

# Relatórios das ações da Ouvidoria Geral do Estado

## 1º Semestre de 2018



Estado da Bahia

---

# Ouvidoria Geral respondeu 98,32 % dos cidadãos

A Ouvidoria Geral do Estado da Bahia recebeu **156.340** manifestações no 1º Semestre de 2018

Desse total, **153.706** já foram encerradas no sistema TAG.

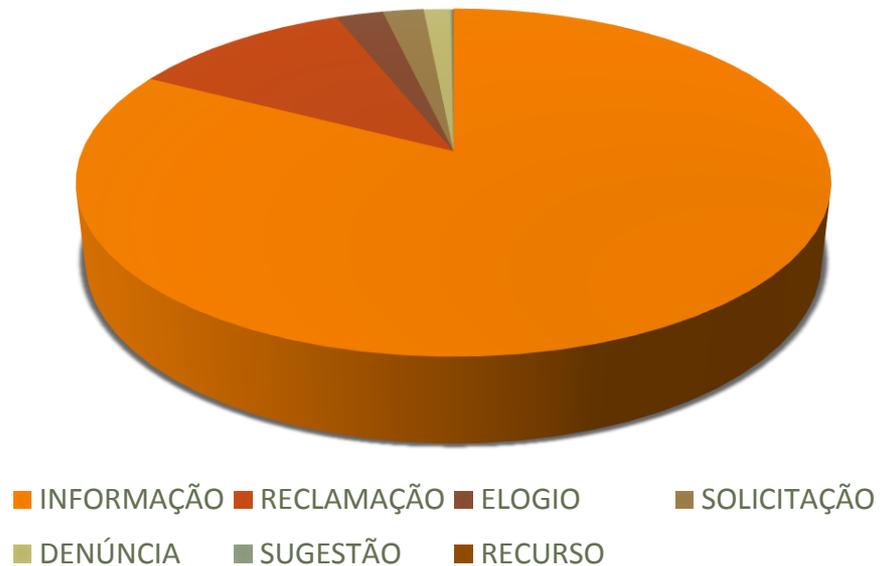


# Tipos de Manifestações

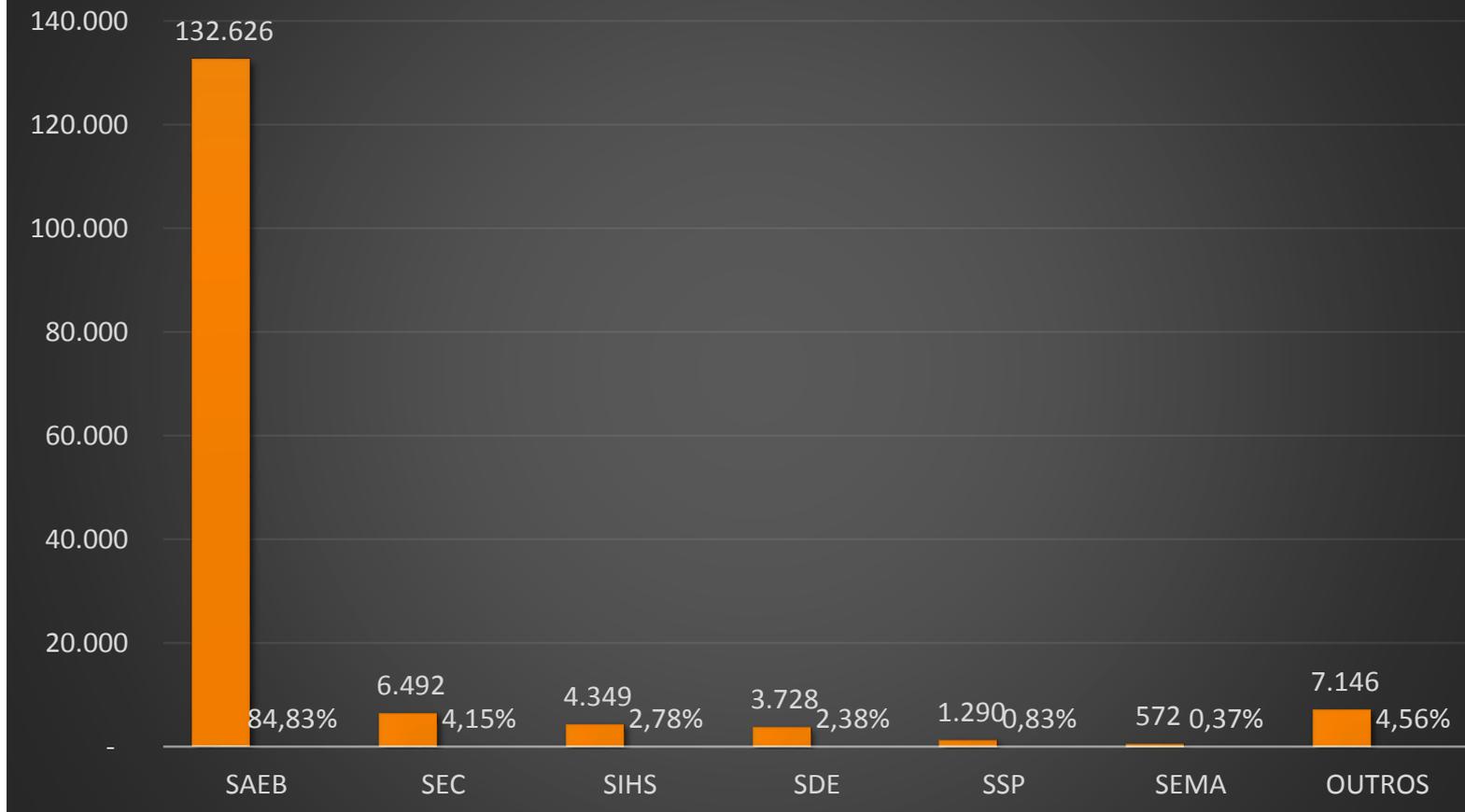
Do total de 156.340 registros são:

