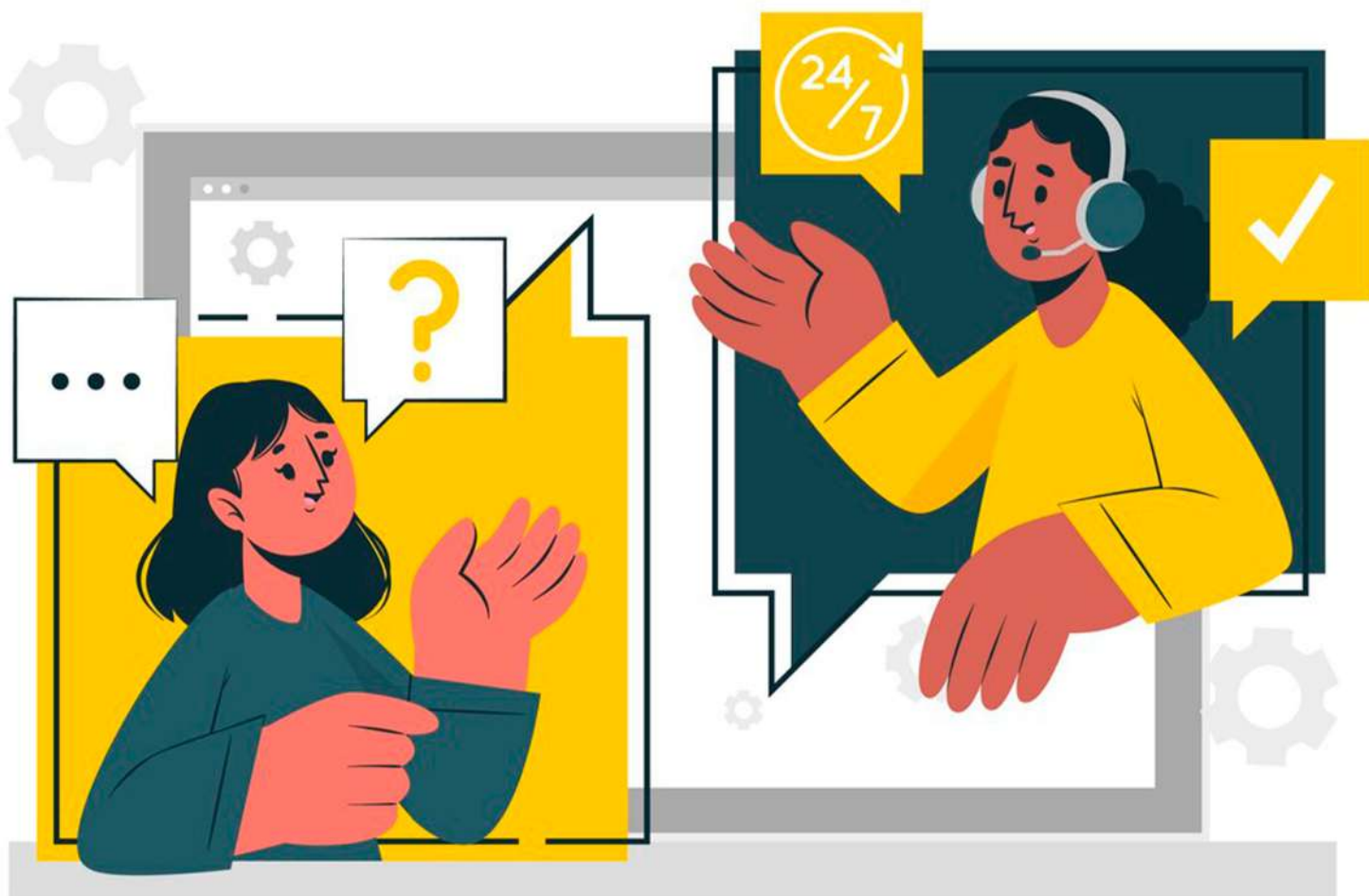


Relatório de Gestão 2024

Ouvidoria Especializada da PGE-BA



PGE

PROCURADORIA GERAL
DO ESTADO DA BAHIA



**RELATÓRIO DE GESTÃO
OUVIDORIA ESPECIALIZADA**

**ALINE SOLANO SOUZA CASALI BAHIA
&
CLAUDIO SANTOS SILVA**

OUVIDORES

2024

SUMÁRIO

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

APRESENTAÇÃO

Concluindo mais um ano de trabalho, a Ouvidoria Especializada da Procuradoria Geral do Estado-PGE apresenta o Relatório de Gestão/2024, demonstrando, através de dados estatísticos, o desempenho eficaz dessa importante missão, com atenção precípua à participação do cidadão na construção da efetiva cidadania.

