

# Relatório Anual de 2022

## Ações da Ouvidoria Geral do Estado



# BALANÇO OGE - 2022

A Ouvidoria Geral (OGE) registrou 202.332 manifestações em 2022.



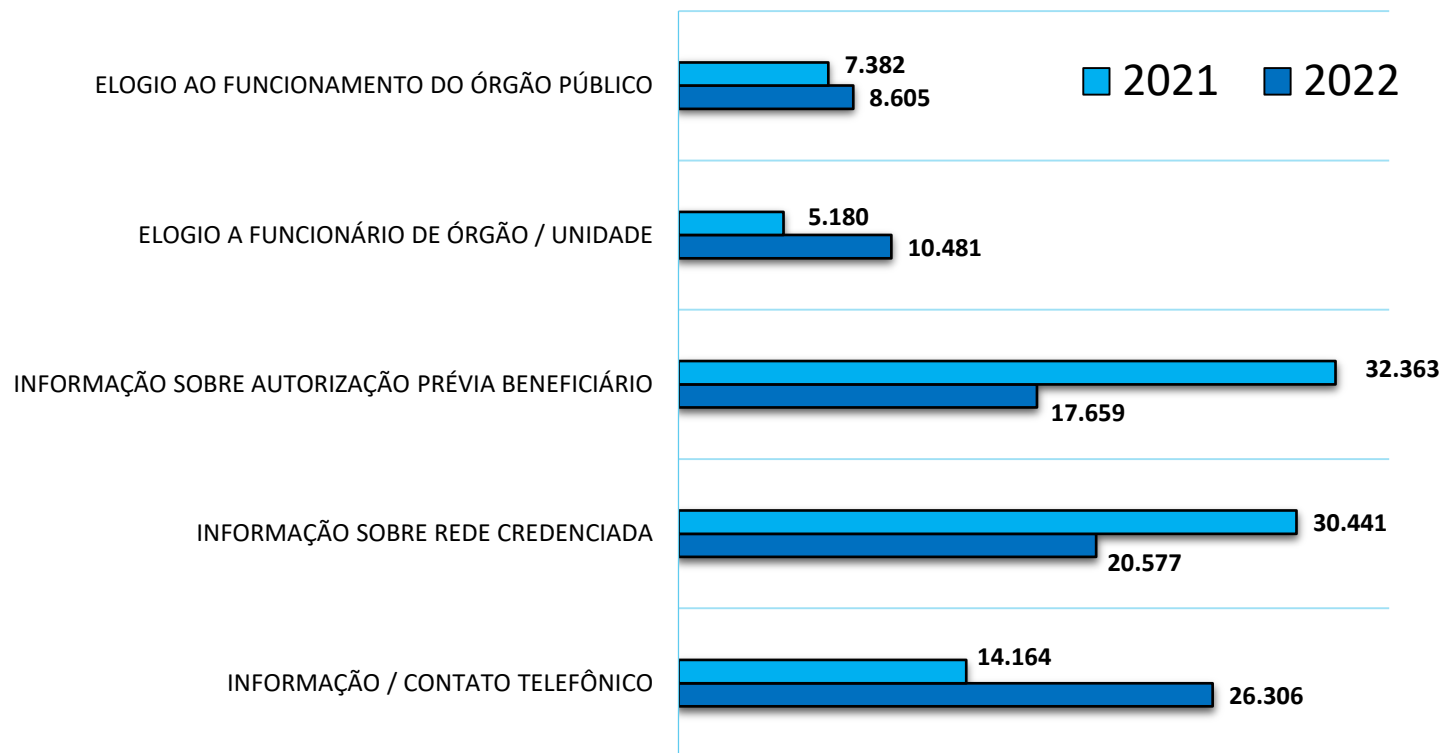
De 202.332 manifestações, 98,35% foram encerradas e 73,48% respondidas em 24h.

O Canal de entrada mais utilizado pelo cidadão foi o 0800, com 63,48% de acesso.

Tipo de Manifestante: 92,39% foram cidadãos comuns seguidos de 4,13% cadastrados em anônimos.

Do total de registros que geraram encaminhamentos, 57,18% representam Reclamação.

