

# Relatórios das ações da Ouvidoria Geral do Estado

## 4º Trimestre de 2018

---



**Estado da Bahia**

Ouvidoria Geral do Estado

Desse total,  
**97,27%** já foram  
encerradas e  
**88,33%** no mesmo  
dia.

**CANAL DE ENTRADA  
MAIS UTILIZADO:**

0800 284 0011

**TIPO DE  
MANIFESTANTE:**

PESSOA FÍSICA: 76,60%

# Ouvidoria Geral do Estado – OGE

recebeu

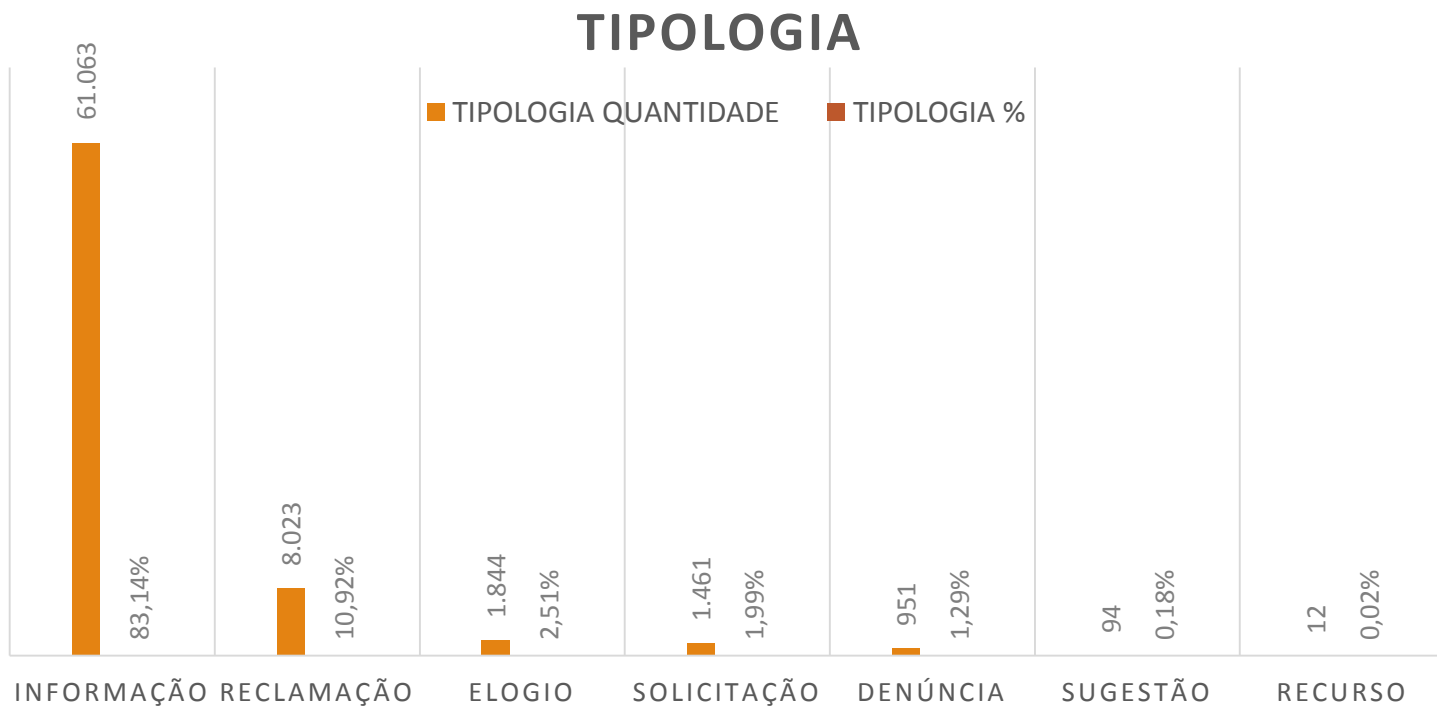
**73.450** manifestações no  
4º trimestre de 2018



