

# Relatórios das ações da Ouvidoria Geral do Estado 3º Trimestre de 2017

---

OUVIDORIA GERAL  
DO ESTADO

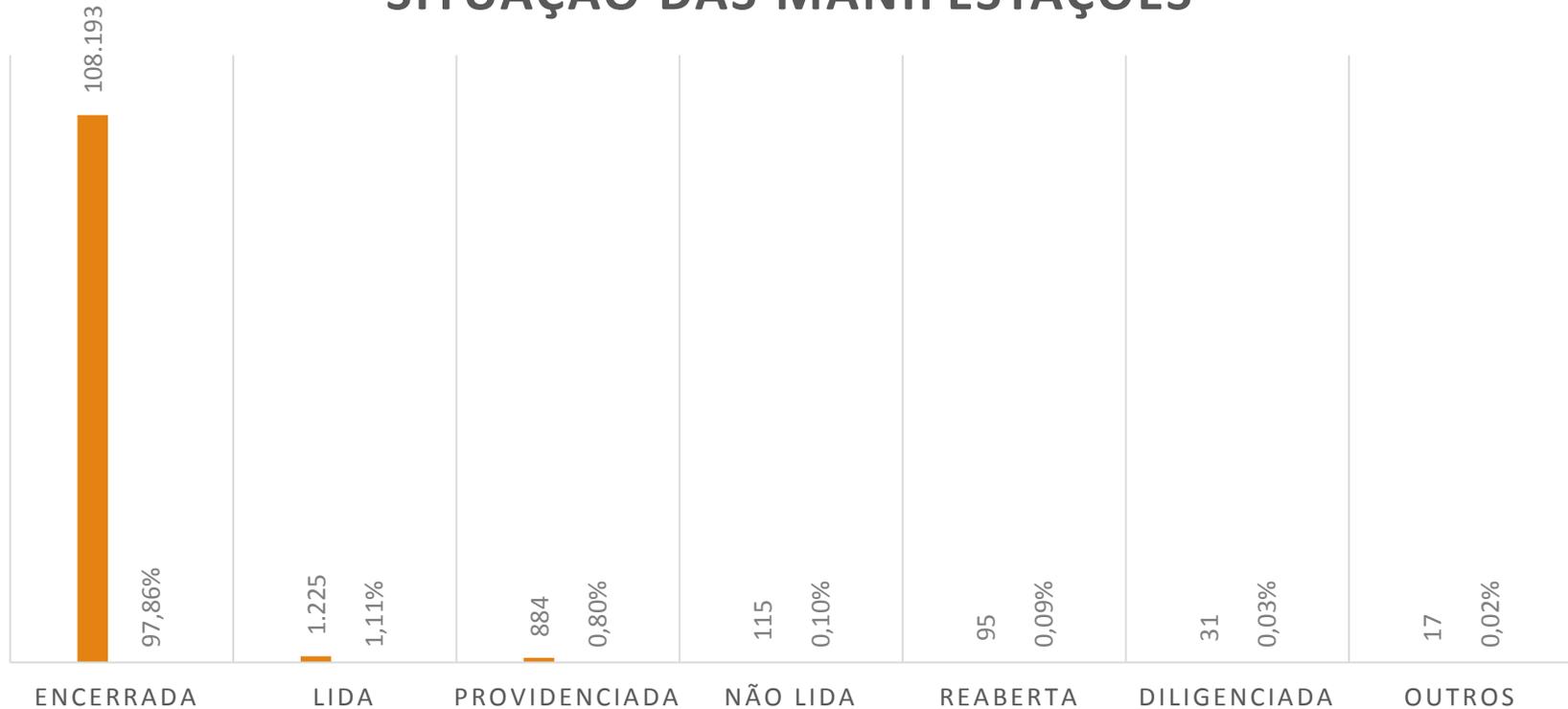
**BAHIA**  
GOVERNO DO ESTADO

# Ouvidoria Geral respondeu 97,86 % dos cidadãos

A Ouvidoria Geral do Estado da Bahia recebeu **110.560** manifestações no 3º trimestre de 2017

Desse total, **108.193** já foram encerradas no sistema TAG.

