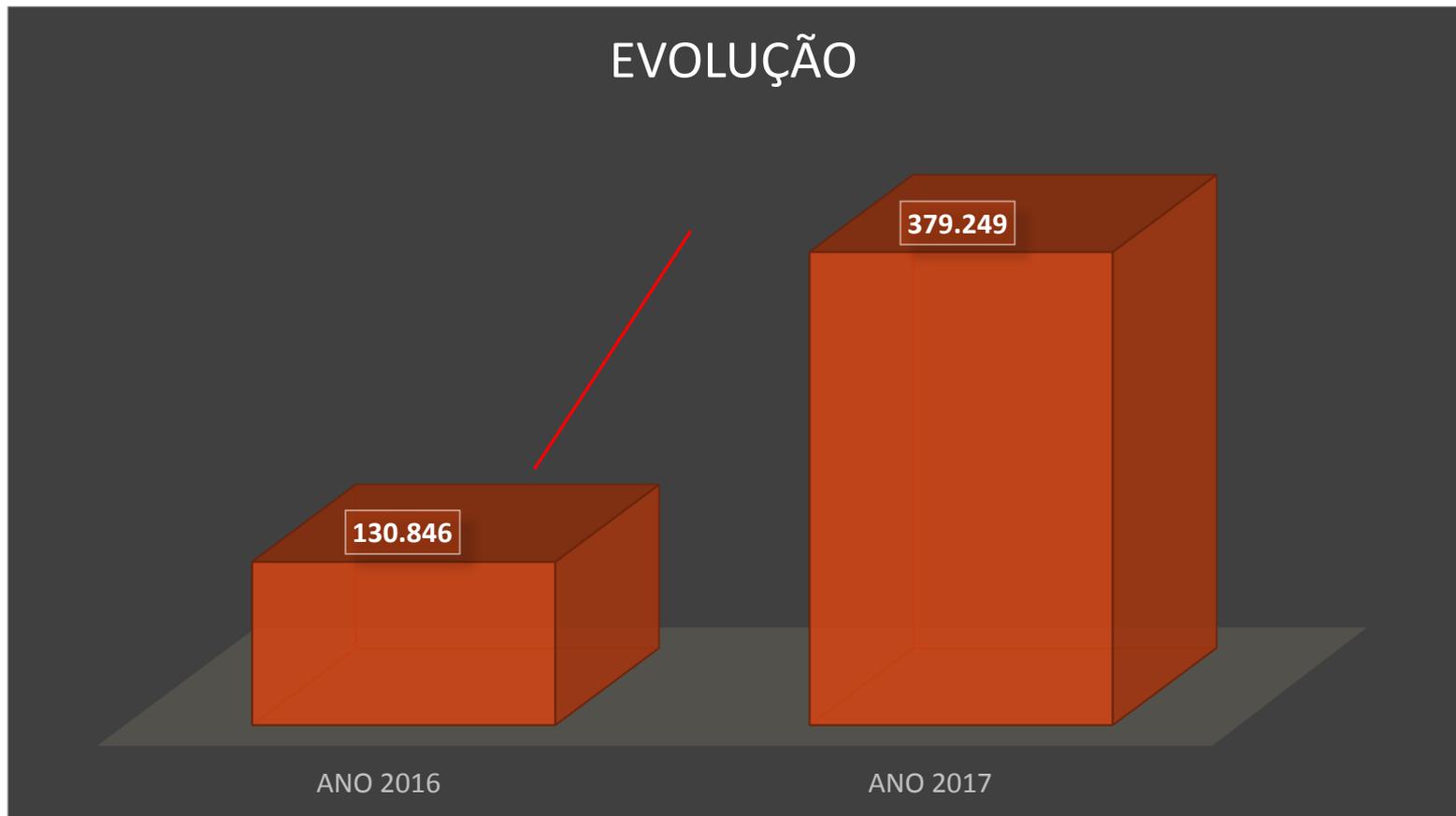
## ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS POR SECRETARIA



## MUNICÍPIOS MAIS DEMANDADOS



## EVOLUÇÃO DE 2016 - 2017



# Ouvidoria Geral registra 379 mil manifestações em 2017

A Ouvidoria Geral do Estado (OGE) registrou um aumento de 248.469 mil manifestações em 2017, no período de 1º janeiro a 31 de dezembro, em relação a 2016, que registrou 130.708 mil. Até o dia 31 de dezembro de 2017, a OGE recebeu 379.249 mil manifestações referentes aos serviços públicos estaduais e atuação do Governo do Estado.

