

Relatórios das ações da Ouvidoria Geral do Estado

3º Trimestre de 2018

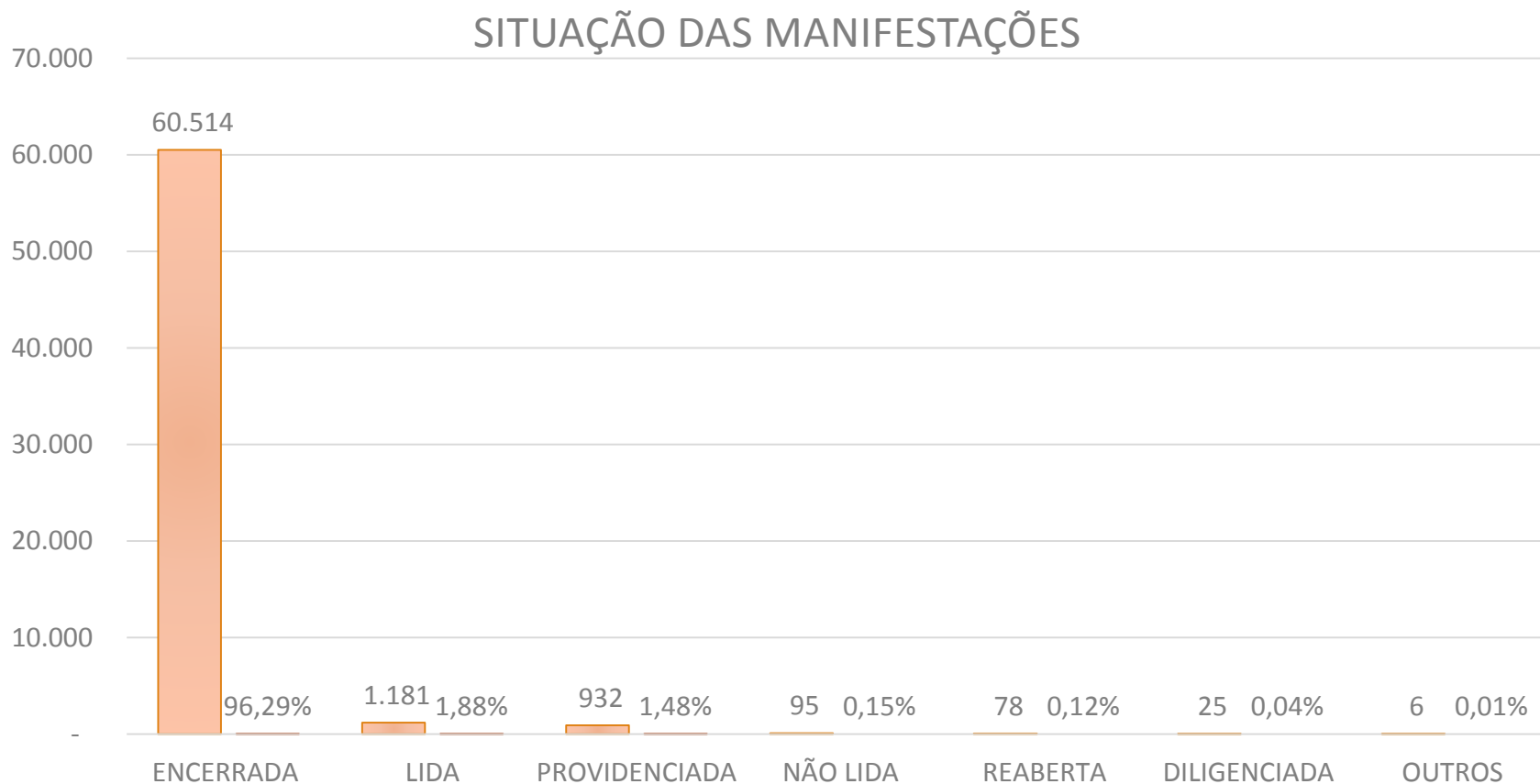


Estado da Bahia

Ouvidoria Geral respondeu 96,29 % dos cidadãos

A Ouvidoria Geral do Estado da Bahia recebeu **62.843** manifestações no 3º trimestre de 2017

Desse total, **60.514** já foram encerradas no sistema TAG.

