

# Relatórios das ações da Ouvidoria Geral do Estado

## 2018

---



**Estado da Bahia**

Ouvidoria Geral do Estado

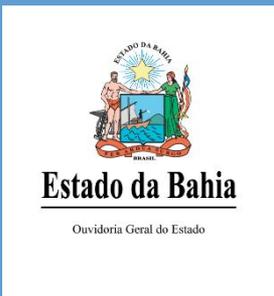
Desse total,  
**98,79%** já foram  
respondidas e  
**85,24%** no  
mesmo dia.

# Ouvidoria Geral do Estado – OGE

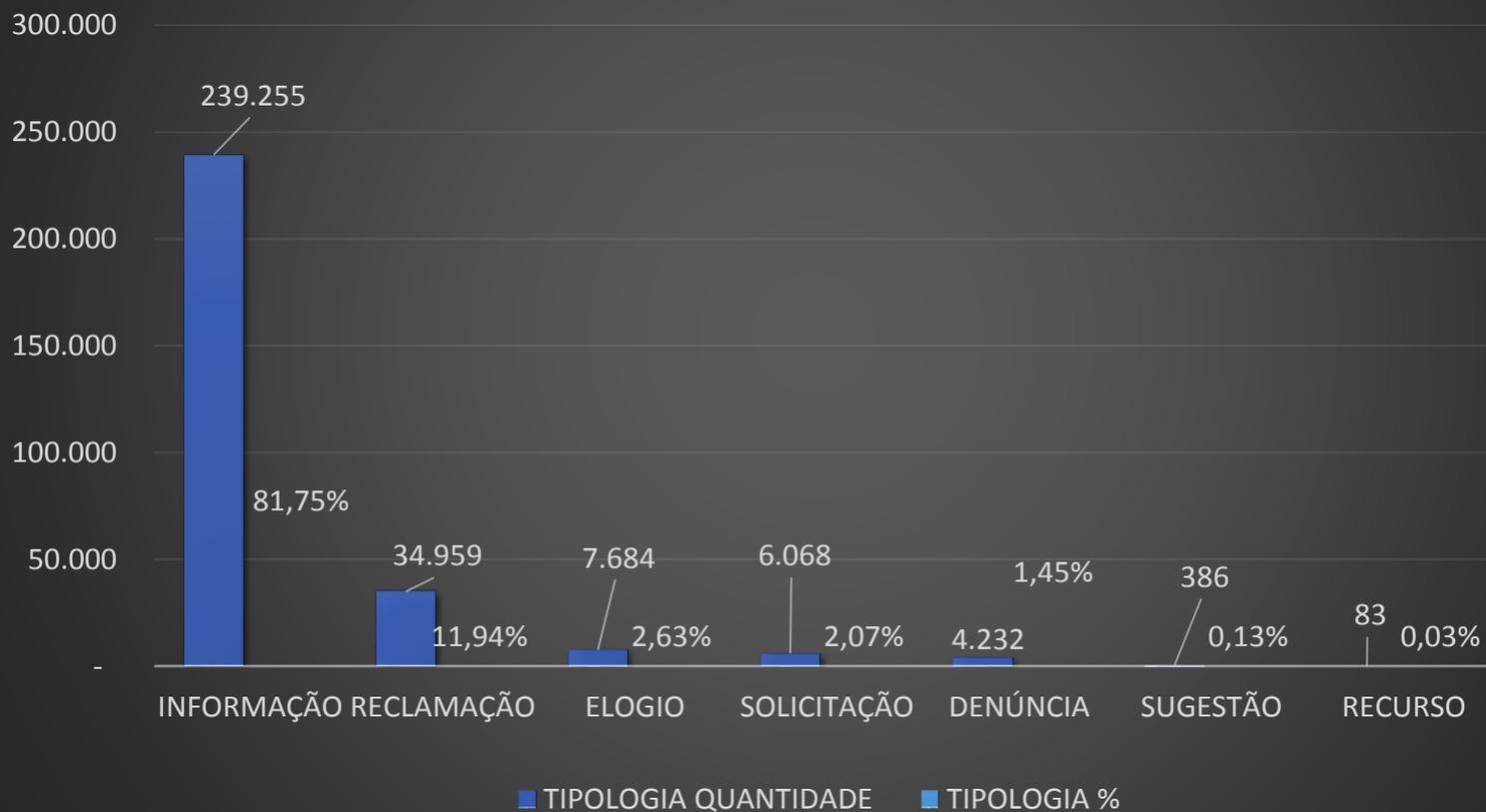
recebeu

**292.669** manifestações  
durante o ano de 2018

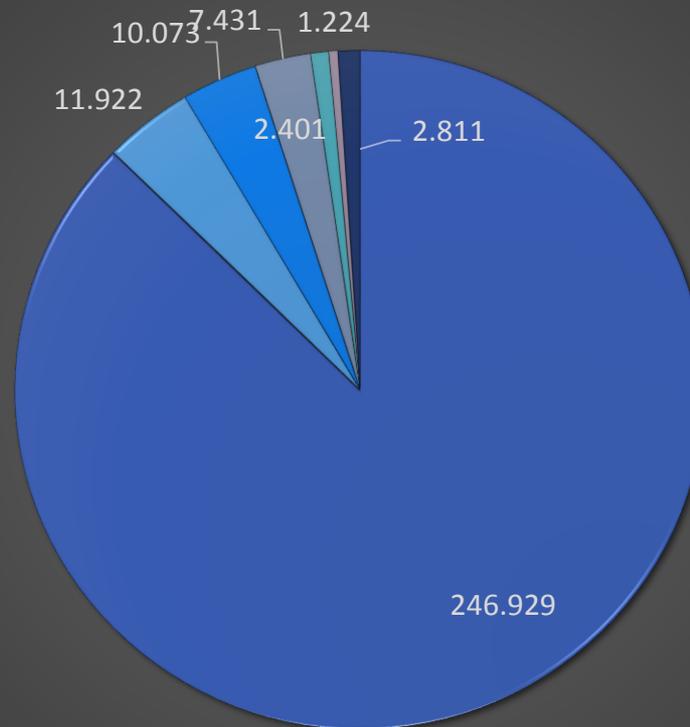
(1 de janeiro a 31 de dezembro)



