

Relatório das ações da Ouvidoria Geral do Estado

Relatório Anual de 2019

Ouvidoria Geral do Estado – OGE

A Ouvidoria Geral no ano de 2019 registrou **422.695** manifestações. Desse total, 65.418 foram registros que geraram Encaminhamentos.

Situação - 98,83% já foram encerradas e 87,82% no mesmo dia.

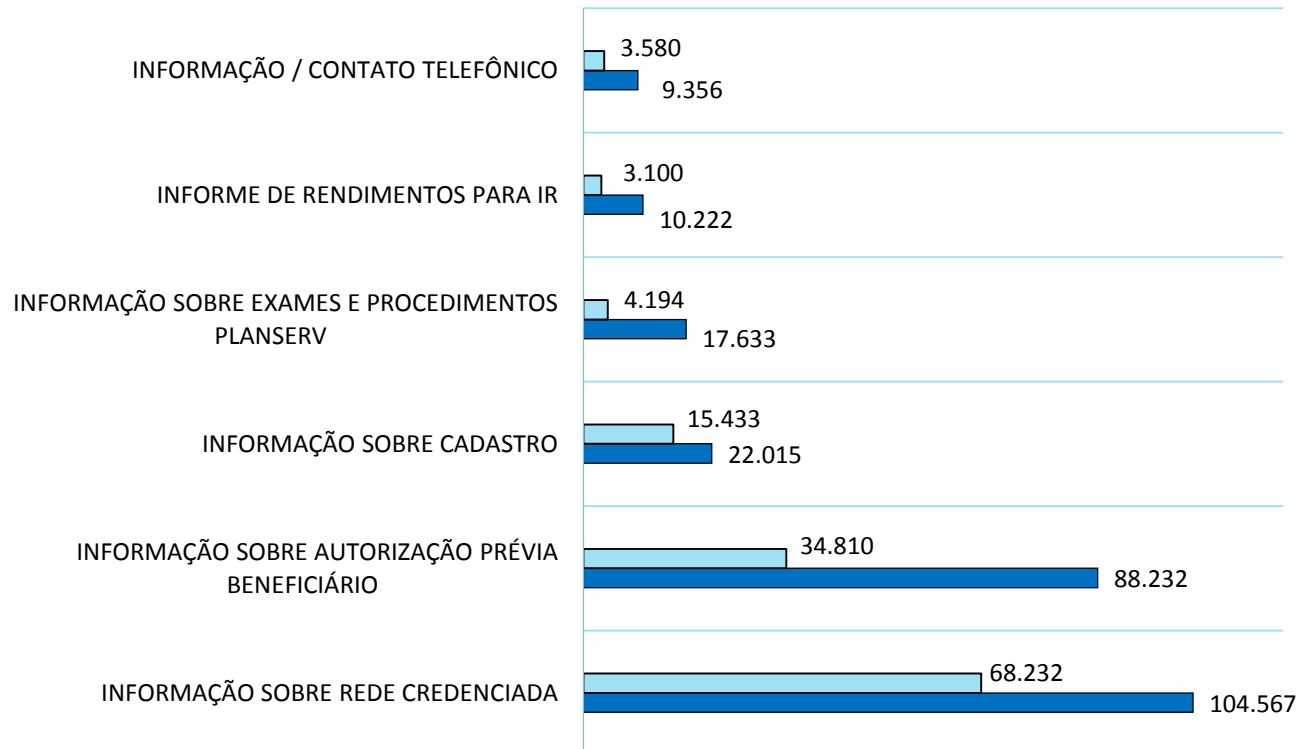
O Canal de entrada mais utilizado pelo cidadão foi pelo 0800, com 90,29% de acesso.

Tipo de Manifestante: 83,71% são Cidadãos comuns e 13,49 % foram cadastrados por Servidores Públicos.

Do total de registros que geraram encaminhamentos, 72,15% representam Reclamação.