## COMPARATIVO DOS ASSUNTOS EM DESTAQUE



# COMPARATIVO DE TIPOLOGIAS

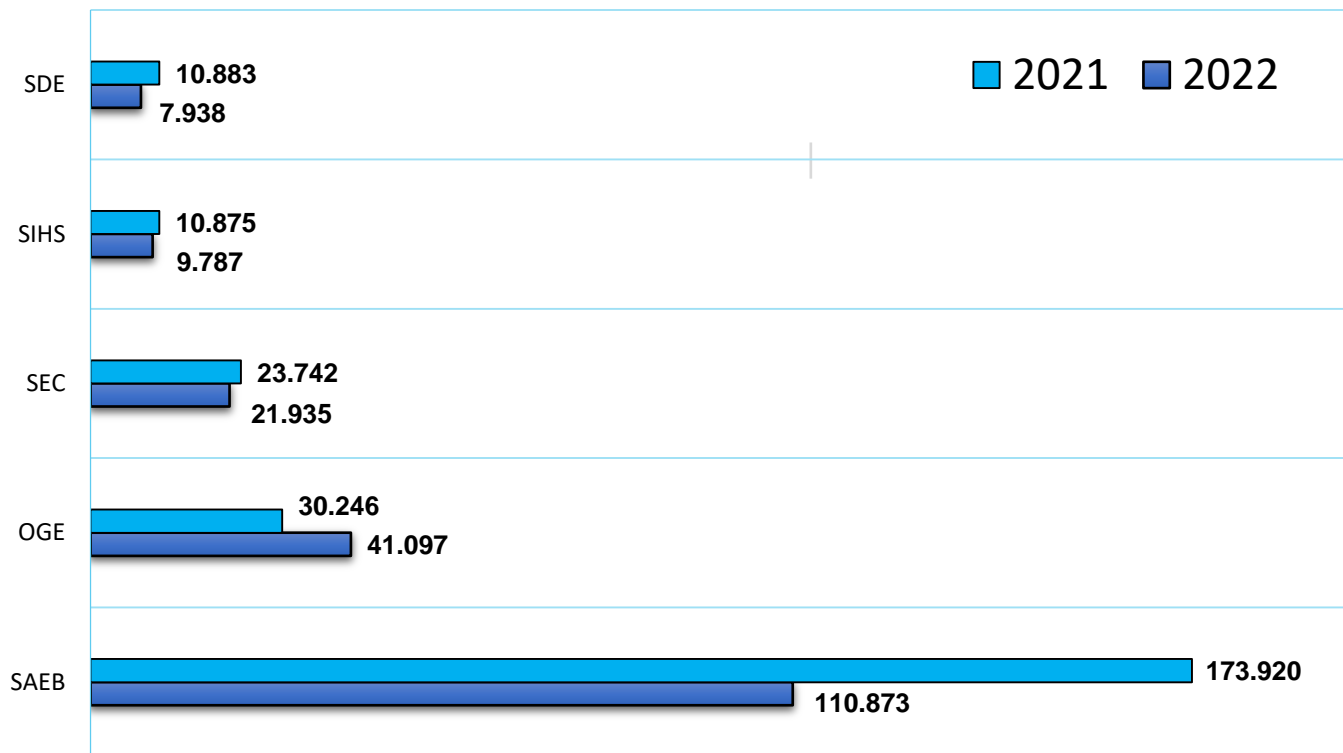
## 2022

TIPOLOGIAS	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
INFORMAÇÃO	98.083	48,48%
RECLAMAÇÃO	58.927	29,12%
ELOGIO	20.616	10,19%
SOLICITAÇÃO	19.330	9,55%
DENÚNCIA	4.770	2,36%
SUGESTÃO	488	0,24%
RECURSO	117	0,06%
NÃO CLASSIFICADA	1	0,00%