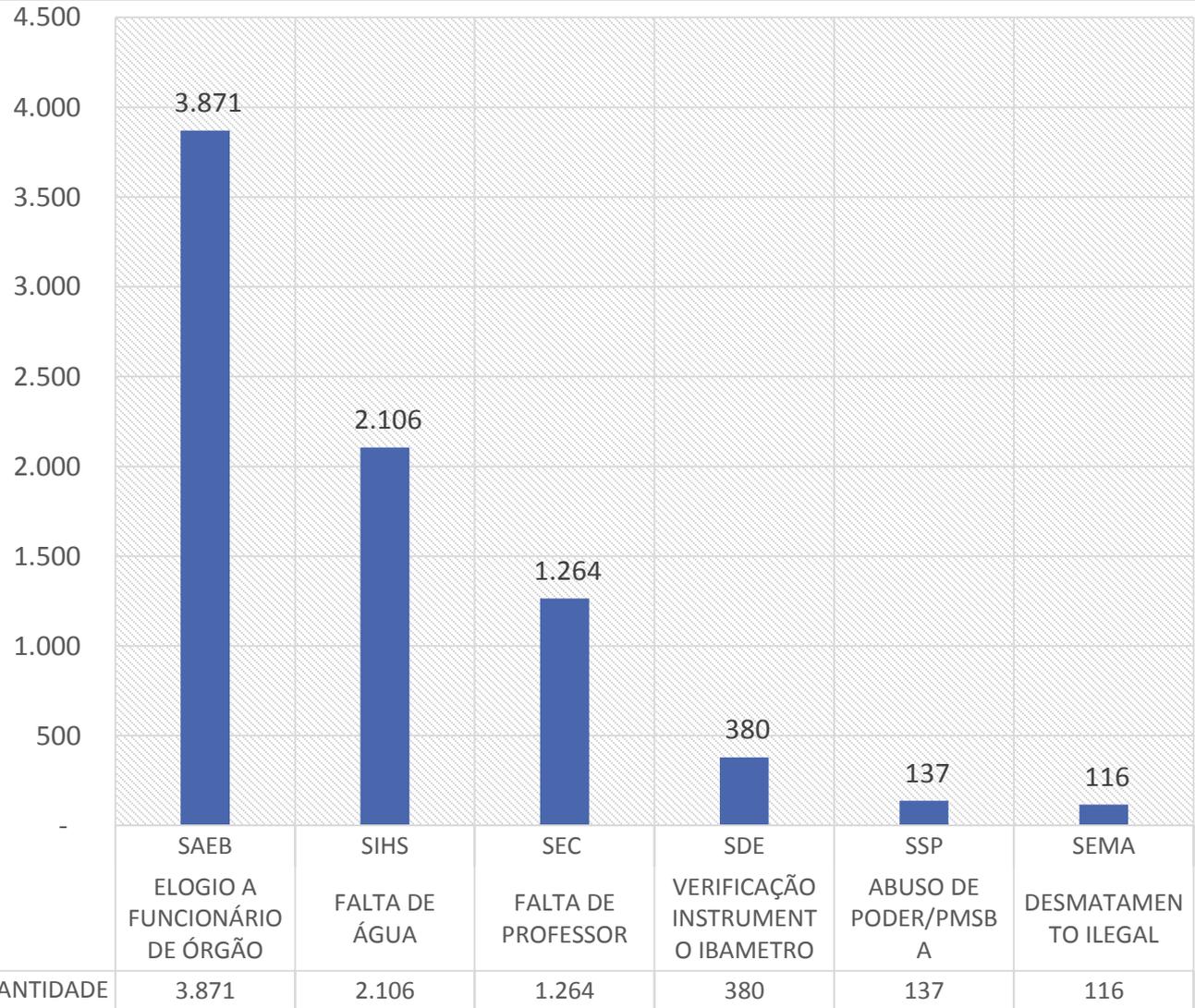
## TIPOLOGIA



## SECRETARIAS MAIS DEMANDADAS

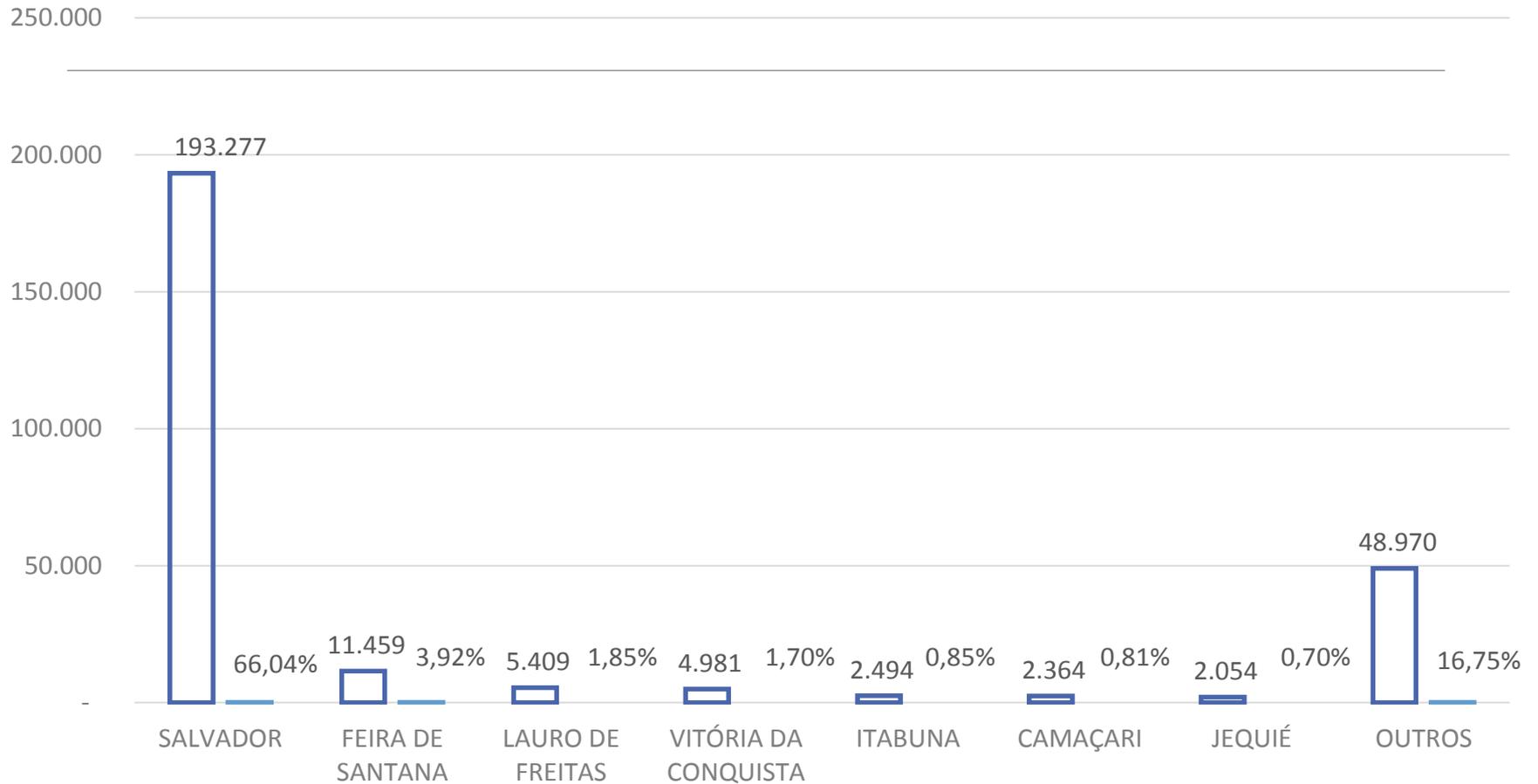


■ SAEB ■ SEC ■ SIHS ■ SDE ■ SPP ■ SEMA ■ OUTROS



■ ASSUNTOS EM DESTAQUE QUANTIDADE

# MUNICÍPIOS



# OUVIDORIA GERAL DO ESTADO MANTÉM CERTIFICAÇÃO ISO 9001:2015

---

Após passar por auditoria externa de qualidade, Ouvidoria Geral do Estado (OGE) manteve a certificação de qualidade dos seus procedimentos de trabalho de acordo a norma ABNT NBR ISO 9001:2015.

A auditoria foi realizada nos dias 28 e 29 de novembro, pelo Instituto Baiano de Metrologia e Qualidade (Ibmetro), que havia certificado a OGE em dezembro de 2017.

A ISO 9001 indica que a organização tem se empenhado para a melhoria contínua dos seus processos, visando a qualidade dos serviços prestados ao cidadão e o fortalecimento enquanto como ferramenta de gestão.



