

RELATÓRIO DE GESTÃO 2023

OUVIDORIA ESPECIALIZADA DA
PROCURADORIA GERAL DO
ESTADO - PGE



WWW.PGE.BA.GOV.BR



RELATÓRIO DE GESTÃO
OUVIDORIA ESPECIALIZADA

CLAUDIO SANTOS SILVA
OUVIDOR

2023

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	3
TIPOLOGIA	4
Quadro Resumo	4
Representação Gráfica	4
TEMPO DE RESPOSTA	5
Quadro Resumo	5
Representação Gráfica	6
MEIO DE CONTATO	7
Quadro Resumo	7
Representação Gráfica	8
TIPO DE MANIFESTANTE.....	9
Quadro Resumo	9
Representação Gráfica	9
RESOLUTIVIDADE.....	10
Quadro Resumo	10
Representação Gráfica	11
DISPOSIÇÕES FINAIS	12

APRESENTAÇÃO

Cumprindo o que preceitua o art. 14, II, da Lei 13.460/2017, a Ouvidoria Especializada da Procuradoria Geral do Estado-PGE, através deste relatório de gestão, vem apresentar, de forma consolidada, o resultado das atividades desempenhadas pelo setor, no exercício de 2023, relativamente ao atendimento das demandas requeridas pelos usuários dos serviços públicos.

Sem se afastar do perfil proativo da Ouvidoria Geral do Estado, a Especializada cuidou de distinguir os cidadãos como sujeitos de direito, ouvindo-os, e dando a eles o adequado tratamento, cuidando de receber, analisar e responder a todos os pleitos que ingressam na Unidade, inclusive acolhendo sugestões e elogios referentes aos serviços prestados pela Procuradoria Geral do Estado.

Neste contexto, apresentaremos, a seguir, o levantamento quantitativo das atividades desempenhadas pela Especializada no período considerado, informando que ingressou nesta Ouvidoria um total de 455 demandas distribuídas nas seguintes categorias: Tipologia, tempo de resposta, meios de contato, tipo de manifestante e resolutividade.

Dessa forma, segue, abaixo, os quadros demonstrativos e as correspondentes representações gráficas relativas às categorias de demandas que ingressaram na Ouvidoria da PGE.

1. TIPOLOGIA

1.1 Quadro Resumo

Demandas Registradas – Anual/2023		
TIPOLOGIA	QUANTITATIVO	%
Solicitação	239	52,52%
Reclamação	54	11,87%
Informação	152	33,41%
Denúncia	7	1,54%
Elogio	1	0,22%
Sugestão	2	0,44%
TOTAL	455	100,00%

1.2 Representação Gráfica



O quantitativo de demanda para o exercício analisado demonstra um expressivo ingresso de pleitos junto à Ouvidoria Especializa, tal como já ocorrera em

exercícios anteriores, calhando notar que as tipologias solicitações, informações e reclamações corresponderam a 97% dos atendimentos, destacando-se entre estes as solicitações com 52%, nas quais os cidadãos requereram a adoção de providências junto a Especializada sobre questões de seus interesses.

