

Relatórios das ações da Ouvidoria Geral do Estado

2º Trimestre de 2018



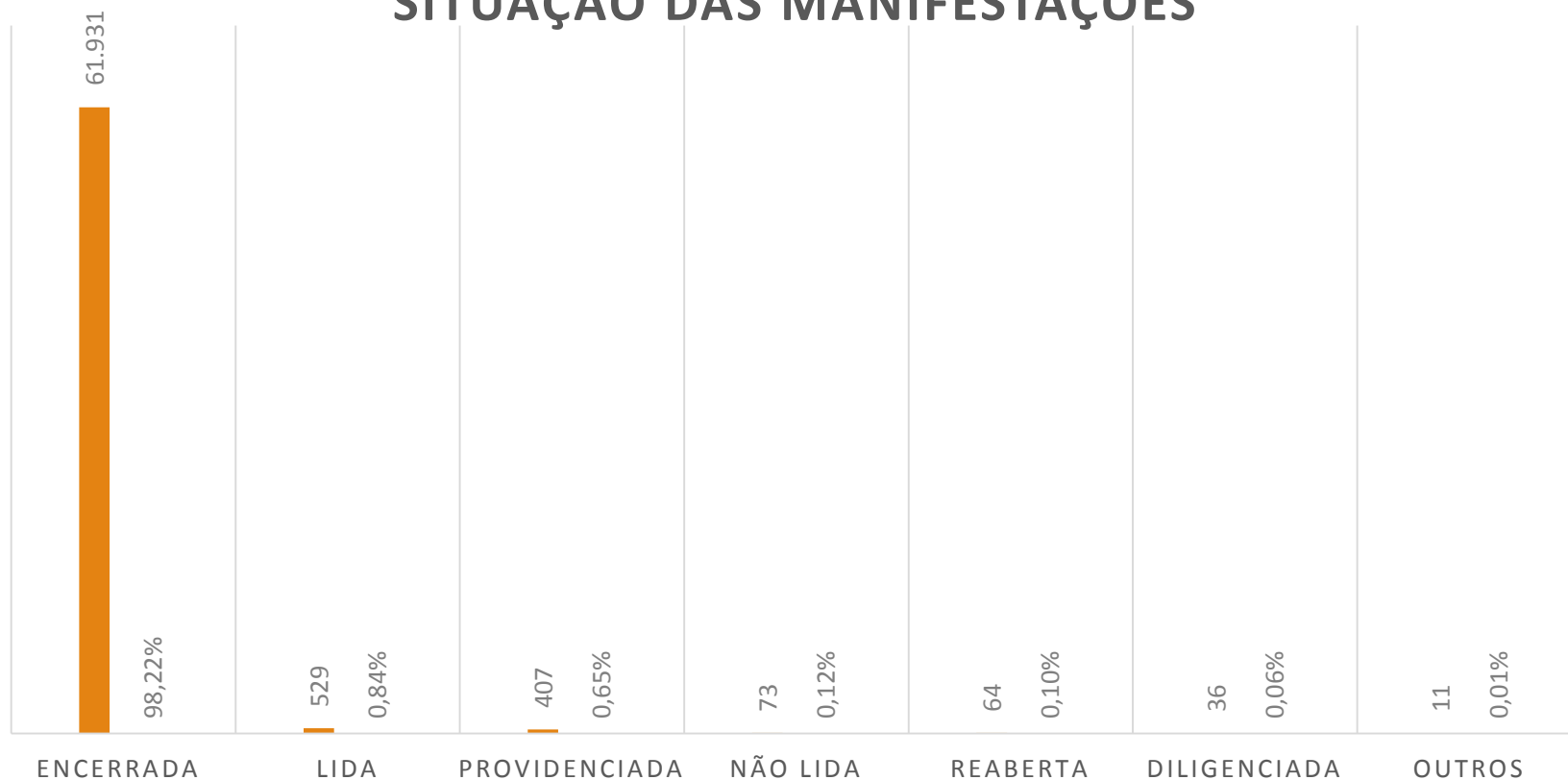
Estado da Bahia

Ouvidoria Geral respondeu 98,22 % dos cidadãos

A Ouvidoria Geral do Estado da Bahia recebeu **63.051** manifestações no 2º trimestre de 2017

Desse total, **59.982** já foram encerradas no sistema TAG.