- 129.304 pedidos de informações
- 17.650 reclamações
- 3.752 elogios
- 3.255 solicitações
- 2.128 denúncias
- 197 sugestões
- 54 recursos da LAI

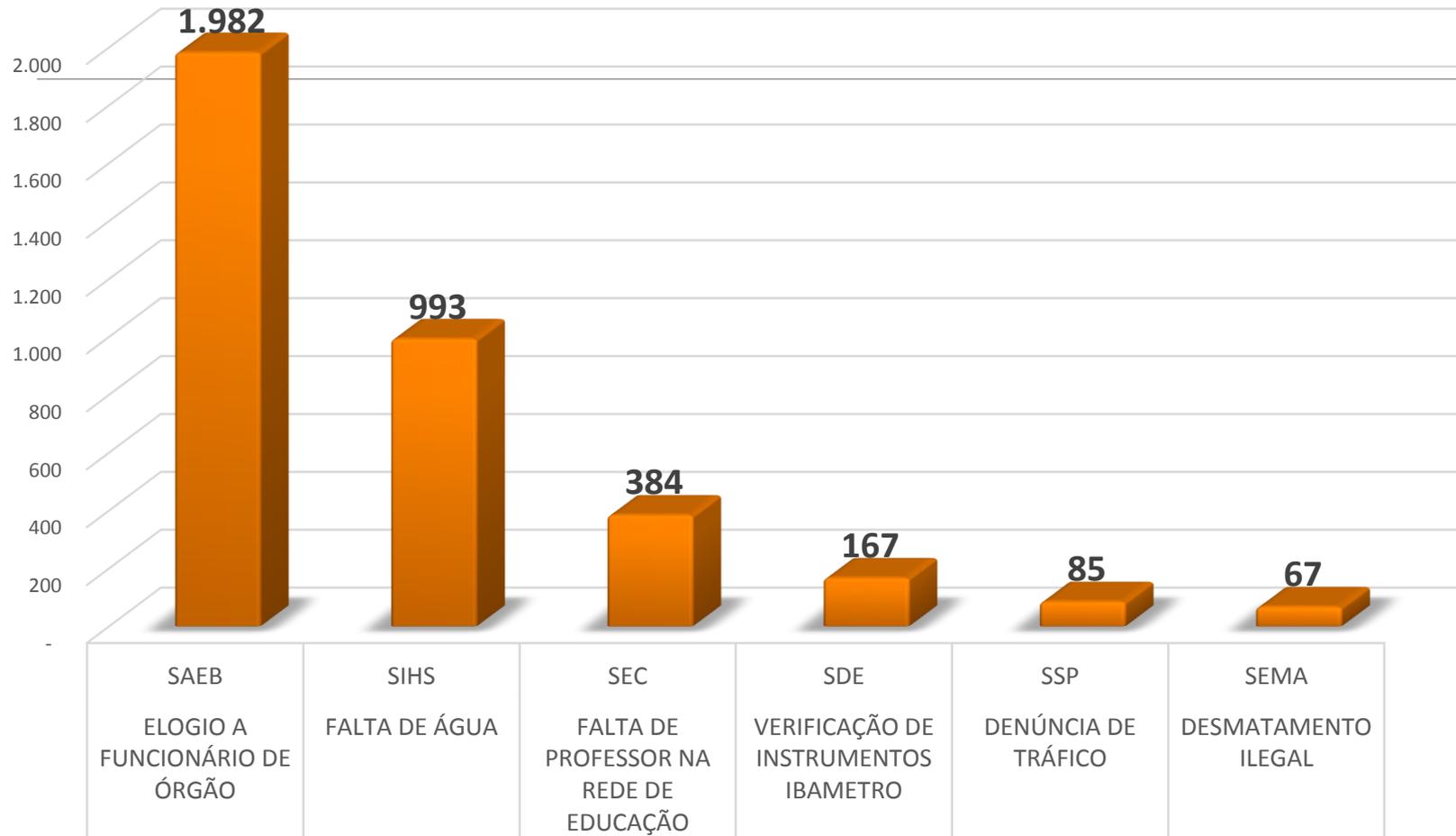
TIPOLOGIA



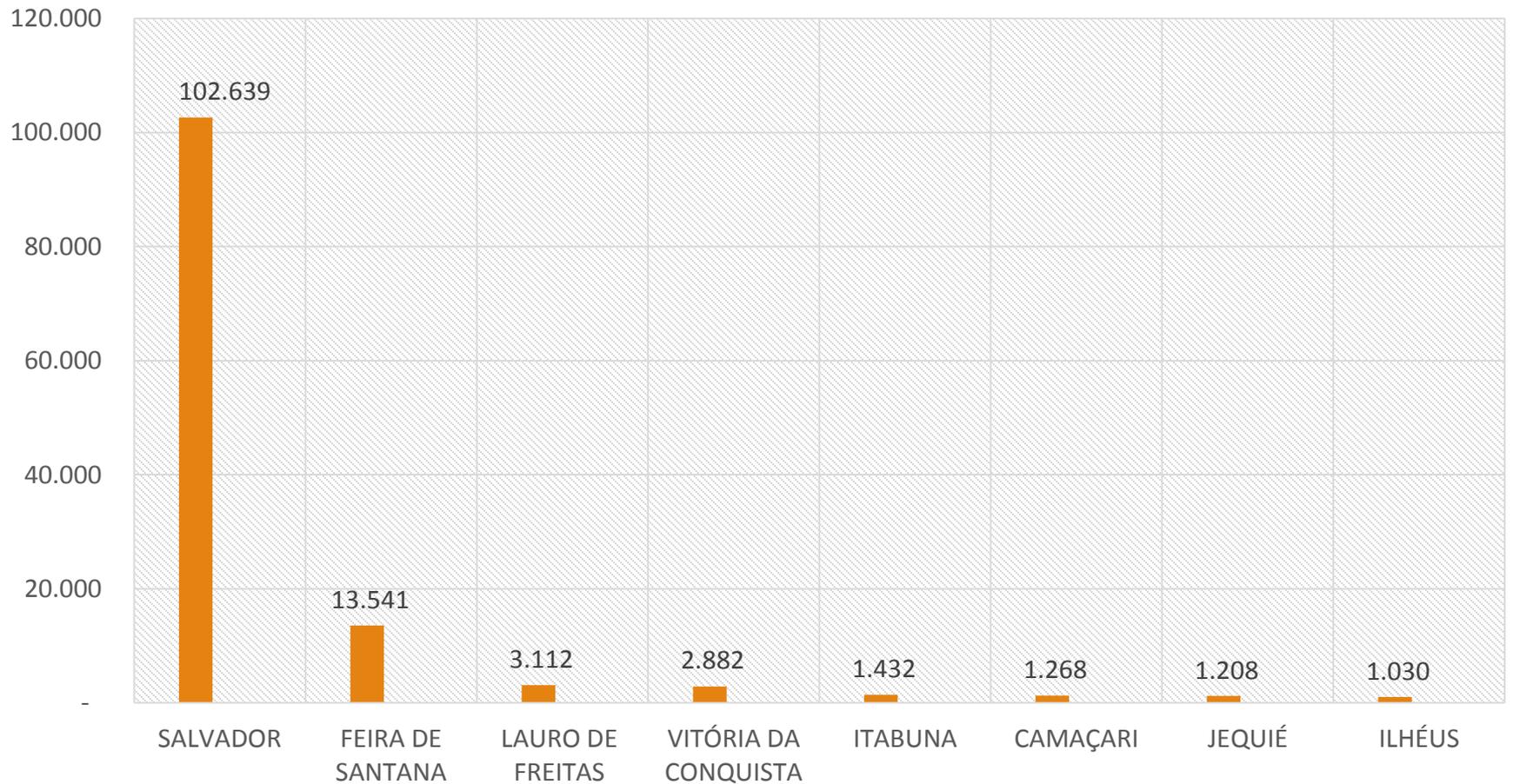
## SECRETARIAS MAIS DEMANDADAS



## ASSUNTOS EM DESTAQUE



## MUNICÍPIOS MAIS DEMANDADOS



# OGE REGISTRA 37 MIL MANIFESTAÇÕES NO MÊS DE JANEIRO



No primeiro mês do ano, a OGE recebeu 37.223 mil manifestações referentes aos serviços públicos estaduais. Desse total, 96,38% já foram encerradas e 87,50% foram respondidas no mesmo dia.

Pedidos de informação foi a principal manifestação do período, seguido de reclamações (8,21% ), elogio (2,35%), denúncia (1,05) e solicitação (0,93%).

# OUVIDORIA GERAL DO ESTADO REALIZA 1.812 ATENDIMENTOS NO CARNAVAL



Em esquema de plantão, a Ouvidoria Geral do Estado (OGE) realizou 1.812 atendimentos referentes aos serviços públicos prestados pelo Governo do Estado durante o Carnaval. Deste total, 82% foram respondidas no prazo de 24 horas, sendo 85,93% pedidos de informação, 9,93% reclamações, 1,82% solicitações, 1,60% denúncias e 0,50% elogios. O plantão aconteceu na Central de Atendimento da OGE, através de diversos canais de acesso, e dos postos das ouvidorias especializadas de secretarias e órgãos, que realizaram atendimento presencial nos circuitos da festa.

