

## **OGE alcança metas dos Indicadores de Qualidade em 2018**

### **OGE**

Postado em: 15/01/2019 15:01

Os indicadores medem o Sistema de Qualidade (SGQ) do órgão. O SGQ da OGE foi certificado em 2017 e recertificado em 2018, de acordo com norma ISO 9001, pelo Instituto Baiano de Metrologia e Qualidade (Ibmetro). O acompanhamento acontece deste janeiro de 2018 e busca medir a eficiência e a eficácia dos produtos e serviços disponibilizados pela OGE.

Em 2018, a Ouvidoria Geral do Estado da Bahia (OGE) alcançou as metas dos três indicadores que medem o Sistema de Qualidade (SGQ) do órgão. O SGQ da OGE foi certificado em 2017 e recertificado em 2018 de acordo com norma ISO 9001 pelo Instituto Baiano de Metrologia e Qualidade (Ibmetro).

Os indicadores são avaliados mensalmente e trimestralmente e considera três áreas que compõem o atendimento prestado pela OGE: Acessos ao órgão pelo cidadão; Manifestações recebidas e encaminhadas pela OGE à Rede de Ouvidorias Especializadas em Conformidade; e a Satisfação do cidadão em relação ao atendimento.

O acompanhamento acontece deste janeiro de 2018 e busca medir a eficiência e a eficácia dos produtos e serviços disponibilizados pela OGE.

#### Indicador de Acesso

O resultado do Indicador de Acesso é fruto de projetos que promovem a participação social, como o projeto 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.

#### Indicador de Manifestação em Conformidade

A medição do número de encaminhamentos de registros (manifestações) em conformidade tem o objetivo de reduzir desvios e não conformidades no processo de cadastro e envio das manifestações às ouvidorias especializadas.

Diversas ações estão sendo realizadas pela OGE para o avanço deste indicador, como a modernização do atendimento ao cidadão, a melhoria do Sistema de Ouvidoria TAG, treinamentos

da Rede de Ouvidorias Especializadas, entre outras.

#### Indicador de Satisfação

As pesquisas de satisfação são realizadas a cada três meses pela Superintendência de Estudos Econômicos e Sociais da Bahia (SEI), vinculada à Secretaria de Planejamento do Estado (Seplan).

A última foi realizada em novembro com 5.400 cidadãos atendidos entre 1 de julho a 10 de outubro de 2018.

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%).