

PESQUISAS ESPECIAIS 2017-2019

Diretoria de Pesquisas

Coordenação de Pesquisas Sistemáticas e Especiais



25 ANOS DE SEI
65 ANOS DE HISTÓRIA



SECRETARIA DO
PLANEJAMENTO

www.sei.ba.gov.br



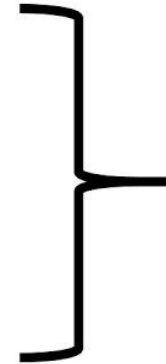
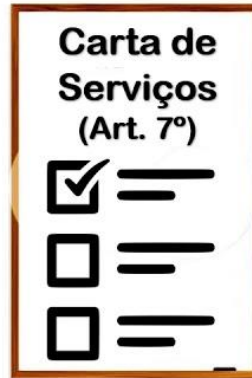
Porque fazer?

Subsidiar o Governo da Bahia a planejar e implementar melhorias no Serviços Público.



Posso não fazer?

Lei Federal 13460/2017 – “Código de Defesa do Usuário do Serviço Público”



T A
Transparência e
Governo Aberto



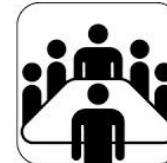
✓ Critérios de
qualidade
(Art. 5º e 6º)



✓ Manifestações
dos Usuários
(Art. 9º à 12.)



✓ Fortalecimento
das Ouvidorias
(Art. 13 à 17)



✓ Conselhos de
Usuários
(Art. 18 à 22)



✓ Avaliação de
Serviços
(Art. 23 e 24)

www.governosabertos.com.br

Como a COPESE atua nas pesquisas especiais?



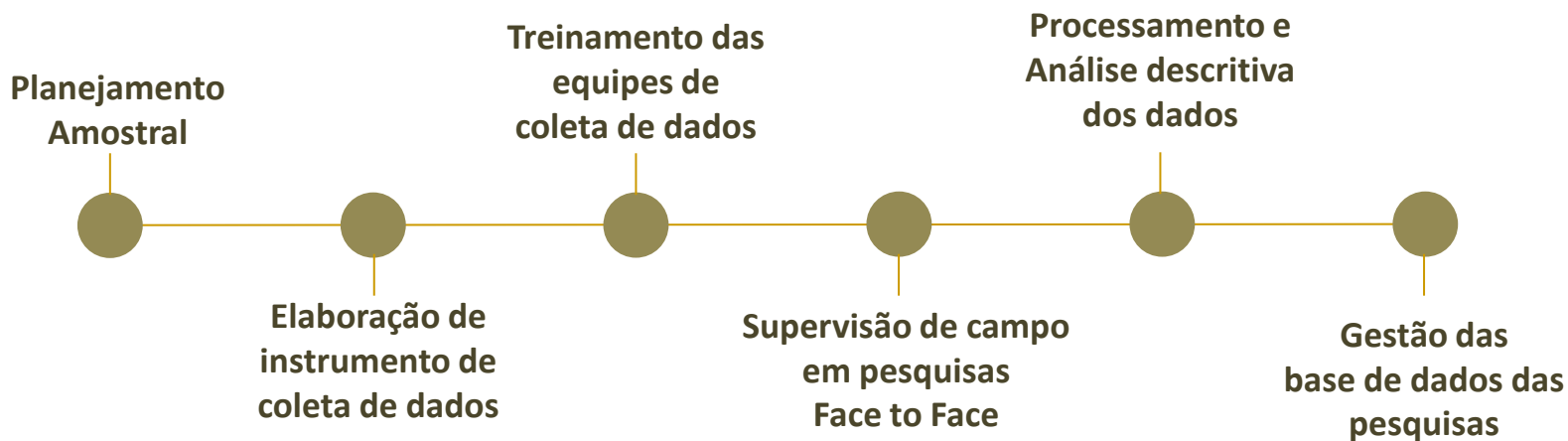
**Entrevistas pessoais -Face to face
(registro em tablet)**



**Entrevistas via
Call Center**



**Entrevistas via
Web**



Quais são os grandes números?

+ 80 mil
Entrevistas
Realizadas



49 mil
entrevistas

Face to face



13 mil
entrevistas

Call Center



18 mil
entrevistas

Web

Quanto seria se tivesse que contratar empresas de pesquisas?

Deixou de gastar mais de
3 milhões de Reais
com contratação de empresas de pesquisas



Alguns órgãos contemplados:



SECRETARIA DO PLANEJAMENTO



SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL



CASA CIVIL



SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA



SECRETARIA DA ADMINISTRAÇÃO



SECRETARIA DA SAÚDE



SECRETARIA DA FAZENDA



SECRETARIA DE JUSTIÇA, DIREITOS HUMANOS E DESENVOLVIMENTO SOCIAL



25 ANOS DE SEI
58 ANOS DE HISTÓRIA



SECRETARIA DO PLANEJAMENTO

No que resulta essas pesquisas?

- ✓ **Mudanças estruturais nas delegacias;**
- ✓ **Mudanças no padrão de atendimento das delegacias;**
- ✓ **Capacitação para atendimento nos hospitais;**
- ✓ **Mudanças de rotinas de atendimento dos postos SAC;**
- ✓ **Migração total do Detran para o SAC Shopping da Bahia;**
- ✓ **Certificação ISO9001 de órgãos do Governo da Bahia;**
- ✓ **Planejamento de ações de entidades governamentais;**
- ✓ **Entre outras ações.**

Cronograma de pesquisas 2020

- Postos SAC Salvador e RMS
- Postos SAC Interior
- Hospitais
- IML de Salvador;
- Trens do subúrbio;
- Policlínicas;
- Diretoria de Materiais.
- Metrô;
- Ferry Boat;
- Delegacias;
- Restaurantes Populares;
- Rodoviária de Salvador;
- Satisfação de Frota;