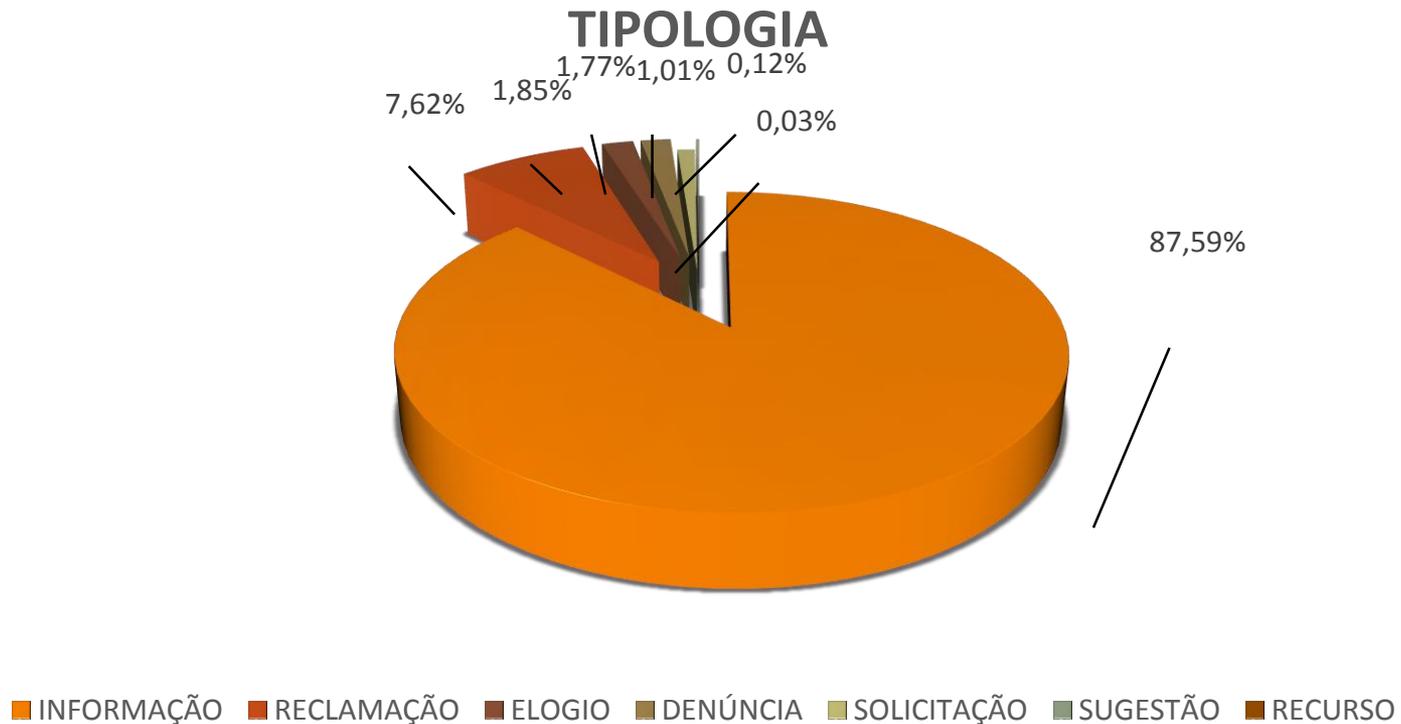
## SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



