

## **OGE disponibiliza número de WhatsApp para comunicação entre cidadão e Estado**

### **OGE**

Postado em: 21/11/2016 12:11

Com o objetivo de ampliar a comunicação entre o cidadão e o Estado, a Ouvidoria Geral criou mais um canal de acesso. Além do 0800 284 0011, o [www.ouvidoria.ba.gov.br](http://www.ouvidoria.ba.gov.br), atendimento presencial (na central e pelo projeto Ouvidoria nos Bairros), postos itinerantes por meio do SAC Móvel e o aplicativo TAG, agora tem também o número de WhatsApp (71) 99911.7631.

Com o objetivo de ampliar a comunicação entre o cidadão e o Estado, a Ouvidoria Geral criou mais um canal de acesso. Além do 0800 284 0011, o [www.ouvidoria.ba.gov.br](http://www.ouvidoria.ba.gov.br), atendimento presencial (na central e pelo projeto Ouvidoria nos Bairros), postos itinerantes por meio do SAC Móvel e o aplicativo TAG, agora tem também o número de WhatsApp (71) 99911.7631.

Através dos canais de acesso à Ouvidoria, todo cidadão pode expressar seus anseios e críticas que são encaminhados aos órgãos competentes para garantir ao cidadão, sempre, resposta ao seu registro. Obter da sociedade contribuições que elevem a qualidade dos serviços prestados pelo Estado transcende um compromisso, integra o planejamento da nova administração pública.

A Ouvidoria Geral é o principal canal de comunicação entre o cidadão e o Governo. A sua finalidade é receber, encaminhar e acompanhar sugestões, reclamações, informações, denúncias e elogios dos cidadãos referentes aos serviços públicos estaduais, de forma humanizada e eficiente. Atua de acordo com a Lei de Acesso à Informação - 12.527/2011 (federal), 12.618/2012 (estadual), que preconiza a transparência pública, essencial para o controle qualitativo dos serviços prestados pelo Estado, além de ser uma grande aliada na melhoria da gestão.

### Funcionamento

Na Bahia, o serviço de ouvidoria do Governo do Estado funciona em rede, sob coordenação técnica da Ouvidoria Geral do Estado. São 216 ouvidorias especializadas de secretarias, fundações, empresas, autarquias e demais órgãos, interligadas através do Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública (TAG) – software de registro e gerenciamento dos atendimentos. O funcionamento em rede significa mais agilidade e qualidade na resposta ao cidadão, tendo em vista que cabe ao ouvidor especializado, em sua respectiva área, a resposta final.