

Atendimento prestado pela OGE alcança meta de aprovação dos cidadãos OGE

Postado em: 19/12/2018 15:12

A pesquisa foi realizada em novembro com 5.400 cidadãos atendidos pela OGE entre 1 de julho a 10 de outubro de 2018. Ela faz parte dos Indicadores de Qualidade que acompanha o Sistema da Qualidade do órgão de acordo à norma ISO 9001/2015.

A Ouvidoria Geral do Estado (OGE) alcançou meta de 60% de aprovação dos cidadãos baianos referente ao atendimento prestado. Os dados são da pesquisa de satisfação, realizada entre 1 de julho a 10 de outubro de 2018, que entrevistou 5.400 cidadãos atendidos neste período.

Foram avaliados também a satisfação em relação ao prazo de resposta, com 53,8%, sobre a resposta da solicitação (76,8%) e a resposta fornecida pela OGE (62,9%).

A realização da pesquisa faz parte dos indicadores de acompanhamento estabelecidos pela norma de qualidade ABNT ISO 9001/2015. Também são acompanhados o índice de acesso dos cidadãos e o número de manifestações encaminhadas às ouvidorias especializadas.

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