

## **Ouvidoria Geral registra aumento de 10% da participação social em 2018**

### **OGE**

Postado em: 09/01/2019 18:01

A avaliação comparou o número de participações de 2018 em relação a 2017, que registrou 51.788 manifestações. Já em relação a 2016 (40.533) o crescimento é de 41%. É fruto de projetos que promovem a participação social, como o Ouvidoria Ativa, criado em 2016, que orienta a sociedade como e para quê acessar a Ouvidoria.

A Ouvidoria Geral do Estado da Bahia (OGE), vinculada à Secretaria de Comunicação Social (Secom), registrou um aumento de 10% no número de participações do cidadão, através de manifestações recebidas via ouvidoria, sobre os serviços públicos prestados pelo Governo do Estado. No total, foram 57.309 registros durante o ano.

O resultado representa o alcance da meta do Indicador de Acesso que, associado a mais dos índices, avalia o Sistema de Qualidade (SGQ) da OGE, implantado em 2017, de acordo à norma ISO 9001. E é fruto de projetos que promovem a participação social, como o Ouvidoria Ativa, criado em 2016, que orienta a sociedade como e para quê acessar a Ouvidoria.

A avaliação comparou o número de participações de 2018 em relação a 2017, que registrou 51.788 manifestações. Já em relação a 2016 (40.533) o crescimento é de 41%.

A análise desconsidera manifestações respondidas de forma imediata ao cidadão, ou seja, que não são encaminhadas às ouvidorias especializadas. Somados esses registros, a OGE recebeu 292 mil manifestações em 2018.

Além do indicador de acesso, a Ouvidoria Geral também alcançou as metas dos índices de satisfação do cidadão (60%) e do número de manifestações encaminhadas em conformidade (99%). O objetivo é acompanhar o SGQ do órgão que foi certificado em 2017 e recertificado em 2018 pelo Instituto Baiano De Metrologia e Qualidade (Ibametro) de acordo à norma ISO 9001.