

Relatório anual das ações da Ouvidoria Geral do Estado

2020

OUVIDORIA GERAL
DO ESTADO

BAHIA
GOVERNO DO ESTADO

Ouvidoria Geral do Estado – OGE

A Ouvidoria Geral no ano de 2020 registrou **334.534** manifestações. Desse total, 57.983 foram registros que geraram Encaminhamentos.

Situação - 98,83% já foram encerradas e 87,68% no mesmo dia.

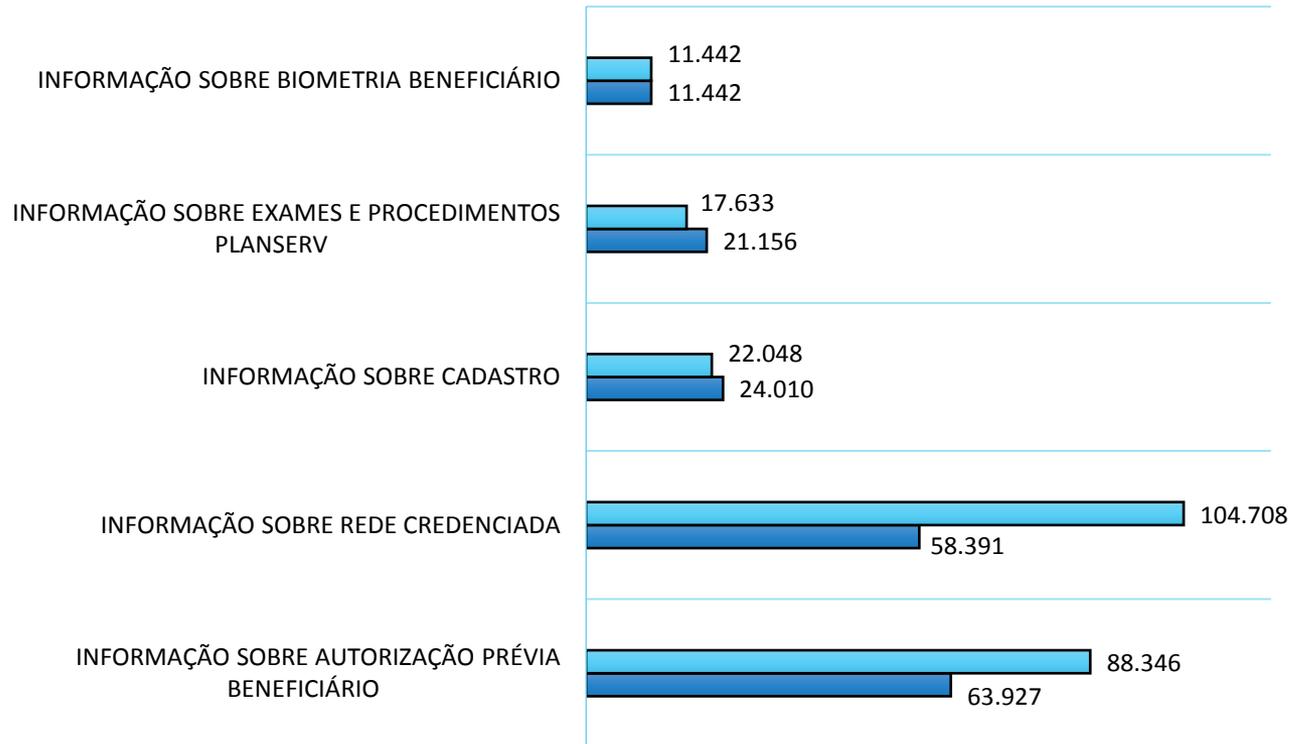
O Canal de entrada mais utilizado pelo cidadão foi pelo 0800, com 87,03% de acesso.

Tipo de Manifestante: 90,60% são Cidadãos comuns e 7,00 % foram cadastrados por Servidores Públicos.

Do total de registros que geraram encaminhamentos, 66,95% representam Reclamação.

