



RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA ESPECIALIZADA DA SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO – SDE

- Janeiro a Dezembro de 2023 -

- SUMÁRIO –

1. INTRODUÇÃO	3
2. DADOS COLETADOS NO PERÍODO DE REFERÊNCIA	3
2.1. Manifestações Recebidas x Meio de Entrada	4
2.2. Manifestações Recebidas x Tipo de Demanda	4
3. ANÁLISE DE PONTOS RECORRENTES E PROVIDÊNCIAS ADOTADAS	5
4. RECOMENDAÇÕES E CONSIDERAÇÕES FINAIS	5

1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria Geral do Estado da Bahia (OGE) desempenha um papel fundamental na promoção da transparência e na melhoria da relação entre os cidadãos e a administração pública. Sua atuação abrange a coordenação da Rede de Ouvidorias Especializadas do Estado, na qual estão inseridas a Secretaria de Desenvolvimento Econômico (SDE), a Empresa Baiana de Ativos (BAHIAINVESTE), o Museu Geológico da Bahia (MGB), o Centro Gemológico da Bahia (CGB) e Serviço de Atendimento ao Empreendedor.

A institucionalização da OGE encontra respaldo na legislação federal, notadamente na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que estabelece as diretrizes para a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos. A atuação da OGE é complementada pela regulamentação detalhada na Instrução nº 1 da Ouvidoria-Geral da União da Controladoria-Geral da União, datada de 05 de novembro de 2014, e pelos decretos estaduais nº 8.803/2003, Decreto Estadual nº 13.976/2012 e Decreto Estadual nº 16.283/2015, que conferem legitimidade e diretrizes operacionais.

Ademais, a OGE encontra suporte na Lei nº 12.527/2011, conhecida como Lei de Acesso à Informação, que assegura o direito do cidadão de obter informações públicas, contribuindo para a transparência e *accountability* no âmbito governamental.

Destaca-se também a prática anual, na qual as Ouvidorias Especializadas disponibilizam seus Relatórios Anuais. Essa prestação de contas contribui não apenas para a transparência, mas também para a avaliação e aprimoramento contínuo dos serviços prestados, alinhando-se aos princípios da gestão pública eficiente e voltada para o atendimento das demandas da sociedade.

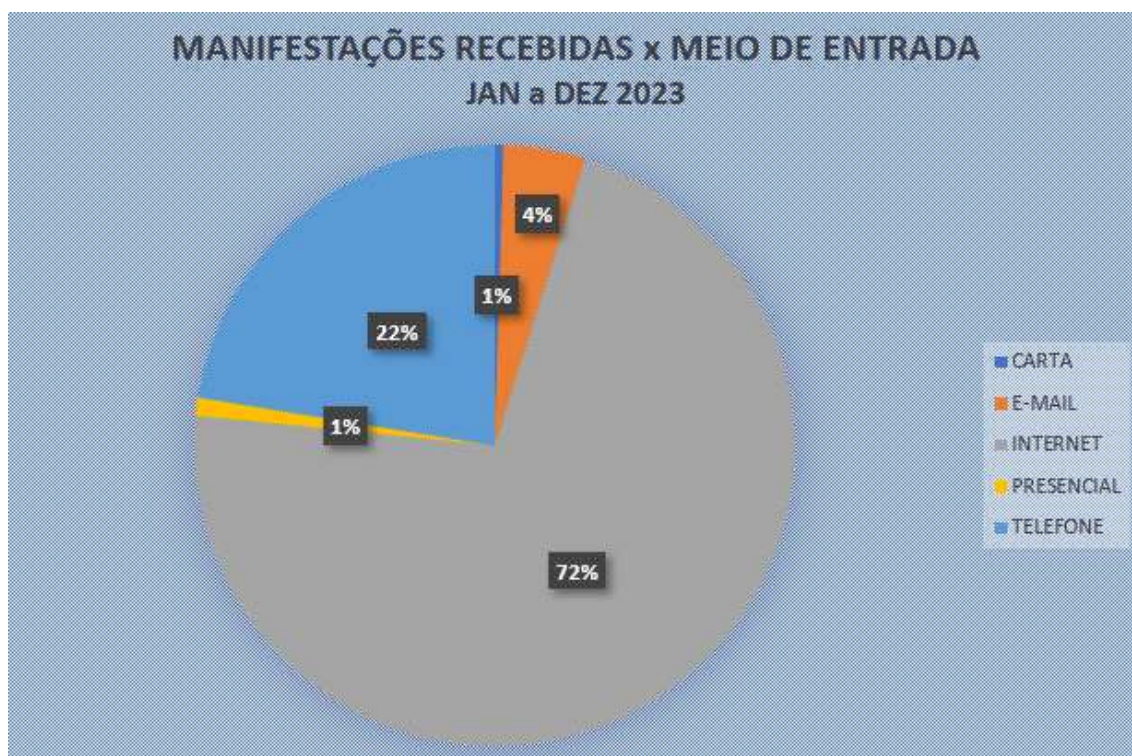
Assim, a atuação da OGE e de suas Ouvidorias Especializadas não apenas cumpre um papel regulatório, mas também reforça os valores democráticos, fortalecendo a participação cidadã e promovendo a excelência na administração pública estadual.