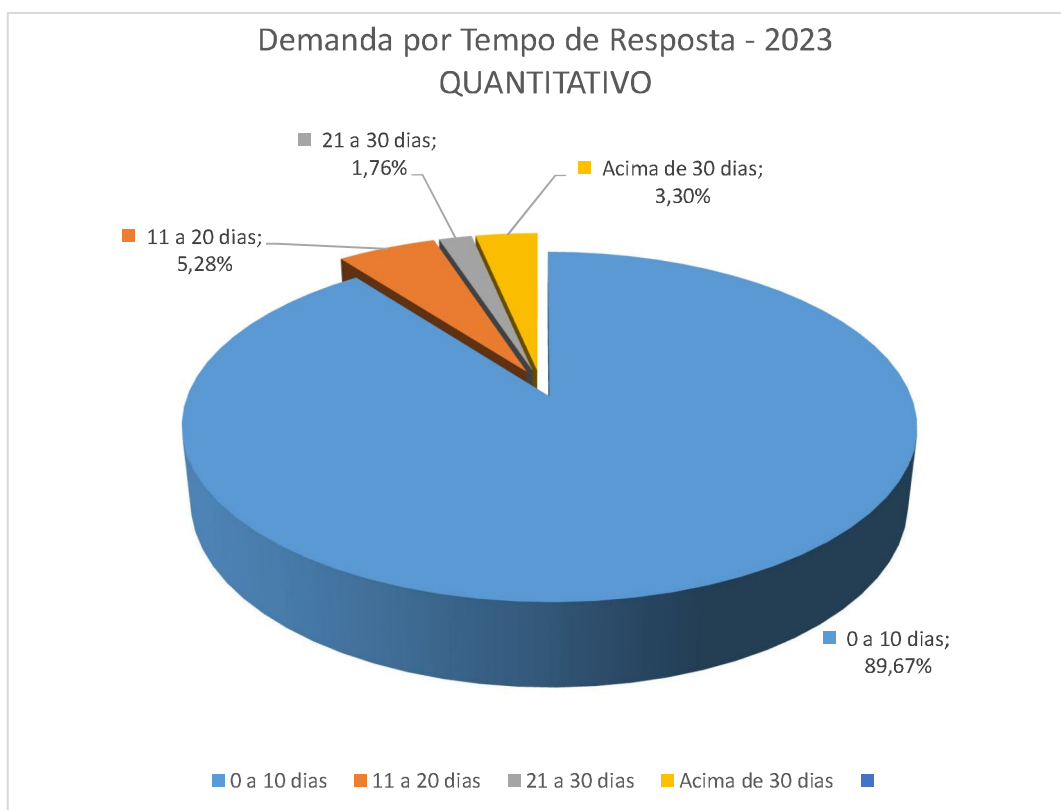
Não diferente foi o atendimento da tipologia informação, que representou 34% dos atendimentos, onde o cidadão foi devidamente orientado e esclarecido, obtendo acesso a dados públicos relacionados à atividade da Procuradoria Geral do Estado.

2. TEMPO DE RESPOSTA

2.1 Quadro Resumo

Tempo de Resposta – Anual/2023		
TEMPO	QUANTITATIVO	%
0 a 10 dias	408	89,67%
11 a 20 dias	24	5,28%
21 a 30 dias	8	1,76%
Acima de 30 dias	15	3,30%
TOTAL	455	100%

2.2 Representação Gráfica



Como se vê, pelo gráfico indicado, nota-se que houve atendimento, quase que total, das demandas ingressadas na Especializada, no prazo mínimo estabelecido pela legislação de regência, fato que realça expressiva atuação do setor, levando aos usuários dos serviços públicos as informações por eles requisitadas, no tempo aguardado.

3. MEIOS DE CONTATO

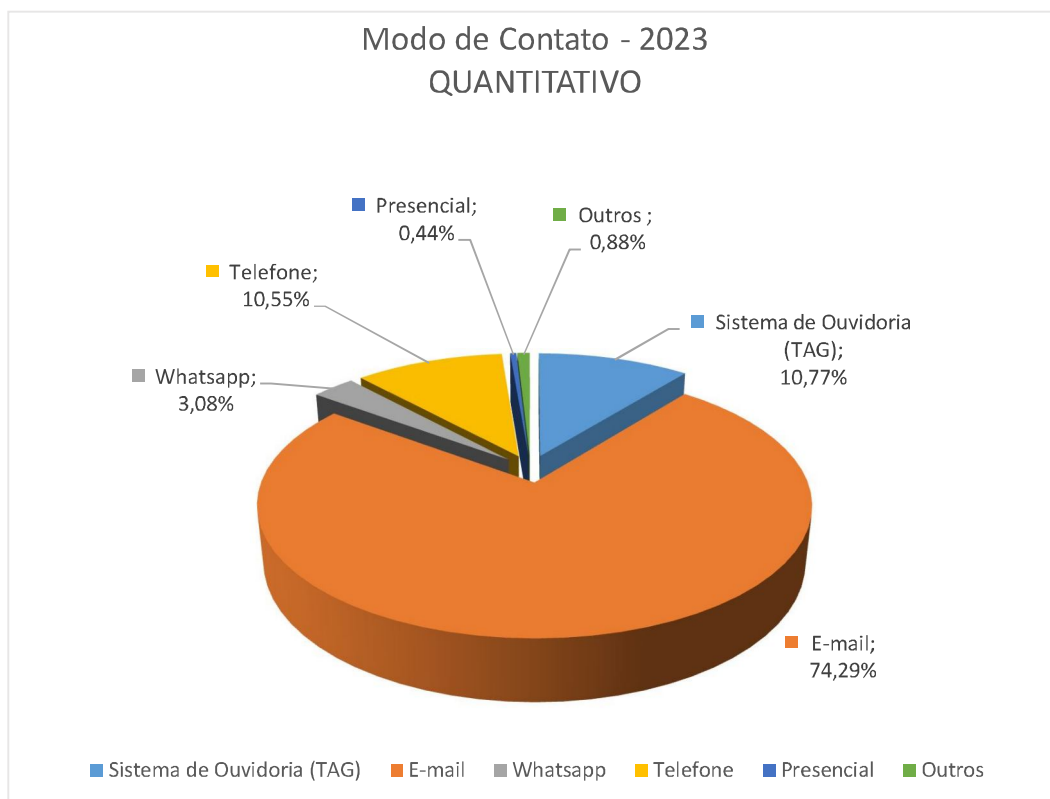
Necessário explicitar os meios de contato dos usuários com a Especializada, no sentido de se identificar qual deles encerrou maior efetividade de comunicação. Deste modo, segue abaixo o quadro resumo que especifica tal atividade.