■ 2019 ■ 2020

COMPARATIVO DOS ASSUNTOS EM DESTAQUE



Comparativo de Tipologias

2020

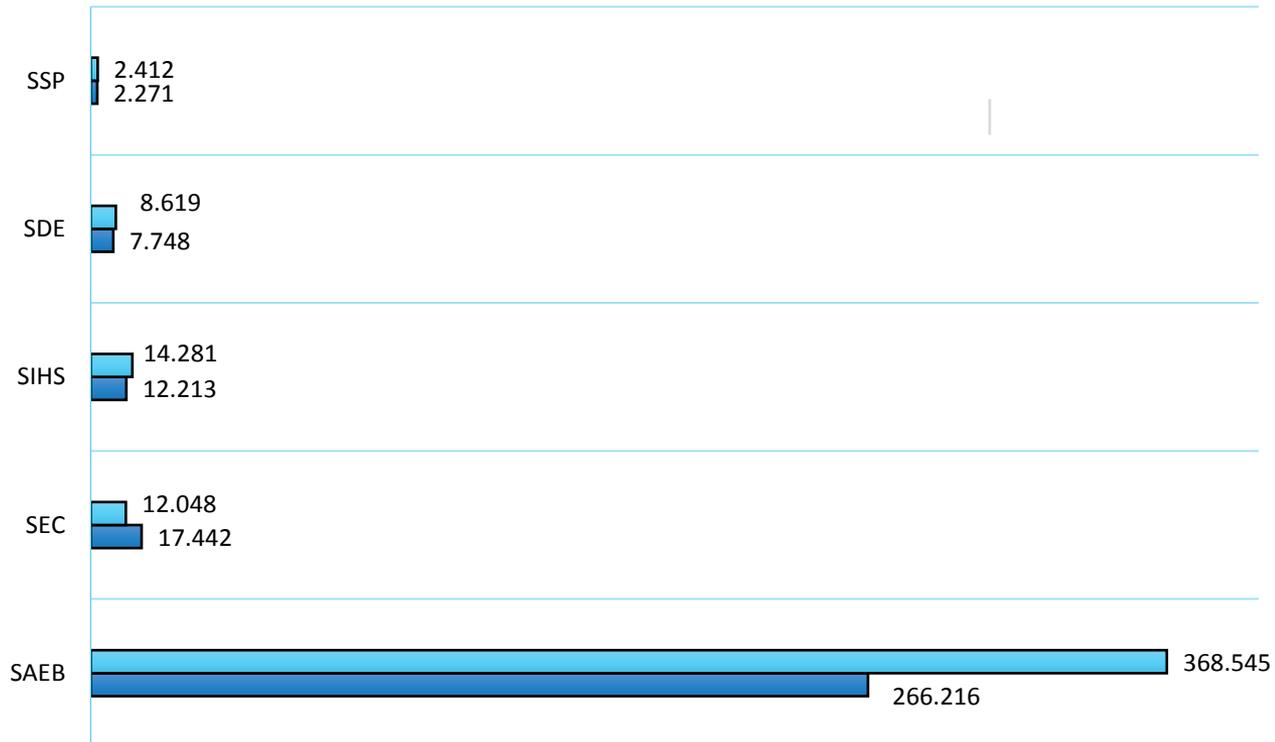
TIPOLOGIAS	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
INFORMAÇÃO	263.003	78,62%
RECLAMAÇÃO	41.372	12,37%
SOLICITAÇÃO	22.094	6,60%
ELOGIO	4.014	1,20%
DENÚNCIA	3.657	1,09%
SUGESTÃO	291	0,09%
RECURSO	102	0,03%
NÃO CLASSIFICADA	1	0,00%