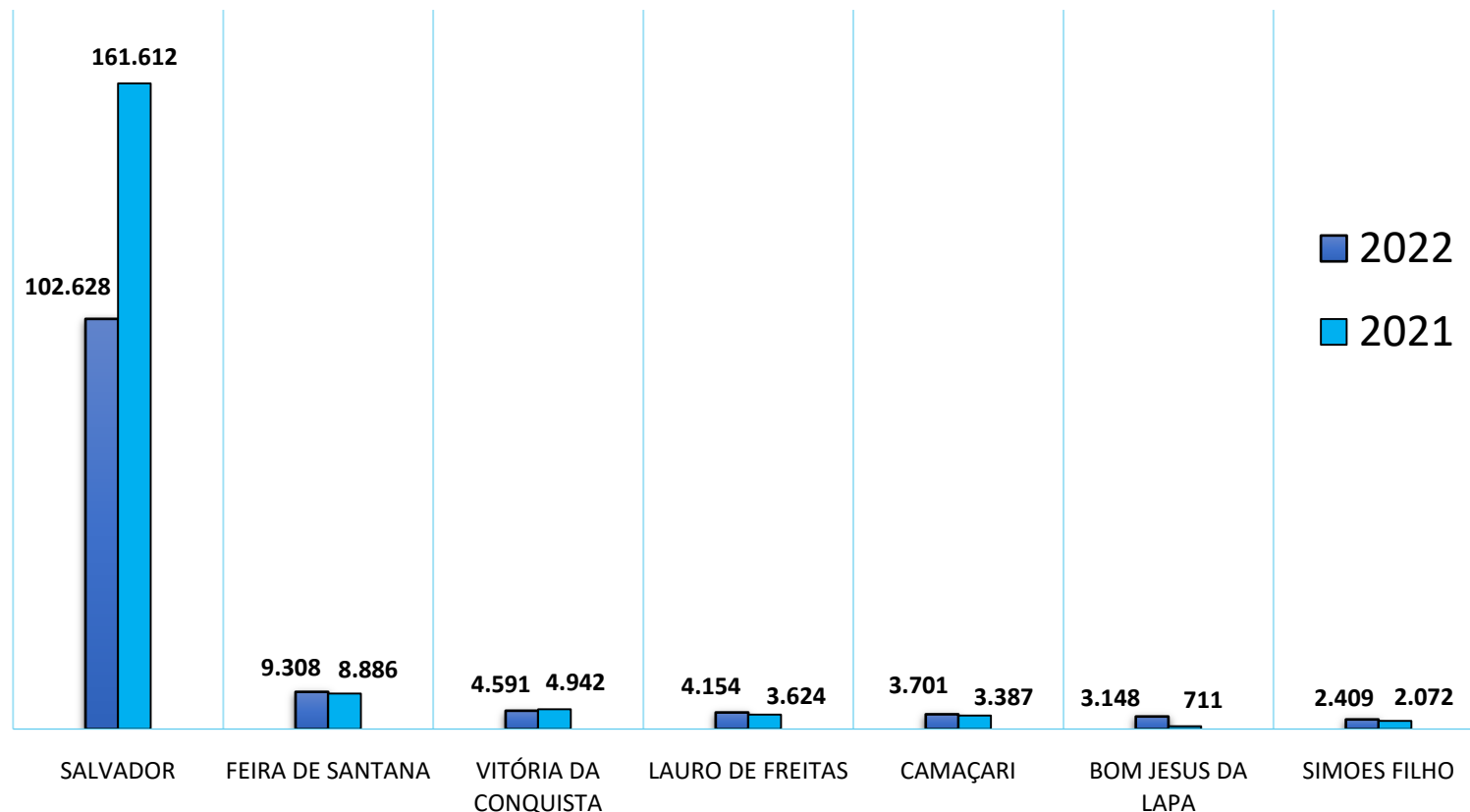
## 2021

TIPOLOGIAS	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
INFORMAÇÃO	162.345	62,73%
RECLAMAÇÃO	53.643	20,73%
SOLICITAÇÃO	25.173	9,73%
ELOGIO	13.199	5,10%
DENÚNCIA	3.860	1,49%
SUGESTÃO	459	0,18%
RECURSO	106	0,04%
NÃO CLASSIFICADA	1	0,00%

