



Ouvidoria
SaeB

Relatório Anual 2024

GOVERNO DO ESTADO



SECRETARIA DA ADMINISTRAÇÃO

GOVERNO
PRESENTE
FUTURO
PRA GENTE



Índice

Introdução - 03

Manifestações - 04

Assuntos Mais Demandados - 05

Ações - 06

Áreas Mais Demandadas - 07

Meios de Entrada - 07

Conclusão - 08

Introdução

O Relatório Anual da Ouvidoria Saeb destina-se a apresentar o panorama das atividades desenvolvidas no decorrer do ano, demonstrar a análise estatística das manifestações que foram recepcionadas, bem como apontar as ações realizadas para o controle e monitoramento das demandas, como medida eficaz para o cumprimento dos prazos e o aperfeiçoamento na qualidade das respostas, cumprindo, desta forma, os princípios da legalidade, publicidade e da eficiência da Administração Pública.

Cumpre salientar que o trabalho da Ouvidoria está pautado na Lei nº 13.460/17, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, bem como na Lei Estadual nº 12.618/12, que regula o acesso a informação no âmbito do Estado da Bahia.

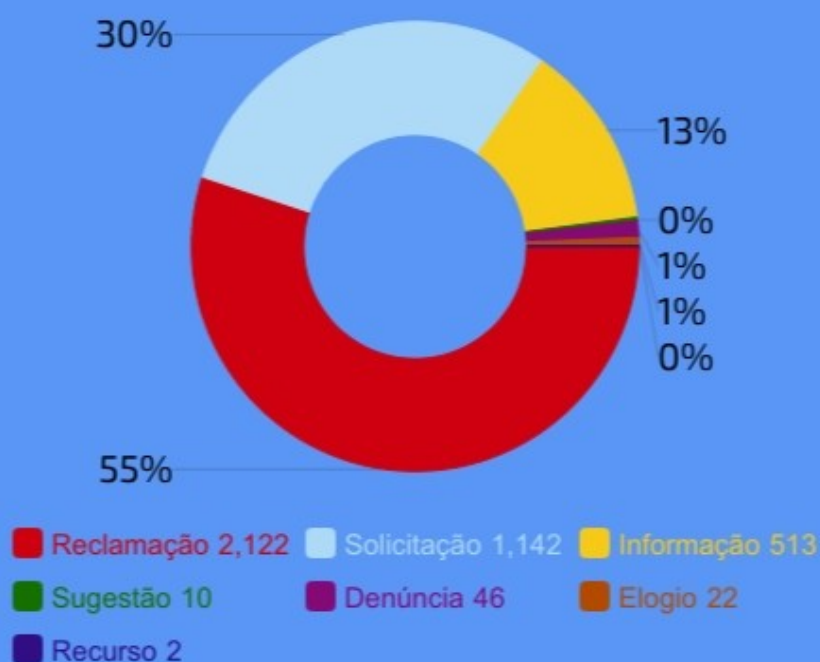


OUVIDORIA



Manifestações

Recebemos 3.857 manifestações em 2024, o que representa um aumento de 4,5% referente ao exercício anterior.



Lei de Acesso a Informação

Dos 513 Pedidos de Informação, apenas dois não foram fornecidos, pois se tratava de servidor de outra esfera requerendo, em nome do órgão, dados funcionais, o qual foi orientado sobre o procedimento a ser formalizado para atendimento. Insta registrar que foram abertos dois recursos que foram devidamente respondidos. Dos tipos de manifestantes que pediram informações, 430 correspondem às pessoas físicas (84%), 66 servidores públicos (13%), 10 pensionistas, 5 pessoas jurídicas e apenas dois anônimos.



Informações atendidas



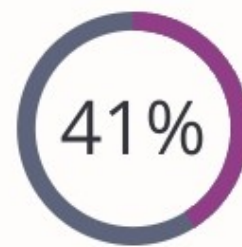
Aumento de Informações



Diminuição de Reclamações



Aumento de Solicitações



Diminuição de Denúncias

Assuntos Mais Demandados





Demandas Recorrentes X Aperfeiçoamentos

Foi startado o Projeto de proposições de aperfeiçoamentos na gestão com o objetivo de sanar ou mitigar reclamações recorrentes, melhorando o serviço público prestado e elevando a percepção de satisfação do cidadão.



Isolamento Acústico

Foi aprovado o projeto para adequação da infraestrutura da Ouvidoria com o isolamento acústico, com objetivo de preservar o cidadão e garantir que o seu relato tenha privacidade, o que trará maior segurança para abordar temas sensíveis e assuntos de caráter sigiloso. A previsão é que as obras sejam iniciadas em 2025.



Resolutividade

36% das manifestações foram respondidas no mesmo dia, 79% em até 10 e 99% 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. Os esforços para que em 2024 que esse percentual referente aos 60 dias não fosse inferior a 99% foi alcançado com êxito.