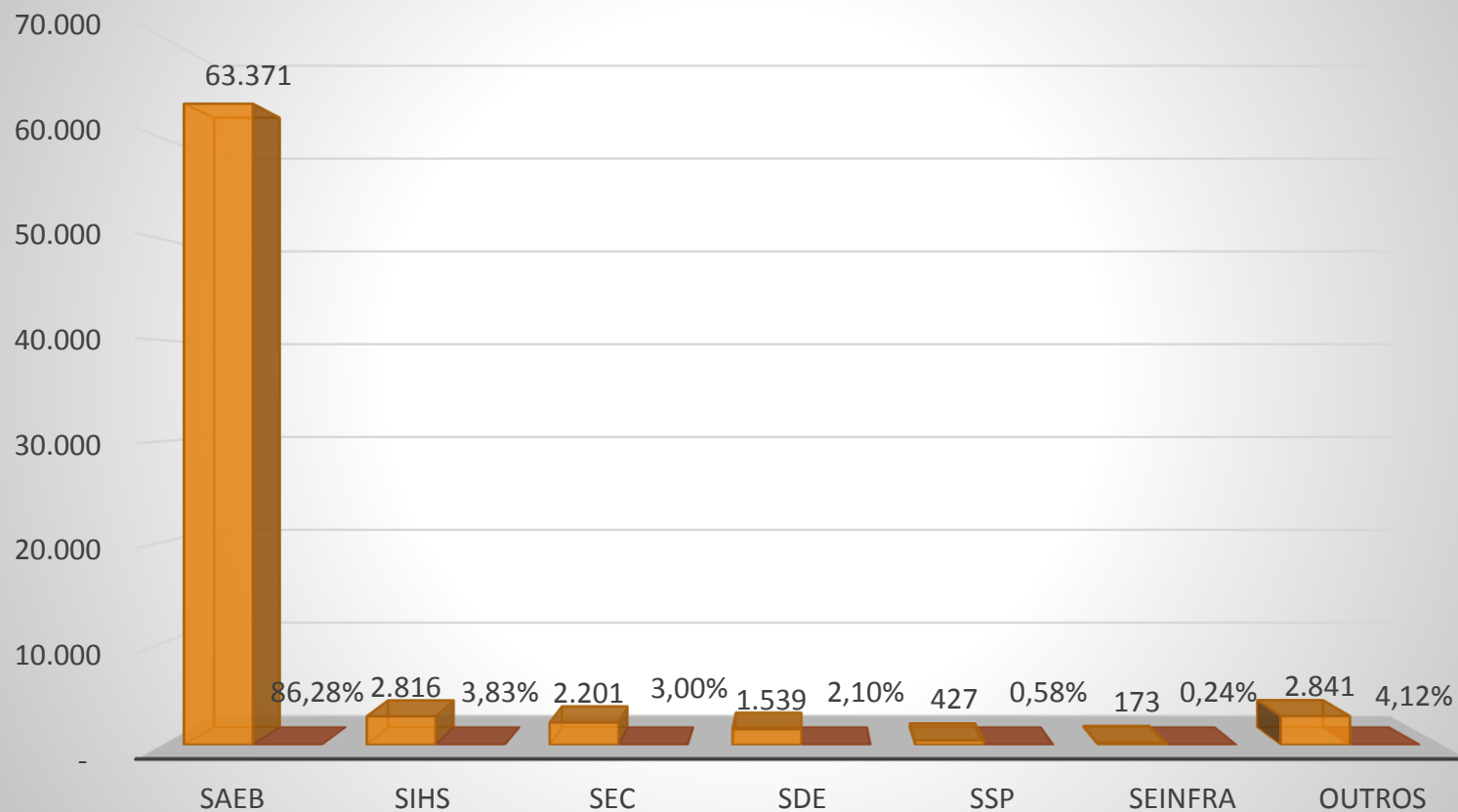
**Estado da Bahia**

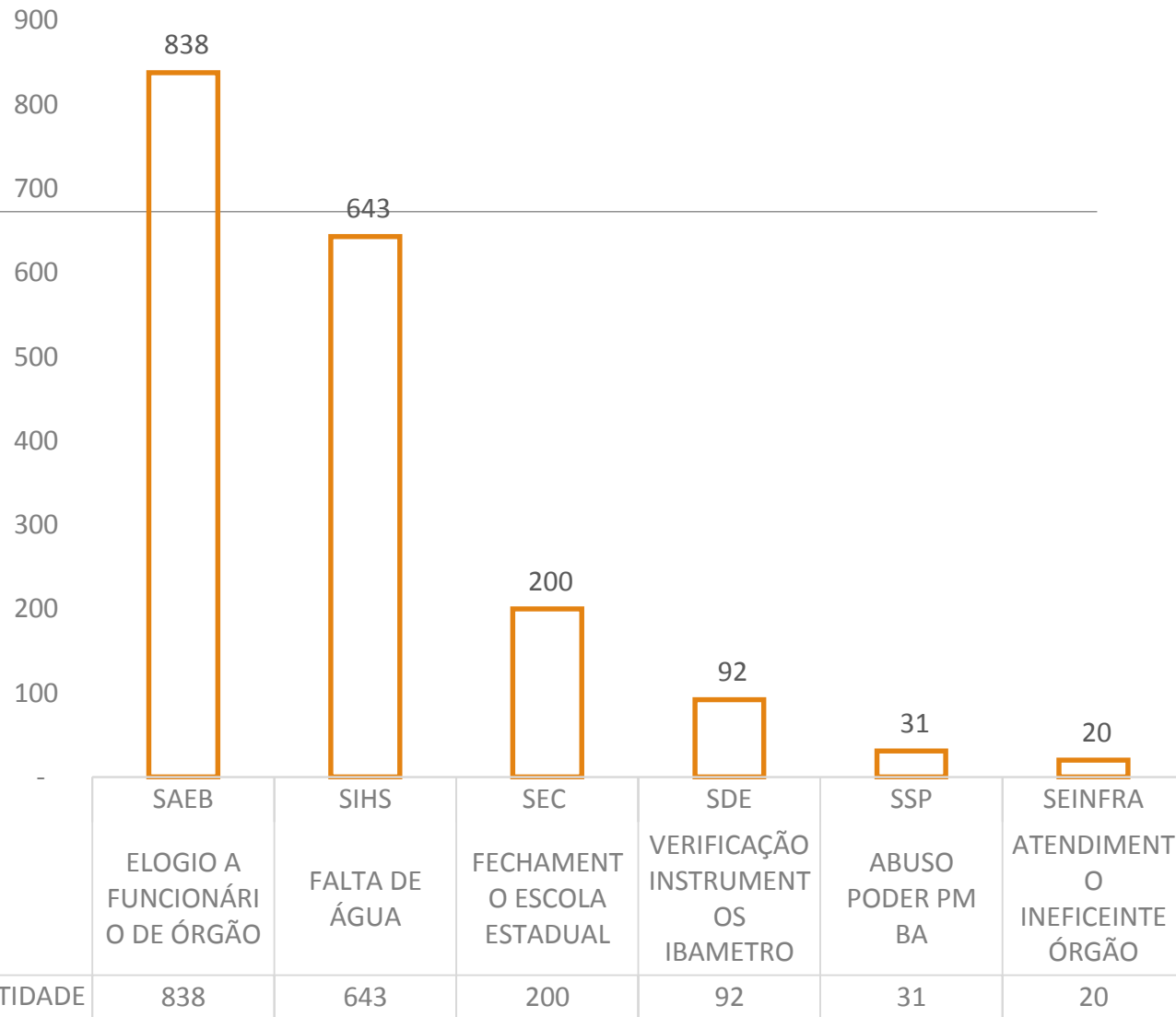
Ouvidoria Geral do Estado

# TIPOS DE MANIFESTAÇÕES



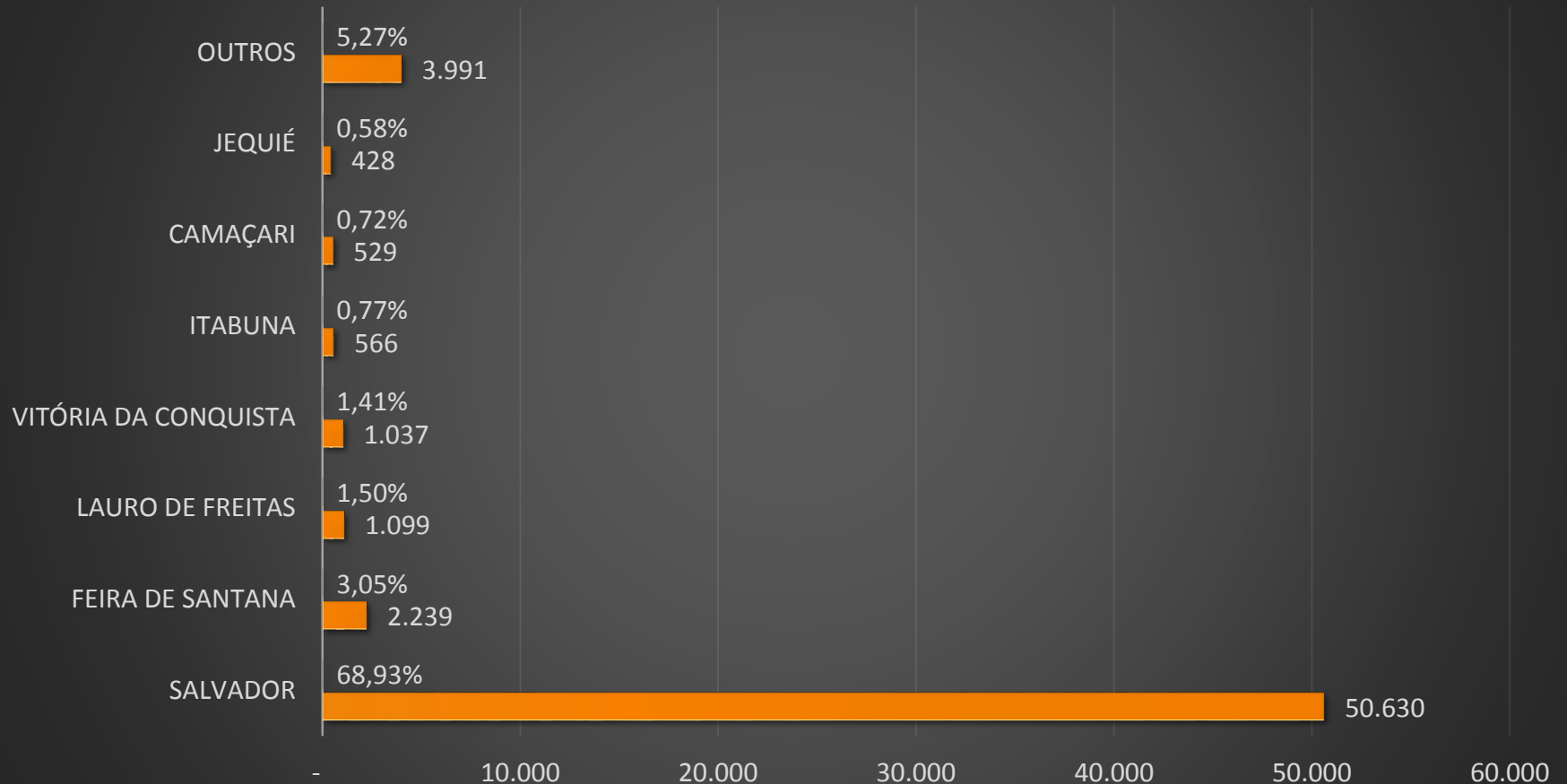
## SECRETARIAS MAIS DEMANDADAS





■ ASSUNTOS EM DESTAQUE QUANTIDADE

## MUNICÍPIOS MAIS DEMANDADOS



## OG E MANTEM CERTIFICAÇÃO DE QUALIDADE ISO 9001:2015

Em novembro, nos dias 28 e 29, a Ouvidoria Geral do Estado (OGE) passou por auditoria externa, realizada pelo Instituto Baiano de Metrologia e Qualidade (Ibmetro), e, sem ressalvas, manteve a certificação de qualidade dos seus procedimentos de trabalho de acordo a norma ISO 9001:2015. O órgão recebeu a Certificação ISO 9001 :2015 em dezembro de 2017, visando a melhoria contínua dos serviços prestados ao cidadão.