No desempenho dessas atividades, o tratamento adequado dispensado às denúncias, reclamações e representações relacionadas com a atividade da Procuradoria Geral do Estado-PGE, além de objetivar oferecer, de forma ágil, as respostas esperadas pelos cidadãos, representa uma forma importantíssima de se promover uma avaliação constante das atividades realizadas por esse órgão consultivo.

Ao findar o ano de 2024, e pelos resultados obtidos, ante os dados a seguir indicados, não sobejam dúvidas de que bem desempenhamos nossos misteres, tratando, de maneira eficaz, as demandas que aqui aportaram, cujas respostas atenderam as necessidades dos cidadãos, em perfeito alinhamento com a gestão maior da Ouvidoria Geral do Estado.

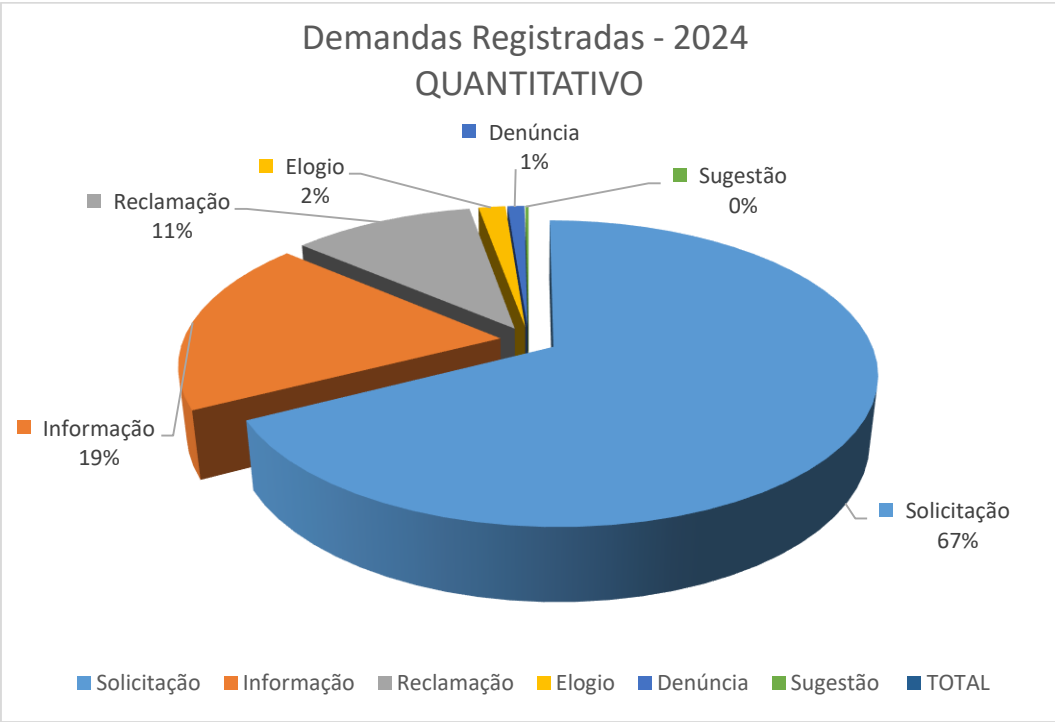
Dessa forma, a expectativa é a de que possamos ampliar ainda mais a visibilidade deste importante canal de comunicação, reafirmando o compromisso na prestação de um serviço público de qualidade, assegurando a efetiva participação do nosso alvo maior que é o cidadão, na construção de uma escuta ainda mais abrangente e eficaz.

Por fim, adiante relacionamos os demonstrativos de forma detalhada, para uma melhor compreensão em relação aos serviços prestados e os resultados obtidos ao longo do ano de 2024.

