

# Relatórios das ações da Ouvidoria Geral do Estado 4º Trimestre de 2017

---

OUVIDORIA GERAL  
DO ESTADO

**BAHIA**  
GOVERNO DO ESTADO

# Ouvidoria Geral respondeu 97,45 % dos cidadãos

A Ouvidoria Geral do Estado recebeu **88.389** manifestações no segundo trimestre de 2017.

Desse total, 86.135 já foram respondidas.

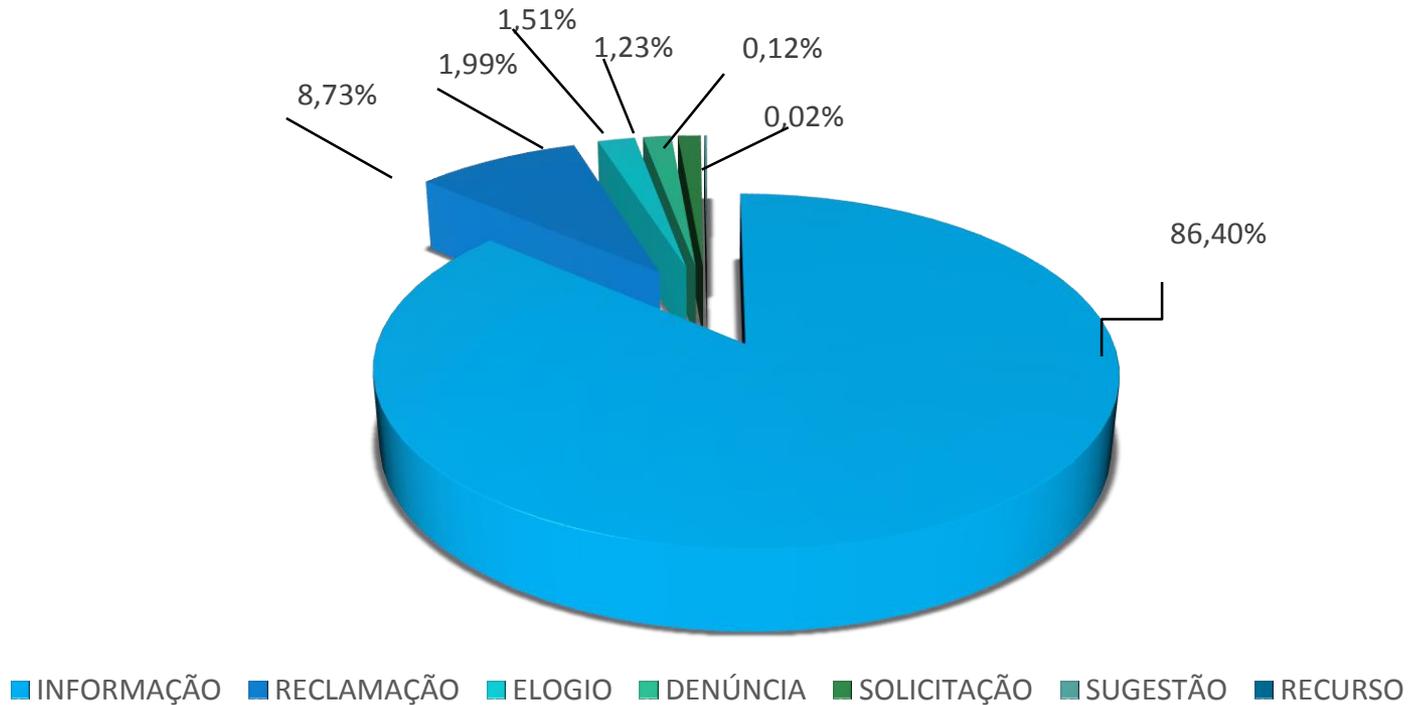
## SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



# TIPOLOGIA

Do total de 88.389 registros, 76.365 são pedidos de informações; 7.713 elogios; 1.762 denúncias; 1.338 denúncias; 1.085 solicitações e 104 sugestões.

