

GOVERNO DO ESTADO



SECRETARIA
DA ADMINISTRAÇÃO

Relatório Anual 2023



Ouvidoria
Saeb



Índice

Introdução - 03

Manifestações - 04

Assuntos Mais Demandados - 05

Ações - 06

Áreas Mais Demandadas - 08

Meios de Entrada - 08

Conclusão - 09

Introdução

Apresentamos o Relatório Anual do exercício de 2023 da Ouvidoria Saeb, em conformidade tanto ao quanto determinado na Lei nº 13.460/17 que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos usuários na administração pública, bem como ao quanto determinado na Lei Estadual de Acesso à Informação 12.618/12. Abordaremos a análise estatística dos dados coletados através das manifestações recepcionadas e a avaliação de resultados de ações realizadas neste período.

Buscamos neste exercício continuamente aprimorar os procedimentos internos, visando aperfeiçoar nossas atividades e alinhar orientações procedimentais com as áreas, alertando sobre determinações vigentes em lei, bem como o adequado uso de recursos do sistema TAG e de orientações técnicas no tratamento dos registros. Esse conjunto de ações fomentou o monitoramento e controle das manifestações, resultando em maior observância aos prazos, bem como no incremento da qualidade e da celeridade nas respostas, cumprido, dessa forma, os princípios fundamentais da legalidade e da eficiência da administração pública.

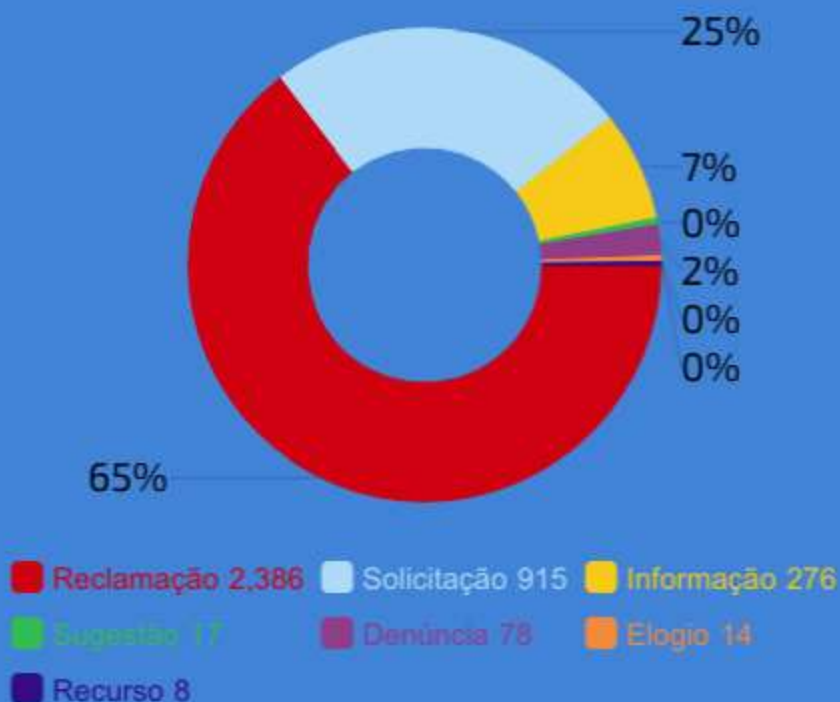


OUVIDORIA



Manifestações

Recepcionamos 3.690 manifestações em 2023, o que representa um aumento de 3% referente ao exercício anterior.



Lei de Acesso a Informação

Dos 276 Pedidos de Informação, 261 foram atendidos. Insta registrar, não obstante oito recursos serem impetrados, contudo dois destes não se tratavam de demandas propriamente recursais. De modo que um se tratava de complementação por conteúdo insuficiente e o outro de solicitação de informações adicionais. Apenas dois Recursos foram indeferidos.



Pedidos de Informação atendidos



Diminuição de Reclamações



Aumento de Solicitações

Assuntos Mais Demandados



Ações



39%

Os assuntos mais demandados são atinentes às tramitações processuais. Visando priorizar servidores/pensionistas - nosso maior público - em situações de vulnerabilidade social, portadores de comorbidades ou idosos, intermediamos junto às áreas com o foco em beneficiar as resoluções das demandas desse público mais sensível, sem, no entanto, descuidar dos demais casos em que é constatada a necessidade de agilidade na tramitação.



Personalização e Qualidade das Respostas

Em prol da melhoria das análises e qualidade das respostas, realizamos reuniões com as áreas mais demandadas com o fito de alinhar e estabelecer procedimentos que visam a eficiência desse processo. Além disso, é realizado um tratamento personalizado à cada uma dessas demandas, de forma a ponderar os processos que merecem prioridade em virtude da identificação de determinados dados.