## COMITÊ GESTOR DE ACESSO À INFORMAÇÃO REALIZA PRIMEIRA REUNIÃO DO ANO

No dia 22 de fevereiro, aconteceu a primeira reunião do ano do Comitê Gestor de Acesso à Informação (CGAI), presidido pela Ouvidoria Geral do Estado (OGE). Na pauta, a regulamentação dos procedimentos das informações sigilosas e do tratamento de informações pessoais da Lei de Acesso À Informação (LAI). O CGAI se reúne a cada dois meses e faz parte de um conjunto de ações que busca fortalecer o acesso à informação e a transparência pública na Bahia.

Sua atuação tem como base a Lei 12.618/2012, que norteia o atendimento prestado pela OGE, e objetiva atender aos pedidos de informação solicitados pela sociedade.



## OGE É APROVADA PARA PARTICIPAR DO CONCURSO INOVAÇÃO NO SETOR PÚBLICO

A Ouvidoria Geral do Estado (OGE) está entre as 168 instituições públicas aprovadas para participar da 22ª edição do Concurso Inovação no Setor Público, promovido pela Escola Nacional de Administração Pública (Enap), em parceria com o Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão (MP).

A OGE apresentou a aplicação do método Comunicação Não Violenta (CNV) para tratar as relações humanas e padronizar os procedimentos operacionais e rotinas de trabalho.