3.1 Quadro Resumo

Meios de Contato - Anual/2023		
MODO DE CONTATO	QUANTITATIVO	%
Sistema de Ouvidoria (TAG)	49	10,77%
E-mail	338	74,29%
WhatsApp	14	3,08%
Telefone	48	10,55%
Presencial	2	0,44%
Outros	4	0,88%
TOTAL	455	100,00%

Pelo demonstrativo, resta claro que o meio mais utilizado foi o e-mail, consignando quase que 80% das demandas ingressadas na Unidade, sendo o sistema TAG empregado em segundo lugar, conforme se ilustra com o gráfico a seguir:

3.2 Representação Gráfica



Considerando, ainda, que as ouvidorias se constituem em um instrumento decisivo para a escuta e encaminhamento de questões que afetam os cidadãos, foi levantado o atendimento por tipo de manifestação, para verificar se, em realidade, houve participação efetiva dos administrados na busca de informações.

4 TIPO DE MANIFESTANTE

4.1 Quadro Resumo

Tipo de Manifestante - Anual/2023		
TIPO	QUANTITATIVO	%
Pessoa Física	421	92,53%
Pessoa Jurídica	6	1,32%
Servidor Público	26	5,71%
Anônimo	2	0,44%
TOTAL	455	100,00%

4.2 REPRESENTAÇÃO GRÁFICA



O gráfico respectivo confirma que os cidadãos, usuários dos serviços públicos, representaram quase 100% dos atendimentos, o que denota que a Ouvidoria Especializada vem cumprindo seu papel precípua, qual o de servir como interlocutora entre o cidadão especificamente e a Administração Pública.

