

Relatório Carnaval 2011

OUVIDORIA
GERAL



Ouvidoria recebeu 2.412 registros no Carnaval

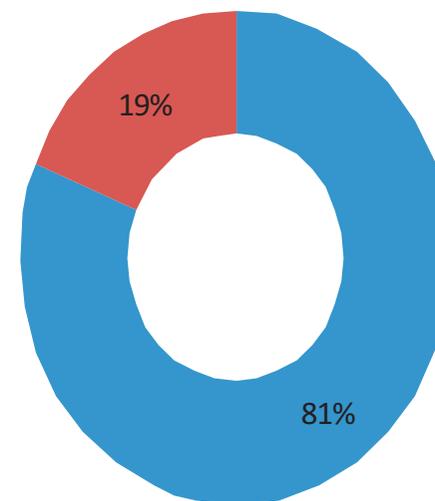
Durante o Carnaval de 2011, a Ouvidoria Geral do Estado da Bahia recebeu 2.412 manifestações sobre os serviços públicos estaduais, a atuação do Estado e a prestação de informações sobre a folia momesca.

Para facilitar o acesso ao serviço de ouvidoria do Governo do Estado, a OGE, em parceria com a Ouvidoria Especializada da Polícia Militar da Bahia, instalou pontos de atendimento nos circuitos da folia. Os pontos foram instalados na Praça Castro Alves, Campo Grande e no Quartel da PM. Além desses pontos, a Ouvidoria Geral realizou atendimento presencial também na carreta do SAC Móvel, em parceria com a SAEB, que funcionou em Ondina, de 3 a 9 de março.

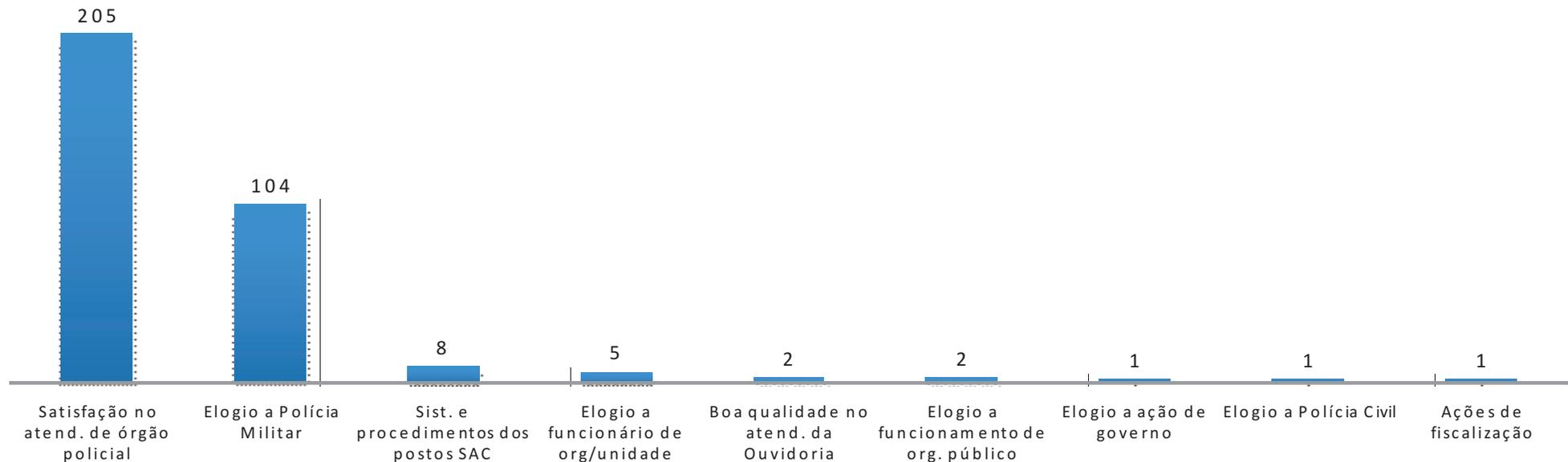
O cidadão também contou com o serviço de ouvidoria do Disk Bahia Turismo que prestou informações turísticas durante o Carnaval. A Ouvidoria Geral direcionou o 0800-284-0011 a Central de Atendimento da SETUR/SINTUR e implantou o Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública (TAG) nas unidades de atendimento.

Dos 2.412 registros, 68,91% foram pedidos de informações, 13,68% elogios, 10,28% reclamações, 2,78% denúncias, 2,57% solicitações, e 1,78% sugestões. Telefone (63,85%) e pontos de atendimento presencial (19,86%) foram os meios de contato mais utilizados pelos cidadãos para falarem com a Ouvidoria Geral.