A iniciativa da OGE é considerada inovadora por permitir o desenvolvimento de um trabalho interpessoal, de forma horizontal, dentro da administração pública, priorizando o desenvolvimento das relações humanas, através da CNV, para viabilizar o processo de implantação de um sistema de gestão de qualidade reconhecido internacionalmente.



## OGE CAPACITOU OUVIDORIAS ESPECIALIZADAS DE SECRETARIAS, AUTARQUIAS E ÓRGÃOS

A OGE realizou capacitações sobre o uso do Sistema TAG, responsável pelo registro e gerenciamento das demandas da sociedade ao Governo Estadual. O objetivo é padronizar o atendimento, otimizar o tempo de resposta e atender melhor ao cidadão.



Foram capacitados os ouvidores especializados da Embasa, Uneb, Planserv, Egba, Corpo de Bombeiros, Ibametro, SECTI, Superintendência de Assistência Social (SAS), Agera, Sepromi, Agerba, Bahiater, Seagri, Inema e IPAC.

## Ouvidor geral recebe estudantes que criaram aplicativo para denunciar violência contra mulher

---



No dia 16 de março, o ouvidor geral do Estado, José Maria Dutra, recebeu em seu gabinete os estudantes Alan Robert do Carmo, 17, e Carlos Eduardo Soares, 18, ambos do 3º ano do Colégio Estadual Sete de Setembro, localizado no bairro de Paripe, no Subúrbio Ferroviário de Salvador. Os jovens são os criadores do aplicativo ‘Conscientizando’ que orienta como denunciar a violência contra as mulheres.