2019

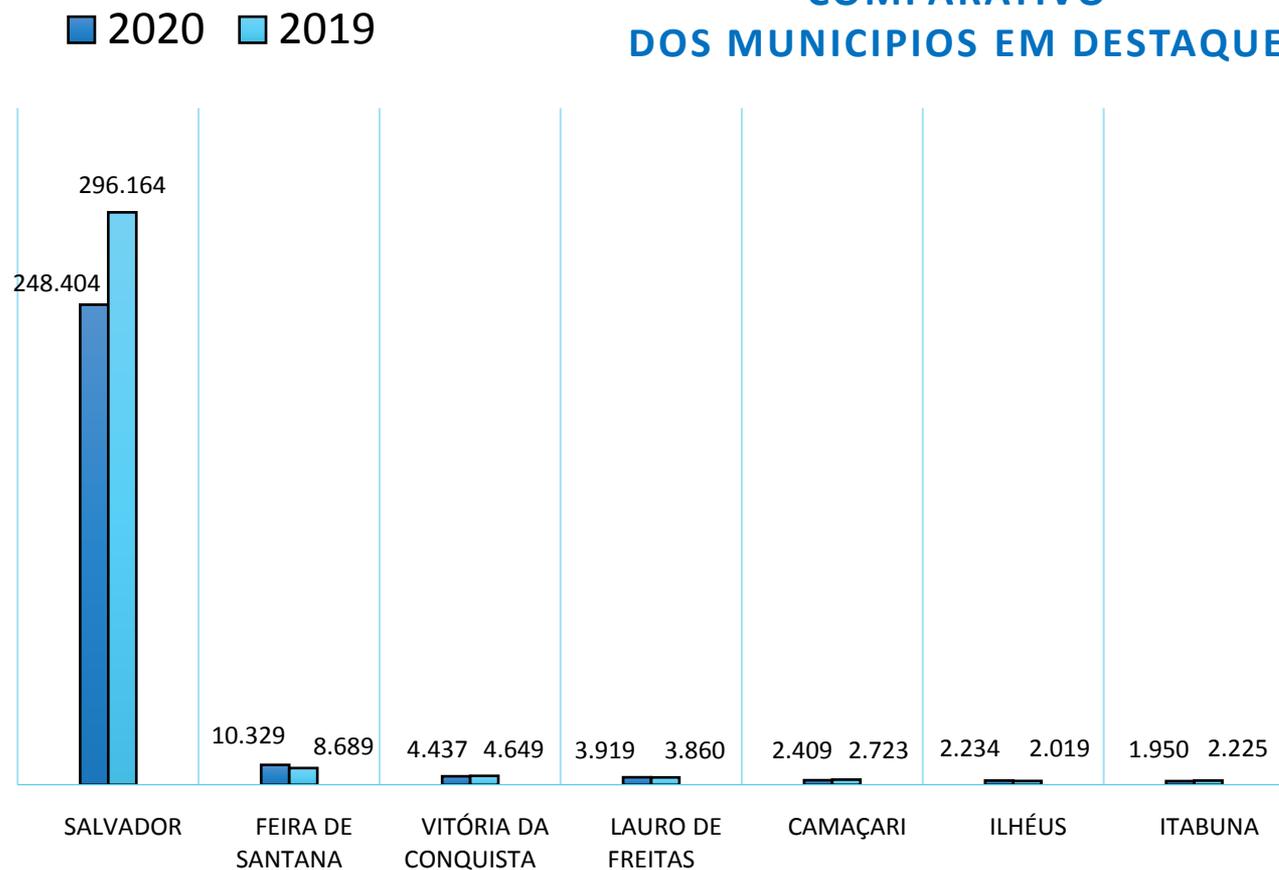
TIPOLOGIAS	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
INFORMAÇÃO	358.054	84,62%
RECLAMAÇÃO	45.935	10,86%
ELOGIO	8.468	2,00%
SOLICITAÇÃO	6.144	1,45%
DENÚNCIA	4.046	0,96%
SUGESTÃO	371	0,09%
RECURSO	113	0,03%

