

Relatório Carnaval 2014



OUVIDORIA GERAL

Ouvidoria Geral do Estado prestou 1.540 atendimentos

Durante o Carnaval, a Ouvidoria Geral do Estado da Bahia prestou 1.540 atendimentos aos turistas e aos baianos. Deste total, 60% já foi respondido. No que diz respeito, especificamente aos atendimentos prestados pela Central de Atendimento da OGE, foram contabilizado 135 registros, sendo 3% relacionados aos festejos carnavalescos.

Em relação à tipologia, os pedidos de informação lideraram o atendimento, com 43,05%, seguido de elogios (29,74%), reclamação (16,43%), denúncia (5,32%), solicitação (5,06%) e sugestão (0,39%).

O principal meio de contato utilizado pelos cidadãos para falar com a Ouvidoria foi o telefone, com 43,12%, seguido do atendimento presencial (33,57%) e internet (18,64%).

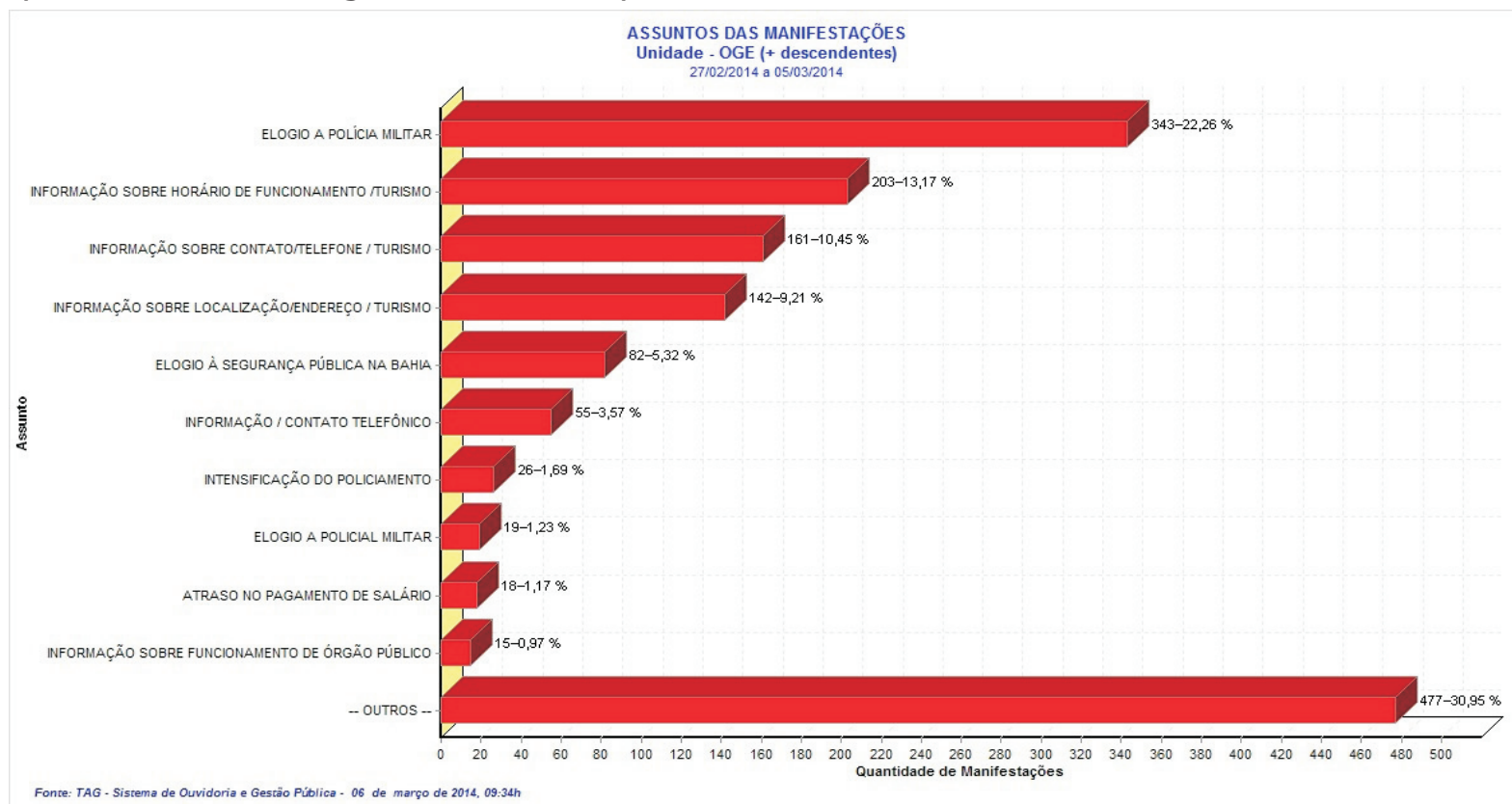
Salvador (77,40%), Feira de Santana (2,14%), Itabuna (1,04%), Jequié (0,58%) e Alagoinhas (0,52%) foram os municípios que mais acionaram a Ouvidoria durante a folia momesca.

As Ouvidorias da Secretaria do Turismo e a Secretaria da Segurança Pública foram as mais demandas, com 35,45% e 12,86%, respectivamente.



Cidadãos elogiam segurança durante o Carnaval

Dos 1.540 registros recebidos, 458 foram classificados como elogio, sendo 74,89% elogios à Polícia Militar, 17,90% elogio à Segurança Pública na Bahia, 4,15% elogio à polícia militar. No gráfico abaixo apresentam-se os assuntos de forma detalhada.



OGE montou esquema especial de atendimento

Para atender baianos e turistas durante o Carnaval, a Ouvidoria Geral do Estado montou esquema especial de funcionamento. De 28/02 a 4/03, a Central de Atendimento funcionou, das 9h às 21h, e na Quarta-feira de Cinzas, das 9h às 17h.

Neste período, o 0800-284-0011 foi habilitado, também, para receber ligações de celulares e o 162 recepcionou ligações de telefones fixos de todo o estado. Além disso, o cidadão puderam registrar suas demandas pelo site da OGE e acompanharam dicas úteis sobre a folia nos perfis da Ouvidoria nas mídias sociais.

Atendimento presencial

Em parceria com o SAC Móvel, a Ouvidoria Geral foi para os circuitos da folia (Campo Grande e Ondina) para ficar mais próxima dos cidadãos. Na Estação Rodoviária de Salvador, a Ouvidoria da Agerba prestou atendimento das 8h às 18h e pelo 0800-071-0080, das 7h às 19h. Outro ponto de atendimento foi na Ouvidoria do Detran, que funcionou em Ondina, no plantão 24 hora. Carnaval.

No Quartel do Comando Geral da PM (Largo dos Aflitos) houve um posto fixo da Ouvidoria da PM que funcionará 24 horas, entre o dia 27 de fevereiro e dia 5 de março. Já a Ouvidoria da Secretaria da Segurança Pública funcionou de Quinta (27) até o dia 4, das 8h às 20h, pelo telefone (71) 3450-1212, além de realizar pesquisa para avaliar a atuação dos policiais durante a folia momesca.



Assessoria de Comunicação
ascom@ouvidoria.ba.gov.br
(71) 3115-6918