1. TIPOLOGIA

Demandas Registradas - 2024		
TIPOLOGIA	QUANTITATIVO	%
Solicitação	334	67,47%
Informação	93	18,79%
Reclamação	54	10,91%
Elogio	8	1,62%
Denúncia	5	1,01%
Sugestão	1	0,20%
TOTAL	495	100,00%

Representação Gráfica

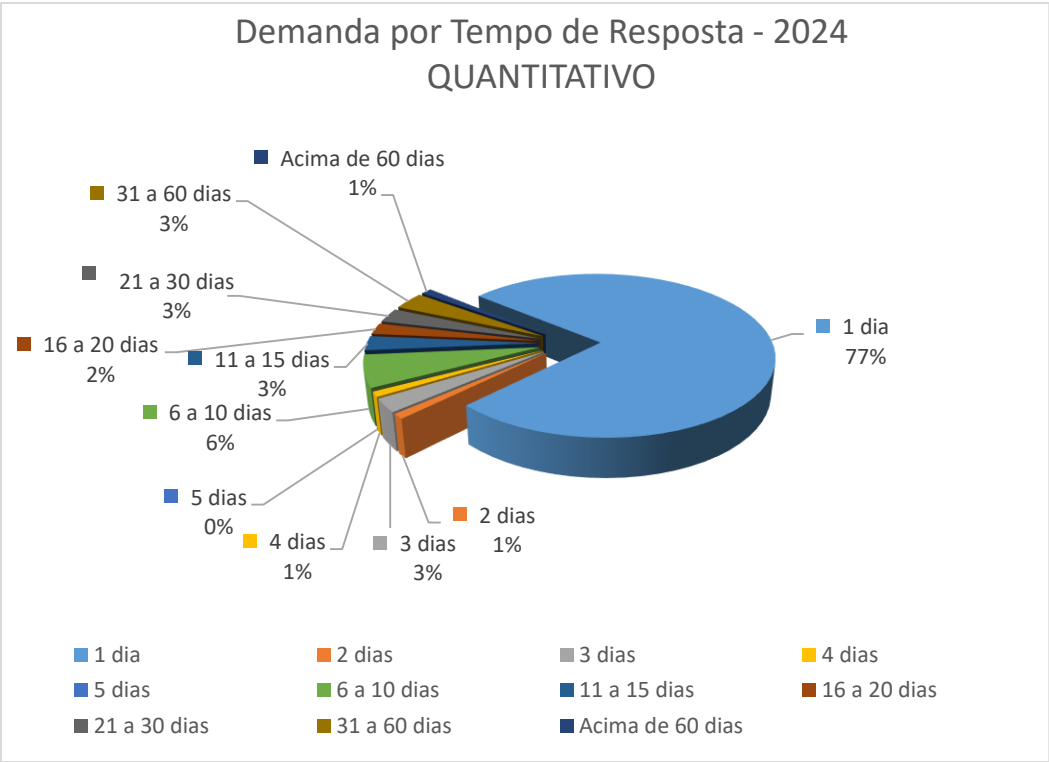


Pela representação gráfica acima, tem-se que o tipo “solicitação” é o mais difundido em relação as demais demandas, ficando em segundo lugar os pedidos de “informação”, sendo outras tantas menos abordadas, ainda que de singular importância na escuta do cidadão.

2. TEMPO DE RESPOSTA

Demanda por Tempo de Resposta - 2024		
TEMPO	QUANTITATIVO	%
1 dia	379	76,57%
2 dias	5	1,01%
3 dias	13	2,63%
4 dias	5	1,01%
5 dias	0	0%
6 a 10 dias	31	6,26%
11 a 15 dias	14	2,83%
16 a 20 dias	11	2,22%
21 a 30 dias	14	2,83%
31 a 60 dias	17	3,43%
Acima de 60 dias	6	1,21%
TOTAL	495	100,00%