Criado no mês em que se celebra o Dia Internacional da Mulher, o App pode ser baixado em celulares Android e disponibiliza a Lei Maria da Penha e o Disque 180. Está em uma versão bilíngue (Português e Inglês) e recebe denúncia anônima. É resultado de um trabalho escolar da disciplina Língua Inglesa.

## MODERNIZAÇÃO E AMPLIAÇÃO DO ACESSO À OGE SÃO DESTAQUES EM REUNIÃO DO CONQUALI

Expansão dos canais de acesso, modernização da Central de Atendimento e manutenção da Certificação ISO 9001 foram algumas das ações apresentadas pela Ouvidoria Geral do Estado (OGE) na primeira reunião do ano do Conselho de Qualidade do Serviço Público (Conquali).

O objetivo foi avaliar as ações de 2017 e apresentar as ações de 2018 desenvolvidas pelas secretarias e órgãos visando a qualidade dos serviços públicos prestados pelo Estado. O evento aconteceu no dia 20 de março na Secretaria de Administração (Saeb), no CAB.



Membro do conselho e instrumento de controle social do Estado, a OGE tem como objetivo contribuir na avaliação da satisfação dos serviços prestados à população, promovendo a qualidade da administração pública. O órgão é responsável pela realização das pesquisas de satisfação com os cidadãos usuários dos serviços públicos prestados pelo Estado.

## OGÉ REALIZA PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM PACIENTES DE HOSPITAIS DA BAHIA

A OGE realizou, em parceria com o Conselho de Qualidade do Estado da Bahia (Conquali), mais uma pesquisa de satisfação sobre a qualidade dos serviços públicos.

Desta vez, foram ouvidos 55.037 mil cidadãos que realizaram procedimentos clínicos e cirúrgicos em 10 hospitais de referência do Estado no período de 2016 à 2017.

Dos entrevistados, 74,9% informaram que estão satisfeitos com a infraestrutura dos hospitais, 85,6% responderam que estão satisfeitos com os atendimentos e 94,7% informaram que indicariam as unidades de saúde avaliadas para outra pessoa.



Os hospitais avaliados foram: Hospital Geral do Estado, Roberto Santos, Clériston Andrade, Regional de Juazeiro, Geral de Vitória da Conquista, Regional de Santo Antônio de Jesus, Manoel Victorino, Reg. Dep. Luís Eduardo Magalhães e Hospital Estadual da Mulher.

## OGE participa de formação com profissionais do Centro LGBT da Bahia

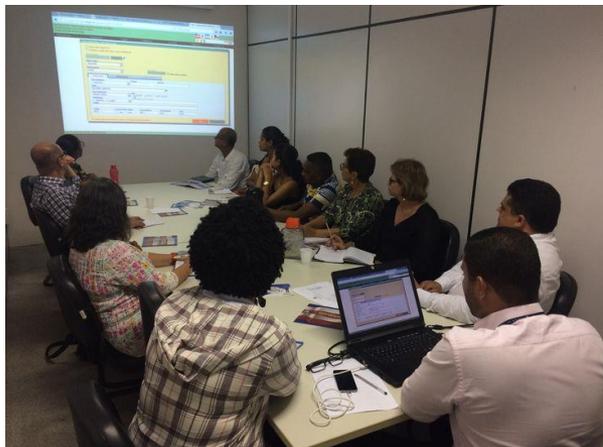
O ouvidor geral do Estado, José Maria Dutra, palestrou, no dia 18 de janeiro, sobre o método Comunicação Não Violenta (CNV) para os profissionais do Centro de Promoção e Defesa dos Direitos LGBT, ligado à Secretaria de Justiça de Direitos Humanos e Desenvolvimento Social (SJDHDS).



O objetivo foi apresentar ao grupo a técnica psicossocial, desenvolvida por Marshall Rosenberg, para a qualidade das relações pessoais e interpessoais, visando o melhor atender com atenção especializada às pessoas lésbicas, gays, bissexuais, travestis e transexuais (LGBT) da Bahia.

## MEMBROS DO CONSELHO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO RECEBEM CAPACITAÇÃO SOBRE SISTEMA TAG

A OGE realizou no dia 20 de março capacitação com os membros do Conselho Estadual de Educação (CEE). O objetivo é orientar sobre o uso do Sistema TAG, responsável pelo registro e gerenciamento das demandas da sociedade ao Governo Estadual.



O treinamento é resultado da reunião realizada no último dia 8 na qual ficou definido das demandas dos cidadãos referentes ao conselho inclusão no Sistema TAG.