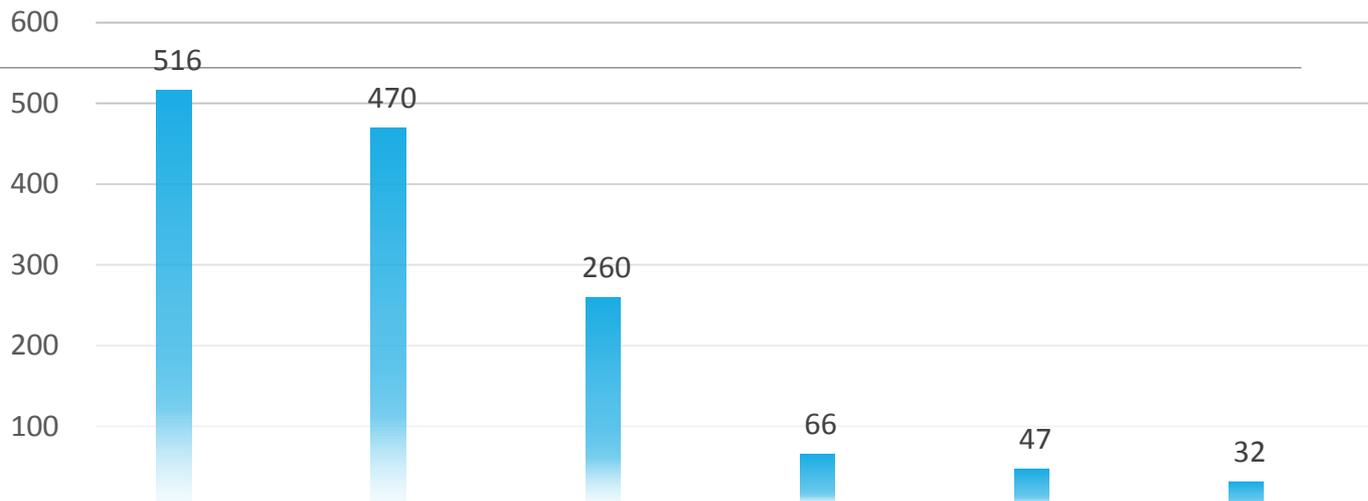
Os recursos da LAI equivalem a 22 manifestações.



## SECRETARIAS MAIS DEMANDADAS



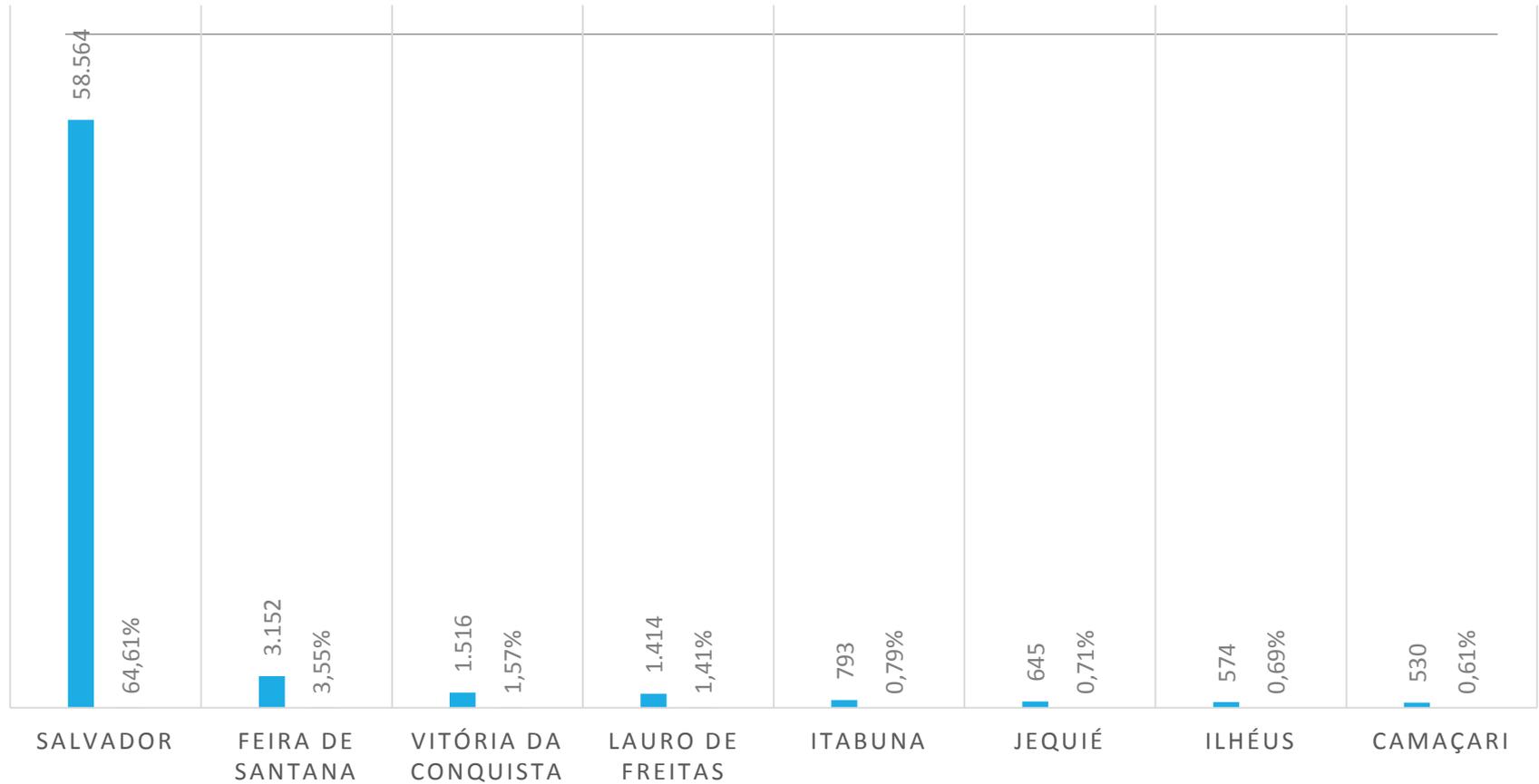
## ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS POR SECRETARIA