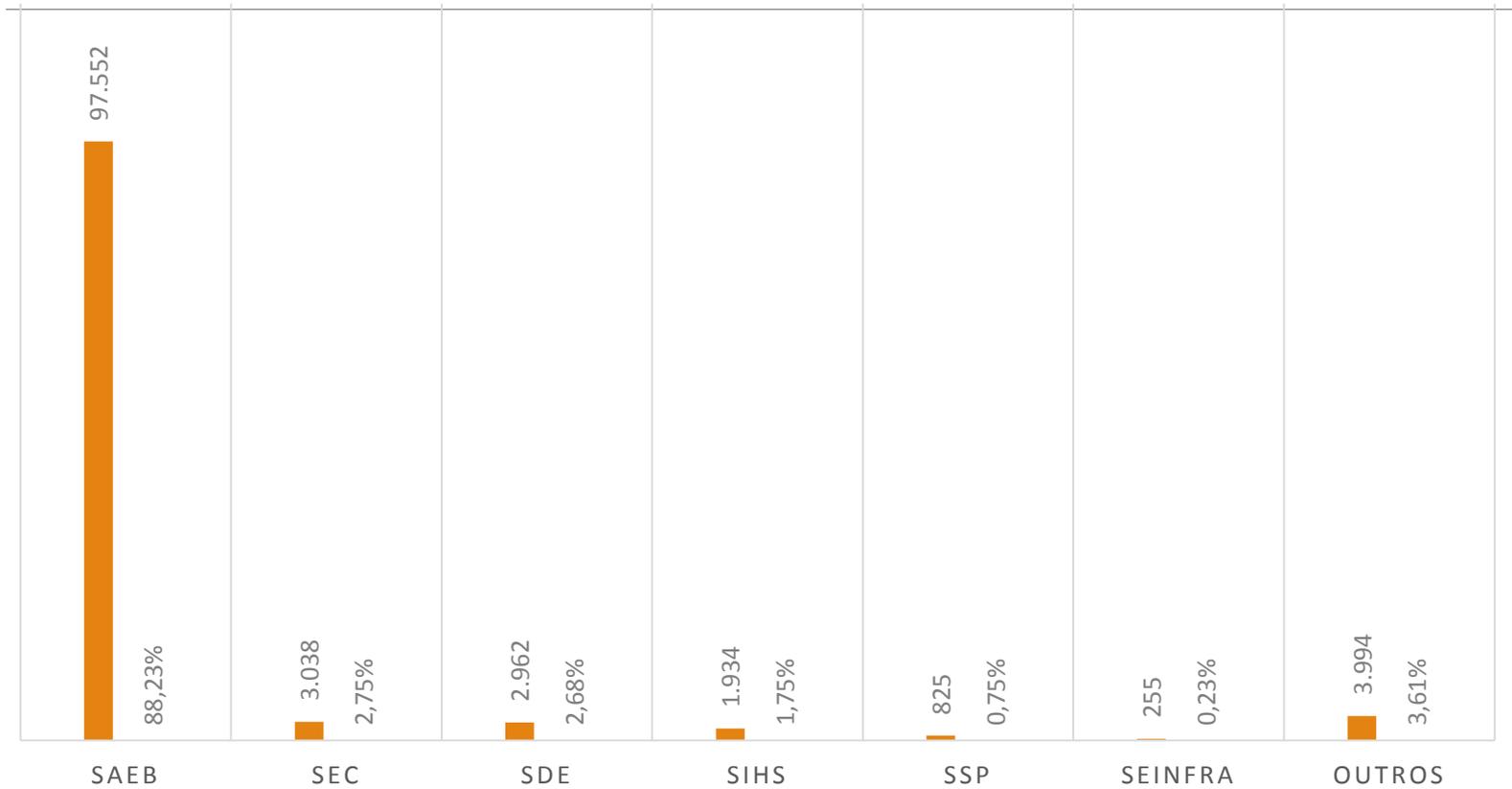
# Tipos de Manifestações

Deste total, 110.560 mil registros 96.836 são pedidos de informações, 8.430 reclamações, 2.048 elogios, 1.958 denúncias, 1.122 solicitações e 133 sugestões.

