

Ouvidoria Geral registra 21 mil manifestações em agosto

OGE

Postado em: 17/09/2018 12:09

Os registros são referentes aos serviços públicos prestados pelo Governo do Estado durante o período, dos quais 95,85% já foram encerradas e 82,91% foram respondidas no mesmo dia. A OGE é o principal canal de comunicação entre o cidadão e o Estado, funcionando como instrumento de gestão e avaliação para a qualidade dos serviços públicos.

Cerca de 21.430 manifestações dos cidadãos foram registradas pela Ouvidoria Geral do Estado (OGE) no mês de agosto. Os registros são referentes aos serviços públicos prestados pelo Governo do Estado durante o período, dos quais 95,85% já foram encerradas e 82,91% foram respondidas no mesmo dia.

De acordo à tipologia das manifestações, 76,60% foram classificados como pedidos de informação, 15,60% representa reclamações, seguido por elogio (3,35%), solicitação (2,31%), denúncia (2%), e sugestão (0,14%).

Os meios de contatos mais utilizados foram: 0800 com 84,07%; internet (7,07%); e-mail (2,20%); pesquisa de satisfação (1,96%), whatsapp (1,68%); presencial (1,55%) e outros (1,46%). Os cidadãos comuns realizaram 71,86% dos registros, seguidos dos servidores públicos 19,49% e pessoa jurídica (5,21%).

As Ouvidorias das secretarias de Administração (Saeb), Infraestrutura Hídrica e Saneamento (SIHS), Educação (Sec), Desenvolvimento Econômico (SDE) e Segurança Pública (SSP) foram mais demandadas do período.

Salvador, Feira de Santana, Lauro de Freitas e Vitória da Conquista são as cidades que mais utilizaram o serviço de ouvidoria do Governo do Estado no período.

Entre os principais assuntos, se destacaram Verificação de instrumentos do Ibametro, Obstrução da rede de esgoto, solicitação de operação policial, demora de emissão de CNH, entre outros.

Instrumento de Gestão e Qualidade

A Ouvidoria Geral do Estado é o principal canal de comunicação entre o cidadão e a Administração do Pública do Estado, funcionando como instrumento de gestão e avaliação para a qualidade dos serviços públicos.