■ Encerradas ■ Pendentes



Pontos positivos



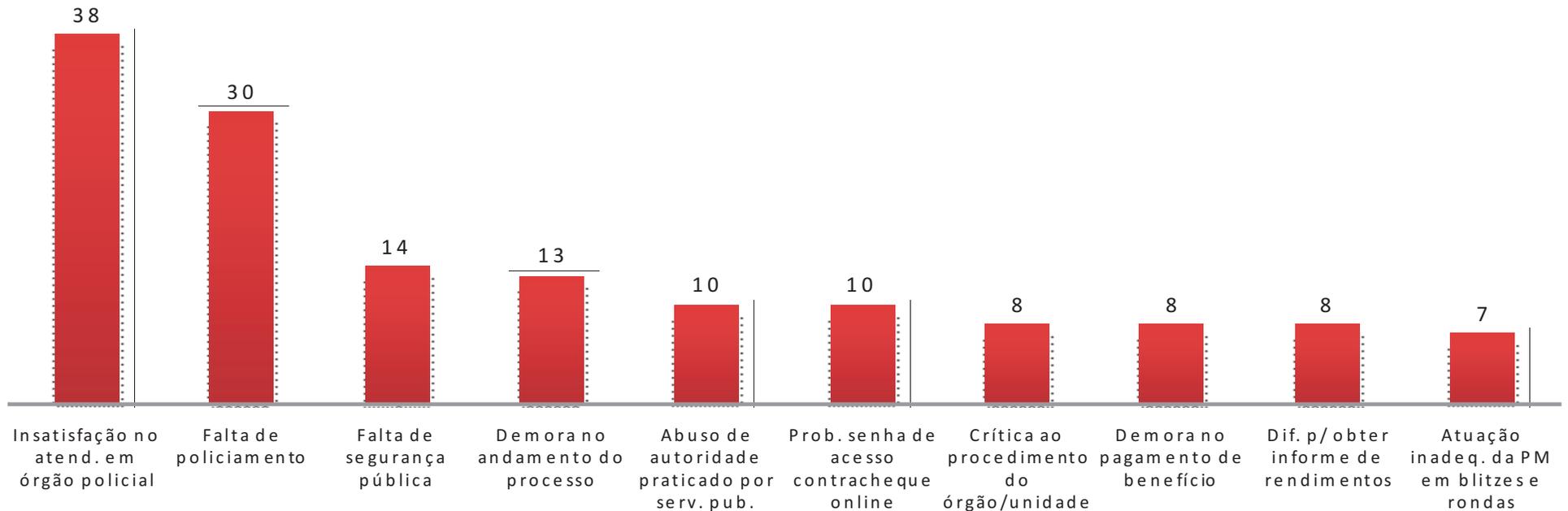
Atendimento de órgãos policiais foi o item mais elogiado

Pontos instalados no circuito facilitou o diálogo com os cidadãos

Atuação da PM também rendeu elogios da sociedade

PM recebeu 104 elogios e a Polícia Civil 1

Pontos negativos



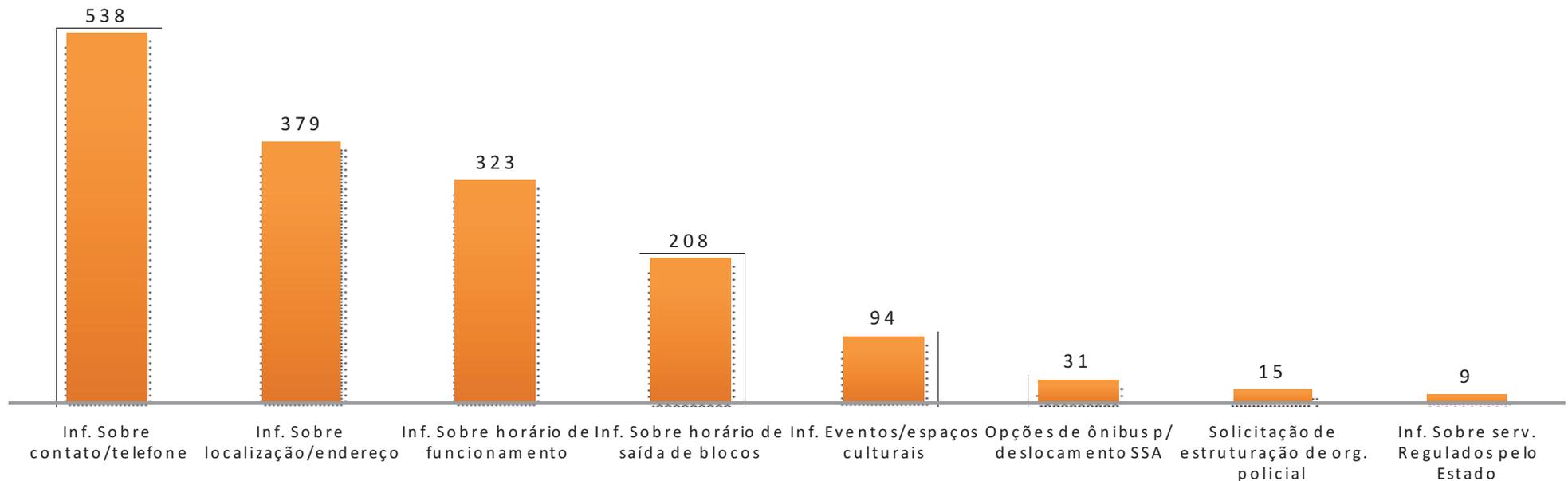
Insatisfação no atendimento em órgãos policiais foi o item mais reclamado