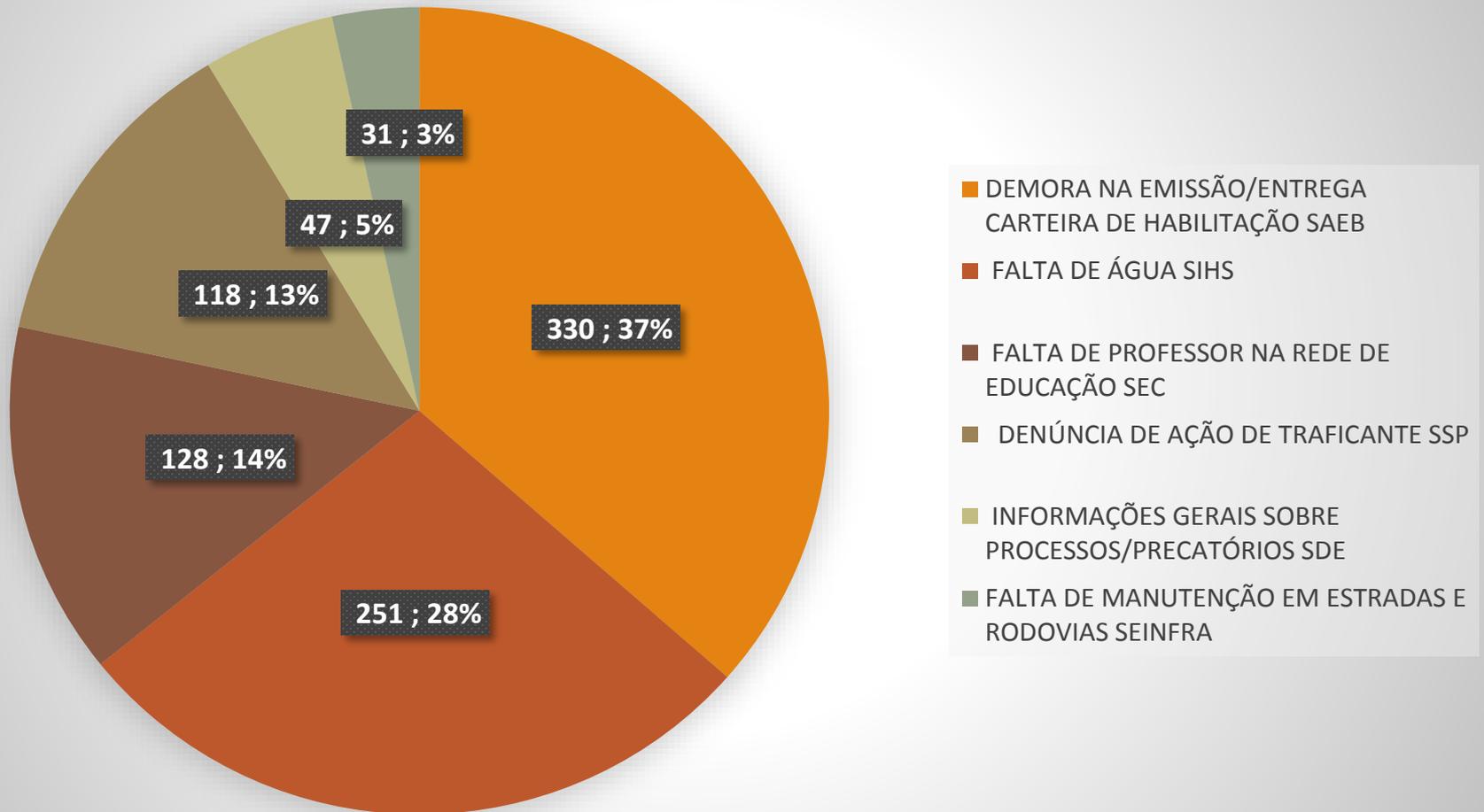
Os recursos da LAI equivalem a 33 manifestações.