COMPARATIVO DAS SECRETARIAS EM DESTAQUE

2019 2020



COMPARATIVO DOS MUNICIPIOS EM DESTAQUE



Comparativo dos Manifestantes

2019

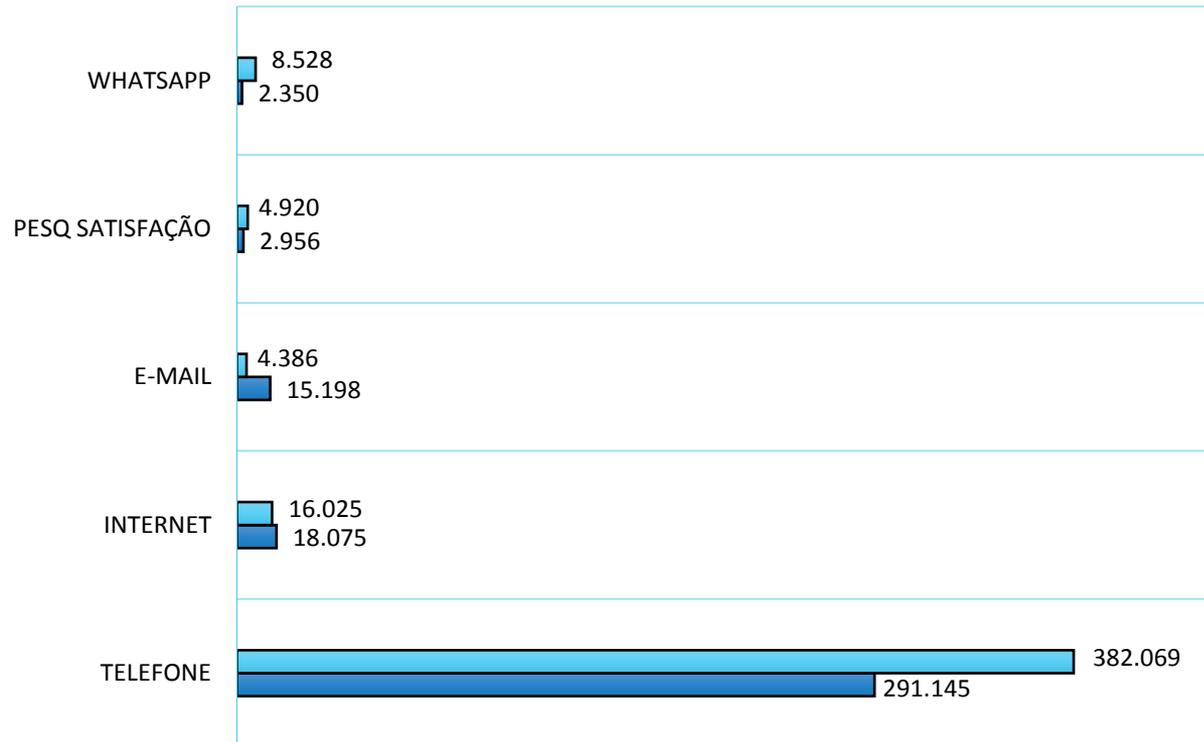
Tipos de Manifestantes	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
PESSOA FÍSICA	303.099	90,60%
SERVIDOR PÚBLICO	23.415	7,00%
ANÔNIMO	4.533	1,36%
PESSOA JURÍDICA	2.754	0,82%
AGENTE POLÍTICO	437	0,13%
ABAIXO ASSINADO	296	0,09%

2020

Tipos de Manifestantes	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
PESSOA FÍSICA	353.830	83,62%
SERVIDOR PÚBLICO	57.443	13,58%
ANÔNIMO	5.727	1,35%
PESSOA JURÍDICA	5.518	1,30%
AGENTE POLÍTICO	532	0,13%
ABAIXO ASSINADO	81	0,02%

■ 2019 ■ 2020

COMPARATIVO MEIOS DE ENTRADA EM DESTAQUE

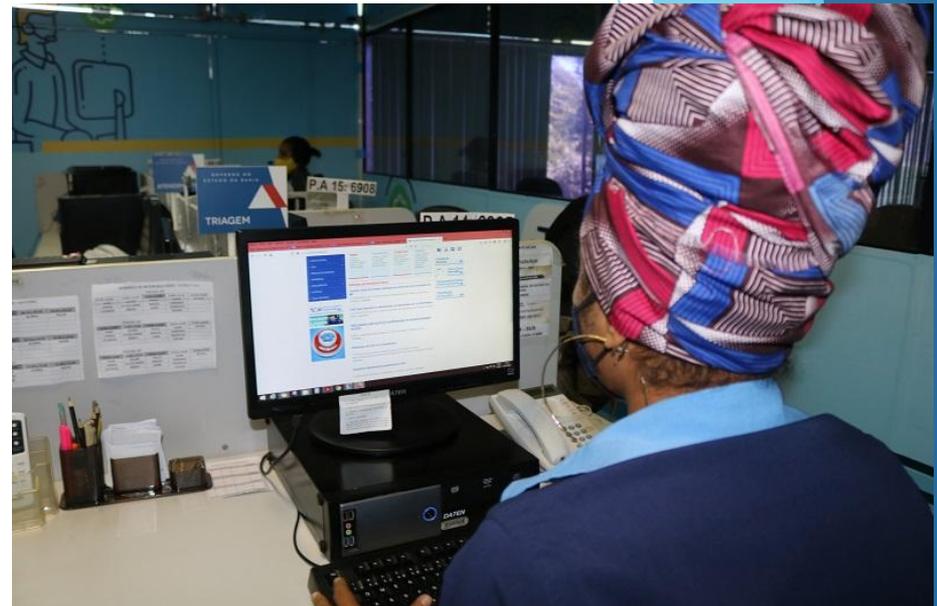


Ouvidoria Geral registra 334 mil manifestações em 2020

A Ouvidoria Geral do Estado (OGE) recebeu 334.534 mil manifestações referentes aos serviços públicos estaduais e atuação do Governo do Estado em Os registros foram realizados no período de 1º janeiro a 31 de dezembro de 2020.