O processo de manutenção da certificação incluiu várias etapas, entre elas, a revisão dos documentos que compõem o Sistema de Gestão de Qualidade (SGQ) do órgão e dos seus processos de trabalho com toda a equipe, através de dinâmicas, reuniões e encontros, de acordo com os requisitos da norma.



Simulações de atendimentos e perguntas sobre as Instruções de Trabalho (ITR) também foram realizadas pela Central de Atendimento (CEAO) e a Coordenação da Rede de Ouvidorias Especializadas e Projetos (Coep).

Antes da auditoria externa o órgão recebeu a auditoria interna da Diretoria de Gestão de Qualidade (DGQ), da Secretaria Estadual de Administração Pública (Saeb).





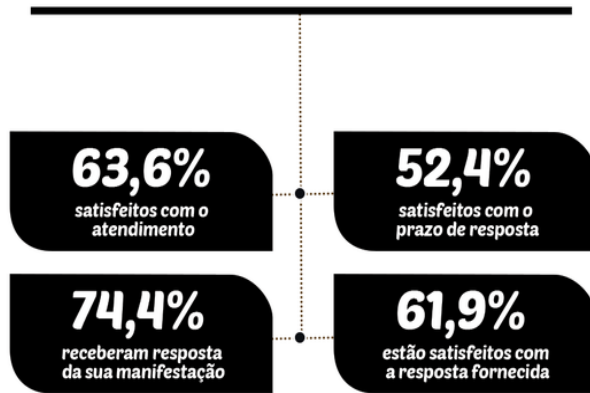
## OGÉ FAZ ATENDIMENTO VIA APP SAC DIGITAL

A Ouvidoria Geral do Estado irá suspender o atendimento via WhatsApp no dia 20/12 e para continuar falando com o órgão via celular o cidadão pode baixar o app SAC Digital, que possibilita o acesso aos serviços públicos de forma eletrônica e personalizada.

São muitas as vantagens para o uso do novo app, entre elas se destacam a segurança dos dados fornecidos e a praticidade e eficiência no registro e consulta das manifestações (reclamações, denúncias, pedidos de informação, sugestões, solicitações e elogios) pelos cidadãos, além da otimização do atendimento prestado pela OGE. Mais: [www.ouvidoriageral.ba.gov.br](http://www.ouvidoriageral.ba.gov.br)



# OG E ALCANÇA 63% DE SATISFAÇÃO NO ATENDIMENTO PRESTADO AO CIDADÃO



Dados SEI/Seplan | Período: 01 de abril a 10 de julho de 2018

Cerca de 5,5 cidadãos que utilizaram os serviços da Ouvidoria Geral do Estado (OGE), no período de 1 de abril a 10 de julho de 2018, responderam pesquisa sobre o atendimento prestado pelo órgão. A pesquisa faz parte dos indicadores que avaliam a qualidade do atendimento prestado pela OGE de acordo a

Grau de satisfação do atendimento fornecido pela OGE



ISO 9001/2015, que certificou o órgão em dezembro de 2017. No primeiro trimestre, a OGE alcançou 60% de satisfação.

Além do indicador de satisfação (pesquisa), são avaliados os indicadores de acesso – entre janeiro e novembro de 2018, a OGE aumentou **13,89%** em relação em 2017).

## **Sistema de Ouvidoria passa por atualizações e recebe novas funções**

---

O Sistema de Ouvidoria, software de registro e gerenciamento dos atendimentos realizados pela Ouvidoria Geral do Estado (OGE), tem passado por série de atualizações e inclusão de novas funções. O objetivo é aperfeiçoar os procedimentos de trabalho, o atendimento em rede e possibilitar agilidade e qualidade na resposta ao cidadão.