O aumento das participações é o resultado de um conjunto de ações, tais como a implantação da ISO 9001, norma que padroniza sistemas de gestão de qualidade dos serviços públicos; o projeto ouvidoria ativa, que atendeu mais de 6 mil pessoas em 69 municípios; o Ciclo de Palestras e a Formação Cidadão em Ação, que fortalecem a participação social na gestão pública.



# Ouvidoria Geral recebe ISO 9001



Ouvidoria Geral do  
Estado da Bahia recebe  
**Certificação ISO 9001**

OUVIDORIA  
GOVERNO  
DO ESTADO  
DA BAHIA

A ISO 9001 é uma norma que padroniza sistemas de gestão de qualidade dos serviços públicos ou privados e indica que a organização execute boas práticas de gestão, ou seja, promove a melhoria contínua de todos os seus processos buscando a eficiência operacional e a qualidade dos serviços.

A Ouvidoria Geral do Estado (OGE) recebeu a certificação NBR ISO 9001 no dia 6 de dezembro durante cerimônia que marcou os 15 anos de atuação do órgão. A certificação faz parte das ações do Governo do Estado que visam a qualidade da prestação dos serviços públicos e consolida o órgão como instrumento de gestão e canal entre o cidadão e o Governo Estadual.

A certificação foi feita através do Instituto Baiano de Metrologia e Qualidade (Ibametro) e contou com a parceria da Diretoria da Gestão de Qualidade da Secretaria de Administração (Saeb).

# Projeto Ouvidoria Ativa atende mais de 6,3 mil cidadãos em todo estado



De janeiro a novembro, o projeto Ouvidoria Ativa atendeu 6.339 cidadãos em todo o estado. Foram 197 atendimentos em 69 municípios, entre eles Salvador, Feira de Santana, Juazeiro, Ilhéus, Paulo Afonso, Bom Jesus da Lapa, Valença, Irecê e Teixeira de Freitas.

Os atendimentos aconteceram em escolas públicas, universidades, unidades de saúde, associações, igrejas e no Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC), reunindo estudantes, professores, líderes comunitários, donas de casas, trabalhadores autônomos e servidores públicos.

A ação promovida pela OGE em parceria com a Rede de Ouvidorias Especializadas, tem o objetivo de informar a população sobre o papel da ouvidoria e como acessá-la.

# BAHIA LIDERA RANKING DE TRANSPARÊNCIA ENTRE OS ESTADOS

## BAHIA LIDERA RANKING DE TRANSPARÊNCIA ENTRE OS ESTADOS

GOVERNO  
DO ESTADO  
DA BAHIA

A Bahia continua entre os estados que lideram com nota 10 o ranking da Escala Brasil Transparente (EBT), divulgada pelo Ministério da Transparência, Divulgação, Fiscalização e Controladoria-Geral da União (CGU). Realizada entre junho e dezembro de 2016, a EBT avaliou questões de transparência pública, como: regulamentação da LAI; existência de canais para atendimento do cidadão; e recebimento das informações solicitadas.

# OGE FAZ FORMAÇÃO CIDADÃO EM AÇÃO EM DIVERSOS BAIRROS DE SALVADOR



Alto de Coutos, Curuzu e Fazenda Coutos foram alguns dos bairros de Salvador que receberam a formação Cidadão em Ação, durante o ano de 2017, realizada pela Ouvidoria Geral do Estado.

O objetivo é fortalecer o protagonismo social nas comunidade de Salvador, através da capacitação dos agentes sociais para melhoria contínua dos serviços públicos.

É destinado aos cidadãos que, de forma voluntária, querem ser multiplicadores do protagonismo social em suas comunidades.



## OGÉ CAPACITA OUVIDORES ESPECIALIZADOS DE DIVERSAS SECRETARIAS E ÓRGÃOS

A Ouvidoria Geral do Estado fez diversas capacitações de ouvidores especializados de secretarias e órgãos do Governo Estado durante o ano. Entre eles, da Secretaria de Políticas para Mulheres (SPM), Secretaria de Justiça, Direitos Humanos e Desenvolvimento Social (SJDHDS), Desenhahia, Junta Comercial do Estado, Corpo de Bombeiros e Agência Reguladora de Saneamento (AGERSA). O objetivo é orientar sobre o uso do Sistema TAG e como analisar e acompanhar as manifestações dos cidadãos.