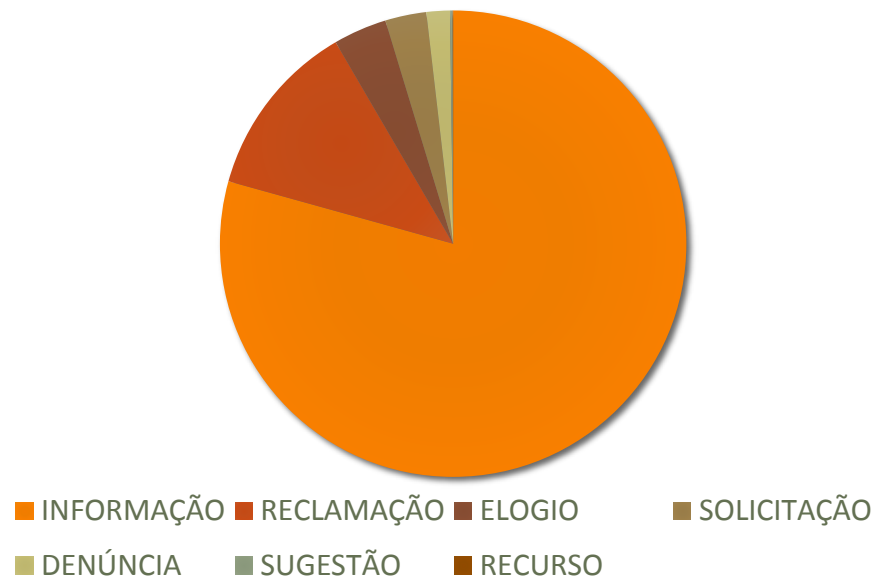


Tipos de Manifestações

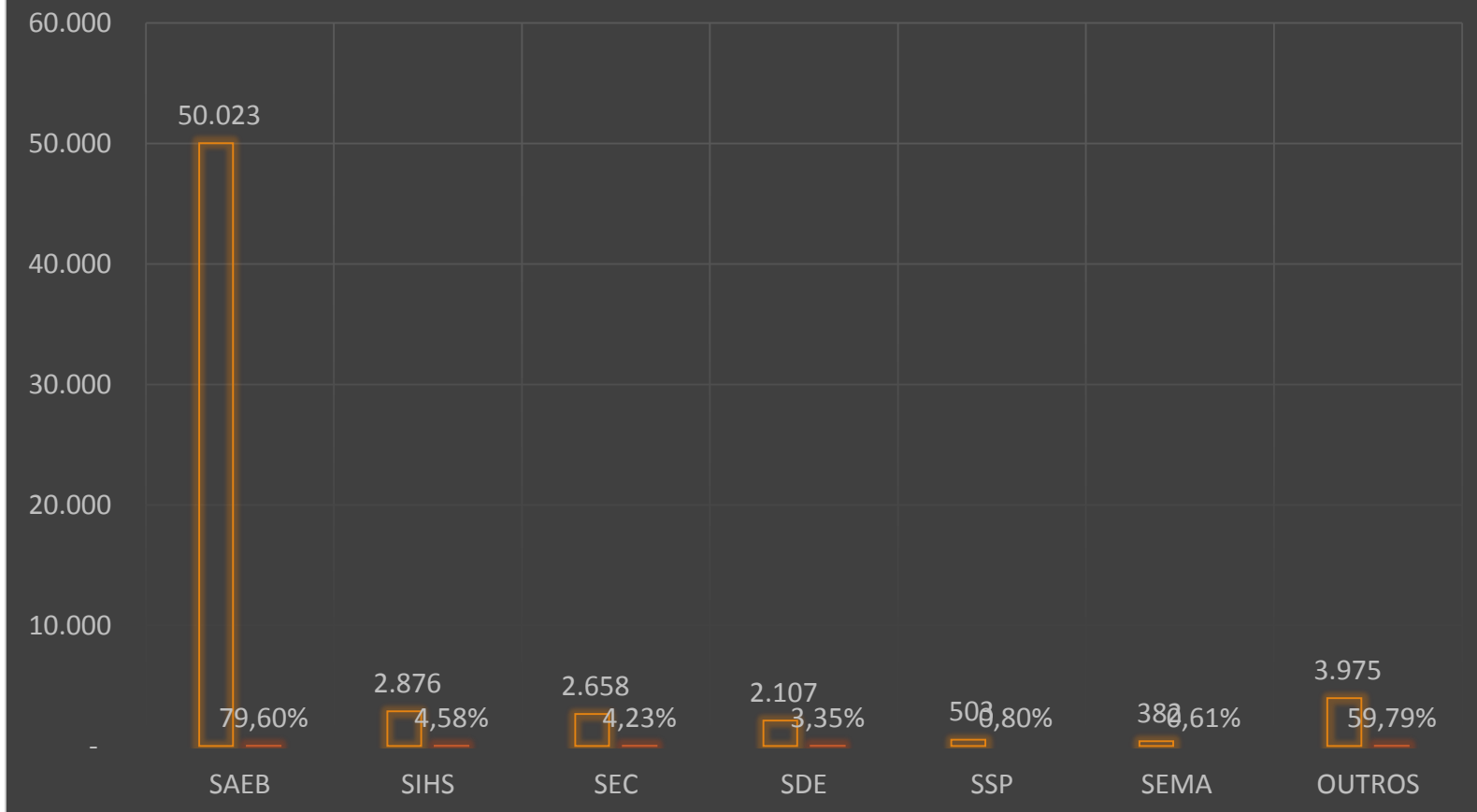
DE 62.843 REGISTROS

- 48.890 são pedidos de informações
- 9.265 reclamações
- 2.089 elogios
- 1.350 solicitações
- 1.147 denúncias
- 96 sugestões
- 6 Recursos

