

## **Cartilha do Cidadão vai democratizar o acesso aos serviços do Governo do Estado**

### **Notícias Destaque**

Postado em: 26/03/2024 16:03

Para democratizar o acesso dos cidadãos às políticas públicas estaduais, foi lançada, nesta terça-feira (26), a primeira Cartilha do Cidadão. A publicação, elaborada pela Ouvidoria Geral do Estado (OGE), tem o tema “A Democracia está em sua participação!”. O ato aconteceu no Centro Administrativo da Bahia (CAB), em Salvador, e contou com a participação de representantes de ouvidorias de diversos órgãos da gestão estadual.

A intenção é oferecer, de maneira didática e objetiva, orientações sobre a atuação da Ouvidoria, e como cada pessoa pode manifestar suas inquietações e proposições neste canal. Para a ouvidora geral, Arany Santana, é fundamental ampliar as formas de fazer com que os serviços do estado cheguem à população. “Para nós é muito importante, considerando que a Ouvidoria é uma ferramenta de diálogo da população com o Governo do Estado. É relevante o lançamento dessa cartilha, que vai chegar na mão da população, que precisa dos serviços”, pontuou Arany.

Por meio da leitura do material, os cidadãos e cidadãs poderão compreender qual o papel da Ouvidoria enquanto canal de comunicação com o Governo do Estado, como identificar cada tipo de manifestação e por quais meios de atendimento registrar suas reclamações, denúncias, sugestões, elogios, solicitações e pedidos de informação. Luciano Cordova é supervisor na OGE e considera que a publicação irá facilitar as ações da Ouvidoria. “É um grande instrumento para que o cidadão tenha clareza maior e todos os órgãos respondem aos seus questionamentos”, disse o supervisor.

De acordo com o secretário de comunicação, André Curvello, a cartilha vem para fortalecer a cidadania. “É muito importante que o cidadão seja ouvido. Nós, que estamos à frente da gestão pública, temos que aprender diariamente com a população. O cidadão sabe exatamente o que está acontecendo em seu bairro, sabe exatamente o que está acontecendo na sua rua e essa voz do cidadão só faz com que o poder público reflita e consiga prestar um serviço cada vez melhor. A informação chega, ela é depurada, a crítica chega, ela é depurada, o elogio chega, ele é depurado. Para que a gente construa cada vez mais um serviço público de melhor qualidade”.

Além de ser distribuída de forma impressa, a cartilha também pode ser acessada no site [www.ouvidoria.ba.gov.br](http://www.ouvidoria.ba.gov.br).

#### Cartilha da Ouvidoria

Em comemoração ao Dia Nacional do Ouvidor e da Ouvidora, celebrado em 16 de março, também foi lançada a nova Cartilha da Ouvidoria. Com conteúdo revisado e atualizado, o material vai servir de orientação para a Rede de Ouvidorias Especializadas da Bahia, formada por mais de 300 pontos espalhados por todo o estado. “É uma ferramenta puramente técnica. Ela já existia, nós apenas

atualizamos, porque ela estava restrita apenas ao ouvidor. Hoje ela também atinge os meninos de primeiro emprego que trabalham na ouvidoria, os estagiários e os diversos técnicos. Não é somente uma ferramenta para o ouvidor daquela instituição, mas para todos aqueles que trabalham”.

O órgão, que é vinculado à Secretaria de Comunicação (Secom), foi criado há 21 anos. 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.

O contato pode ser feito presencialmente, no prédio da Governadoria, no Centro Administrativo, em Salvador; pelo telefone 0800-284-0011; pelo whatsapp, pelo número 0800-284-0011; pelo endereço eletrônico: <https://www.tag.ouvidoriageral.ba.gov.br/tag/NovaManif.dll/>; pelo e-mail: [ceao@ouvidoria.ba.gov.br](mailto:ceao@ouvidoria.ba.gov.br) e ainda Instagram e Facebook.

Fotos AQUI.

Repórter: Anderson Oliveira/GOVBA

Foto: Joá Souza/GOVBA