



OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DA BAHIA

Canal de Comunicação entre Governo e o Cidadão



Cenário Encontrado

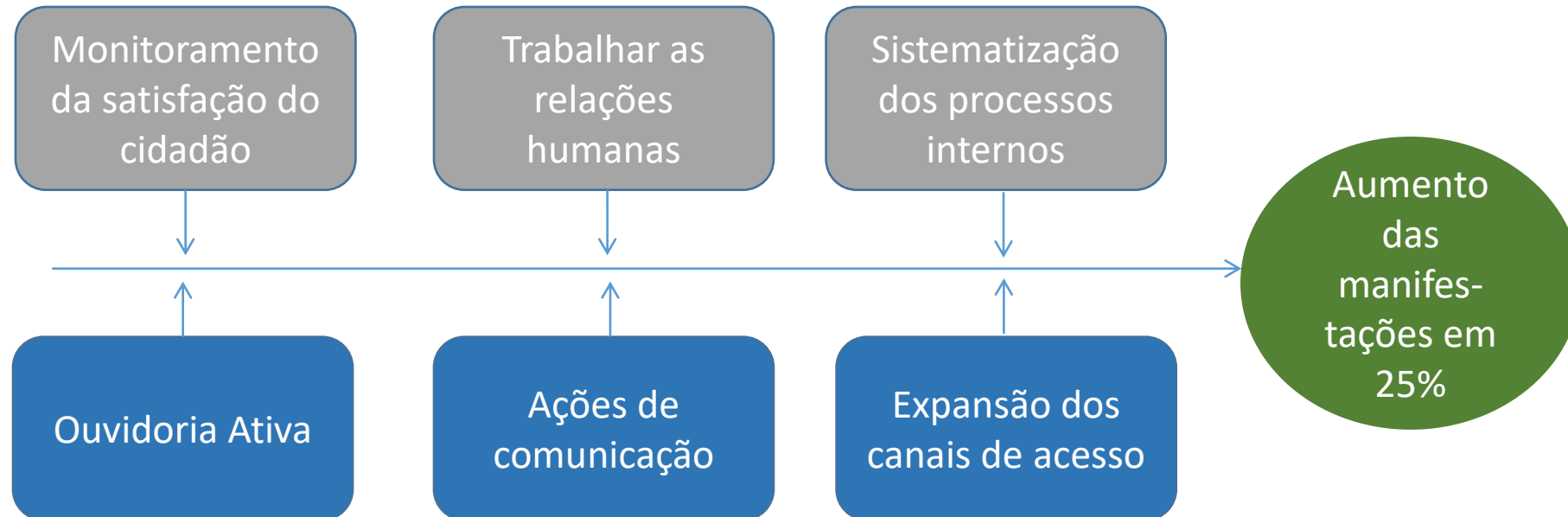
Ampla rede de Ouvidorias (sistema de ouvidoria);

Sistema TAG reconhecido como sistema de Ouvidoria;

Necessidades:

- **de ampliação da participação do cidadão;**
- **ampliação dos canais de acesso**
- **padronização dos procedimentos internos;**
- **Trabalhar a alto estima dos colaboradores**
- **ser mais propositiva junto à Rede de Ouvidorias**

PRINCIPAIS AÇÕES



Modernização da Central de Atendimento OGE

**Implantação da
ISO**

**Implantação do
Contact Center**

**Abertura para
chamadas via
celular**

**Aquisição de
materiais e
equipamentos**

Projeto de Certificação ISO 9001: 2015 OGE

Ouvidoria Geral do Estado

Escopo

Processo de gestão do encaminhamento das manifestações realizadas pelos cidadãos

Como está planejado o SGQ da OGE

- ✓ Planejamento Estratégico;
- ✓ Política da Qualidade;
- ✓ Objetivos da Qualidade;
- ✓ Monitoramento dos Objetivos da Qualidade;
- ✓ Escopo do SGQ;
- ✓ Macroprocesso OGE;
- ✓ Procedimentos;

Política da Qualidade

Possibilitar ao cidadão o acesso às informações relacionadas ao serviço público estadual, com excelência na escuta e nos encaminhamentos das manifestações, se consolidando como instrumento de transparência e gestão pública de qualidade para a melhoria contínua dos serviços prestados pelo Estado.