2.1 Representação Gráfica



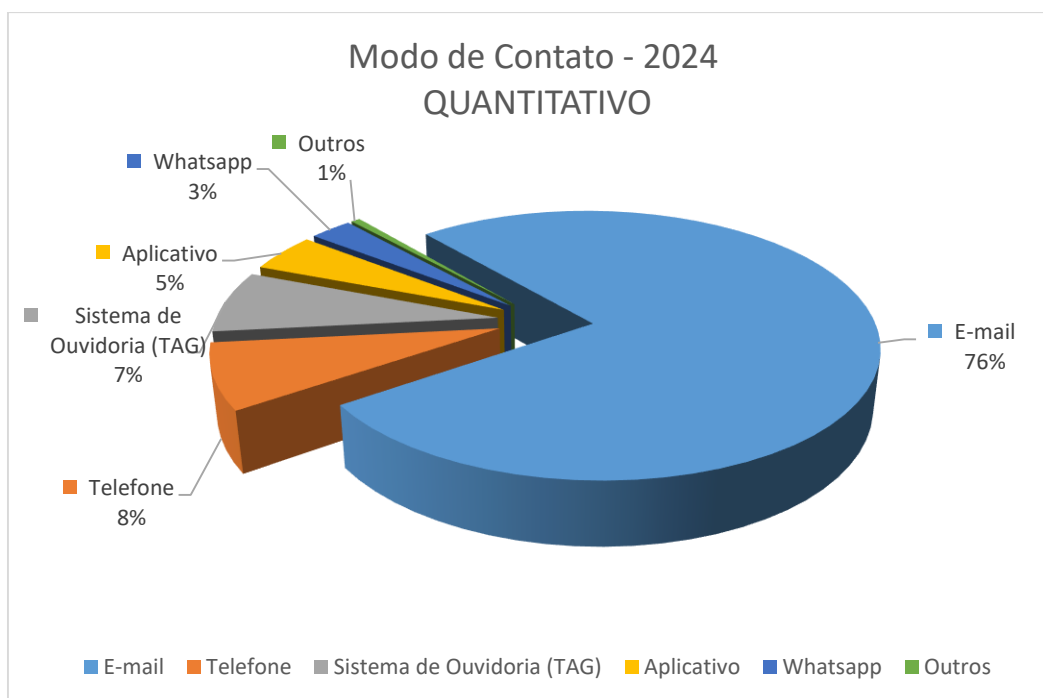
Como se observa no levantamento acima, do universo de demandas acolhidas na Ouvidoria Especializada, no montante de 495, houve atendimento de 76,57% no mesmo dia do ingresso no setor,

correspondendo a 379 demandas, o que demonstra a efetividade do tratamento a elas dispensado, fato que demonstra a expressiva atividade do setor.

3. MODOS DE CONTATO

Modo de Contato - 2024		
MODO DE CONTATO	QUANTITATIVO	%
E-mail	379	76,57%
Telefone	39	7,88%
Sistema de Ouvidoria (TAG)	37	7,47%
Aplicativo	23	4,65%
Whatsapp	14	2,83%
Outros	3	0,60%
TOTAL	495	100,00%

3.1 Representação Gráfica



Como se vê pelo gráfico acima, a forma de contato mais utilizada pelos demandantes foi o e-mail, consignando quase que 77% (setenta e sete por cento) das demandas ingressadas na Unidade, sendo o meio telefônico e o TAG os mais utilizados depois da utilização do correio eletrônico.

4. TIPO DE MANIFESTANTE

Demanda por Tipo de Manifestante - 2024		
TIPO	QUANTITATIVO	%
Pessoa Física	457	92,32%
Servidor Público	18	3,64%
Pessoa Jurídica	10	2,02%
Pensionista	8	1,62%
Anônimo	2	0,40%
TOTAL	495	100,00%

4.2 Representação Gráfica



Os cidadãos, usuários dos serviços públicos, representaram quase 92% (noventa e dois por cento) dos atendimentos, o que denota que a Ouvidoria