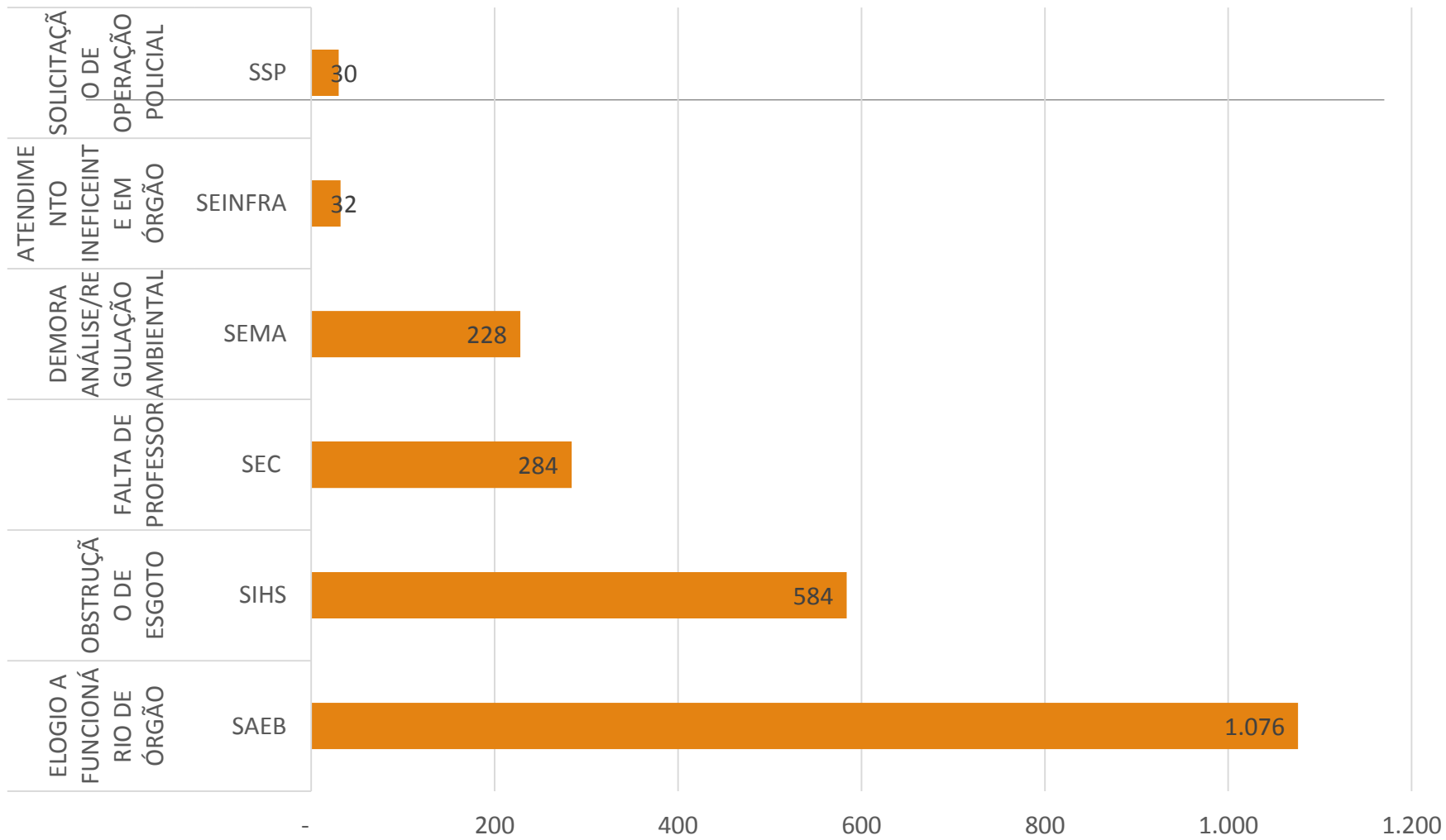
TIPOLOGIA



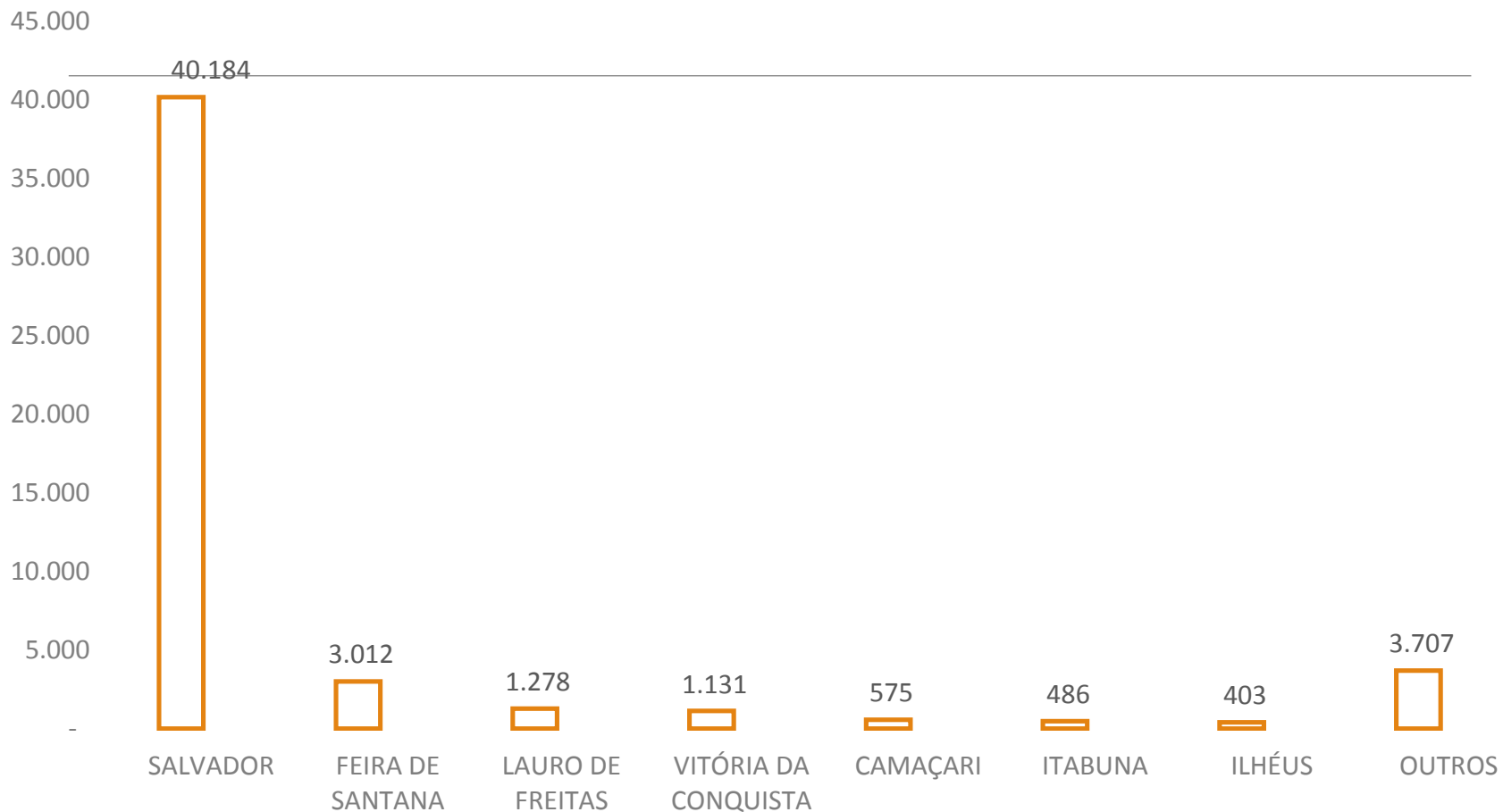
SECRETARIAS MAIS DEMANDADAS



ASSUNTOS EM DESTAQUE



MUNICÍPIOS MAIS DEMANDADOS



OGE registra aumento das manifestações no primeiro semestre do ano

A Ouvidoria Geral do Estado (OGE), vinculada à Secretaria de Comunicação Social (Secom), 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%).