## OUVIDOR GERAL APRESENTA EXEMPLO DE VIVÊNCIA EM COMUNIDADE ESCOLAR DO SUBÚRBIO DE SALVADOR

Com o objetivo de apresentar metodologia que aprimora a vida em comunidade, o ouvidor geral do Estado, José Maria Dutra, apresentou um exemplo de vivência através da Terapia Comunitária Integrativa (TCI) no Colégio Estadual Monteiro Lobato, em Vista Alegre de Coutos, durante Jornada Pedagógica da escola.



A experiência apresentada faz parte da formação Cidadão em Ação, iniciada pela Ouvidoria Geral do Estado (OGE) ano passado no bairro, com o apoio da escola. O objetivo da ação é orientar o cidadão sobre os seu papel transformador na comunidade, potencializando as relações interpessoais através do método Comunicação Não Violenta (CNV).

## OUVIDOR GERAL MINISTRA AULA INAUGURAL DA UESC

No dia 7 de março, o ouvidor geral do Estado, José Maria Dutra, proferiu a aula magna da Universidade Estadual de Santa Cruz (UESC), abordando aspectos sociais da violência, através do método Comunicação Não Violenta (CNV).

O tema da palestra tratou do papel da comunicação para o desenvolvimento da cultura de paz e a transformação social.

O evento aconteceu no campus da universidade, localizado no município de Ilhéus, e marcou o início do ano letivo dos 33 cursos de graduação oferecidos, reunindo alunos, professores e convidados. Também participaram a reitora, Adélia Pinheiro, e demais dirigentes da Uesc.



## FORMAÇÃO PARA OUVIDORES DO NTE CONTA COM PARTICIPAÇÃO DA OGE

Papel da ouvidoria pública, direito ao acesso à informação, uso do Sistema TAG e a Escuta Empática como metodologia para qualidade do diálogo com o cidadão foram os assuntos apresentados pela OGE aos ouvidores dos 27 Núcleos Territoriais de Educação (NTE) do Estado. A participação da OGE faz parte das ações do projeto Ouvidoria Ativa que tem o objetivo de informar a população sobre o papel da ouvidoria e como acessá-la



## OGE APRESENTA AÇÕES EM ENCONTRO COM GESTORES ESCOLARES DOS 27 TERRITÓRIOS DE IDENTIDADE

Com o objetivo de ampliar a participação social na gestão pública do Estado, a OGE participou, nesta terça-feira (20), do encontro “Diálogo com Gestores”, que reuniu representantes de 300 escolas que compõem os 27 Núcleos Territoriais de Educação (NTE).

## Lei de Acesso à Informação é tema de encontro com Rede de Ouvidores e Representantes da LAI

Ouvidores especializados e representantes da Lei de Acesso à Informação (12.618/2012) de diversos órgãos do Governo Estado participaram na manhã desta quarta - feira (9) da primeira reunião do ano para alinhar procedimentos das leis de Acesso à Informação e 13.460 /2017 (Lei Federal) na Bahia.

O encontro foi realizado pela Ouvidoria Geral do Estado (OGE), que coordena a rede, formada por 208 ouvidores especializados, e é responsável pelo atendimento ao cidadão que garante o acesso à informação e fortalece a transparência pública no estado.

Na pauta, se destacaram os procedimentos sobre o papel de Acesso à Informação, que preconiza no Estado a transparência pública e controle qualitativo, e da Lei Federal 13.460 /2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.



da Lei

## Ouvidoria Geral registra 98.150 manifestações no primeiro trimestre do ano



Nos primeiros três meses do ano, a Ouvidoria Geral do Estado da Bahia recebeu 98.150 manifestações referentes aos serviços públicos estaduais e atuação do Governo do Estado. Desse total, 94,91% já foram encerradas e 85,19% foram respondidas no mesmo dia. Pedidos de informação sobre serviços e ações do Governo do Estado foram os itens mais demandados do período. Dos registros, 85,30% foram classificados como pedidos de informação, 10,51%

representa reclamações, seguido por elogio (1,50%), solicitação (1,41%), denúncia (1,16%), e sugestão (0,09%).

O 0800 é o principal meio de contato utilizado pelos cidadãos para dialogar com a Ouvidoria Geral, com 88,55%. Na sequência aparecem a internet, com 5,79%, WhatsApp (1,82%), pesquisa de satisfação (1,37%) e e-mail (1,29%). Os cidadãos comuns realizaram 47,65% dos registros, seguidos dos servidores públicos 45,39% e pessoa jurídica (4,56%). As Ouvidorias da Secretaria da Administração (Saeb), Secretaria de Educação (Sec), OGE, Secretaria de Infraestrutura Hídrica e Saneamento (SIHS) e Secretaria de Desenvolvimento Econômico (SDE) foram mais demandadas do período. Salvador, Feira de Santana, Lauro de Freitas e Vitória da Conquista são as cidades que mais utilizaram o serviço de ouvidoria do Governo do Estado.