## COMPARATIVO DAS SECRETARIAS EM DESTAQUE



## COMPARATIVO DOS MUNICIPIOS EM DESTAQUE



# COMPARATIVO DOS MANIFESTANTES

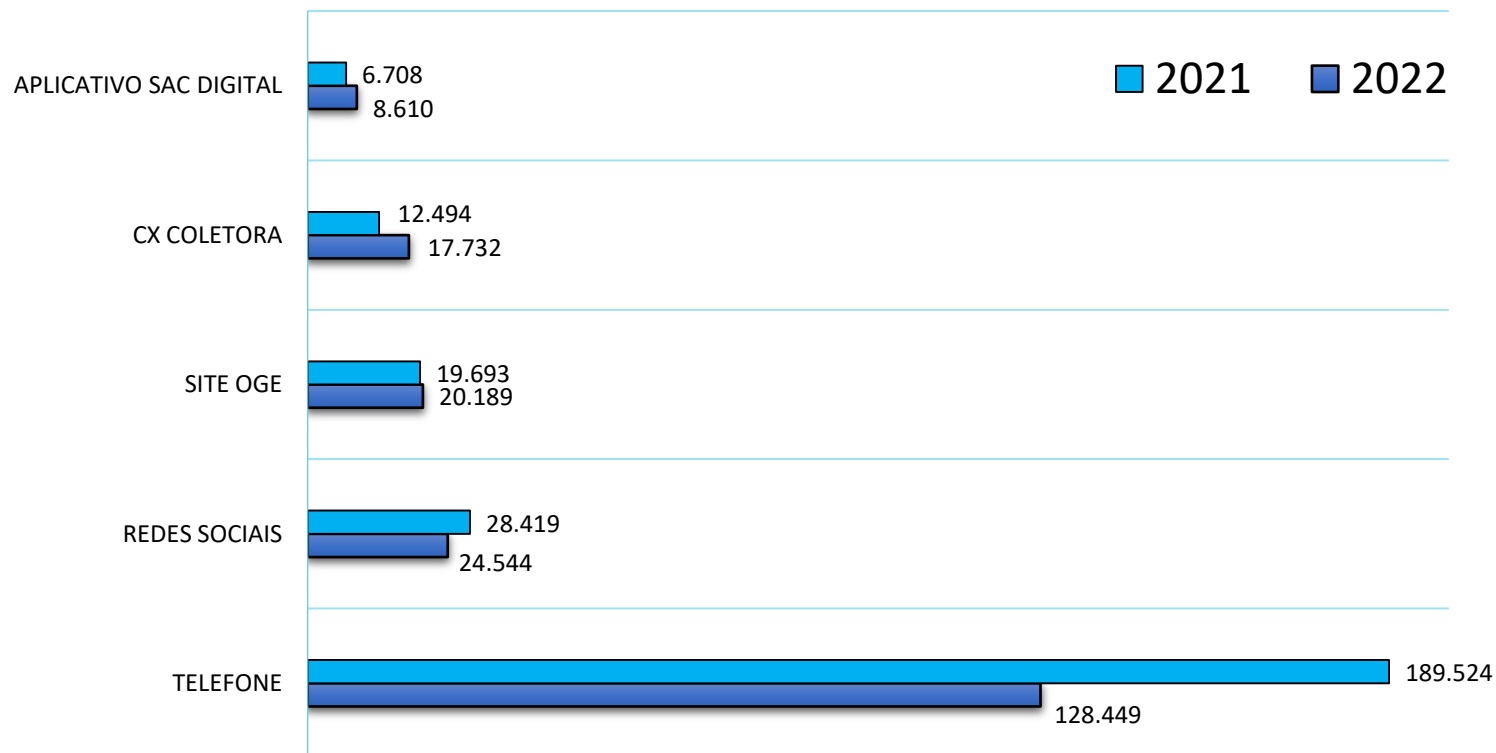
## 2022

Tipos de Manifestantes	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
PESSOA FÍSICA	186.940	92,39%
ANÔNIMO	8.364	4,13%
SERVIDOR PÚBLICO	3.970	1,96%
PESSOA JURÍDICA	1.926	0,95%
ABAIXO ASSINADO	1.050	0,52%
AGENTE POLÍTICO	82	0,04%

## 2021

Tipos de Manifestantes	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
PESSOA FÍSICA	246.449	95,23%
ANÔNIMO	5.251	2,03%
SERVIDOR PÚBLICO	4.429	1,71%
PESSOA JURÍDICA	1.890	0,73%
ABAIXO ASSINADO	694	0,27%
AGENTE POLÍTICO	74	0,03%