COMPARATIVO DOS ASSUNTOS EM DESTAQUE

2018 2019



Comparativo de Tipologias

2018

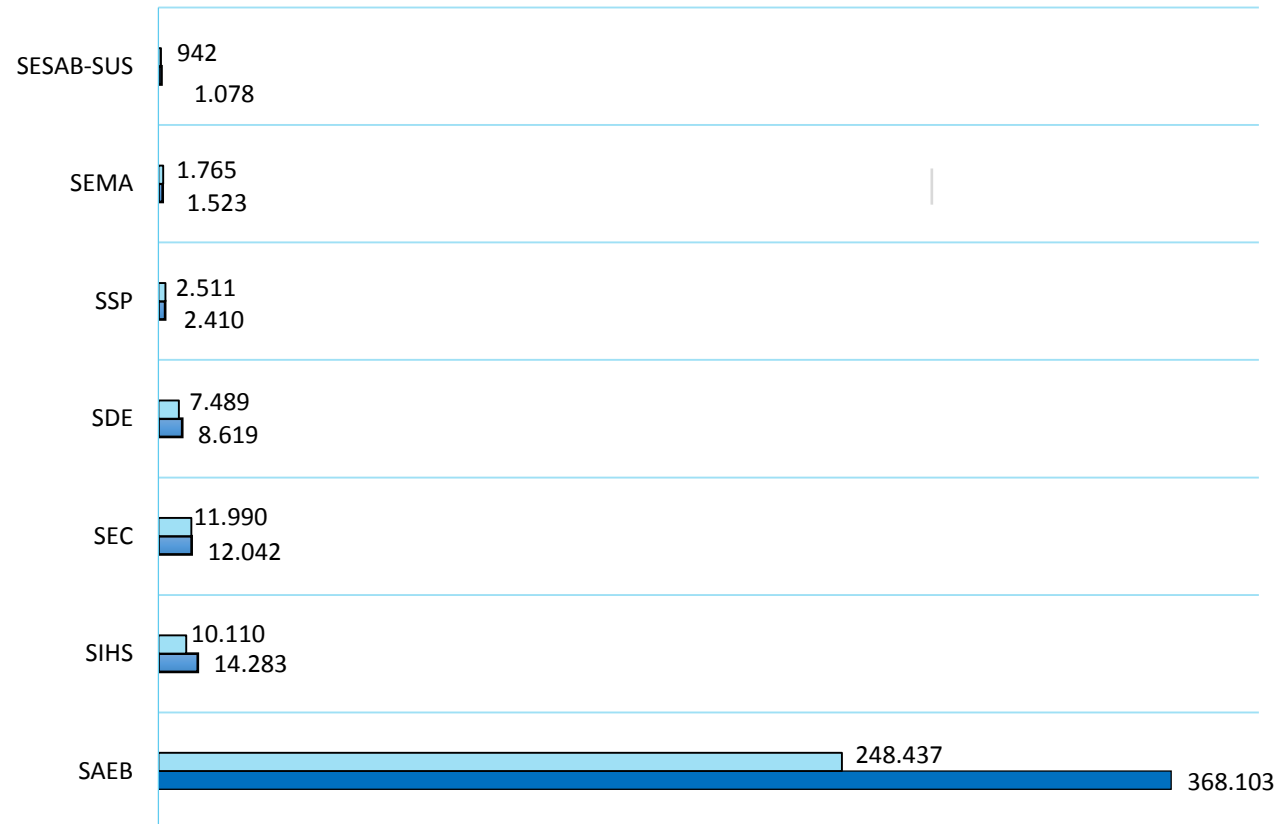
TIPOLOGIAS	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
INFORMAÇÃO	239.256	81,75%
RECLAMAÇÃO	34.971	11,95%
ELOGIO	7.690	2,63%
SOLICITAÇÃO	6.065	2,07%
DENÚNCIA	4.232	1,45%
SUGESTÃO	381	0,13%
RECURSO	84	0,03%