## OGE CAPACITA CORPO DE BOMBEIROS VIA VIDEOCONFERÊNCIA



Ouvidores do Corpo de Bombeiros lotados em diversos municípios do Estado participaram no dia 9 de abril de uma capacitação realizada pela Ouvidoria Geral do Estado (OGE) através de videoconferência. O treinamento aconteceu no Instituto Anísio Teixeira (IAT) e teve como objetivo orientar sobre o uso do Sistema TAG, responsável pelo registro e gerenciamento das demandas da sociedade ao Governo Estadual. A videoconferência foi transmitida para cinco municípios do Estado e conduzida pela Coordenação de Ouvidorias Especializadas (Coep), que coordena a rede de ouvidorias especializadas, formada por 288 ouvidores de

todo Estado.

O objetivo é potencializar o acesso às informações públicas através do uso do sistema TAG como uma importante ferramenta para o trabalho do CBMBA, promovendo a qualidade dos serviços da ouvidora ao cidadão. Os treinamentos são solicitados pelas secretarias e órgãos e consistem na apresentação das principais ferramentas do sistema TAG, através de simulações de registros, além de uma explanação da Lei de Acesso à Informação (12.527/2011).

## Ouvidor Geral ministra curso para coordenadores do controle interno do Estado

No dia 10 de abril, o ouvidor geral do Estado, ministrou palestra sobre o sistema de ouvidorias e Lei de Acesso à Informação (LAI) para coordenadores do controle interno do Estado. O encontro ocorreu na Universidade



Cooperativa do Serviço Público (UCS), vinculada à Secretaria da Fazenda (Sefaz). O curso de formação para Coordenadores de Controle Interno (CCI) faz parte do programa elaborado pela Auditoria (AGE), ligada à SEFAZ, e propõe a capacitar e desenvolver habilidades e competências na área técnicas, compartilhando o papel do controle interno na Administração

Pública Estadual. Com a carga horária de 180 horas, dividido em módulos, o curso contou com a presença de coordenadores internos das secretarias de Cultura, Seplan, Secretaria de Saúde (Sesab), Secretaria A atuação das CCI's é definida pelo decreto 16.059/2015 que declara ser de sua competência programar, organizar, orientar, coordenar, executar e controlar atividades relacionadas com o controle interno, adequar o planejamento e a execução das atividades de controle interno às orientações da AGE, além de encaminhar à Auditoria relatórios das atividades e cooperar com a AGE nas fiscalizações.

## ACESSO À INFORMAÇÃO É TEMA EM CICLO DE DEBATES REALIZADO NO ARQUIVO PÚBLICO DA BAHIA



O ouvidor geral do Estado, José Maria Dutra, ministrou palestra sobre a Lei de Acesso à Informação (LAI) e o direito de Acesso na Bahia durante encerramento do ciclo de debates realizado pelo Arquivo Público do Estado da Bahia (APEB/Baixa de Quintas). O evento aconteceu no dia 24 Na Bahia, o acesso à informação e transparência pública já é garantido, através do atendimento realizado pela Ouvidoria Geral do Estado (OGE), vinculada à Secretaria Estadual de Comunicação Social, e refere-se ao atendimento dos pedidos de informação solicitados pela sociedade. A

palestra fez parte das conferências que celebrou os 128 anos do Arquivo Público do Estado da Bahia (APEB), unidade da Fundação Pedro Calmon/Secretaria de Cultura do Estado (FPC/SecultBA), que é a segunda mais importante instituição arquivística pública do país.

## OGÉ REALIZA O PRIMEIRO ENCONTRO DA FORMAÇÃO CIDADÃO EM AÇÃO NO COLÉGIO ESTADUAL PAULO AMÉRICO

O Com o objetivo de apresentar a metodologia que aprimora a vida em comunidade e as relações interpessoais, o ouvidor geral do Estado, José Maria Dutra, iniciou a primeira Terapia Comunitária Integrativa (TCI) no Colégio Estadual Paulo Américo de Oliveira, no bairro de Bonfim, em Salvador. O encontro ocorreu no dia 20 e reuniu funcionários que trabalham no Colégio. A iniciativa faz parte da formação Cidadão em Ação, e teve como objetivo apresentar aos funcionários da Colégio a metodologia criada para o enfrentamento das tensões, temores, frustrações e preconceitos que permeiam as relações pessoais e



interpessoais. Criada pelo psiquiatra e professor Adalberto Barreto, a Terapia Comunitária Integrativa é um instrumento que construção de redes sociais solidárias de promoção da vida e para a mobilização dos recursos e das competências dos indivíduos, das famílias e das comunidades.