## COMPARATIVO MEIOS DE ENTRADA EM DESTAQUE





## Comitê Gestor se reúne para discutir novas ações para o cumprimento da Lei de Acesso à Informação na Bahia

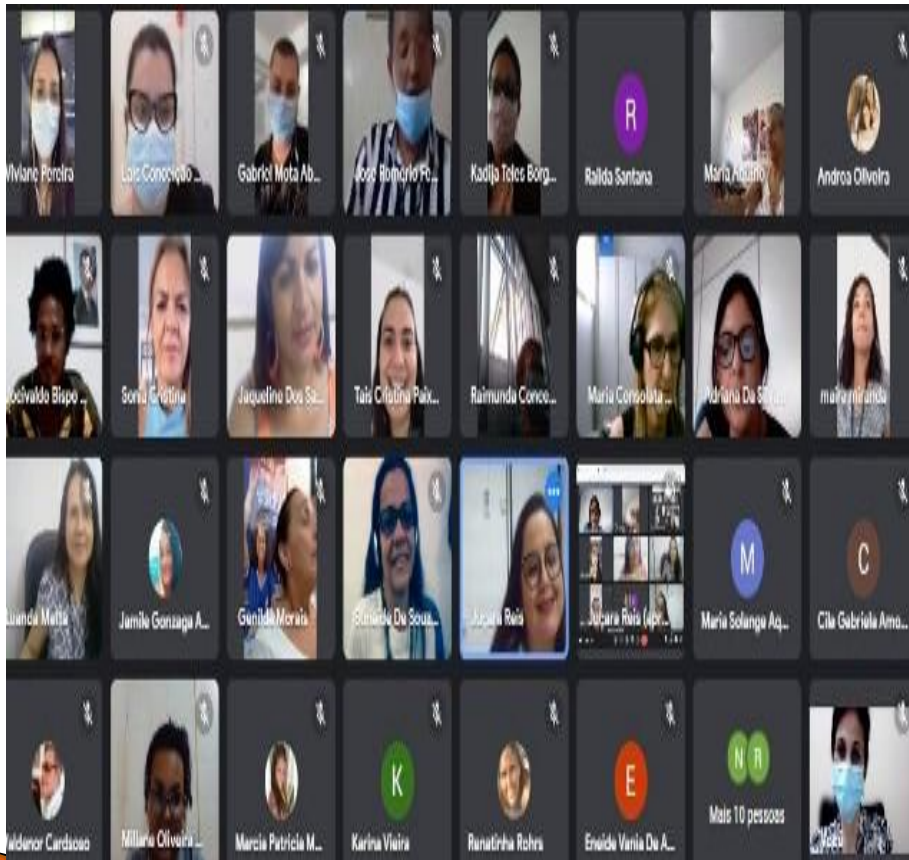


Membros do Comitê Gestor de Acesso à Informação (CGAI) em reunião ordinária para dar início aos trabalhos de 2022. O encontro aconteceu no auditório da Casa Civil no Centro Administrativo da Bahia (Cab) e teve como pauta a retomada de campanha que fomenta à cultura de transparência na administração pública.

Presidido pela Ouvidoria Geral do Estado (OGE), o Comitê Gestor se reúne a cada dois meses 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 realiza formação para técnicos da Secretaria de Educação da Bahia



O Papel da ouvidoria pública, direito ao acesso à informação, uso do Sistema TAG foram os assuntos apresentados pela Ouvidoria Geral do Estado (OGE) aos ouvidores dos 27 Núcleos Territoriais de Educação (NTE) durante a formação online que aconteceu no dia 27 de fevereiro.

A primeira parte da apresentação iniciou com orientações sobre a aplicação da Lei de Acesso à Informação (12.618/2012), que preconiza no Estado a transparência pública e controle qualitativo.

Seguindo a programação, no segundo dia do curso foi apresentado o uso do Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública (TAG), que responsável pelo registro e gerenciamento das demandas da sociedade ao Governo.