Desse total, 98,99% já foram encerradas e 87,67% foram respondidas no mesmo dia. Pedidos de informação sobre serviços de saúde e ações do Governo do Estado foram os itens mais frequentes do ano.

Dos registros, 78,62% foram classificados como pedidos de informação, 12,37% representa reclamações, seguido por solicitação (6,60%), elogio (1,20%), denúncia (1,09%) e sugestão (0,09%). Pedidos de informação sobre ações do governo do estado foi o item mais demandado.



Ouvidor Geral participa da nova ouvidoria MP



Na oportunidade, o Ouvidor parabenizou a Ouvidora que deixava o cargo pelo trabalho profícuo realizado durante a sua gestão, desejando que a nova Ouvidora realize um trabalho que possa unificar as ações de todas as Ouvidorias do Estado, além de aproximar ainda mais o Ministério Público do povo do nosso Estado.

- ▶ O Ouvidor Geral do Estado da Bahia, Valdenor Cardoso, participou da posse da nova Ouvidora do Ministério Público da Bahia (MPBA), Elza Maria, na tarde do dia 27 de setembro de 2020, que ocorreu durante uma Live virtual do Colégio de Procuradores da Justiça, transmitida através do canal no Youtube do MP.



OGE dará suporte no atendimento às demandas da Lei Aldir Blanc



The infographic features a central purple box with white and yellow text, set against a background of a collage of people. At the top, it reads 'LEI ALDIR BLANC 2020'. Below this, the main title is 'CENTRAIS DE ATENDIMENTO AOS MUNICÍPIOS PARA ORIENTAR NA EFETIVAÇÃO DA LEI ALDIR BLANC'. The content is divided into two columns: 'UPB | SALA TÉCNICA (Captação de Recursos)' and 'UPB | SALA JURÍDICA (Coordenação Jurídica)'. The technical section lists services like government registration and user administration, with a meeting link and 8h30-12h30 hours. The legal section lists services like law registration and document models, with a meeting link and 10h30-12h30 hours. At the bottom, it provides contact information for the OGE and the state government.

LEI ALDIR BLANC 2020

CENTRAIS DE ATENDIMENTO AOS MUNICÍPIOS PARA ORIENTAR NA EFETIVAÇÃO DA LEI ALDIR BLANC

UPB | SALA TÉCNICA
(Captação de Recursos):

- Cadastramento no gov.br;
- Criação de fundo e administração de usuários;
- Recuperação de acesso;
- Inclusão do plano de ação.

Endereço:
meet.google.com/edk-uypt-ldn
Horário: 8h30 às 12h30

UPB | SALA JURÍDICA
(Coordenação Jurídica):

- Lei Aldir Blanc;
- Decreto de regulamentação da Aldir Blanc;
- Modelos e documentos.

Endereço:
meet.google.com/jfu-hjwc-kgj
Horário: 10h30 às 12h30

OUVIDORIA
Telefone: 0800 284 0011

MAIS INFORMAÇÕES
Telefone: 71 3115-5909 / 5923 / 5924 / 5925 | Site: www.cultura.ba.gov.br

UPB União dos Municípios da Bahia

GOVERNO DO ESTADO

A Ouvidoria Geral do Estado (OGE) dará um suporte no atendimento às demandas da Lei nº14.017, denominada **Lei Aldir Blanc**. Foi criada com o objetivo de garantir uma renda emergencial para trabalhadores, empresas e instituições do campo cultural durante o período de pandemia do Covid-19. O atendimento na central de atendimento da OGE iniciou-se na segunda feira (21), que nesta primeira fase atenderá os 417 municípios da Bahia.

OGE registra mais de 92 mil manifestações no primeiro trimestre de 2020

Mais de 92 mil manifestações foram registradas pela Ouvidoria Geral do Estado (OGE), somente no primeiro trimestre de 2020. Segundo relatório do período, entre janeiro, fevereiro e março, a OGE registrou 92.691 manifestações. Desse total, 16.823 geraram encaminhamentos.