2019

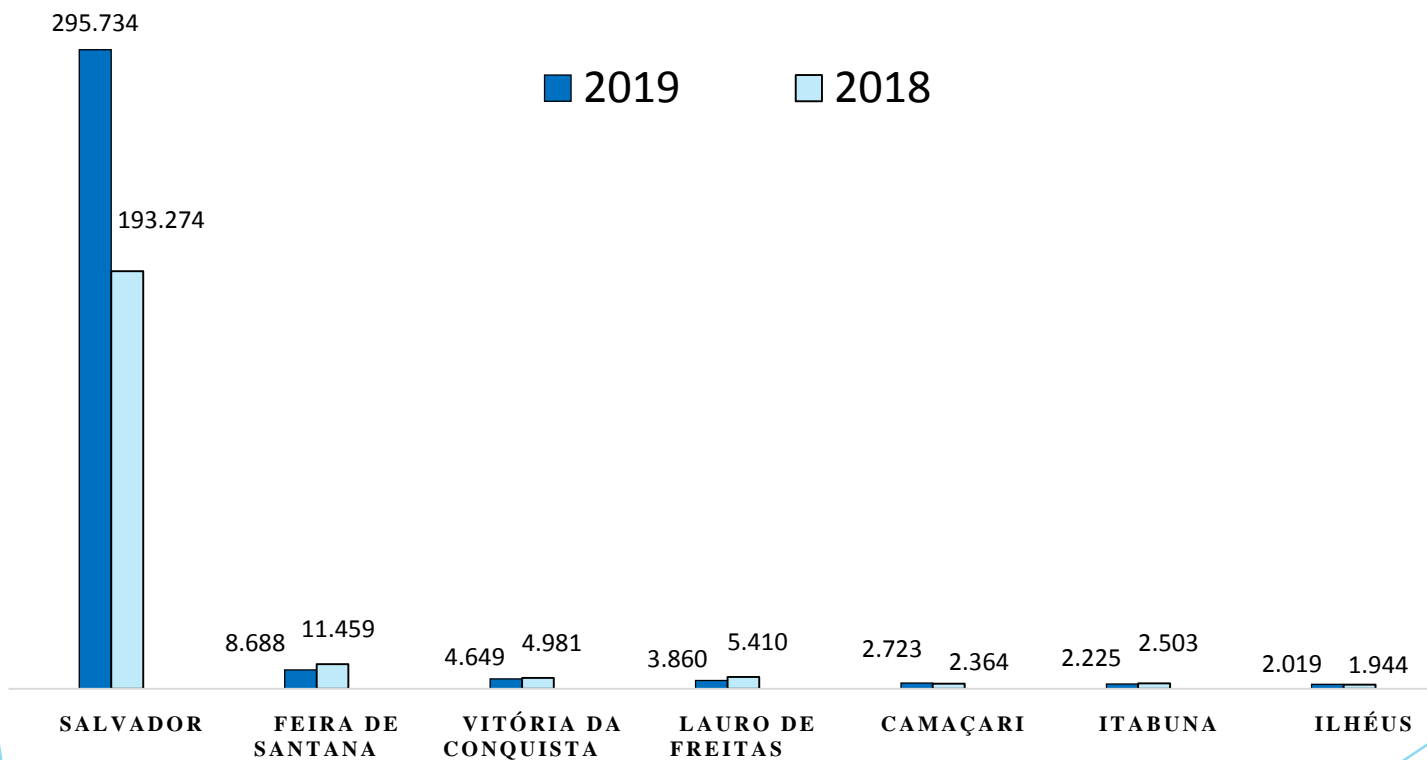
TIPOLOGIAS	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
INFORMAÇÃO	357.624	84,61%
RECLAMAÇÃO	45.928	10,87%
ELOGIO	8.468	2,00%
SOLICITAÇÃO	6.148	1,45%
DENÚNCIA	4.044	0,96%
SUGESTÃO	372	0,09%
RECURSO	111	0,03%

COMPARATIVO DAS SECRETARIAS EM DESTAQUE

2018 2019



COMPARATIVO DOS MUNICÍPIOS EM DESTAQUE



Comparativo dos Manifestantes

2018

Tipos de Manifestantes	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
PESSOA FÍSICA	186.121	63,59%
SERVIDOR PÚBLICO	85.804	29,32%
PESSOA JURÍDICA	13.117	4,48%
ANÔNIMO	7.298	2,49%
AGENTE POLÍTICO	244	0,08%
ABAIXO ASSINADO	95	0,03%

2019

Tipos de Manifestantes	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
PESSOA FÍSICA	353.829	83,71%
SERVIDOR PÚBLICO	57.027	13,49%
ANÔNIMO	5.710	1,35%
PESSOA JURÍDICA	5.518	1,31%
AGENTE POLÍTICO	532	0,13%
ABAIXO ASSINADO	79	0,02%

COMPARATIVO CANAIS DE ENTRADA EM DESTAQUE

2018 2019