O 0800 é o principal meio de contato utilizado pelos cidadãos para dialogar com a Ouvidoria Geral, com 86,09%. Na sequência aparecem a internet, com 6,57%, WhatsApp (1,93%), e-mail (1,71%) e pesquisa de satisfação (1,54%). Os cidadãos comuns realizaram 55,01% dos registros, seguidos dos servidores públicos 37,29% e pessoa jurídica (4,92%).

Mais: www.ouvidoriageral.ba.gov.br



Visitas às ouvidorias especializadas e capacitação qualificam serviços de ouvidoria

Com o objetivo de qualificar o atendimento realizado pelas ouvidorias do Estado, a Ouvidoria Geral do Estado (OGE) vem realizando periodicamente visitas às ouvidorias especializadas e formação sobre procedimentos de trabalho e relações humanas.

As visitas são realizadas pela equipe da Coordenação da Rede de Ouvidorias Especializadas e Projetos (Coep) e visa assessorar o uso do Sistema de Ouvidoria, responsável pelo registro e acompanhamento das manifestações dos cidadãos.

Já as capacitações acontecem quinzenalmente com o grupo de funcionários da Central de Atendimento e visa promover a eficiência operacional e a qualidade dos serviços prestados aos cidadãos pela OGE.



Serviços de Ouvidoria podem ser acessados pelo SAC Digital



Desde 6 de julho, os cidadãos podem registrar e consultar manifestações (reclamações, denúncias, pedidos de informação, sugestões, solicitações e elogios através do portal e aplicativo SAC Digital. Os serviços podem ser acessados através do endereço www.sacdigital.ba.gov.br ou baixando o app SAC Digital. Para isso, é necessário realizar um cadastro através do CPF e da criação de uma senha pessoal, com exceção para registro de manifestações anônimas. O portal único para prestação de serviços públicos do Estado foi lançado com o objetivo de construir

um modelo de prestação de serviços e gestão pública, baseado na disponibilização de serviços eletrônicos personalizados para o cidadão. Inicialmente, os cidadãos terão 19 serviços digitais. Periodicamente, haverá novos incrementos de pacotes de serviços. Mais: www.ouvidoriageral.ba.gov.br

OGE faz capacitação com foco na qualidade dos atendimentos



A Ouvidoria Geral do Estado (OGE) realizou no dia 20/06 o 6º encontro de formação continuada com funcionários da Central de Atendimento. Dividida em quatro grupos, a capacitação propõe novas ações que promovem a qualidade dos processos de trabalho realizados pela OGE.

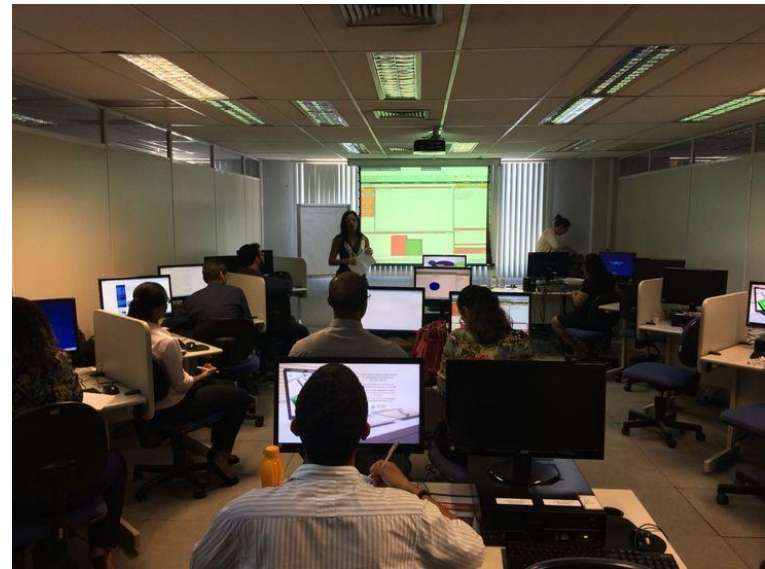
O objetivo é orientar e fortalecer no grupo os procedimentos que mantém a qualidade dos serviços de ouvidoria, visando a eficiência do atendimento prestado ao cidadão. O órgão recebeu a Certificação de Qualidade NBR ISO 9001 em 2017. A

certificação é uma norma que padroniza sistemas de gestão de qualidade dos serviços públicos ou privados e indica que a organização execute boas práticas de gestão.