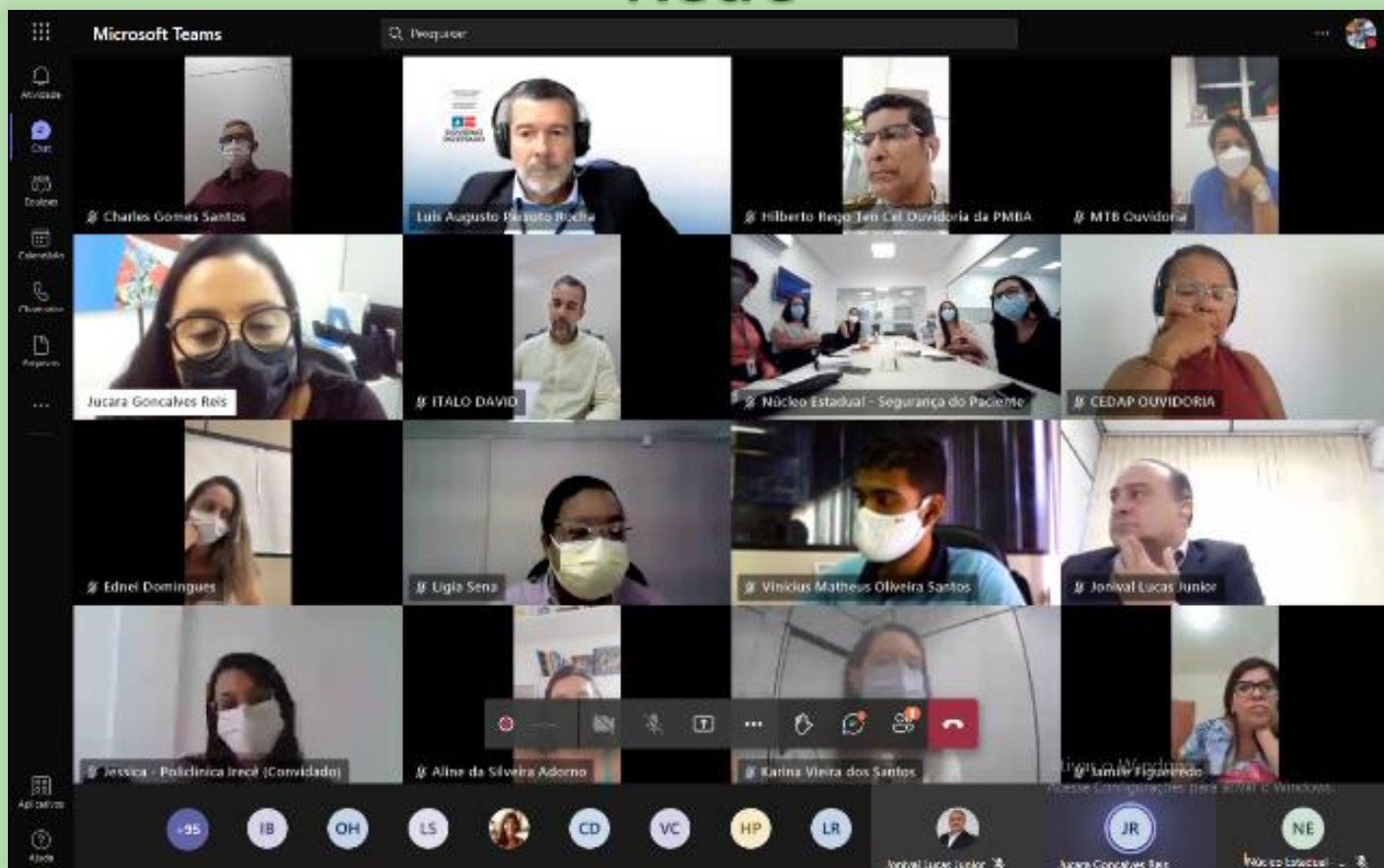
Além dos ouvidores dos núcleos territoriais, estiveram presentes representantes do conselho de cultura e universidades estaduais. O funcionamento em rede significa mais agilidade e qualidade na resposta ao cidadão, tendo em vista que cabe ao ouvidor especializado, em sua respectiva área, a resposta final.

# Ouvidores dos Núcleos Territoriais da Educação apresentam propostas para 2022



Ouvidores dos 27 núcleos setoriais, técnicos e gestores da Secretaria de Educação da Bahia (SEC), participaram nesta quinta-feira (3), de encontro para apresentar o planejamento de 2022. O evento aconteceu no auditório do Instituto Anísio Teixeira e faz parte de uma ação conjunta da Ouvidoria Geral do Estado (OGE) e a Ouvidoria da Educação que visa aperfeiçoar a qualidade dos serviços da Ouvidoria e elevar os índices de satisfação dos cidadãos.

# Ouvidoria Geral comemora dia do Ouvidor com encontro no dia 3 de março para Fortalecer a Rede



# Diálogo com a Ouvidoria foi tema do evento promovido pela FUNDAC em parceria com OGE



Evento intitulado “Diálogo com a Ouvidoria Geral do Estado da Bahia”, aconteceu no dia 17 de março na sede da Secretaria de Justiça, Direitos Humanos e Desenvolvimento Social (SJDHDS).

Promovido pela Fundac, a roda de conversa discutiu o fluxo de atendimento aos cidadãos baianos, a divulgação dos canais de comunicação, Lei de Acesso à Informação, dentre outros.

Estiveram presentes, a diretora geral da Fundac, Regina Affonso, o ouvidor geral, Jonival Lucas, o ouvidor adjunto, Valdenor Cardoso, os ouvidores setoriais, Ítalo Oliveira, representando a SJDHDS, a ouvidora Magda Souza e gestores das diversas áreas de atuação da Fundac.