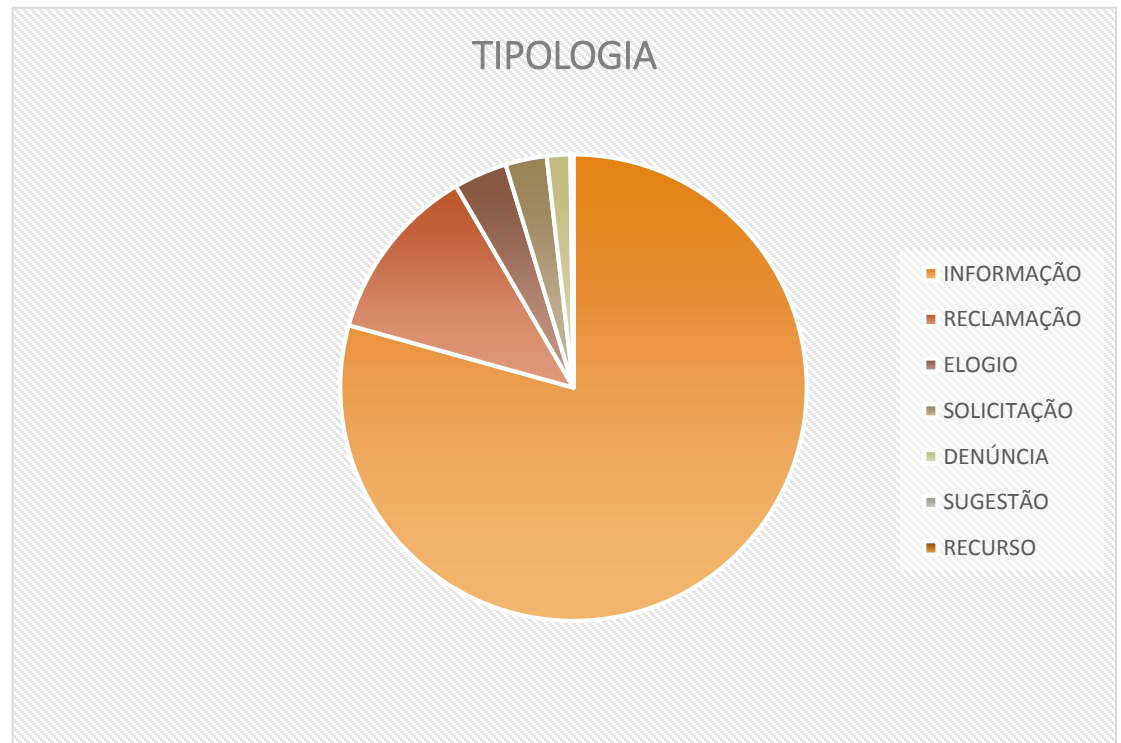
SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



