

## Fale com a Ouvidoria Geral

[www.ouvidoriageral.ba.gov.br](http://www.ouvidoriageral.ba.gov.br)  
0800-284-0011

(de segunda a sexta-feira, das 8 às 18h)

Fax: (71) 3115-6901

Twitter: @ouvidoriageral



Ouvidoria Geral



SISTEMA DE OUVIDORIA  
E GESTÃO PÚBLICA

**Ouvidoria com  
foco na gestão**

## TAG ganha versão Web

A versão Web do Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública - TAG consolida o serviço de ouvidoria do Governo do Estado como uma ferramenta para gestão pública e canal de interlocução com os cidadãos. Desenvolvida pela Ouvidoria Geral do Estado da Bahia, a nova versão moderniza o funcionamento da ouvidoria.

O acesso ao TAG será realizado pelo próprio navegador (*browser*) de Internet, independente do sistema operacional e sem a necessidade de download do *software* para a execução do sistema. A mudança irá potencializar a atuação das Ouvidorias, uma vez que os ouvidores poderão acessar o TAG com mais liberdade e mobilidade.

A nova versão do TAG possibilita ampliar o detalhamento das informações dos registros e, conseqüentemente, a elaboração de relatórios fidedignos que proporcionará uma noção exata dos pontos fortes e fracos da administração pública. Outra inovação é o controle da qualidade da resposta, que será realizado pelo próprio cidadão após a finalização do seu registro.

### Histórico

O Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública - TAG é uma versão aprimorada do Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGO). O SGO foi criado em 2005 e atendia apenas as demandas de cada Órgão. Em 2007, o Sistema de Ouvidoria otimizou as funcionalidade operacionais e evoluiu para uma ferramenta analítica, utilizada para o diagnóstico e prognóstico em gestão pública.

A versão Web do TAG, lançada em 2010 pela Ouvidoria Geral, é resultado do intercâmbio com as ouvidorias parcerias de outros estados, prefeituras e instituições, bem como dos Ciclos de Debates com a Rede de Ouvidorias do Estado da Bahia e Rede de Ouvidorias Públicas da Bahia e demais órgãos da administração pública estadual.

## Confira as principais mudanças

### Antes

- \* Sistema cliente/servidor dificultava o acesso ao TAG;
- \* Software só rodava no Sistema Operacional Windows;
- \* Atualização das versões não era dinâmica;
- \* Os assuntos só podiam ser desdobrados em dois níveis, o que limitava a elaboração de relatórios gerenciais;
- \* Cada registro suportava apenas uma tipologia (reclamação, denúncia, informação, sugestão e/ou elogio) e múltiplos assuntos;
- \* Os atributos avançados eram subutilizados e dificultavam as análises dos pontos fracos e fortes da gestão

### Agora

- \* TAG pode ser acessado de qualquer navegador (browser);
- \* Nova versão é totalmente independente de Sistema Operacional;
- \* Atualização das versões será automática pela Internet;
- \* Os assuntos podem ser desdobrados em até seis níveis para otimizar os relatórios gerenciais;
- \* Cada registro poderá ter múltiplos dados complementares, o que permitirá análises aprofundadas dos pontos fortes e fracos;
- \* Melhoria da usabilidade dos formulários de registros das manifestações para os