**Ouvidoria Geral do Estado  
mantém certificação de  
qualidade ISO 9001:2015**

# OUVIDORIA GERAL AUMENTA 10% NO NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES EM 2018

---

A Ouvidoria Geral do Estado da Bahia (OGE) registrou um aumento de 10% no número de manifestações encaminhadas às secretarias e órgãos do Estado em 2018. O resultado representa o alcance da meta do Indicador de Qualidade que mede o crescimento da participação do cidadão na Administração Pública da Bahia.

No total, foram 57.309 manifestações que geraram demanda em 2018 e 51.788 em 2017. O crescimento no número de atendimentos é consequência de um conjunto de ações que promoveram a participação social em todo o estado.

A medição do índice de acesso, assim como os indicadores de satisfação do cidadão e do número de manifestações encaminhadas às ouvidorias especializadas do Estado, visa acompanhar a qualidade dos produtos e processos do Sistema de Gestão da Qualidade da Ouvidoria Geral da Bahia, recertificado pela norma ABNT ISO 9001 em 2018.

## OGE ALCANÇA META DE APROVAÇÃO DO ATENDIMENTO PRESTADO

---

A Ouvidoria Geral do Estado (OGE) alcançou meta de 60% de aprovação dos cidadãos baianos referente ao atendimento prestado. Os dados são da pesquisa de satisfação, realizada entre 1 de julho a 10 de outubro de 2018, que entrevistou 5.400 cidadãos atendidos neste período.

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%).

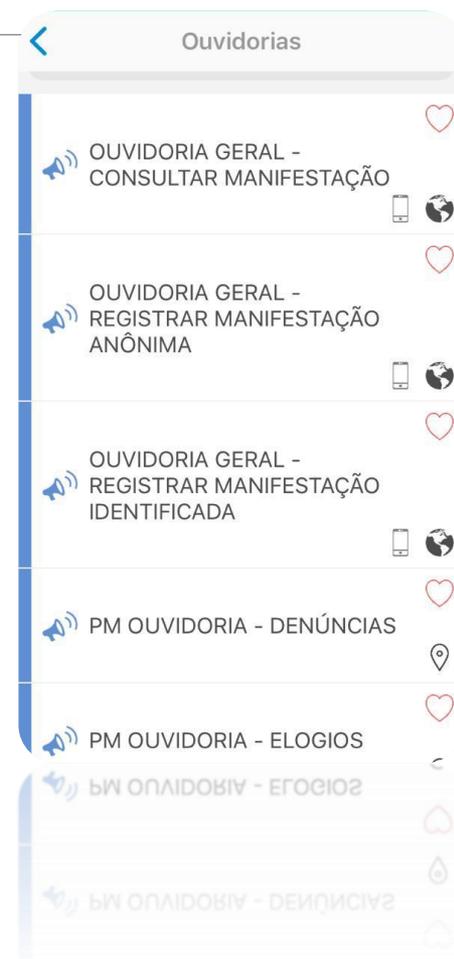
Durante 2018, foram realizadas três pesquisas de satisfação que fazem parte dos indicadores de acompanhamento estabelecidos pela norma de qualidade ABNT ISO 9001/2015. Também são acompanhados o índice de acesso dos cidadãos e o número de manifestações encaminhadas às ouvidorias especializadas.

