

Ouvidoria do Conselho de Educação será integrada à Ouvidoria Geral do Estado da Bahia

Notícias

Postado em: 21/03/2018 11:03

Funcionários do Conselho Estadual de Educação da Bahia (CEE/BA) participaram do primeiro encontro para treinamento da equipe com vistas à integração de seu atendimento ao público e ouvidoria à Ouvidoria Geral do Estado da Bahia (OGE/BA). O treinamento ocupou toda a tarde da terça-feira (21/03/2018) e foi realizado na Governadoria do Estado da Bahia, no CAB, Salvador.

Foto: Ascom OGE/BA

Funcionários do Conselho Estadual de Educação da Bahia (CEE/BA) participaram do primeiro encontro para treinamento da equipe com vistas à integração de seu atendimento ao público e ouvidoria à Ouvidoria Geral do Estado da Bahia (OGE/BA). O treinamento ocupou toda a tarde da terça-feira (21/03/2018) e foi realizado na Governadoria do Estado da Bahia, no CAB, Salvador.

Esse primeiro treinamento dá sequência a todo processo de incorporação, por parte do CEE/BA, da metodologia e ferramentas utilizadas pela OGE/BA. Ao final do processo de treinamento e implantação do sistema, o Conselho de Educação terá condições de atender ainda melhor a quem lhe procura, otimizando os trabalhos nos campos das informações, denúncias e orientações, dentre outros temas pertinentes ao trabalho da ouvidoria.

O que é ouvidoria - A Ouvidoria Geral é um canal aberto entre o cidadão e o Governo. A sua finalidade é receber, encaminhar e acompanhar sugestões, reclamações, informações, denúncias e elogios dos cidadãos referentes aos serviços públicos estaduais, de forma humanizada e eficiente. Atua de acordo com a Lei de Acesso à Informação - 12.527/2011 (federal), 12.618/2012 (estadual), que preconiza a transparência pública, essencial para o controle qualitativo dos serviços prestados pelo Estado, além de ser uma grande aliada na melhoria da gestão.

Através dos canais de acesso à Ouvidoria, todo cidadão pode expressar seus anseios e críticas que são encaminhados aos órgãos competentes para garantir ao cidadão, sempre, resposta ao seu registro. Obter da sociedade contribuições que elevem a qualidade dos serviços prestados pelo Estado transcende um compromisso, integra o planejamento da nova administração pública.

Cada opinião, independente de sua natureza, além de revelar a avaliação popular acerca dos serviços públicos, indica para o Governo os desafios e reflexões necessários para melhorar a sua gestão. Dar voz aos cidadãos significa aproximá-lo do Estado e de suas decisões. Ouvir a sociedade é essencial para a cidadania e a democracia.

Estrutura - Na Bahia, o serviço de ouvidoria do Governo do Estado funciona em rede, sob

coordenação técnica da Ouvidoria Geral do Estado. São 288 ouvidorias especializadas de secretarias, fundações, empresas, autarquias e demais órgãos, interligadas através do Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública (TAG) - software de registro e gerenciamento dos atendimentos. O funcionamento em rede significa mais agilidade e qualidade na resposta ao cidadão, tendo em vista que cabe ao ouvidor especializado, em sua respectiva área, a resposta final.