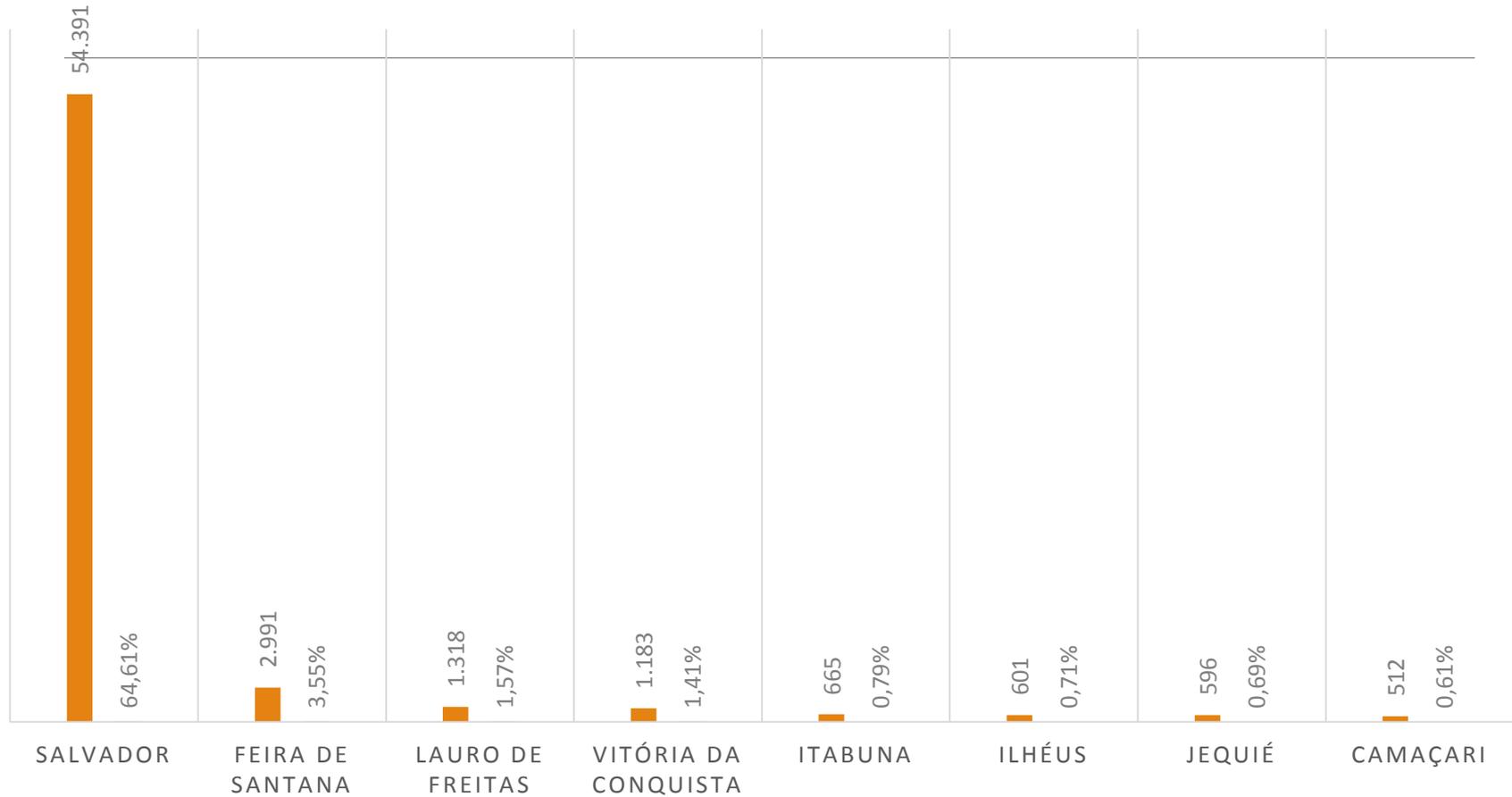
## SECRETARIAS MAIS DEMANDADAS



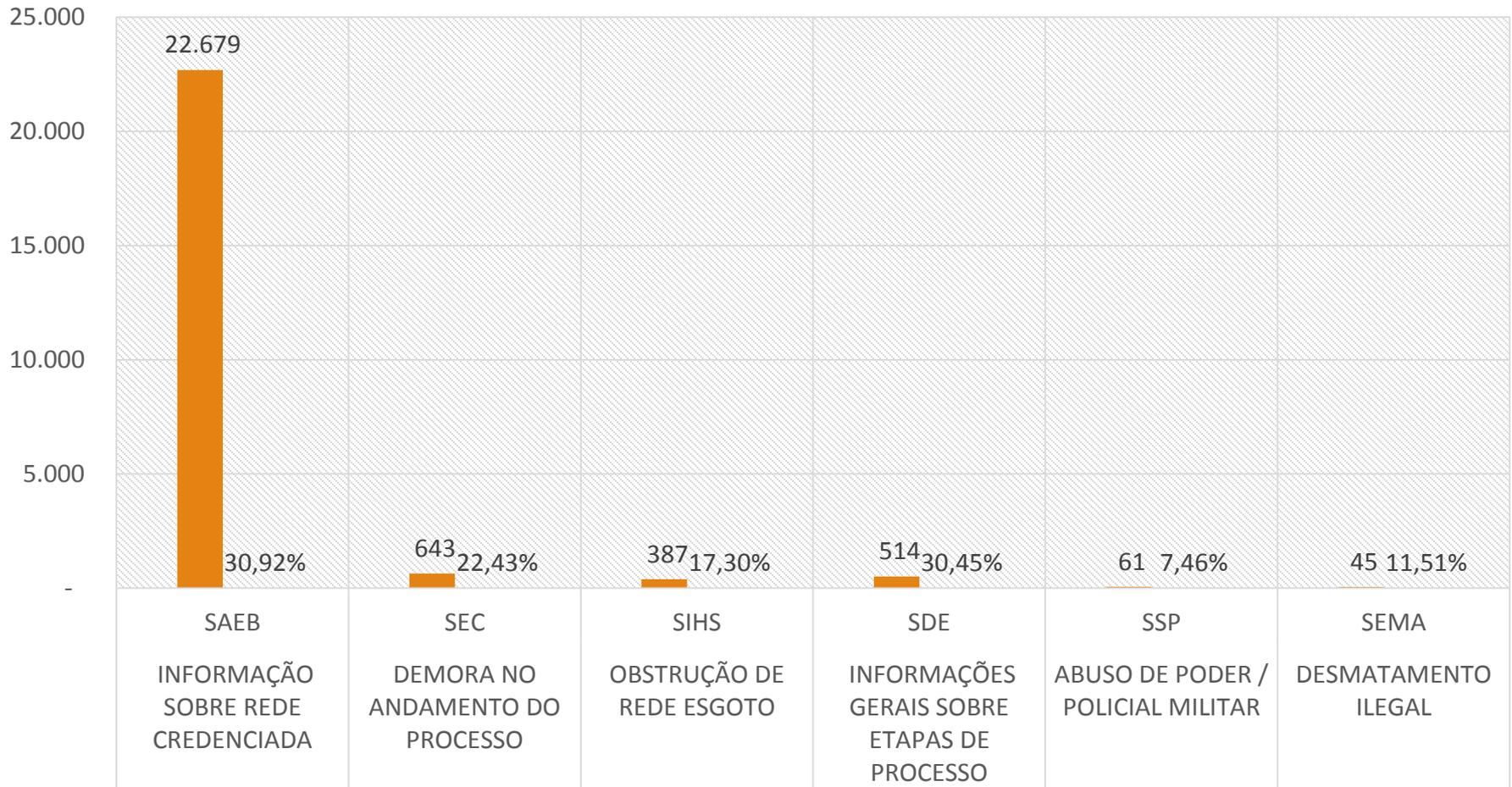
## ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS POR SECRETARIA



## MUNICÍPIOS MAIS DEMANDADOS



## ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS POR SECRETARIA



# NOTÍCIAS

---

## Ouvidoria Geral registra mais de 290.908 mil manifestações até 1º de outubro



No primeiro semestre, a Ouvidoria Geral do Estado da Bahia recebeu 290.908 mil manifestações referentes aos serviços públicos estaduais e atuação do Governo do Estado. Desse total, 98,86% já foram encerradas e 90,59% foram respondidas no mesmo dia. Um aumento de 206.692 mil registros em relação ao mesmo período de 2016.

## Mais de 1,7 mil cidadãos já foram atendidos pelo projeto Ouvidoria Ativa



No primeiro semestre, o projeto Ouvidoria Ativa atendeu cerca de 1.780 cidadãos em seis municípios, entre eles, Salvador, Lauro de Freitas, Feira de Santana, Macaúbas e Campo Formoso. Foram 26 atendimentos com o objetivo de informar a população sobre o papel da Rede de Ouvidorias da Bahia.