As melhorias incluem alterações tanto para o cidadão (externo) como para a equipe de trabalho (interna). Entre as mudanças externas, se destacam a agilidade no procedimento e acompanhamento do prazo da resposta da manifestação, devolução da manifestação junto à ouvidoria especializada, facilidade no acesso, correções no recebimento de manifestações oriundas do portal e aplicativo SAC Digital, entre outras.

# OGE REALIZA PALESTRAS SOBRE CNV E ESCUTA EMPÁTICA NA UESC E FEIRA DE SANTANA



Desenvolver ações para fortalecer relações humanas no ambiente de trabalho foi o objetivo das palestras realizadas pela Ouvidoria Geral do Estado (OGE) no mês de novembro (22 a 25/11) com professores, funcionários e estudantes da Universidade Estadual de Santa Cruz (Uesc), em Ilhéus, e com gestores escolares, professores e funcionários do CRAS e CREAS em Feira de Santana no dia 7/11.

CNV é o modelo de gestão aplicado na OGE que visa a resolução de conflitos nas relações pessoais e interpessoais, melhorando a eficácia de todos os níveis de comunicação. É implementado através de formações e padronização dos procedimentos de trabalho.

A iniciativa faz parte da Formação Cidadão em Ação realizada pela OGE com o objetivo de melhorar as relações nos diversos grupos sociais



# LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO É TEMA DE SEMINÁRIO NO TCE/BA

Seminário realizado pelo Tribunal de Contas do Estado da Bahia (TCE/BA) dia 22/11, debateu a implementação da Lei de Acesso à Informação (LAI). Seis palestrantes destacaram a importância do acesso dos cidadãos às informações públicas visando o fortalecimento do controle social e o atendimento das necessidades da sociedade.

Um dos temas debatidos foi **Ações do Comitê Gestor de Acesso à Informação CGAI**, que teve como palestrante o auditor -geral do Estado e membro do Comitê Gestor de Acesso à Informação (CGAI) - que é presidido pela Ouvidoria Geral do Estado (OGE), Luís Augusto Rocha.

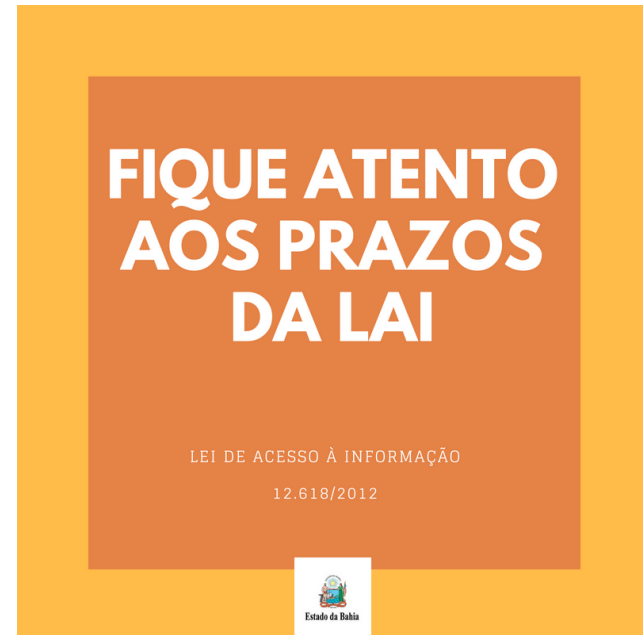
O auditor fez uma explanação sobre o CGAI, criado em 2017 para atender à LAI, e informou que, após a regulamentação, o comitê passou a atuar para normatizar o cumprimento da LAI dentro do Estado, além de ser um órgão de recursos. O evento contou a participação das assessoras técnicas Lívia Schneider e Juçara Reis, representando o ouvidor geral, José Maria Dutra.