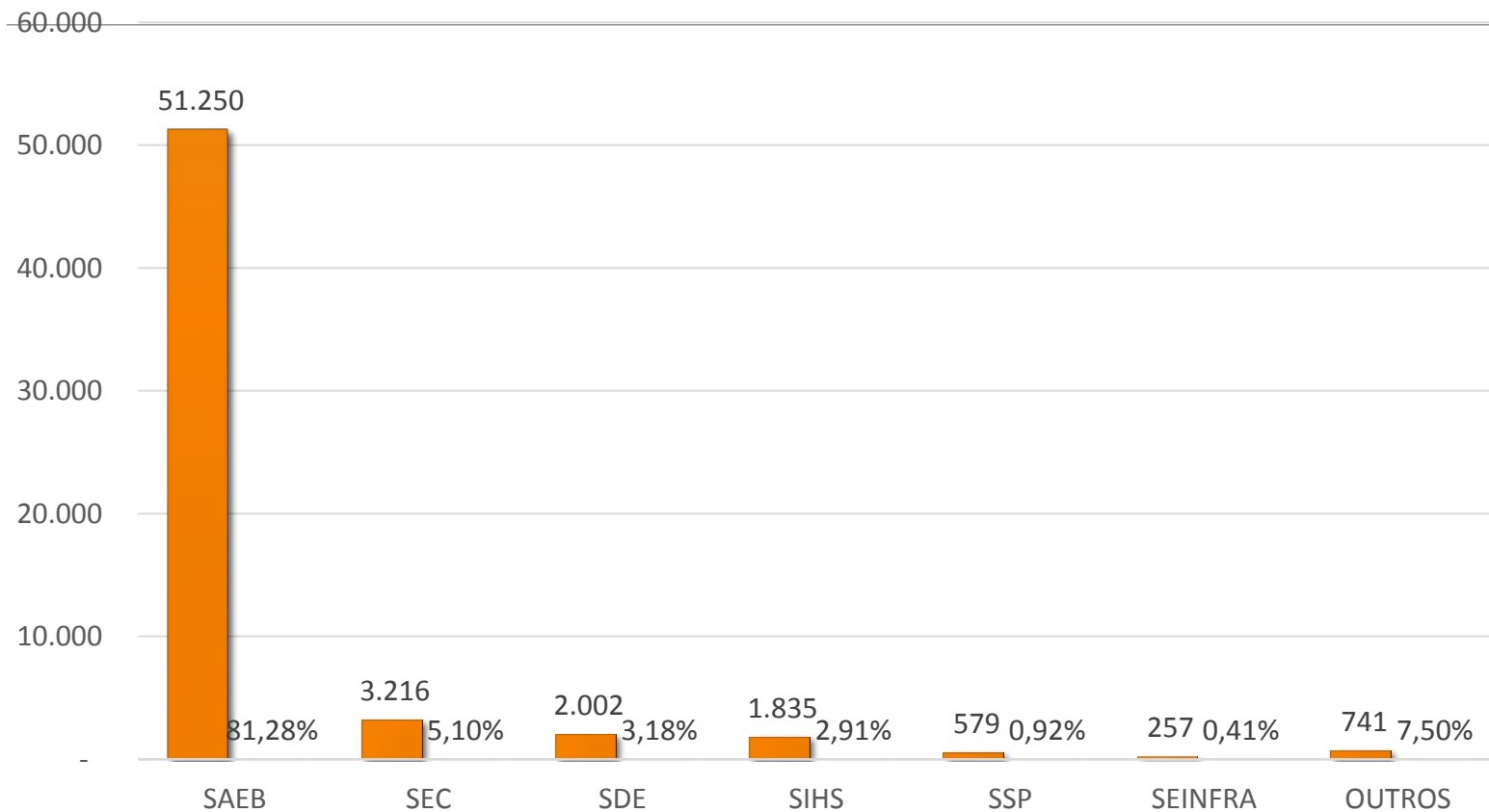
Tipos de Manifestações

Do total de 63.051 registros

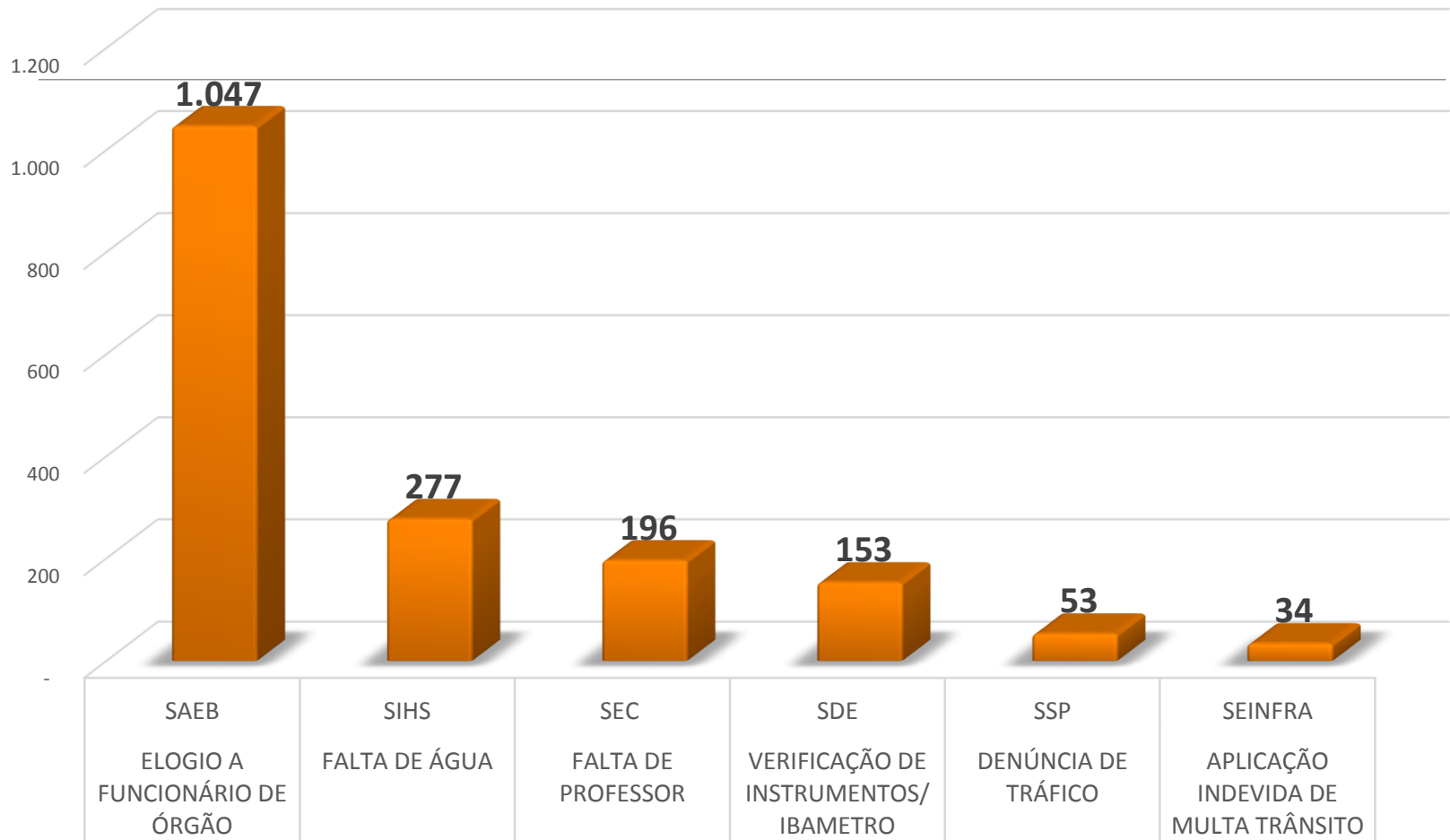
- 50.008 são pedidos de informações
- 7.745 reclamações
- 2.337 elogios
- 1.802 solicitações
- 1.027 denúncias
- 111 sugestões
- 21 Recursos