# Ouvidoria Geral lança o Projeto Ouvidoria Itinerante em Santo Antônio de Jesus



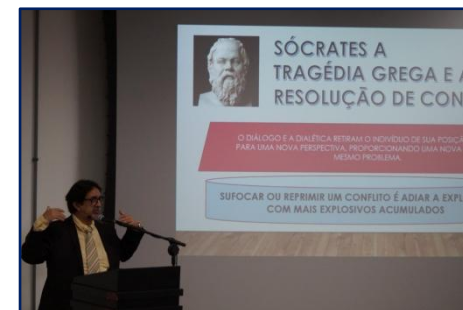
Ouvidoria Geral do Estado (OGE) em parceria com a Secretaria de Educação da Bahia lançou o Projeto Ouvidoria Itinerante no dia 29 de março em Santo Antônio de Jesus.

O evento aconteceu no Centro Territorial de Educação Profissional do Recôncavo (CETEP), e teve o objetivo de ampliar a participação social na gestão pública do Estado e informar a comunidade escolar sobre o papel da ouvidoria e como acessá-la.

O encontro reuniu a Rede de Ouvidores especializados e gestores do Recôncavo, dos municípios de São Felipe, Amargosa, Cruz das Almas, Cachoeira, Salina das Margaridas, Conceição de Almeida de Almeida, Sapeaçu, Castro Alves, dentre outros.

Representantes da área da saúde, Secretaria de Segurança Pública da Bahia, Secretaria de Administração, Corpo de Bombeiros, Embasa, a SAC, Defensoria Pública, Polícia Militar, Polícia Técnica, apresentaram os trabalhos que desenvolvem nas respectivas áreas de atuação.

# Mediação de Conflitos foi tema de palestra ministrada para membros da REDE de ouvidorias do Estado no dia 22 de março como parte da programação do mês do ouvidor



# Ouvidor geral do Estado da Bahia, visita Comunidade de Atendimento Socioeducativo (CASE) de Salvador no dia 6 de abril .



O objetivo do encontro é estabelecer parceria e fortalecer o diálogo dentro da unidade.



## A Ouvidoria Geral do Estado realizou no dia 27 curso de capacitação para a Rede de ouvidores do Sistema Único de Saúde (SUS).



- ▶ Dividida em dois módulos, a formação ocorreu para os ouvidores da Polícia Militar da Bahia, no auditório do Centro de Operações Integradas da Secretaria de Segurança Pública da Bahia.
- ▶ No primeiro momento, a formação tratou da Legislação, destacando a Lei de Acesso à Informação na Bahia (12.618/2012), que preconiza no Estado a transparência pública e controle qualitativo, e a Lei Federal 13.460 /2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.
- ▶ No segundo momento, a capacitação terá como destaque a utilização do Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública (TAG), software responsável pelo registro e gerenciamento das demandas da sociedade ao Governo Estadual.

**OGE discute novas propostas de planejamento e inovação para a inclusão de ferramenta artificial que visa possibilitar ao cidadão baiano atendimento prático e rápido através do chat boat.**



**O encontro aconteceu no dia 17 de maio e contou com a participação de representantes da Secom, Casa Civil e equipe da Teledata além da equipe técnica da OGE.**

# OGE realiza formação para rede de ouvidores do Corpo de Bombeiros de todo o Estado



A capacitação aconteceu online, pela plataforma do Teams e teve como proposta qualificar os profissionais quanto aos fundamentos de Ouvidoria Pública.

# Coordenador do IBAMETRO visita Ouvidoria Geral



Ouvidoria Geral do Estado (OGE) recebeu no dia 24 de maio o coordenador do setor de certificação do Instituto Baiano de Metrologia e Qualidade – Ibametro Francisco Gonçalves.

A visita faz parte do processo que visa aperfeiçoar os serviços prestados pela Ouvidoria Geral do Estado à sociedade, através da ISO 9001, norma que padroniza sistemas de gestão de qualidade dos serviços públicos ou privados.

A aplicação dos procedimentos padrões de trabalho é uma das etapas do processo de certificação que ocorre na OGE desde a certificação em 2017, recertificado em 2018 de acordo com norma ISO 9001 pelo Instituto Baiano de Metrologia e Qualidade (Ibametro).

O retorno do procedimento envolve a atualização das instruções de trabalho e elaboração de documentos. Além de auditorias internas, procedimentos para os registros das manifestações do cidadão e desdobramentos para os encaminhamentos das demandas às ouvidorias especializadas.

# OGE participa do IX Encontro dos Serviços de Informações aos Cidadãos



A Ouvidoria Geral do Estado (OGE) participou na tarde desta quarta-feira (16) do IX Encontro dos Serviços de Informações aos Cidadãos (SICs) das Instituições Públicas de Ensino Superior e Pesquisa do Brasil .

