

## **OGE apresenta ações que ampliam participação social para Conquali**

### **OGE**

Postado em: 13/09/2017 11:09

O encontro teve o objetivo de apresentar a Lei 13.460/2017, que prevê a qualidade da prestação dos serviços públicos aos cidadãos, e as ações que estão sendo realizadas para a sua implementação no Estado.

Com o objetivo de 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, a Secretaria Estadual de Administração (Saeb) e a Ouvidoria Geral do Estado (OGE) realizaram nesta terça-feira (12) reunião com membros do Conselho de Qualidade do Serviço Público (Conquali). O objetivo da reunião foi apresentar a lei e as ações que estão sendo realizadas para a sua implementação no estado.

A nova lei, sancionada em 27 de julho, entrará em vigor na Bahia 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.

Durante apresentação, o ouvidor geral, José Maria Dutra, destacou as ações desenvolvidas pela Ouvidoria Geral do Estado que irão contribuir para a participação social no Estado e a qualidade do atendimento ao cidadão, como a modernização da Central de Atendimento, a Certificação ISO 9001, e o projeto Ouvidoria Ativa. “A Lei 13.460 vai ampliar e modernizar ainda mais as ações de ouvidoria na Bahia e para o aumento da participação popular que irá contribuir, ainda mais, para a qualidade dos diversos serviços públicos prestados pelo Governo do Estado”, explicou José Maria.

O secretário de Administração e presidente do Conquali, Edelvino Góes, também destacou outras ações desenvolvidas pelo Governo do Estado que contribuem para a qualidade da prestação de serviços como as pesquisas de satisfação, realizadas pelo Conquali, em parceria com a Ouvidoria Geral, e o Projeto Cidadão 360, que visa reunir e integrar os serviços públicos em uma única plataforma virtual.

#### Ouvidoria

A Lei 13.460/2017 define a ouvidoria como o canal de entrada das manifestações, bem como orienta que cada Poder e esfera de governo disponha de atos normativos específicos acerca da organização e funcionamento desses espaços de controle e participação social, que atuam como interface entre sociedade e Estado.

“A lei vai fortalecer a participação do cidadão na avaliação dos serviços públicos do Estado e a Bahia já está neste processo de ampliação e qualificação dessa participação, através do trabalho realizado pela Ouvidoria Geral do Estado e a Rede de Ouvidorias Especializadas”, completou José

Maria.

#### Conselho de Qualidade do Serviço Público - CONQUALI

É um órgão deliberativo e de supervisão superior, com a finalidade de estabelecer metas e pactuação de resultados para os órgãos e entidades da Administração Pública, bem como apreciar e deliberar sobre propostas de políticas e diretrizes de Tecnologias da Informação e Comunicação - TIC e de Tecnologias de Gestão que aprimorem a qualidade dos serviços públicos prestados pelo Estado.

São membros do conselho representantes da Saeb, Sefaz, Seplan, Casa Civil, Prodeb, Superintendência de Atendimento ao Cidadão (SAC), Superintendência de Gestão e Inovação (SGI), e Ouvidoria Geral do Estado - OGE.