Objetivo da Qualidade

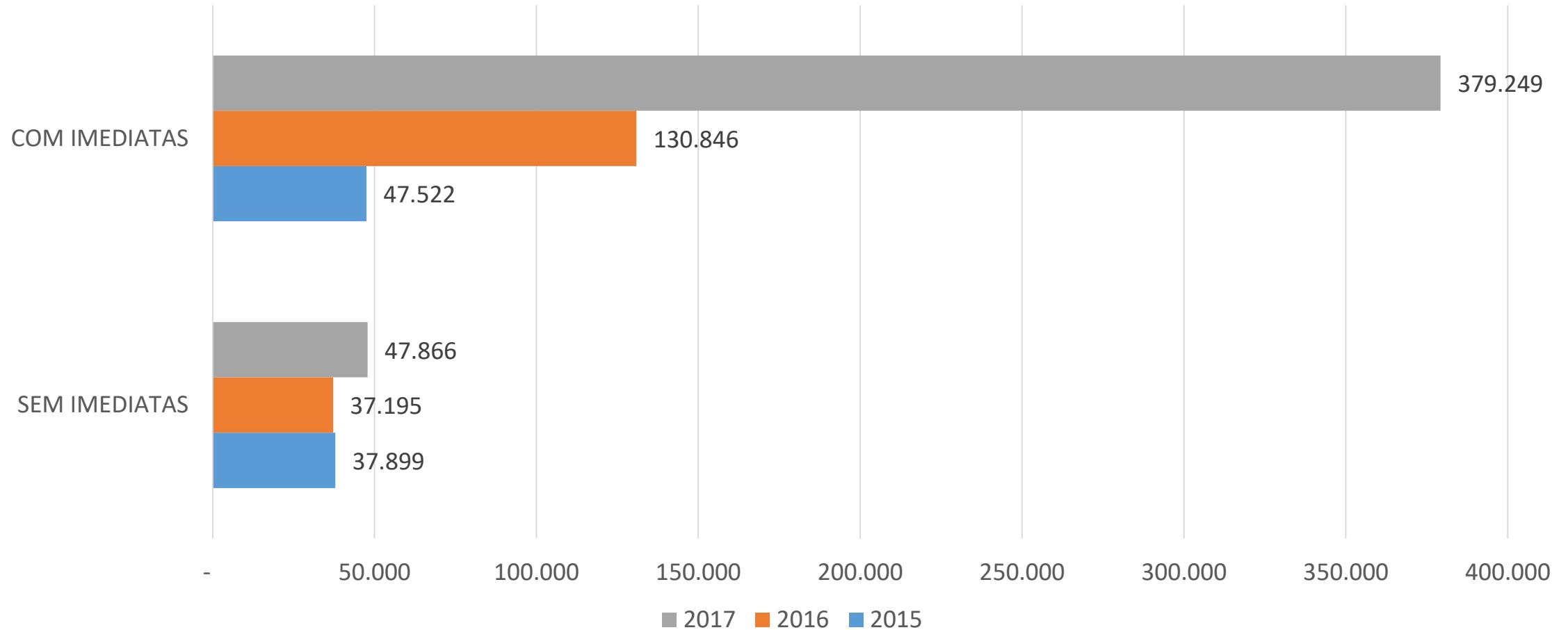
Política da Qualidade	Objetivos
Possibilitar ao cidadão o acesso às informações relacionadas ao serviço público estadual;	Aumentar acesso à OGE;
Excelência na escuta e nos encaminhamentos das manifestações;	Manter ou aumentar o índice de satisfação dos cidadãos;
Consolidar OGE como instrumento de transparência e gestão pública de qualidade para a melhoria contínua dos serviços prestados pelo Estado;	Reduzir as não conformidades de encaminhamento das manifestações às especializadas