# COMITÊ GESTOR DE ACESSO À INFORMAÇÃO REALIZA CAMPANHA “CONHECENDO A LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO”

O Comitê Gestor de Acesso à Informação, presidido pela Ouvidoria Geral do Estado (OGE), está realizando campanha interna de fomento à cultura da transparência e acesso à informação pública nas secretarias, órgãos, autarquias e fundações da Administração Pública do Estado.

O objetivo é orientar os setores da Administração Pública do Estado sobre a Lei 12.618/2012 (Lei de Acesso à Informação), apresentando, através de informativos online, os principais aspectos da normativa, como transparência pública e controle qualitativo.



## CGAI REALIZA ÚLTIMO ENCONTRO DO ANO

O Comitê Gestor de Acesso à Informação (CGAI), presidido pela Ouvidoria Geral do Estado (OGE) se reúne para dialogar e avaliar ações para a implementação da Lei de Acesso à Informação (12.618/2012) na Bahia. O encontro aconteceu no dia 12 de dezembro, no gabinete da Ouvidoria Geral do Estado (OGE), no Centro Administrativo da Bahia (CAB).

O objetivo é dialogar e avaliar ações para a implementação da Lei de Acesso à Informação (12.618/2012) na Bahia. O direito de acesso à informação já é garantido através do atendimento prestado pela Ouvidoria Geral do Estado em relação aos pedidos de informação do cidadão.

O atendimento é feito pela Rede de Ouvidorias do Estado, formada por 288 pontos de ouvidorias especializadas de secretarias e órgãos do Estado, e coordenado pela OGE.



## ATENDIMENTO PRESTADO PELA OGE ALCANÇA 64% DE APROVAÇÃO DOS CIDADÃOS

De acordo com pesquisa feita pela Superintendência de Estudos Econômicos e Sociais da Bahia (SEI/Seplan), 64,9% dos cidadãos que utilizaram os serviços da Ouvidoria Geral do Estado (OGE) aprovaram o atendimento prestado pelo órgão.



A pesquisa foi realizada entre 1 de julho a 10 de outubro de 2018 e foi enviada para 5.400 cidadãos atendidos neste período.

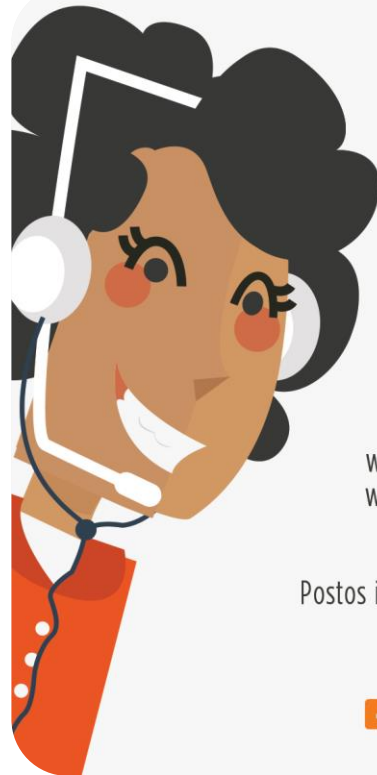
Além da satisfação do atendimento, foram avaliados também a satisfação em relação ao prazo de resposta, com 53,8%, sobre a resposta da solicitação (76,8%) e a resposta fornecida pela OGE (62,9%).

A realização da pesquisa faz parte dos indicadores de acompanhamento estabelecidos pela norma de qualidade ABNT ISO 9001/2015, que certificou o Sistema de Gestão de Qualidade da OGE em dezembro de 2017. Além do indicador de satisfação (pesquisa), são acompanhados, periodicamente, o acesso dos cidadãos através de cada canal e o número de manifestações em comparação ao mesmo período do ano anterior.



# ACESSE E SAIBA MAIS

---



## FALE COM A OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

0800-284-0011

[www.ouvidoria.ba.gov.br](http://www.ouvidoria.ba.gov.br)  
[www.sacdigital.ba.gov.br](http://www.sacdigital.ba.gov.br)

App SAC Digital  
Postos itinerantes do SAC Móvel

 @ouvidoriageral  
 /ouvidoriageraldabahia

 /ouvidoriageraldabahia  
 @ouvidoriageral