

## **OGE atende 90% das manifestações registradas em maio**

### **OGE**

Postado em: 05/06/2018 16:06

O órgão recebeu 21.682 manifestações referentes aos serviços públicos estaduais e atuação do Governo do Estado. Desse total, 93,59% já foram encerradas e 84,84% foram respondidas no mesmo dia. Pedidos de informação foram os itens mais demandados do período.

A Ouvidoria Geral do Estado da Bahia recebeu no mês de maio 21.682 manifestações referentes aos serviços públicos estaduais e atuação do Governo do Estado. Desse total, 93,59% já foram encerradas e 84,84% foram respondidas no mesmo dia. Pedidos de informação sobre serviços e ações do Governo do Estado foram os itens mais demandados do período.

Dos registros, 79,71% foram classificados como pedidos de informação, 11,84% representa reclamações, seguido por elogio (4,14%), solicitação (2,41%), denúncia (1,71%), e sugestão (0,21%).

O 0800 é o principal meio de contato utilizado pelos cidadãos para dialogar com a Ouvidoria Geral, com 82,47%. Na sequência aparecem a internet, com 7,42%, caixa coiletora (2,35%), WhatsApp (2,25%), pesquisa de satisfação (2,14%) e e-mail (1,90%). Os cidadãos comuns realizaram 65,71% dos registros, seguidos dos servidores públicos 24,87% e pessoa jurídica (5,90%).

As Ouvidorias das secretarias de Administração (Saeb), Educação (Sec), Infraestrutura Hídrica e Saneamento (SIHS), Desenvolvimento Econômico (SDE) e Segurança Pública (SSP) foram mais demandadas do período. Salvador, Feira de Santana, Vitória da Conquista e Lauro de Freitas são as cidades que mais utilizaram o serviço de ouvidoria do Governo do Estado no período.

#### Aumento das manifestações

Nos primeiros quatro meses do ano, a Ouvidoria Geral do Estado (OGE) registrou um aumento de 26,09% das manifestações recebidas em relação ao mesmo período de 2017. As manifestações são feitas pelos cidadãos e se referem aos serviços públicos estaduais e atuação do Governo do Estado.

O aumento das participações dos cidadãos é resultado de um conjunto de ações, entre elas, a implantação da ISO 9001, norma que padroniza sistemas de gestão de qualidade dos serviços públicos ou privados.

#### Rede de Ouvidorias

Na Bahia, o serviço de ouvidoria do Governo do Estado funciona em rede, sob coordenação técnica da Ouvidoria Geral do Estado. São 208 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.