O presente relatório tem o objetivo de demonstrar, de forma sucinta e objetiva, os números da atuação da Ouvidoria Especializada da SDE durante o ano de 2023, para tanto, os indicadores estabelecidos pelo órgão serão representados graficamente, de modo a facilitar a análise pelo usuário e pelos órgãos de controle.

2. DADOS COLETADOS NO PERÍODO DE REFERÊNCIA

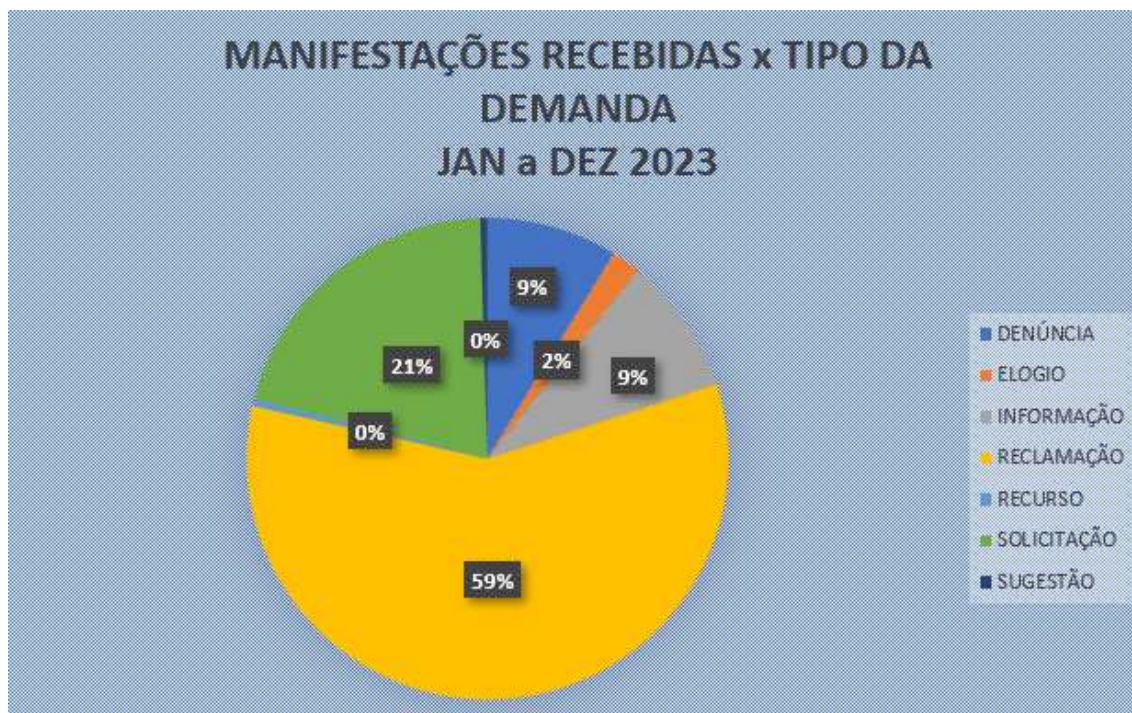
Em 2023 foi registrado um total de 205 manifestações direcionadas à SDE.