CFO

Colaboração no processo para realização do Curso de Formação de Ouvidores Saeb/OGE/UFBA - 2ª edição. Mais uma vez estivemos presentes em uma turma para formação e reciclagem. Em razão disso, novo projeto proveniente do curso está em desenvolvimento pra implementação na Ouvidoria, buscando inovação e avanços no desenvolvimento do setor.

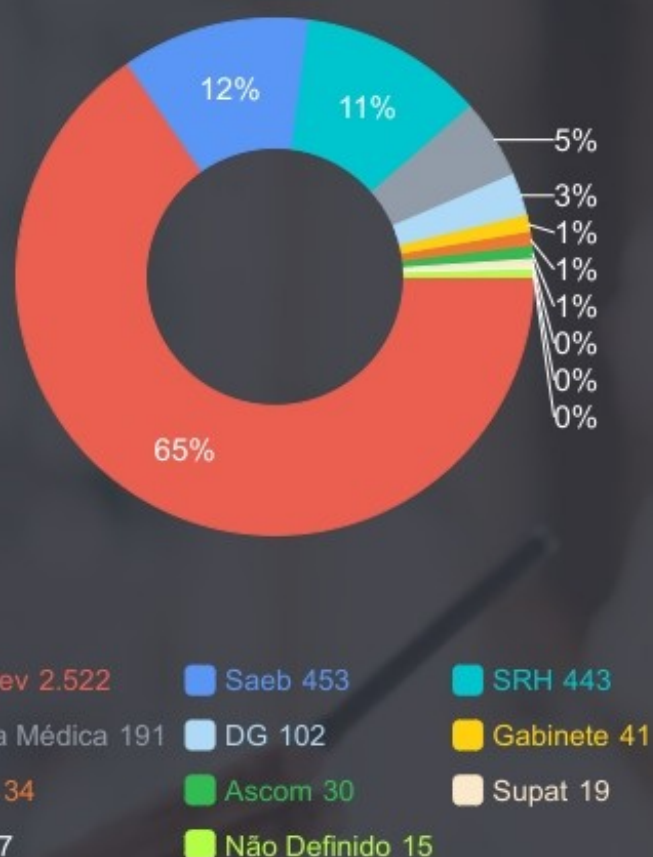


Alinhamentos

O contínuo alinhamento junto às áreas, sempre que foi indicado a necessidade, foi mantido com o fito de adequação às normas e à manutenção da eficiência dos nossos fluxos. Essa atuação mostrou-se produtiva em diversos processos em que atuamos, como o ganho de performance nas qualidades das respostas, mitigação da não formalização de demandas típicas de Ouvidoria e cumprimento de prazos. Caso surjam contingências no próximo exercício, esses casos isolados continuarão a ser analisados, juntamente com a perspectiva da área, para chegarmos a uma solução harmônica que atenda ao dever legal e moral da Ouvidoria, sem prejuízo das nossas unidades parceiras.

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 2.522 no período. Cabe ainda as seguintes áreas: Superintendência de Recursos Humanos - SRH que ficou responsável por analisar e responder 443, a Junta Médica com 191 e a Diretoria Geral com 103 manifestações.



Meios de Entrada

Neste último ano o telefone continuou sendo o meio mais receptivo de demandas, registrando 1.683 manifestações, o que representa um aumento de 6% comparado ao ano antecedente. Em seguida, destacam-se o aumento expressivo recebido via e-mail com o total de 850 manifestações, representando 132% de aumento, enquanto a internet reduziu para 456 registros, representando 53% de redução e, também, do WhatsApp que contabilizou 420 manifestações, reduzindo em 35%. Segue-se a esses dados 240 por aplicativo TAG, representando um aumento em 650%, 199 atendimentos presenciais e 9 através de outros meios.

Com base nesses dados é possível perceber que os meios digitais foram responsáveis por 40% das entradas do período em questão, uma redução percentual de 15%. Apesar do aumento das demandas via e-mail e aplicativo TAG, a redução de demandas via internet foi muito expressiva. Soma-se a esse fato o aumento de demandas via telefone e presenciais.

Cabe destacar que, desde o afrouxamento das medidas de prevenção da Covid 19, os atendimentos presenciais continuam a aumentar, dessa vez em 162%.



Conclusão

Ao longo deste ano, nosso compromisso foi assegurar uma escuta ativa dos cidadãos e garantir que suas demandas fossem tratadas com imparcialidade, empatia, respeito e celeridade.

No exercício de 2025, permaneceremos aprimorando os procedimentos para alinhar as orientações com as áreas demandadas, alertando sobre a legislação vigente e o uso adequado dos recursos do sistema TAG, zelando pela eficiente resolutividade das manifestações.

Nosso objetivo é fortalecer cada vez mais o papel da Ouvidoria como um instrumento de participação e controle social, bem como ferramenta essencial para a implementação de melhorias na gestão pública.



Equipe

Ouvidoria Saeb

**Cassiana
Mascarenhas**

Ouvidora Titular

**Antonio
Tedgue**

Ouvidor Adjunto

**Mainara
Vasconcelos**

Assistente de
Ouvidoria