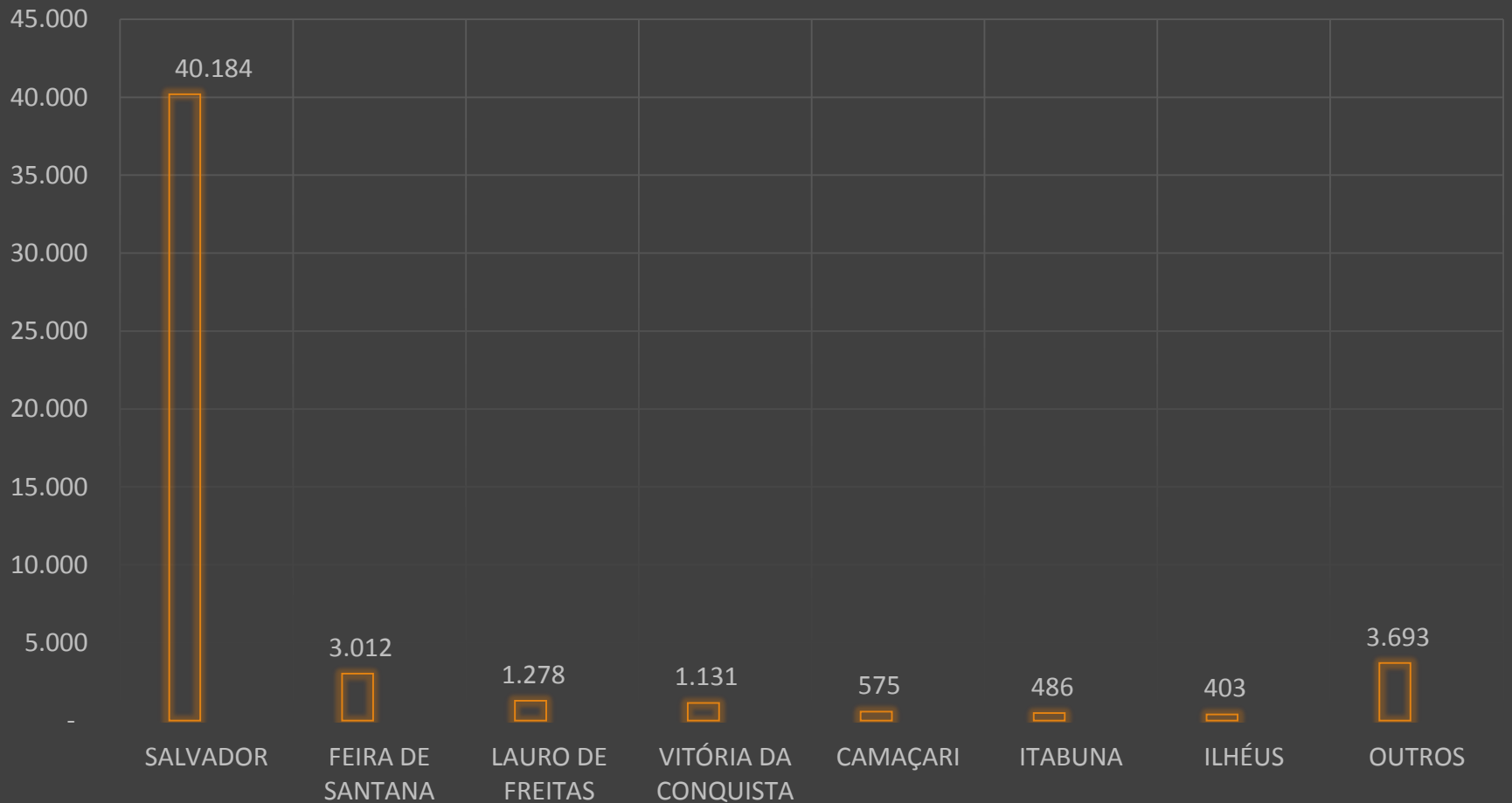
SECRETARIAS MAIS DEMANDADAS



ASSUNTOS EM DESTAQUE



MUNICÍPIOS MAIS DEMANDADOS



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

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.

ACESSE E SAIBA MAIS

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