Os dados também revelam que no período 98,17% das manifestações foram encerradas, sendo 85,16% no mesmo dia. O canal de acesso mais utilizado pelo cidadão no primeiro trimestre pesquisado foi pelo 0800, com 88,64% de acesso.

Entre as manifestações apresentadas, 87,10% foram feitas por cidadãos comuns, e outros 10,39% por servidores públicos. Quanto ao tipo de demanda, 67,43% representam algum tipo de reclamação.

Os cinco municípios que mais demandaram nesse período foram Salvador, com 7.475 (44,41%) manifestações; Feira de Santana, com 673 (4%) manifestações; Vitória da Conquista, com 544 (3,23%) manifestações; Brumado, com 514 (3,05%) manifestações, além de Camaçari, com 396 (2,35%) manifestações.

OGE registra mais de 92 mil manifestações no primeiro trimestre de 2020

Mais de 92 mil manifestações foram registradas pela Ouvidoria Geral do Estado (OGE), somente no primeiro trimestre de 2020. Segundo relatório do período, entre janeiro, fevereiro e março, a OGE registrou 92.691 manifestações. Desse total, 16.823 geraram encaminhamentos.

Os dados também revelam que no período 98,17% das manifestações foram encerradas, sendo 85,16% no mesmo dia. O canal de acesso mais utilizado pelo cidadão no primeiro trimestre pesquisado foi pelo 0800, com 88,64% de acesso.

Entre as manifestações apresentadas, 87,10% foram feitas por cidadãos comuns, e outros 10,39% por servidores públicos. Quanto ao tipo de demanda, 67,43% representam algum tipo de reclamação.

Os cinco municípios que mais demandaram nesse período foram Salvador, com 7.475 (44,41%) manifestações; Feira de Santana, com 673 (4%) manifestações; Vitória da Conquista, com 544 (3,23%) manifestações; Brumado, com 514 (3,05%) manifestações, além de Camaçari, com 396 (2,35%) manifestações.

Audidores internos da SAC avaliam Sistema de Gestão da Qualidade da OGE



Verificar o controle sobre as rotinas da Ouvidoria Geral do Estado (OGE), avaliando a implantação do Sistema de Gestão da Qualidade. Esse foi o objetivo principal da auditoria interna realizada em dezembro de 2019 na OGE pela Diretoria de Gestão da Qualidade (DGQ) da Secretaria da Administração (Saeb). A auditoria foi realizada com base em processo amostral de atividades e análise de documentos e registros, utilizando entrevistas e observações. A auditoria interna faz parte do processo de preparação para a manutenção da certificação externa na NBR ISO 9001:2015, conquistada pela OGE no ano de 2017.

De acordo com o Ouvidor Geral do Estado, Carlos Geilson, essa verificação faz parte de um processo continuado de qualificação, o que torna o atendimento na OGE mais eficiente às pessoas que utilizam desse instrumento. "Os cidadãos precisam ter suas demandas atendidas em um tempo célere e com segurança na informação", destacou.

OGE mantém plantão durante Carnaval 2020



Todos os canais de acesso a Ouvidoria Geral do Estado (OGE) foram disponibilizados à população, durante o Carnaval. Nesse período, o cidadão poderá registrar sugestões, elogios, reclamações, além de solicitar informações sobre os serviços públicos prestados pelo Governo Estadual.

Durante a folia, o atendimento na OGE será entre os dias 21 e 25 de fevereiro, das 8h às 18 horas. Além da central de atendimento, algumas Ouvidorias Especializadas também estarão atuando em regime de plantão.

As ações da OGE durante o Carnaval 2020 têm sido discutidas e elaboradas em reuniões de trabalho, com a presença do Ouvidor Geral, Carlos Geilson, e colaboradores de diversos setores.

Cerca de 3 mil manifestações registradas pela OGE no Carnaval 2020

A Ouvidoria Geral do Estado registrou cerca de 3 mil manifestações entre os dias de Carnaval. O contato através do telefone ainda é o principal meio de acesso entre o cidadão e a OGE.

Entre os dias 20 e 26 de fevereiro foram registradas 2.816 manifestações. Desse total, 87,54% foram demandas oriundas de ligações telefônicas. Esse percentual corresponde a 2.465 atendimentos. Nesse mesmo período, também foram registradas manifestações através das redes sociais, e-mail e outros aplicativos de mensagens.

De acordo com os dados levantados, 2.317 manifestações tiveram atendimento imediato. Outras 499 obedeceram o fluxo normal da demanda do cidadão.