Os atendimentos aconteceram em escolas públicas, universidades, unidades de saúde e no Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC). A iniciativa é da Ouvidoria Geral do Estado (OGE), em parceria com a Rede de Ouvidorias Especializadas do Estado, formada pelas ouvidorias das secretarias e órgãos do Estado.

## BAIRROS DO URUGUAI, SAN MARTIN, FAZENDA COUTOS E NOVA ESPERANÇA RECEBEM PROJETO OUVIDORIA ATIVA

Em julho e agosto, o projeto Ouvidoria Ativa esteve nos bairros do Uruguai, San Martin, Fazenda Coutos e Nova Esperança. Os atendimentos foram realizados no Colégio Estadual Polivalente San Diego, Escola Estadual Professora Natalia Vinhaes, Colégio Estadual Monteiro Lobato e na Associação Beneficente dos Moradores do Bairro de Nova Esperança (Abene), respectivamente, reunindo estudantes, professores, lideranças comunitárias e moradores.

A ação amplia a participação social nas comunidades, visando a qualidade da prestação dos serviços públicos do Governo do Estado.



## OGE inicia processo de implantação da ISO 9001

A Ouvidoria Geral do Estado iniciou no dia 1 de setembro o processo de implantação da Certificação NBR ISO 9001, norma que padroniza sistemas de gestão da qualidade de serviços e produtos públicos e/ou privados. A iniciativa tem o objetivo de qualificar os serviços prestados pela OGE à sociedade.

A implantação começou na Central de Atendimento da OGE com a apresentação dos primeiros procedimentos padrão para os atendentes. A equipe recebeu as instruções referentes ao atendimento das manifestações realizadas pelos cidadãos através do 0800 284 0011.

## Atendentes da OGE treinam instruções de trabalho da ISO 9001

Atendentes da Ouvidoria Geral do Estado (OGE) iniciaram no dia 21 mais uma etapa do processo de implantação da Certificação NBR ISO 9001, norma que padroniza sistemas de gestão da qualidade de serviços e produtos públicos e/ou privados.



## FUNCIONÁRIOS DO SAC MÓVEL RECEBEM TREINAMENTO PARA ATENDER DEMANDAS DA OGE NOS MUNICÍPIOS

Técnicos do Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) Móvel foram capacitados pela OGE para atender o cidadão nos municípios por onde passam o SAC Móvel. O treinamento orientou como operar o Sistema de Ouvidorias e Gestão Pública –TAG e o objetivo é qualificar o atendimento ao cidadão nos postos itinerantes do SAC Móvel que atende cidadãos em todo o Estado.



## SAEB REALIZA WORKSHOP COM ATENDENTES DA OGE SOBRE PESQUISA DE SATISFAÇÃO



Técnicos de atendimento da OGE participaram em 14 de julho de um workshop realizado pela Diretoria de Gestão de Qualidade da Secretaria Estadual de Administração (Saeb). O objetivo foi aprimorar as pesquisas de satisfação com os cidadãos sobre os serviços públicos prestados pelo Estado, realizadas pelo Conselho de Qualidade do Serviço Público (Conquali), em parceria com a OGE.

## BCS DE ITINGA É REFERÊNCIA EM PROJETOS SOCIAIS E RECEBE VISITA DA OGE

A Base Comunitária de Segurança (BCS) do bairro de Itinga, em Lauro de Freitas, recebeu em 14 de setembro a visita do ouvidor geral, José Maria Dutra. A BCS Itinga é referência em projetos sociais, oferecendo à comunidade diversas modalidades esportivas e atividades culturais a crianças, adolescentes e idosos. O objetivo da visita foi conhecer os projetos desenvolvidos e estabelecer parceria para informar à comunidade como acessar os serviços de ouvidoria do Estado.