Em formato presencial o evento ocorreu dia 18 de novembro na biblioteca da Universidade Federal da Bahia e debateu temas relevantes, como a transparência pública, voltado aos profissionais que lidam, direta ou indiretamente, com a Lei de Acesso à Informação (LAI), abrangendo distintas categorias: gestores de SICs, autoridades de monitoramento, ouvidores, auditores, arquivistas, entre outros.

## A Ouvidoria Geral do Estado realizou no dia 27 curso de capacitação para a Rede de ouvidores do Sistema Único de Saúde (SUS).



- ▶ Dividida em dois módulos, a formação ocorreu para os ouvidores da Polícia Militar da Bahia, no auditório do Centro de Operações Integradas da Secretaria de Segurança Pública da Bahia.
- ▶ No primeiro momento, a formação tratou da Legislação, destacando a Lei de Acesso à Informação na Bahia (12.618/2012), que preconiza no Estado a transparência pública e controle qualitativo, e a Lei Federal 13.460 /2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.
- ▶ No segundo momento, a capacitação terá como destaque a utilização do Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública (TAG), software responsável pelo registro e gerenciamento das demandas da sociedade ao Governo Estadual.

## A Ouvidoria Geral do Estado realizou no dia 27 curso de capacitação para a Rede de ouvidores do Sistema Único de Saúde (SUS).



- ▶ Dividida em dois módulos, a formação ocorreu para os ouvidores da Polícia Militar da Bahia, no auditório do Centro de Operações Integradas da Secretaria de Segurança Pública da Bahia.
- ▶ No primeiro momento, a formação tratou da Legislação, destacando a Lei de Acesso à Informação na Bahia (12.618/2012), que preconiza no Estado a transparência pública e controle qualitativo, e a Lei Federal 13.460 /2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.
- ▶ No segundo momento, a capacitação terá como destaque a utilização do Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública (TAG), software responsável pelo registro e gerenciamento das demandas da sociedade ao Governo Estadual.

# Colaboradores da OGE se preparam para treinamentos da ISO 9001 /2022.





# A OGE celebra último encontro de 2022 com a verificação do Whatsapp e lançamento do Curso para ouvidores em parceria com a Universidade Federal da Bahia e SAEB



O curso de qualificação iniciará no primeiro semestre de 2023 e terá carga horária 200 horas.

# OGE participa da celebração dos 18 anos da Ouvidoria SUS



# OGE participa de evento anual de ouvidores e Gestores da SEC



# OUVIDORIA NA IMPRENSA



← **BN BAHIANOTÍCIAS** 🔍

Curtas do Poder Artigos Entrevistas

## Bahia tem primeira Ouvidoria Geral do Brasil com verificação na conta do WhatsApp

Quarta-Feira, 14/12/2022 - 21h00

Por Redação



Foto: Divulgação



15:06 34%

politicalivre.com.br

Raul Monteiro  
**POLITICALLIVRE**  
POLÍTICA EM PRIMEIRO LUGAR



A conta no aplicativo de conversa é mais um canal de atendimento da OGE

14 de dezembro de 2022 | 17:31

## Ouvidoria Geral do Estado tem conta do WhatsApp verificada

BAHIA Like 0

A Ouvidoria Geral do Estado da Bahia é a primeira ouvidoria pública do Brasil a receber o selo de verificação da conta no WhatsApp. A certificação digital foi



15:05 34%

anoramadabahia.com.br

**PANORAMA DA BAHIA**

## Bahia

## Ouvidoria Geral do Estado tem conta do WhatsApp verificada

A verificação comprova que a OGE atende os requisitos de segurança, transparência e sigilo da conta



Foto: Divulgação

Publicado em 14/12/2022 às 18:10

# A ouvidoria é o canal de comunicação entre o cidadão baiano e Governo do Estado



**CHAMA NO ZAP**

Reclamação, informação, elogio, denúncia ou solicitação?

Fale com a gente e ajude a melhorar a Bahia

**0800 284 0011**

www.ouvidoria.ba.gov.br  
@ouvidoriageralbahia  
ouvidoriageraldabahia  
@ouvidoriageralbahia

**OUVIDORIA**  
GERAL DO ESTADO

**GOVERNO DO ESTADO**  
Bahia. Pronto para avançar mais.

Desde a implantação do WhatsApp em Setembro de 2022, já foram registradas 3.782 manifestações através da nova ferramenta.