SIHS	SDE	SAEB	SEC	SSP	SEINFRA
FALTA DE ÁGUA	ORIENTAÇÃO PARA ABERTURA DE PROCESSO	DEMORA NA EMISSÃO/CARTEIRA DE HABILITAÇÃO	IRREGULARIDADES NA GESTÃO ESCOLAR	DENÚNCIA DE TRÁFICO	APLICAÇÃO/CANCELAMENTO DE OBRANÇAS INDEVIDAS DE MULTA DE TRÂNSITO

■ ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS QUANTIDADE	516	470	260	66	47	32
■ ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS QUANTIDADE						

## MUNICÍPIOS MAIS DEMANDADOS



# 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.

Foi feita através do Instituto Baiano de Metrologia e Qualidade (Ibmetro) e contou com a parceria da Diretoria da Gestão de Qualidade da Secretaria de Administração (Saeb).

# 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.

# 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.

## OGE fortalece participação social para defesa dos direitos LGBT

Fortalecer a participação social em defesa dos direitos humanos, em especial da população LGBT da Bahia, foi um dos temas debatidos durante encontro com a participação do ouvidor geral, José Maria Dutra, que apresentou ao grupo os canais de acesso da OGE para o registro de denúncias em casos de violação de direito.



## OGE participa de debate no Comitê de Enfrentamento à Violência Sexual de Crianças e Adolescentes

O ouvidor geral do Estado, José Maria Dutra, participou de debate com representantes do Comitê de Enfrentamento à Violência Sexual Contra Crianças e Adolescentes do Estado da Bahia para ampliação das ações de promoção, controle, defesa e responsabilidade dos direitos da criança e adolescente no estado.

# OGE faz formação Cidadão em Ação nos bairros do Curuzu e Fazenda Coutos



Moradores e estudantes participaram da formação, promovida pela OGE, que visa fortalecer e ampliar a participação social nas comunidades de Salvador e interior do estado.

O curso é destinado a cidadãos que, de forma voluntária, querem ser multiplicadores do protagonismo social em suas comunidades.

## **Nova turma de técnicos da Conder iniciaram a formação**

Assistentes sociais e técnicos da Companhia de Desenvolvimento Urbano do Estado da Bahia (Conder) iniciaram formação Cidadão em Ação. O objetivo é fortalecer a cidadania para a melhoria contínua dos serviços públicos prestados pelo Governo do Estado nas comunidades.

## OG E CAPACITA OUVIDORES ESPECIALIZADOS DA JUCEB, CORPO DE BOMBEIROS E AGERSA

Ouvidores especializados da Junta Comercial do Estado, do Corpo de Bombeiros e da Agência Reguladora de Saneamento (AGERSA) participaram de capacitação oferecida pela Ouvidoria Geral do Estado (OGE).

O objetivo é orientar sobre o uso do Sistema TAG e como analisar e acompanhar as manifestações do cidadão, como sugestões, reclamações, denúncias e elogios. O evento aconteceu na sala de treinamento da Casa Civil, no CAB.



# OGE propõe ações que ampliam participação social para Conquali



A Ouvidoria Geral do Estado (OGE) apresenta ações para a implementação da Lei 13.460/2017 - que prevê a qualidade da prestação dos serviços públicos aos cidadãos em reunião do Conselho de Qualidade do Serviço Público (Conquali), da Secretaria de Administração (Saeb).

Entre as ações, modernização da Central de Atendimento, Certificação ISO 9001 e projeto Ouvidoria Ativa.

*A nova lei, sancionada em 27 de julho, entrará em vigor em julho de 2018. Dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, prevê as atribuições e deveres das ouvidorias públicas e regulamenta o §3º do artigo 37 da Constituição Federal, garantindo as formas de participação da sociedade e de avaliação periódica da qualidade dos serviços públicos.*

# CICLO DE PALESTRAS DEBATE EQUILÍBRIO FISCAL

Impactos da Emenda Constitucional 95/2016, antiga PEC 241, nas finanças e políticas públicas do Brasil foi tema do último encontro do ano do ***Ciclo de Palestras: Protagonismo social: uma ação que transforma***, realizado no dia 9 de outubro, na Escola de Administração da UFBA. O evento reuniu professores, estudantes e servidores públicos que discutiram o tema proposto pela OGE, a UFBA e o Movimento Política Solidária (MPS).

O objetivo foi conscientizar a população sobre a importância do protagonismo social e participação popular na gestão pública e em debates que impactam a sociedade civil.



# 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