## OGE FAZ ATENDIMENTO VIA APP SAC DIGITAL

Agora o cidadão também pode acessar a Ouvidoria Geral do Estado (OGE) pelo aplicativo SAC Digital. O app do Governo do Estado é uma plataforma única para o acesso aos serviços públicos estaduais de forma eletrônica e personalizada.

Para acessar os serviços de ouvidoria, depois de baixar o app no celular, o cidadão deve realizar cadastro colocando o número do CPF e criando uma senha pessoal, com exceção para registro de manifestações anônimas.

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.



## OG E CONQUALI REALIZAM PESQUISA DE SATISFAÇÃO SOBRE HOSPITAIS DA BAHIA

A OGE realizou, em parceria com o Conselho de Qualidade do Estado da Bahia (Conquali), mais uma pesquisa de satisfação sobre a qualidade dos serviços públicos.

Desta vez, foram ouvidos 55.037 mil cidadãos que realizaram procedimentos clínicos e cirúrgicos em 10 hospitais de referência do Estado no período de 2016 à 2017.

Dos entrevistados, 74,9% informaram que estão satisfeitos com a infraestrutura dos hospitais, 85,6% responderam que estão satisfeitos com os atendimentos e 94,7% informaram que indicariam as unidades de saúde avaliadas para outra pessoa.



Os hospitais avaliados foram: Hospital Geral do Estado, Roberto Santos, Clériston Andrade, Regional de Juazeiro, Geral de Vitória da Conquista, Regional de Santo Antônio de Jesus, Manoel Victorino, Reg. Dep. Luís Eduardo Magalhães e Hospital Estadual da Mulher.

## FORMAÇÃO DA REDE DE OUVIDORIAS ESPECIALIZADAS

Em 2018, a OGE realizou capacitações periódicas com a Rede de Ouvidorias Especializadas, instruindo sobre aspectos da Lei de Acesso à Informação (12.618/2012), como transparência pública e controle qualitativo, a Lei de Proteção e Defesa do usuário dos Serviços Públicos (13.460/2017), que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

A formação também orienta a rede sobre o uso do Sistema de Ouvidoria TAG.



# 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 atualizações constantes e novas funções foram inclusas.

O objetivo é aperfeiçoar os procedimentos de trabalho, o atendimento em rede e possibilitar agilidade e qualidade na resposta ao cidadão.

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.

Já entre as mudanças internas estão a otimização na produção e exportação de relatórios, inclusão de novos campos de parametrização de dados e melhorias na tabela de assuntos relacionados às manifestações dos cidadãos, entre outras.

## COMITÊ GESTOR DE ACESSO À INFORMAÇÃO REALIZA PERIODICAMENTE

O Comitê Gestor de Acesso à Informação (CGAI), presidido pela Ouvidoria Geral do Estado (OGE), se reuniu periodicamente e faz parte de um conjunto de ações que busca fortalecer o acesso à informação e a transparência pública na Bahia, normatizados pela Lei 12.618, que já é garantido através da OGE e refere-se ao atendimento dos pedidos de informação solicitados pela sociedade.

O CGAI é formado pela Secretaria de Administração (Saeb), a Secretaria da Fazenda (Sefaz), Secretaria da Justiça, Direitos Humanos e Desenvolvimento Social (SJDHDS), Secretaria de Segurança Pública (SSP) e a Procuradoria Geral do Estado (PGE).



## OGE FAZ CAPACITAÇÃO COM FOCO NA QUALIDADE DOS ATENDIMENTOS

---

Com o objetivo de capacitar sobre os procedimentos de ouvidoria, aprimorando o atendimento prestado ao cidadão, a Ouvidoria Geral do Estado (OGE) realizou durante o ano formações periódicas com a equipe de trabalho.

A ação visa dar continuidade ao padrão de qualidade de acordo a ISO 9001:2015, que prevê a manutenção constante dos procedimentos técnicos.