Além da qualidade dos procedimentos técnicos, o treinamento, que é realizado mensalmente, também trabalha a qualidade dos relacionamentos. Com base na técnica psicossocial Comunicação Não Violenta (CNV) e Escuta empática, que norteiam o modelo de gestão da OGE, a formação busca promover a eficácia nas interações através do desenvolvimento de uma comunicação não alienante e do despertar do estado compassivo natural nos indivíduos. O objetivo é melhorar as relações humanas saudáveis, sejam elas pessoais ou interpessoais.

OUVIDORES DE SECRETARIAS, ÓRGÃOS E EMPRESAS ESTADUAIS PARTICIPAM DE FORMAÇÃO REALIZADA PELA OGE

A Ouvidoria Geral do Estado (OGE) realizou Formação Continuada da Rede de Ouvidorias Especializadas do Estado. Dividida em dois módulos, a capacitação aconteceu entre terça-feira (31/07) e quarta-feira (1/08). Os encontros reuniram ouvidores de secretarias, órgãos, autarquias e empresas estatais. O objetivo é orientar periodicamente a rede sobre os assuntos de ouvidoria, visando a qualidade dos procedimentos de trabalho e o atendimento prestado ao cidadão.



OGE INICIA NOVA TURMA DA FORMAÇÃO DA REDE DE OUVIDORIAS DO ESTADO



Com tema Legislação, destacando a Lei de Acesso à Informação (LAI), a Ouvidoria Geral do Estado (OGE) iniciou no dia 14 de agosto mais uma turma da Formação Continuada da Rede de Ouvidorias Especializadas. Participam da capacitação ouvidores da Bahiater, Corpo de Bombeiros, Embasa, Sesab e

Polícia Militar. O encontro aconteceu na CERB, localizada no Centro Administrativo da Bahia (CAB).

O objetivo é tratar de assuntos de ouvidoria para a qualidade do atendimento e procedimentos de trabalho.

OGE PROMOVE DIÁLOGO SOBRE LEGISLAÇÃO COM REDE DE OUVIDORIAS ESPECIALIZADAS

A Ouvidoria Geral do Estado (OGE) reuniu no 28 de agosto a Rede de Ouvidorias Especializadas do Estado para dialogar sobre a Lei Federal 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.



O encontro reuniu ouvidores de secretarias, órgãos, autarquias e empresas estatais. O objetivo é discutir os impactos da lei no sistema de ouvidoria.



CONQUALI DISCUTE AMPLIAÇÃO DOS SERVIÇOS DO SAC DIGITAL

Lançado em julho, o SAC Digital foi tema da 10ª reunião ordinária do Conselho de Qualidade do Serviço Público da Bahia (Conquali), realizado no dia

11/09, na Secretaria de Administração do Estado (Saeb). O encontro contou com a participação do ouvidor geral do Estado, José Maria Dutra.

Na pauta, foram discutidos o uso do SAC Digital para a otimização dos serviços prestados nas unidades de emergências de hospitais públicos da Bahia. O SAC Digital é o portal único do Governo do Estado para prestação de serviços públicos de forma eletrônica, criando um modelo de prestação de serviços e gestão pública.

Ouvidoria Geral registra 21 mil manifestações em agosto

Cerca de 21.430 manifestações dos cidadãos foram registradas pela Ouvidoria Geral do Estado (OGE) no mês de agosto. Os registros são referentes aos serviços públicos prestados pelo Governo do Estado durante o período, dos quais 95,85% já foram encerradas e 82,91% foram respondidas no mesmo dia.



De acordo à tipologia das manifestações, 76,60% foram classificados como pedidos de informação, 15,60% representa reclamações, seguido por elogio (3,35%), solicitação (2,31%), denúncia (2%), e sugestão (0,14%).

Os meios de contatos mais utilizaram foram: 0800 com 84,07%; internet (7,07%); e-mail (2,20); pesquisa de satisfação (1,96%),

ACESSE E SAIBA MAIS

- www.ouvidoriageral.ba.gov.br
- 0800 2840011
- **WhatsApp** (71) 99911-7631
- Atendimento presencial
- Postos itinerantes por meio do **SAC Móvel**
- Aplicativo **TAG** para Android

