RELATORIO DE GESTÃO

OUVIDORIA - 2023

Carla Josefa Hanhoerster Silva

– Ouvidora Titular

Selma Gabriela Borges Santos

Ouvidora Adjunta

SUMÁRIO

1.Introdução..... 03

2. Tipologia das Manifestações..... 04

3. Pontos Recorrentes.....06

4. Providências Adotadas..... 08

1.INTRODUÇÃO

A Ouvidoria Especializada da SUDESB exerce suas atividades em consonância com as orientações e normas expedidas pela Ouvidoria Geral do Estado– OGE, cujo funcionamento foi regulamentado pelo Decreto Estadual n. 8.803, de 10 de dezembro de 2003, na forma preconizada no artigo 5º:

> *Art. 5º - As atividades de ouvidoria serão desenvolvidas de forma descentralizada, através das ouvidorias setoriais e de ouvidores indicados para atuarem nos órgãos e entidades do Poder Público Estadual.*

Atuando de acordo com as diretrizes da Lei Estadual de Acesso à Informação (12.618/2012, 28 de dezembro de 2012), o objetivo desta Ouvidoria consiste na buscade soluções para as demandas apresentadas pelo público, além de oferecer aos gestores informações gerenciais e sugestões, visando ao aprimoramento na prestação dos serviços oferecidos por esta autarquia.

Ao desempenhar o papel de porta-voz dos cidadãos na autarquia a Ouvidoria da SUDESB atua como importante mecanismo de participação e controle social, além de ser grande aliada na defesa dos direitos dos usuários e importante ferramenta de gestão.

Esta Especializada não possui papel coercitivo nem fiscalizador: não é função da Ouvidoria punir nem apontar defeitos na ação das áreas, mas sim receber os registros gerados espontaneamente por seus demandantes, exercendo a função indutora na solução das demandas existentes através da escuta empática e do diálogo qualificado.

As atribuições precípuas das ouvidorias gerais públicas são estabelecidas pela Lei Federal n. 13.460, de 26 de junho de 2017, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico. São elas:

I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

II - acompanhar a prestação dos serviços, visando garantir a sua efetividade;

III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;

V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;

VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula e;

VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

2. TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES

Seguindo suas atribuições institucionais, no ano de 2023 a Ouvidoria da SUDESB recebeu 83 (oitenta e três) demandas dos públicos interno e externo e assegurou tratamento individualizado e resposta tempestiva para cada tipo de demanda recebida,em conformidade com as seguintes tipologias:

- **Reclamação**: Manifestação, fundamentada ou não, que demonstra insatisfação ou opinião desfavorável (um protesto, uma queixa ou crítica), individual ou coletiva,com relação aos procedimentos adotados pela SUDESB, mesmo que não contrariem os dispositivos legais, merecem o devido levantamento das razões que a motivou;
- **Sugestão:** Propostas apresentadas pelos usuários para o aprimoramento da gestão, com o intuito de melhorar ou alterar procedimentos da SUDESB;
- **Elogio:** Todas as demandas que trouxerem manifestação de satisfação e aprovação

com ações da SUDESB;

- **Denúncia:** Todos os registros nos quais são informadas ocorrências fraudadoras ou contrárias à Lei, à ordem pública ou a algum regimento, regulamento ou estatuto;
- **Solicitação:** Comunicação que, embora também possa indicar insatisfação, necessariamente contém um requerimento;
- **Pedido de Acesso à Informação:** Todas as demandas apresentadas por meio dos canais oficiais de comunicação da SUDESB, requerendo um dado ou informação relativa aos Órgãos e Entidades da Administração Pública, realizadas por qualquer pessoa físca ou jurídica,devidamente identificada, considerando o seguinte conceito definido pelo artigo 3º da sobredita Lei 12.618/2012:

> *I-Informação: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para a produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.*

O canal mais utilizado pelo cidadão que buscou a Ouvidoria da SUDESB em 2023 foi o *Call* Center (0800-284-0011) da Ouvidoria Geral do Estado – OGE. Esta importante ferramenta acolhe as demandas dos cidadãos, registra-as no **Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública–TAG** e encaminha-as ao órgão competente pelo seu tratamento e resposta conclusiva. Além disso, os usuários acessaram à Ouvidoria Especializada da SUDESB presencialmente ou apresentaram suas demandas através de e-mails e telefones institucionais.

Conforme demonstra o *Gráfico 1*, **RECLAMAÇÃO** foi o tipo de registro mais frequente em 2023, com 52% do total de demandas, seguido por **SOLICITAÇÃO**, com 27%, majoritariamente relativas a realização de projetos de esporte e lazer e construção de espaçoes esportivos nos municípios.