Item foi o mais elogiado e o mais criticado também

Falta de policiamento aparece em segundo lugar como o mais criticado

Indicador serve como parâmetro para avaliar clima de segurança da população durante a festa

Pontos neutros



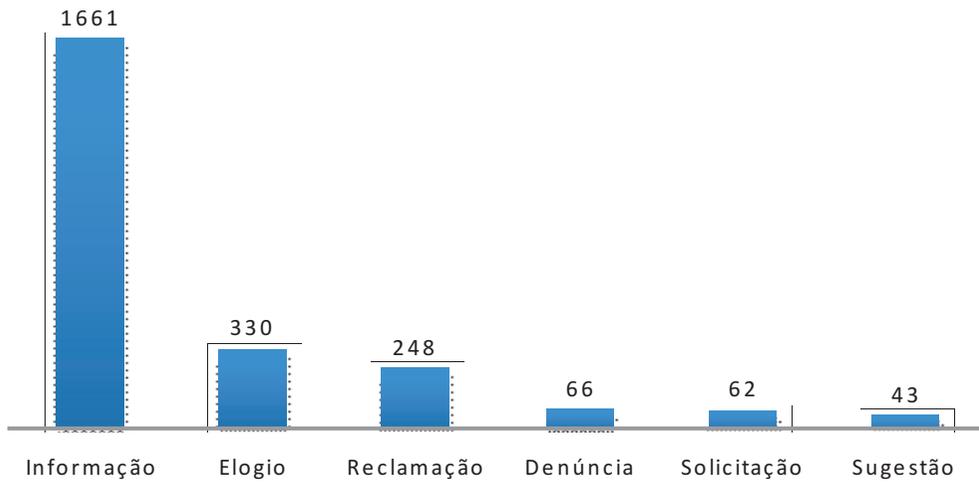
Informações turísticas foram as demandas mais frequentes

População contou com orientações durante a festa pelo Disk Bahia Turismo

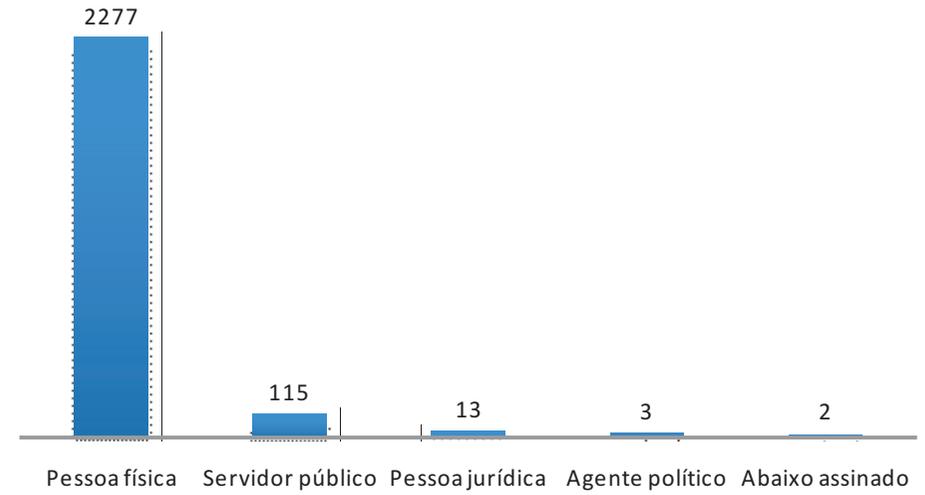
População solicitou melhor estruturação de órgãos policiais

Indicador serve como parâmetro para avaliar clima de segurança da população durante a festa

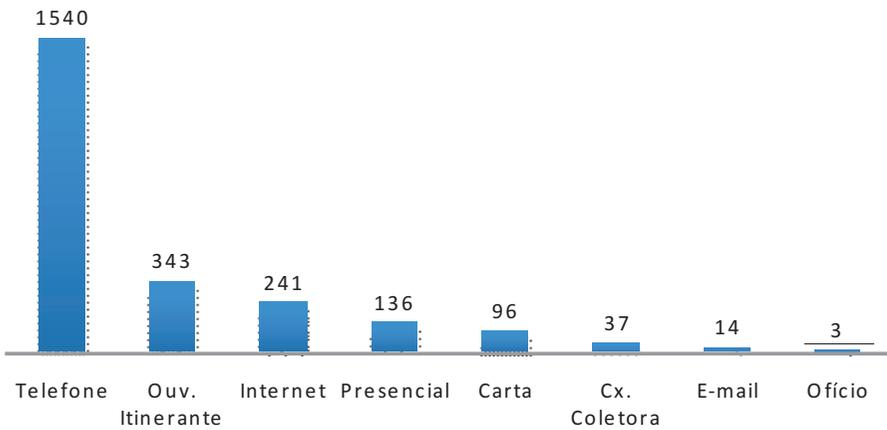
Tipologia



Procedência



Meio de contato



Gênero