Indicadores

	Objetivos	Indicadores	Metas
Cidadãos	Reduzir as não conformidades de encaminhamento das manifestações às especializadas	Nº de encaminhamentos em conformidade no mês/ Quantidade de encaminhamentos realizados	Mínimo 99% do total das manifestações encaminhadas
	Aumentar acesso a OGE	Índice de Manifestações no ano (%) em relação ao mesmo período do ano anterior	Mínimo 25%
	Aumentar o índice de satisfação dos cidadãos	Pesquisa de Satisfação dos cidadãos (anual) Porcentual de avaliação ótimo + bom	Mínimo 50%

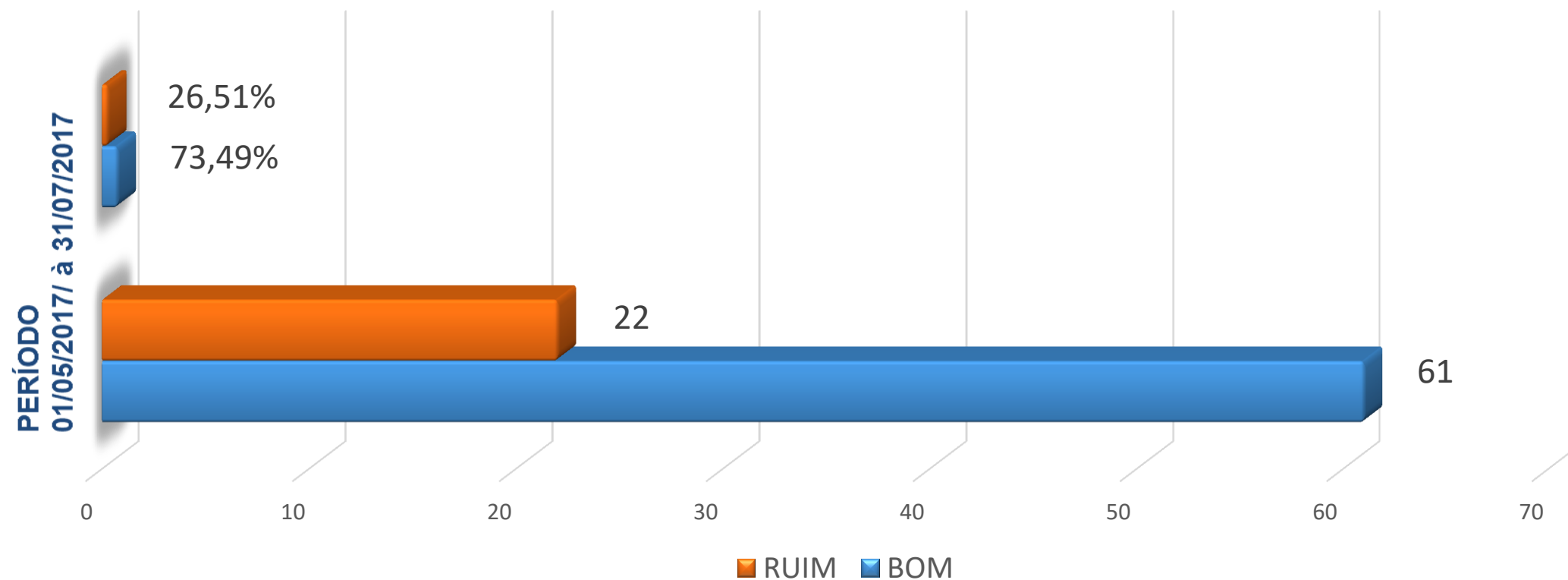
INDICADOR DE ACESSO

QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES



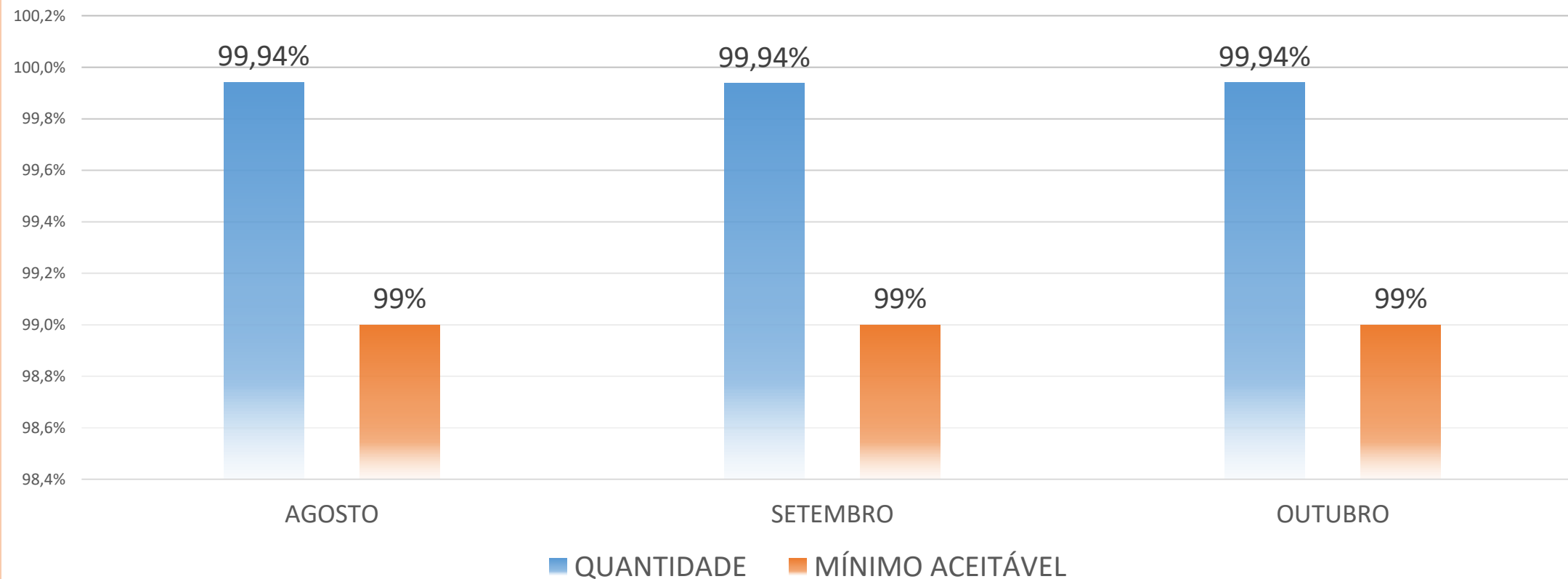
Pesquisa de Satisfação

DESEMPENHO DO ATENDENTE



Desvios de Encaminhamento

MEDIÇÃO DE INDICADOR DO PROCESSO DE MANIFESTAÇÃO DA OGE



Novo Cenário

Implementações e Oportunidade	Descrição
Sistematização dos processos internos	Estruturação dos documentos procedimentais, critérios para mudança e segmentação do atendimento.
Acompanhamento de indicadores de desempenho	• Indicador de acesso • Indicador de encaminhamento das manifestações • Indicador de satisfação do cidadão do atendimento
Implementação de formação continuada dos colaboradores internos	Foco nas relações humanas (Escuta empática e CNV); No Sistema de Gestão da Qualidade e no TAG
Conexão Cidadão (C360)	B.I; Aplicativo; CRM e Gestão de Mídias Sociais
Lei 13.460	Ampliação para monitoramento das respostas
Ampliação de Canais de Acesso	Redes Sociais, WhatsApp e ligações de celular
Conceito	Consolidação do conceito da OGE como Instrumento de Gestão
Habilitação no concurso Inovação no Setor Pública	Tema: Aplicação da Comunicação Não Violenta no processo da Certificação ISO

FIM