## OGE E SAEB REALIZAM CAPACITAÇÃO SOBRE OUVIDORIA COMO INSTRUMENTO DE GESTÃO

Ouvidoria como instrumento de gestão foi tema de mais uma capacitação dada à Rede de Ouvidorias Especialidades do Estado pela Ouvidoria Geral do Estado (OGE), em parceria com a Secretaria Estadual de Administração (Saeb). O encontro reuniu ouvidores das secretarias de Justiça, Direitos Humanos e Desenvolvimento Social (SJDHDS), do Trabalho, Emprego, Renda e Esportes (Setre), da Cultura (Secult), da Promoção da Igualdade Racial (Sepromi), da Política para Mulheres (SPM) e de Administração Penitenciária e Ressocialização (Seap). O objetivo da ação é fortalecer as ouvidorias como instrumentos para a qualidade da administração pública.

## OG E CAPACITA OUIDORES DA SPM, DESENBÁHIA E SJDHDS

Orientar sobre o uso do Sistema TAG e como analisar e acompanhar as manifestações do cidadão, como sugestões, reclamações, denúncias e elogios, foi o objetivo da capacitação realizada pela Ouvidoria Geral do Estado (OGE) para os ouvidores das secretarias de Políticas para Mulheres (SPM) e de Justiça, Direitos Humanos e Desenvolvimento Social (SJDHDS) e pela Agência de Fomento do Estado da Bahia (Desenbahia).



## ESTUDANTES E MORADORES DE ALTO DE COUTOS CONCLUEM FORMAÇÃO CIDADÃO EM AÇÃO



Com o objetivo de formar multiplicadores do protagonismo social, a OGE realizou no dia 22/08 o último encontro da Formação Cidadão em Ação no bairro Alto de Coutos, em Salvador. A capacitação foi realizada no Colégio Estadual Ana Cristina Prazeres Mata Pires, reunindo estudantes, professores e moradores do bairro. E se desenvolveu em seis encontros, abordando temas como Comunicação Não Violenta (CNV), Escuta Empática, Convivência em grupo, Classes sociais e Ideologia, entre outros.

## Equipe de atendentes da Suprev é capacitada pela OGE

Com o objetivo de treinar para uso do Sistema TAG, a OGE realizou em 26/07 capacitação da equipe de atendentes do Call Center da Superintendência de Previdência do Estado (Suprev), vinculada à Secretaria Estadual de Administração (Saeb). A capacitação orientou aos profissionais a registrarem as manifestações dos cidadãos no Sistema TAG, que é responsável pelo registro e gerenciamento das demandas da sociedade ao governo.



## OGE participa do IV Ciclo de Capacitação da Rede de Controle da Gestão Pública na Bahia

O papel da Ouvidoria Geral do Estado da Bahia foi tema do IV Ciclo de Capacitação, promovido pela Rede de Controle da Gestão Pública na Bahia, nos dias 23 e 24 agosto. O evento foi realizado no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Bahia (Ifba), em Santo Antônio de Jesus. Durante a apresentação, o ouvidor geral do Estado, José Maria Dutra, falou da Ouvidoria como canal de comunicação entre o cidadão e o Estado e sua missão de assegurar o direito de participação social na gestão pública do Estado da Bahia. Dutra também apresentou as ações desenvolvidas para ampliar a participação social em todo o estado.

## LIDERANÇAS COMUNITÁRIAS DA CIDADE BAIXA E SUBÚRBIO INICIAM FORMAÇÃO CIDADÃO EM AÇÃO

Com o objetivo de fortalecer o protagonismo social nas comunidades de Salvador, a OGE iniciou em 26/08 a formação Cidadão em Ação com lideranças comunitárias que acompanham as obras do Plano de Aceleração do Crescimento (PAC), realizadas pela Companhia de Desenvolvimento Urbano do Estado da Bahia (Conder).



A ação visa formar agentes sociais para o fortalecimento da cidadania e a melhoria dos serviços públicos prestados pelo Governo do Estado nas comunidades. O encontro aconteceu no Colégio Estadual Paulo Américo de Oliveira, em Bonfim, Cidade Baixa, reunindo moradores do Mirante do Bonfim, do Alto do Cabrito, Lobato, Pirajá, Alagados e Nova Constituinte.

# 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