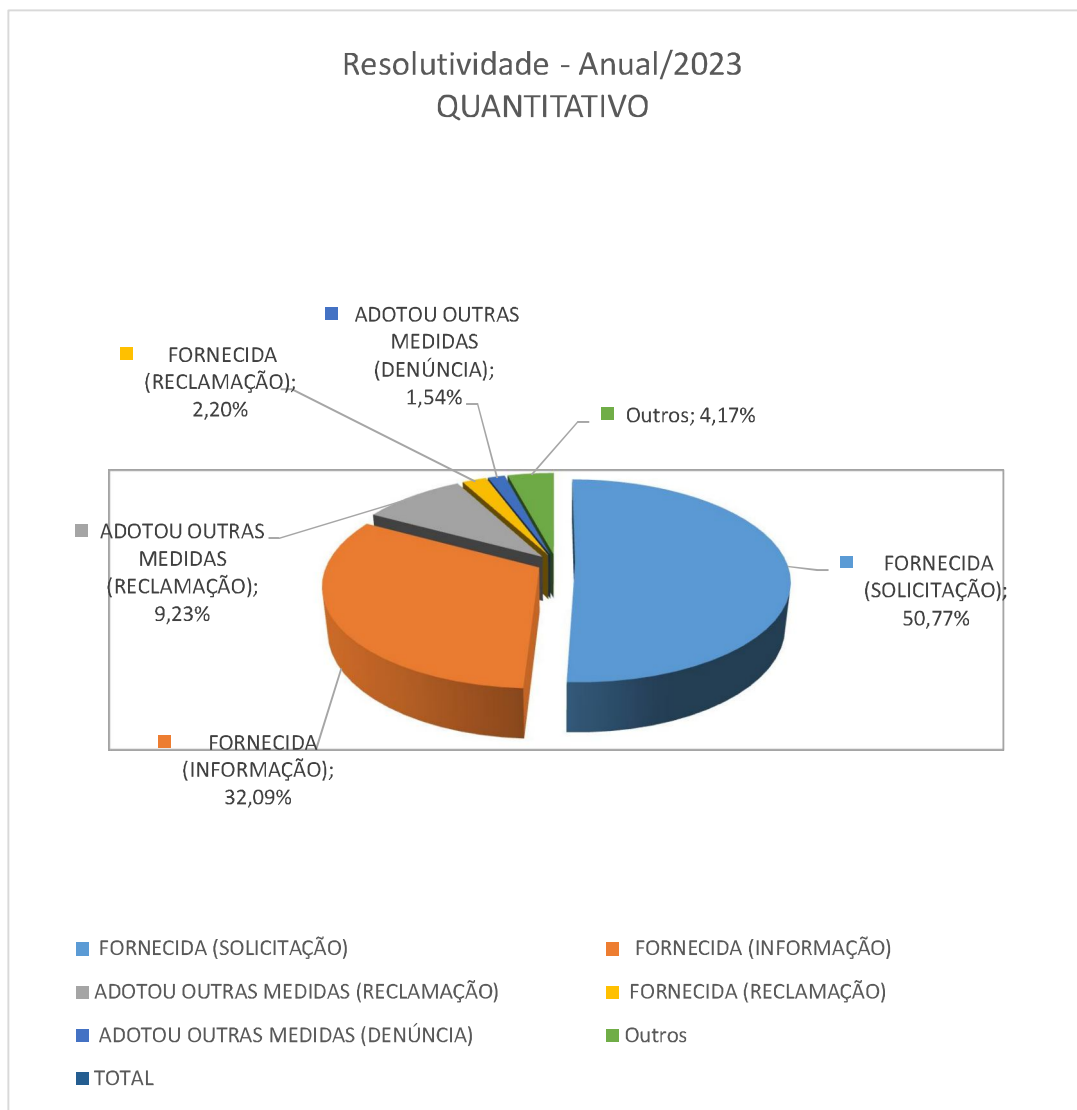
5 RESOLUTIVIDADE

5.1 Quadro Resumo

Resolutividade - Anual/2023		
RESULTADO	QUANTITATIVO	%
Fornecida (solicitação)	231	50,77%
Fornecida (informação)	146	32,09%
Adotou outras medidas (reclamação)	42	9,23%
Fornecida (reclamação)	10	2,20%
Adotou outras medidas (denúncia)	7	1,54%
Outros	19	4,17%
Total	455	100,00%

Quanto a Resolutividade, temos que a Ouvidoria Especializada promoveu atendimento efetivo a 83% das informações e solicitações, com maior ênfase para esta última, fornecendo aos usuários as respostas que buscaram junto a esta Ouvidoria, conforme registrado no presente quadro e representação gráfica seguinte.

5.2 REPRESENTAÇÃO GRÁFICA



DISPOSIÇÕES FINAIS

O objetivo da Ouvidoria Especializada da Procuradoria Geral do Estado-PGE é aproximar cada vez mais o cidadão dos misteres do Órgão, fortalecendo a cidadania, a democracia, o acesso a informação e principalmente a valorização e a garantia dos direitos fundamentais, visando o atendimento de excelência às questões apresentadas pelos usuários dos serviços públicos.

Na busca por essa meta, buscou-se aprimorar cada vez mais os canais de comunicação com os cidadãos e servidores públicos, permitindo, assim, ofertar um atendimento de excelência para solucionar os problemas identificados.

Assim é que, das soluções encaminhadas extraiu-se a necessidade de orientação aos setores da PGE, diretamente envolvidos nas demandas, principalmente aquelas relacionadas com a orientação de cumprimento de decisões judiciais, bem como agilidade de manifestações em processos administrativos, pontos mais recorrentes, o que foi levado a efeito por esta Ouvidoria.

Portanto, a Ouvidoria Especializada da PGE dá por encerrado este Relatório de Gestão, e estará dando continuidade a este importante serviço posto à disposição dos cidadãos, em cumprimento às normas vigentes.