## SERVIDORES DA PGE, SECOM E SEAGRE RECEBEM CAPACITAÇÃO PELA OGE

O treinamento consiste na apresentação das principais ferramentas do Sistema de Ouvidoria, através de simulações de registros, além de uma explanação da Lei de Acesso à Informação (12.527/2011), entre outros temas.



## Ouvidoria Geral realiza palestra sobre participação social no Subúrbio Ferroviário



Discutir ações para fortalecer os grupos sociais foi objetivo da palestra realizada no dia 9 de maio no bairro de Vista Alegre, no Subúrbio Ferroviário, em Salvador. A ação é da Ouvidoria Geral do Estado (OGE) e faz

parte do projeto Formação Cidadão em Ação. Com o tema *Crise da palestra “A crise da sociedade brasileira, seus impactos na nossa saúde e alternativas para uma vida melhor”*, a palestra foi ministrada pelo ouvidor geral, José Maria Dutra, e destacou a importância da participação social para a qualidade dos serviços públicos.

# Conquali debate lei que regulamenta participação e proteção dos usuários dos serviços públicos

Membro do Conselho de Qualidade do Serviço Público da Bahia (Conquali), a Ouvidoria Geral do Estado (OGE), através do ouvidor geral, José Maria Dutra, participou no dia 12 de junho, da 9ª reunião ordinária do órgão. Na pauta, a Lei Federal 13.460/2017, que entrou em vigor na Bahia no dia 22 de junho .



Sancionada em 26 de junho de 2017, a Lei 13.460 regulamenta a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários, 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.

A norma também orienta que cada Poder e esfera de governo disponha de atos normativos específicos acerca da organização e funcionamento das

ouvidorias, que se constituem como espaços de controle e participação social, atuando como interface entre sociedade e Estado.

## OGE e Defensoria Pública da Bahia discutem parceria



No dia 6/06, o ouvidor geral do Estado, José Maria Dutra, se reuniu com o defensor público geral, Clériston Cavalcante, e a coordenadora das Defensorias Públicas Especializadas, Gianna Morais. O objetivo foi discutir o uso do Sistema de Ouvidoria (TAG) - software de registro e gerenciamento de atendimentos - pela Coordenadoria das Defensorias Públicas Especializadas da Bahia. Durante o encontro, foi proposto a apresentação dos sistema à rede através de viodeoconferência. “Nosso intuito é promover a ampliação do acesso do cidadão ao Estado através da

Rede de Defensoria Pública, e o Sistema de Ouvidoria é um instrumento para esse diálogo”, esclareceu o defensor público, Clériston Cavalcante.

O Sistema de Ouvidoria é responsável pelo funcionamento em rede das 208 ouvidorias especializadas de secretarias, fundações, empresas, autarquias e demais órgãos do Estado, sob a coordenação da Ouvidoria Geral. A ação prevê o uso do sistema pelas defensorias especializadas de Família, dos Direitos da Criança e do Adolescente, Cível e de Fazenda Pública, Juizados Especiais, de Proteção aos Direitos Humanos, da Curadoria Especial, do Idoso, de Instância Superior, Criminal e de Execução Penal.

## OGE atende 90% das manifestações registradas em maio

A Ouvidoria Geral do Estado da Bahia recebeu no mês de maio 21.682 manifestações referentes aos serviços públicos estaduais e atuação do Governo do Estado.

Desse total, 93,59% já foram encerradas e 84,84% foram respondidas no mesmo dia. Pedidos de informação sobre serviços e ações do Governo do Estado foram os itens mais demandados do período. Dos registros, 79,71%

foram classificados como pedidos de informação, 11,84% representa reclamações, seguido por elogio (4,14%), solicitação (2,41%), denúncia (1,71%), e sugestão (0,21%).

O 0800 é o principal meio de contato utilizado pelos cidadãos para dialogar com a Ouvidoria Geral, com 82,47%. Na sequência aparecem a internet, com 7,42%, caixa coiletora (2,35%), WhatsApp (2,25%), pesquisa de satisfação (2,14%) e e-mail (1,90%). Os cidadãos comuns realizaram 65,71% dos registros, seguidos dos servidores públicos 24,87% e pessoa jurídica (5,90%).



# 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

