

Cidadãos respondem pesquisa de satisfação sobre atendimento da OGE OGE

Postado em: 08/11/2018 14:11

A Ouvidoria Geral do Estado, em parceria com Superintendência de Estudos Econômicos e Sociais da Bahia -SEI/Seplan, realizou pesquisa de satisfação com 5.539 cidadãos referente aos atendimentos prestados pelo órgão no segundo trimestre do ano.

Cerca de 5.500 cidadãos que utilizaram os serviços da Ouvidoria Geral do Estado (OGE), no período de 1 de abril a 10 de julho de 2018, responderam pesquisa sobre o atendimento prestado pelo órgão.

Do total, 63,6% dos entrevistados responderam estar satisfeitos com o atendimento, 54,4% ficaram satisfeitos com o prazo da resposta, 74,4% tiveram a resposta de sua solicitação e 67,9% ficaram satisfeitos com a resposta fornecida pela OGE.

A realização da pesquisa faz parte dos indicadores de acompanhamento estabelecidos pela norma de qualidade ABNT ISO 9001/2015, que certificou o Sistema de Gestão de Qualidade da OGE em dezembro de 2017.

Além do indicador de satisfação (pesquisa), são acompanhados, periodicamente, o acesso dos cidadãos através de cada canal e o número de manifestações em comparação ao mesmo período do ano anterior.

A pesquisa é feita a cada três meses e é realizada pela Superintendência de Estudos Econômicos e Sociais da Bahia (SEI), vinculada à Secretaria de Planejamento do Estado (Seplan).