

Ouvidoria Geral registra 334 mil manifestações em 2020

OGE

Postado em: 18/01/2021 08:01

Desse total, 98,99% já foram encerradas e 87,67% foram respondidas no mesmo dia.

A Ouvidoria Geral do Estado da Bahia recebeu 334.534 mil manifestações referentes aos serviços públicos estaduais e atuação do Governo do Estado no ano de 2020. Desse total, 98,99% já foram encerradas e 87,67% foram respondidas no mesmo dia. Pedidos de informação sobre serviços de saúde e ações do Governo do Estado foram os itens mais frequentes do ano.

Dos registros, 78,62% foram classificados como pedidos de informação, 12,37% representa reclamações, seguido por solicitação (6,60%), elogio (1,20%), denúncia (1,09%) e sugestão (0,09%). Pedidos de informação sobre ações do governo do estado foi o item mais demandado.

O 0800 continua sendo o principal meio de contato utilizado pelos cidadãos para dialogar com a Ouvidoria Geral, com 87,03%. Na sequência aparecem a internet, com 5,40%, e-mail (4,54%), pesquisa de satisfação (0,88%) e Whatsapp 0,70%.

As Ouvidorias da Secretaria da Administração, Secretaria de Educação, Desenvolvimento Econômico e Secretaria de Infraestrutura Hídrica e Saneamento foram as mais demandadas do ano. Salvador, Feira de Santana, Vitória da Conquista, Lauro de Freitas e Camaçari são as cidades que mais utilizaram o serviço de ouvidoria do Governo do Estado no período.

Para o ouvidor-geral do Estado, Valdenor Cardoso, mesmo diante do cenário de pandemia a participação social tem sido fundamental para aprimorar os serviços públicos do estado. "As estatísticas mostram a importância da ouvidoria como um instrumento de gestão que possibilita o conhecimento das áreas mais críticas dos serviços que necessitam de melhoria e ampliação." ressalta, Valdenor Cardoso.