2. 1. Manifestações Recebidas x Meio de Entrada



Fonte: Ouvidoria Especializada SDE

2.2. Manifestações Recebidas X Tipo da Demanda



Fonte: Ouvidoria Especializada SDE

3. ANÁLISE DE PONTOS RECORRENTES E PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

Não foram identificados pontos recorrentes que indicassem falta de eficiência nas demandas apresentadas. A diversidade de demandas destaca a amplitude de atuação da SDE, e que as questões estão sendo tratadas de maneira rápida e satisfatória, com uma comunicação clara e com processos transparentes, reduzindo a ocorrência de problemas frequentes.

Por outro lado, a inexistência de pontos recorrentes não significa necessariamente que não existam oportunidades de melhoria, pois pode estar refletindo que a utilização da Ouvidoria por parte da comunidade não está sendo efetiva no seu propósito. Portanto, é essencial analisar o contexto mais amplo e considerar as nuances que esse cenário pode indicar. Pode representar tanto uma eficácia na resolução de problemas quanto a necessidade de maior promoção e conscientização sobre a Ouvidoria.

A resolução de demandas por parte da SDE é um processo contínuo de promoção da transparência e aprimoramento dos nossos processos. Após a identificação e análise das demandas, diversas providências foram adotadas para abordar questões específicas e melhorar a qualidade dos serviços. Algumas providências comuns incluem:

- **Correção de Erros e Irregularidades:** quando uma demanda revela erros ou irregularidades em processos ou procedimentos, a SDE procura tomar medidas imediatas para corrigir esses problemas e evitar sua repetição.
- **Aprimoramento de Processos Internos:** com base nas demandas recebidas, ajustes e aprimoramentos nos processos internos visando a eficiência operacional e a qualidade dos serviços prestados são sugeridos e implementados.
- **Implementação de Medidas Preventivas:** com base nas demandas recebidas, a Ouvidoria pode sugerir e monitorar a implementação de medidas preventivas, a fim de evitar a recorrência de problemas similares no futuro.

A implementação dessas providências contribui para o fortalecimento da Ouvidoria como um instrumento de gestão, alinhado aos princípios da governança de um serviço público de qualidade.

4. RECOMENDAÇÕES E CONSIDERAÇÕES FINAIS

A importância de uma Ouvidoria especializada reside na capacidade de concentrar-se em áreas específicas da administração, garantindo uma abordagem mais eficaz na resolução de questões relacionadas a setores específicos. Ao direcionar esforços para compreender as demandas particulares de cada área, a Ouvidoria especializada pode promover uma prestação de serviços mais eficiente e adaptada às necessidades específicas de cada setor.

Para a manutenção dos bons resultados e o aumento da transparência, algumas melhorias podem ser consideradas:

- Utilização de Novas Tecnologia: aprimorar o sistema de gestão para melhorar a eficiência no processamento e acompanhamento das demandas, permitindo uma resposta mais rápida e precisa.
- Capacitação Contínua: Investir em programas de capacitação contínua para os profissionais que atuam na Ouvidoria, garantindo que estejam atualizados em relação às melhores práticas, normativas e legislação vigente.
- Ampliação dos Canais de Comunicação: Diversificar e ampliar os canais de comunicação, como plataformas online e aplicativos móveis, para garantir o acesso facilitado da população, promovendo a participação ativa.
- Divulgação e Conscientização: Realizar campanhas de divulgação e conscientização sobre a existência e importância da Ouvidoria especializada, incentivando a participação dos cidadãos na fiscalização e no aprimoramento dos serviços públicos.

A implementação dessas melhorias contribuirá não apenas para a eficiência operacional das ouvidorias do Estado, mas também para o fortalecimento dos princípios democráticos, proporcionando à população um papel ativo na construção de um serviço público mais transparente, eficiente e alinhado às necessidades da sociedade.