A formação também trabalha a qualidade dos relacionamentos, com base no método Comunicação Não Violenta (CNV) e Escuta empática, que norteiam o modelo de gestão da OGE, promovendo a eficácia das relações dentro do grupo.



# FORMAÇÃO CIDADÃO EM AÇÃO ACONTECE EM COMUNIDADES E ÓRGÃOS PÚBLICOS

---

Em 2018, a Ouvidoria Geral do Estado (OGE) realizou encontros da Formação Cidadão em Ação em escolas públicas, universidades e entre servidores públicos da capital e interior do Estado.

Turmas foram formadas em Feira de Santana, com gestores escolares, professores e profissionais do Creas e do Cras; na Universidade Estadual de Santa Cruz (Uesc), com alunos e professores; no Subúrbio Ferroviário de Salvador, com a comunidade local e escolar, e entre gestores da Rede Estadual de Educação.

A ação faz parte do projeto Ouvidoria Ativa e aborda temas de interesse social, de acordo o método Comunicação Não Violenta (CNV).



## OGE REGISTRA AUMENTO DE MANIFESTAÇÕES NO 1º SEMESTRE DE 2018

A Ouvidoria Geral do Estado (OGE), registrou aumento de 20,82% no número de manifestações em relação ao primeiro semestre de 2017.

No total, foram mais de 156 mil manifestações referentes à prestação dos serviços públicos do Estado, dos quais 98,91% já foram respondidos e 85,19% no mesmo dia. Pedidos de informação foram os itens mais demandados do período.

Entre as manifestações, 82,71% foram classificados como pedidos de informação, 11,29% representa reclamações, seguido por elogio (2,40%), solicitação (2,08%), denúncia (1,36%), e sugestão (0,13%).

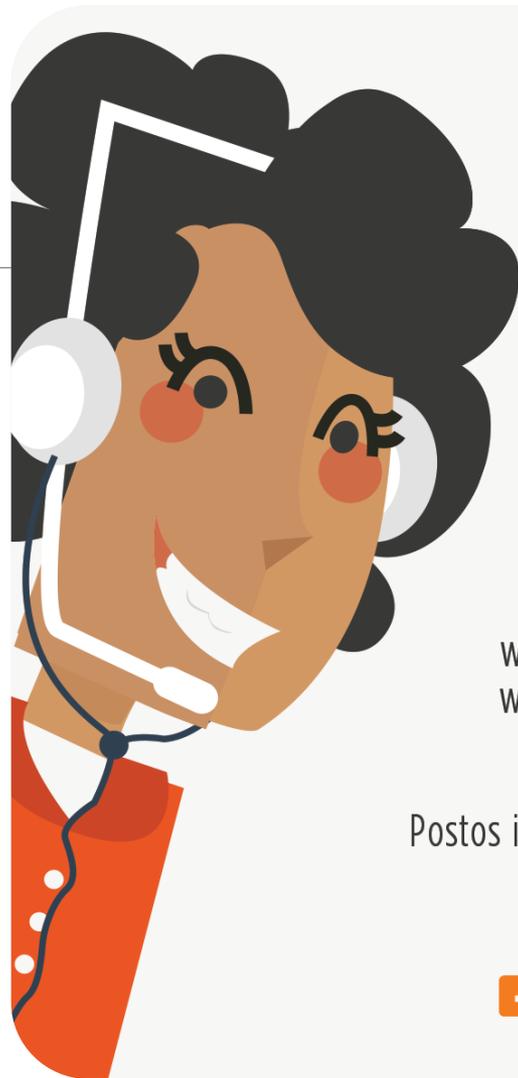


# OUVIDORIA GERAL DO ESTADO REALIZA 1.812 ATENDIMENTOS NO CARNAVAL



Em esquema de plantão, a Ouvidoria Geral do Estado (OGE) realizou 1.812 atendimentos referentes aos serviços públicos prestados pelo Governo do Estado durante o Carnaval 2018. Deste total, 82% foram respondidas no prazo de 24 horas, sendo 85,93% pedidos de informação, 9,93% reclamações, 1,82% solicitações, 1,60% denúncias e 0,50% elogios.

O plantão aconteceu na Central de Atendimento da OGE, através de diversos canais de acesso, e dos postos das ouvidorias especializadas de secretarias e órgãos, que realizaram atendimento presencial nos circuitos da festa.



# 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

 @ouvidoriageral  
 /ouvidoriageraldabahia