25%

1/4 das manifestações foram respondidas no mesmo dia, 68% em até 10 e 96% em até 60 dias. Realizamos um controle ativo junto às áreas para controle dos prazos em conformidade com a legislação em vigor, mas além, visando sempre um menor prazo de resolutividade. O planejamento para 2024 é que esse percentual referente aos 60 dias não seja inferior a 99%.



CFO

Participação no processo de desenvolvimento do Curso de Formação de Ouvidores Saeb/OGGE/UFBA, que foi ministrado em 3 módulos no Instituto Anísio Teixeira – IAT.

Os Ouvidores da Saeb participaram do curso, em cada uma das turmas, para formação e reciclagem. Além disso, contribuíram com sua experiência ao realizar apresentações de temas do segmento para a rede de Ouvidores em formação.



Demandas Recorrentes

X

Aperfeiçoamentos

Elaboração do Projeto de metodização, aprimoramento e ampliação das proposições de aperfeiçoamentos na gestão. A Ouvidoria, enquanto unidade de auxílio à gestão, pretende maximizar sua atuação de forma sistematizada, utilizando sua prerrogativa de sugerir melhorias em decorrência dos assuntos a ela demandados e enquanto unidade parceira junto aos gestores.



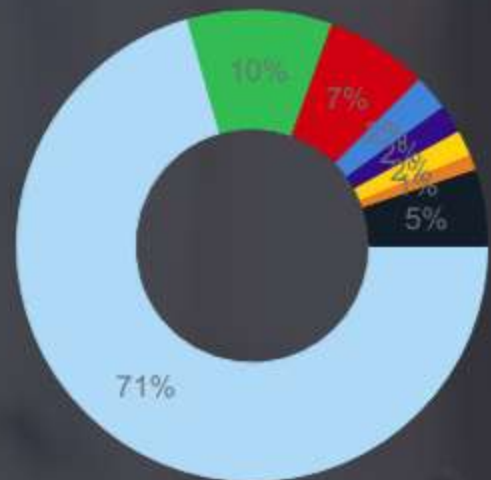
Isolamento Acústico

Elaboração do projeto de modernização institucional para adequação da infraestrutura física da Ouvidoria com estrutura de isolamento acústico, com objetivo de preservar o cidadão e garantir que o seu relato tenha privacidade. Como consequência secundária, a Ouvidoria terá maior segurança para abordar temas sensíveis e assuntos de caráter sigiloso.

Cabe destacar que a adequação do espaço físico, com estrutura de isolamento acústico, será oferecido um padrão de atendimento de excelência, gerando maior confiança e satisfação do público com os serviços prestados, e contribuindo, junto à práticas já implementadas, bem como demais projetos em andamento, para a Ouvidoria Saeb alçar-se como referência no Estado.

Áreas Mais Demandadas

Analisando o gráfico ao lado, observa-se a predominância de competência da Superintendência de Previdência - SUPREV, na resolução da maioria dos registros, tendo recepcionado 2.671 demandas no período. Há de se destacar ainda a Superintendência de Recursos Humanos - SRH, sendo a segunda área mais demandada com o total de 377 manifestações, seguida pela Junta Médica com 265 demandas, o que corresponde a um aumento de 38% em suas demandas.



Meios de Entrada

Neste último ano o telefone continuou sendo o meio mais receptivo de demandas, registrando 1.590 manifestações. Entretanto, esse valor representa uma diminuição de 20% comparado ao ano antecedente. Em seguida a internet totalizou 965 registros, com o aumento de 7%. Destaca-se o whatsapp que contabilizou 642 manifestações, uma expressiva majoração em 555%. Segue-se a esses dados 366 e-mails, 76 atendimentos presenciais, 32 por aplicativo TAG, 16 através do Instagram e 22 através de outros meios.

Com base nesses dados é possível perceber que os meios digitais foram responsáveis por 55% das entradas do período em questão, um aumento percentual de 13%. Essa majoração deve-se ao vultoso aumento pelo WhatsApp através da ferramenta de inteligência artificial, Chatbot, lançada pela Ouvidoria Geral do Estado - OGE.

Cabe destacar que, desde o afrouxamento das medidas de prevenção da Covid 19, os atendimentos presenciais continuam a aumentar, dessa vez em 36%.



Conclusão

Findado o exercício de 2023, o objetivo é implementar os projetos em curso e aproveitar ainda mais os dados coletados para colaborar numa gestão de excelência.

Destarte, em 2024 daremos continuidade na análise detalhada das manifestações, com foco nas sugestões para o contínuo aprimoramento dos serviços prestados, com o fito de obter resultados cada vez melhores e em conformidade com o quanto determinado pela legislação em vigor que rege o serviço público e permeia o universo da Ouvidoria Pública.



Equipe

Ouvidoria Saeb

**Cassiana
Mascarenhas**

Ouvidora Titular

**Antonio
Tedgue**

Ouvidor Adjunto

**Mainara
Vasconcelos**

Assistente de
Ouvidoria

Taís Britto

Assistente de
Ouvidoria