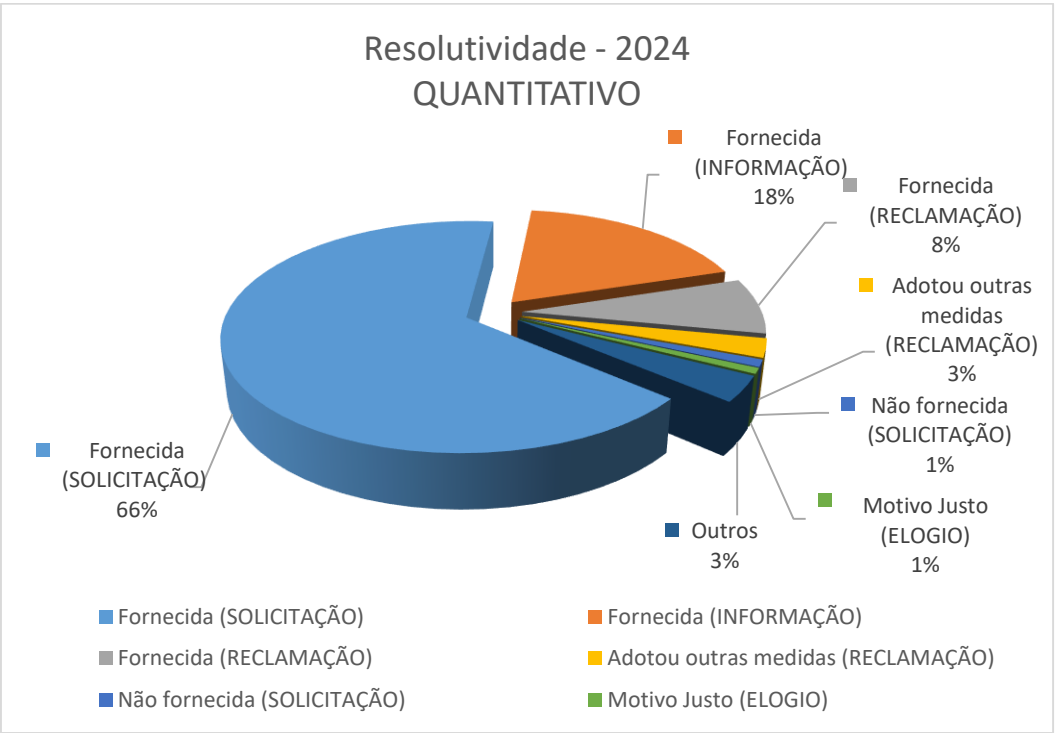
Especializada vem cumprindo seu papel precípua, qual o de servir como interlocutora entre o cidadão especificamente e a Administração Pública.

5 RESOLUTIVIDADE

5.1 Quadro Resumo

Resolutividade - 2024		
RESULTADO	QUANTITATIVO	%
Fornecida (SOLICITAÇÃO)	325	65,66%
Fornecida (INFORMAÇÃO)	91	18,38%
Fornecida (RECLAMAÇÃO)	39	7,88%
Adotou outras medidas (RECLAMAÇÃO)	13	2,63%
Não fornecida (SOLICITAÇÃO)	4	1,01%
Motivo Justo (ELOGIO)	5	0,81%
Outros	18	3,61%
TOTAL	495	100,00%

5.2 Representação Gráfica



Quanto a Resolutividade, temos que a Ouvidoria Especializada promoveu atendimento efetivo a 82% (oitenta e dois por cento) das informações e solicitações, com maior ênfase para esta última, fornecendo aos usuários as respostas que buscaram junto a esta Ouvidoria.

DISPOSIÇÕES FINAIS

A Ouvidoria Especializada da Procuradoria Geral do Estado busca, a cada dia, melhorar a prestação dos serviços ao público interno e externo, desempenhando um importante papel, não só quando analisa e responde as questões aportadas no setor, mas também no que se refere às articulações com outros órgãos congêneres, promovendo uma rede eficaz de comunicação, sempre em atenção ao compromisso com a transparência e eficiência.

Como se depreende dos dados estatísticos apresentados, nota-se que a Ouvidoria Especializada tem sido acionada de forma recorrente, o que demonstra sensível confiança dos cidadãos, porquanto têm a certeza de que a solução das suas indigências encontra eco nas pessoas dos colaboradores, que estão sempre preparados para um atendimento de excelência, ante os constantes treinamentos a que são submetidos, isto extensível também aos gestores do setor.

A Ouvidoria, portanto, desempenha função crucial no fortalecimento da comunicação entre a PGE e a sociedade, abrindo um conduto eficiente para que o cidadão possa demandar o setor em todas as modalidades de que necessitem, bastando exteriorizar que no ano analisado assegurou um índice de resolutividade de 82%, com ênfase para o tipo “solicitação”, sendo que 76,57% dessas demandas foram atendidas no mesmo dia, conforme registrado no gráfico adredemente lançado neste relatório.

Assim, por último, com a demanda anual de 495 tipos, percebe-se a alta participação da sociedade ante as pleitos registrados, o que reflete significativo sucesso da Ouvidoria em estreitar laços com o público externo, consolidando a PGE como uma instituição acessível e responsável, sem olvidar do aprimoramento dos serviços públicos quando da análise crítica das manifestações recebidas, que em muito ajuda na identificação dos

pontos sensíveis, permitindo a promoção de mudanças estruturais necessárias.