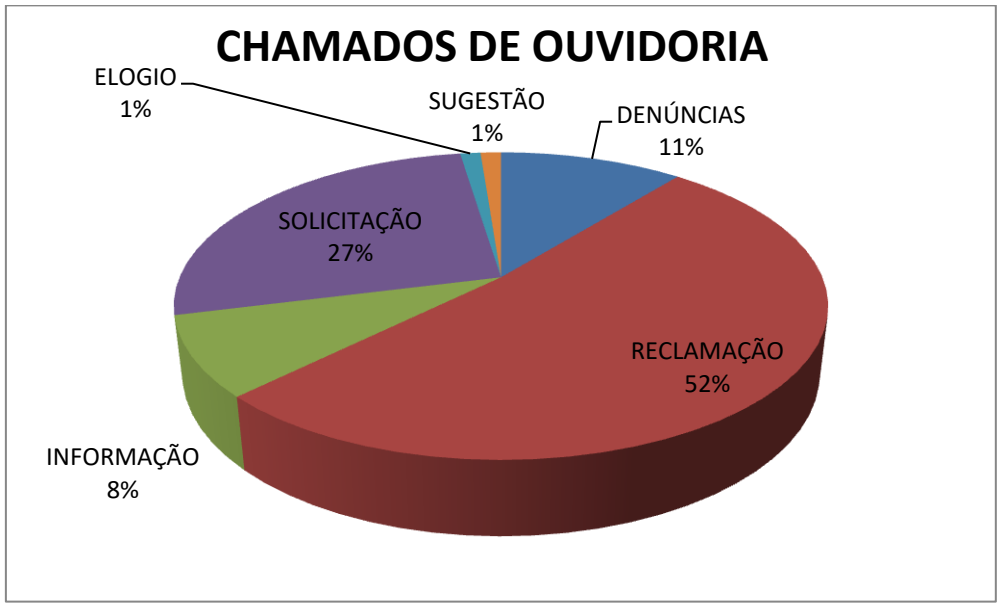

Gráfico 1
Fonte : Sistema TAG, em 01/01/2024

Conforme acima detalhado as manifestações compreenderam pedidos de informações, solicitações, elogio, sugestão sobre os projetos e programas da autarquia que foram atendidos de forma integral. As reclamações e denúncias, foram investigadas e esclarecidas aos cidadãos. Foram registradas as manifestações a partir do SEI, onde os processos encontram-se instruídos com o pronunciamento dos setores responsáveis.

3. PONTOS RECORRENTES

A maioria dos pedidos reportou-se às informações acerca dos projetos da autarquia, atendidas em tempo real. També houve solicitações de realização de parcerias através de termos de fomento e colaboração, alem de pedidos de construções e reformasde espaços esportivos que tambem foram respondidas com as orientações necessárias para a formalização. Houve ainda pedidos de esclarecimentos acerca da matrícula de alunos nas escolinhas da Sudesb que foram prontamente esclarecidos.

Tabela 1

ASSUNTO DA OUVIDORIA	QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÃO
Reclamações acerca da manutenção da piscina do Bonocô	43
Solicitação de construções de equipamentos esportivos e projetos de fomento de esporte e lazer	23

Fonte: Sistema TAG, em 01/01/2024.

Observando-se a *Tabela 1*, conclui- se que a população identifica a Ouvidoria da SUDESB como canal de interlocução com o poder público. Este reconhecimento é refeltido no expressivo número de pedidos de informação (LAI/outros) demandados a este canal no ano de 2023. Ressalta-se que todos os registros foram respondidos tempestivamente, em conformidade com a Decreto Estadual 8.003 de 10 de dezembro de 2003.

No que tange às recorrentes solicitações de matrícula nas escolinhas de esporte da Sudesb, além de pedidos de construções de equipamentos esportivos e realização de projetos de fomento de esporte e lazer verifica-se que os cidadãos reconhecem a autarquia como uma entidade que, dentre outros objetivos, visa fomentar o esporte e lazer do Estado da Bahia, visando a qualidade de vida dos cidadãos.

A maior parte das reclamações referiu-se a manutenção da piscina esportiva do Centro Olímpico de Natação da Bahia, localizado no Bonocô, que passou por uma grande reforma e modernização tanto na estrutura física externa como na casa de máquina que abriga as bombas e filtros das piscinas. Isso posto e apesar da reforma a água foi mantida limpa e com o índice de cloro livre e o PH (Potencial Hidrogênico) dentros do parâmetros exigidos por lei a saber: Cloro Livre, 1.5 - Ideal entre 1 e 3 PPM (Partes por milhão) e PH , 7.6 - o mais próximo possível da lágrima humana.

Destaca-se que após as providências tomadas foi realizada entrevista com alunos, pais e professores, nenhum dos entrevistados se queixou ou registrou essa situação, muito pelo contrário elogiaram tanto a estrutura física do Centro como o tratamento das piscinas. Inclusive atletas que as utilizam das 07hs ás 17hs.

O serviço prestado no Centro, conforme relato dos usuários é de qualidade, tanto no acolhimento humano quanto na limpeza, portanto, o Projeto Social e Esportivo que abriga

atletas de alto rendimento, crianças, idosos, bombeiros e policiais , desde sua reinauguração jamais houve queixa nesse sentido.

4. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

Sendo uma unidade de caráter mediador e não coercitivo, cabe à Ouvidoria dar conhecimento aos gestores sobre a recepção de denúncias e reclamações, para que estes dêem tratamento ou, em casos específicos, solicitem apuração através de instrumentos adminstrativos. A Ouvidoria acompanha o tratamento da demanda, cientifica o interessado sobre seu andamento e, quando a resposta conclusiva é fornecida pela unidade responsável, encerra a manifestação informando ao cidadão(ã) quais foram as medidas adotadas pela Administração.

No cumprimento de suas atribuições precípuas, todos os registros recepcionados por esta Ouvidoria Especializada são encaminhados para conhecimento e adoção de medidas das áreas competentes. As demandas apresentadas são apuradas e rigorosamente repondidas dentro dos prazos determinados pelos dispositivos legais já mencionados neste Relatório.

As Ouvidoria da Sudesb atuou fundamentalmente no processo de interlocução entre o cidadão e o poder público, de modo que as manifestações provocaram a melhoria dos serviços prestados. Foram identificadas ações que resultaram na melhoria dos serviços oferecidos por esta autarquia. Assim a Ouvidoria atuou como ferramenta de gestão, encaminhando sugestões à alta administração para que fossem verificada a possiblidade de serem implementadas.