**CICLO DE PALESTRAS  
PROTAGONISMO SOCIAL:  
UMA AÇÃO QUE TRANSFORMA**

**Fusões sindicais para superar o neoliberalismo: a experiência da IndustriALL Global Union em construir times após a fusão de 3 Federações Mundiais, com Fernando Lopes - sindicalista e diretor da IndustriALL Global Union**

Quando: 2 de março, às 18h  
Onde: Escola de Administração UFBA – Vale do Canela  
End: Av. Reitor Miguel Calmon, s/n

Canais de inscrição:  
Tel: (71) 3115.3870  
Site: [www.ouvidoria.ba.gov.br](http://www.ouvidoria.ba.gov.br)

**CICLO DE PALESTRAS  
PROTAGONISMO SOCIAL:  
UMA AÇÃO QUE TRANSFORMA**

**Palestra: Tecnologia e informação: consequências e mudanças no cenário social com Prof. Dr. Horácio Nelson Hastenreiter Filho**

Quando: 11 de maio, às 18h  
Onde: Escola de Administração UFBA – Vale do Canela  
End: Av. Reitor Miguel Calmon, s/n

Canais de inscrição:  
Tel: (71) 3115.3870  
Site: [www.ouvidoria.ba.gov.br](http://www.ouvidoria.ba.gov.br)

**CICLO DE PALESTRAS  
PROTAGONISMO SOCIAL:  
UMA AÇÃO QUE TRANSFORMA**

**Palestra - Emenda Constitucional 95/2016 e Novo Regime Fiscal: Olhar sobre as Finanças Públicas do País, com o Prof. Reginaldo Souza, economista e professor da Escola de Administração da UFBA.**

Quando: 9 de outubro, às 14h  
Local: Escola de Administração da UFBA  
Endereço: Av. Reitor Miguel Calmon, s/n – Vale do Canela

Canais de inscrição:  
Tel: (71) 3115.3870  
Site: [www.ouvidoria.ba.gov.br](http://www.ouvidoria.ba.gov.br)

# OG E CAPACITA OUVIDORES DE DIVERSAS SECRETARIAS E ÓRGÃOS

A Ouvidoria Geral do Estado fez diversas capacitações de ouvidores especializados de secretarias e órgãos do Governo Estado durante o ano. Entre eles, da Secretaria de Políticas para Mulheres (SPM), Secretaria de Justiça, Direitos Humanos e Desenvolvimento Social (SJDHDS), Desenbahia, Junta Comercial do Estado, Corpo de Bombeiros e Agência Reguladora de Saneamento (AGERSA). O objetivo é orientar sobre o uso do Sistema TAG e como analisar e acompanhar as manifestações dos cidadãos.



# Servidores da Polícia Civil participam do quinto encontro sobre CNV



Servidores da Polícia Civil da Bahia, entre delegados, escrivães e investigadores participaram na tarde de 6/12 do quinto encontro do curso Comunicação Não Violenta (CNV) e Escuta Empática. A capacitação realizada pela Ouvidoria Geral do Estado da Bahia (OGE) começou em outubro, na Academia de Polícia Civil (ACADEPOL), para servidores lotados em diversos municípios do estado. É oferecido às secretarias e órgãos estaduais que estão estruturando ou ampliando suas ouvidorias especializadas, visando auxiliar a empatia e interação nas relações pessoais.

## **CRIAÇÃO DO COMITÊ GESTOR DE ACESSO À INFORMAÇÃO FORTALECE A TRANSPARÊNCIA NA BAHIA**

---

A criação do Comitê Gestor de Acesso à Informação, publicado no dia 19 de maio no Diário Oficial do Estado, é mais uma garantia para o cumprimento da Lei de Acesso à Informação (LAI), que garante ao cidadão o direito de ter acesso às informações públicas e regulamenta a transparência pública. A LAI está em vigor no Estado desde maio de 2012.

## **OGE APRESENTA AÇÕES QUE AMPLIAM PARTICIPAÇÃO SOCIAL PARA CONQUALI**

A Ouvidoria Geral do Estado (OGE) e a Secretaria Estadual de Administração (Saeb) reúnem membros do Conselho de Qualidade do Serviço Público (Conquali) para avaliar e propor ações para a implementação da Lei 13.460/2017, que prevê a qualidade da prestação dos serviços públicos aos cidadãos na Bahia. Sancionada em 27 de julho, a lei entrará em vigor na Bahia em julho de 2018. Dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, garantindo as formas de participação da sociedade e de avaliação periódica da qualidade dos serviços públicos.

# Cidadãos podem acessar serviços da OGE no SAC Móvel



Os cidadãos podem acessar a Ouvidoria Geral do Estado (OGE) através do SAC Móvel que vai às diversas regiões do estado. O objetivo é facilitar o acesso do cidadão à OGE, possibilitando a ele fazer reclamações, denúncias, sugestões, solicitações e elogios referentes aos serviços públicos prestado pelo Governo do Estado.

# ACESSE E SAIBA MAIS

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

