

Relatório das ações 2011

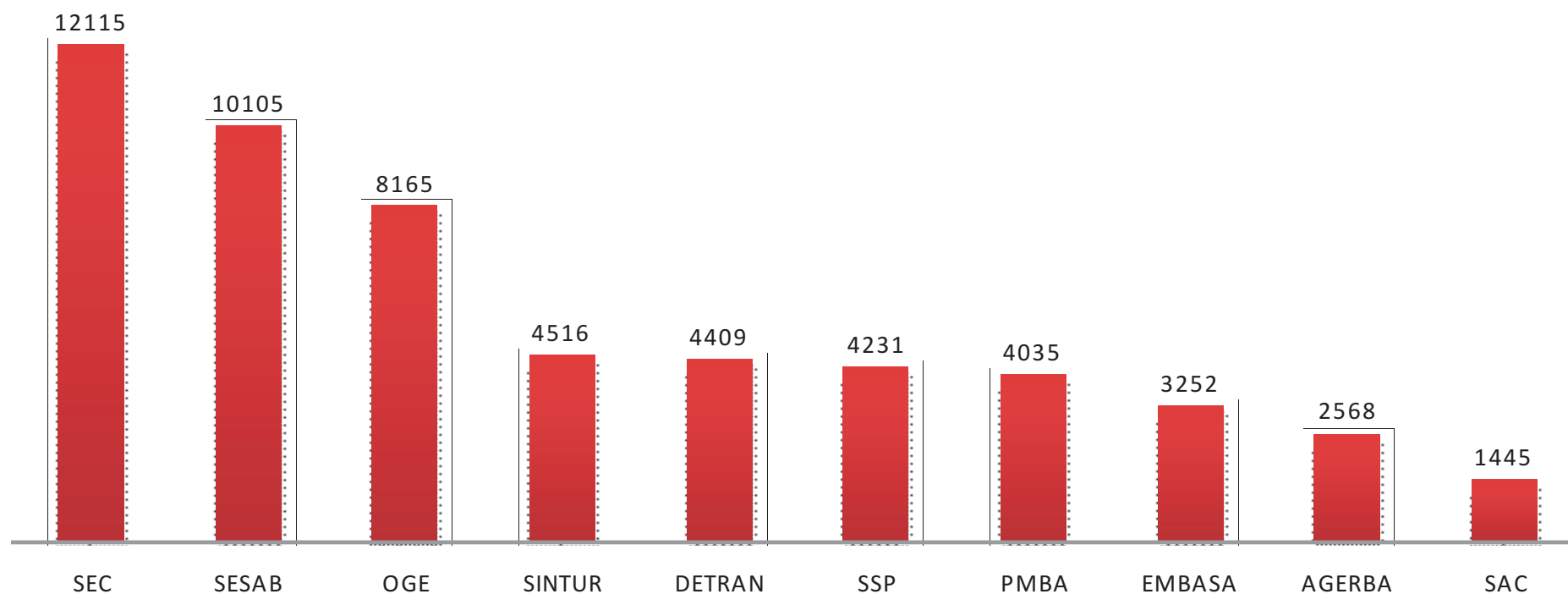
OUVIDORIA
GERAL



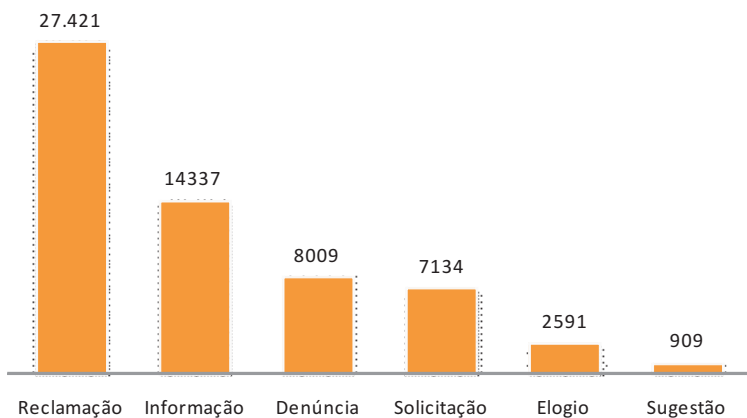
#dados

Ouvidoria Geral respondeu a 90% dos cidadãos

A Ouvidoria Geral do Estado da Bahia encerrou o ano de 2011 com resolubilidade de 90%. Dos 71.327 registros recebidos, 63.428 foram respondidos. As manifestações que ainda não foram finalizadas, em geral, tratam-se de denúncias, o que demanda mais tempo de apuração. Durante o período a OGE visitou 185 municípios baianos, em parceria com o SAC Móvel, com o objetivo de interiorizar o serviço de ouvidoria do Governo do Estado. Confira no gráfico abaixo as 10 ouvidorias mais demandadas em 2011:



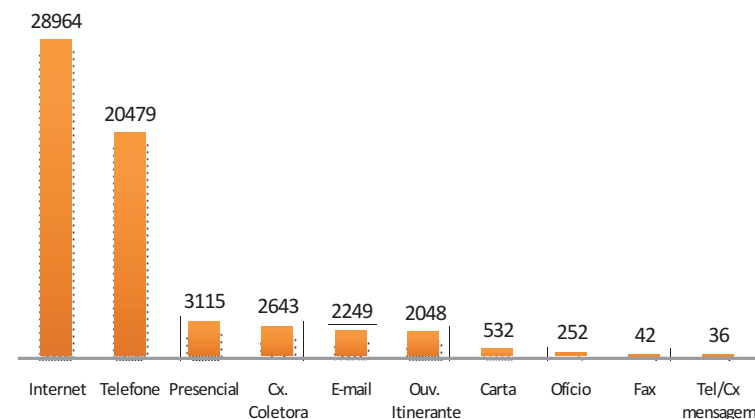
Tipologia



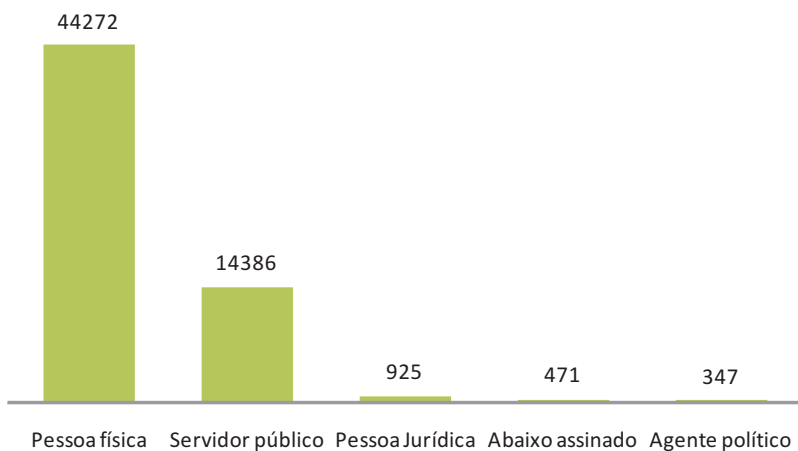
33%

das manifestações
classificadas como
reclamação referem-
se à demora no
andamento do
processo

Meio de contato



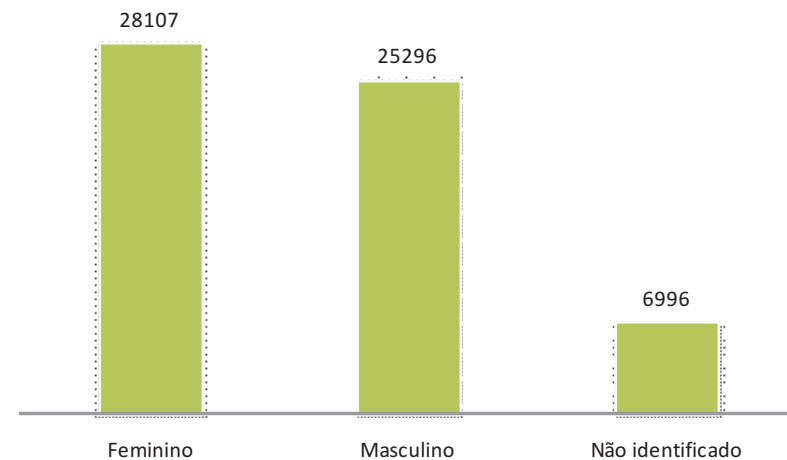
Procedência



26,4%

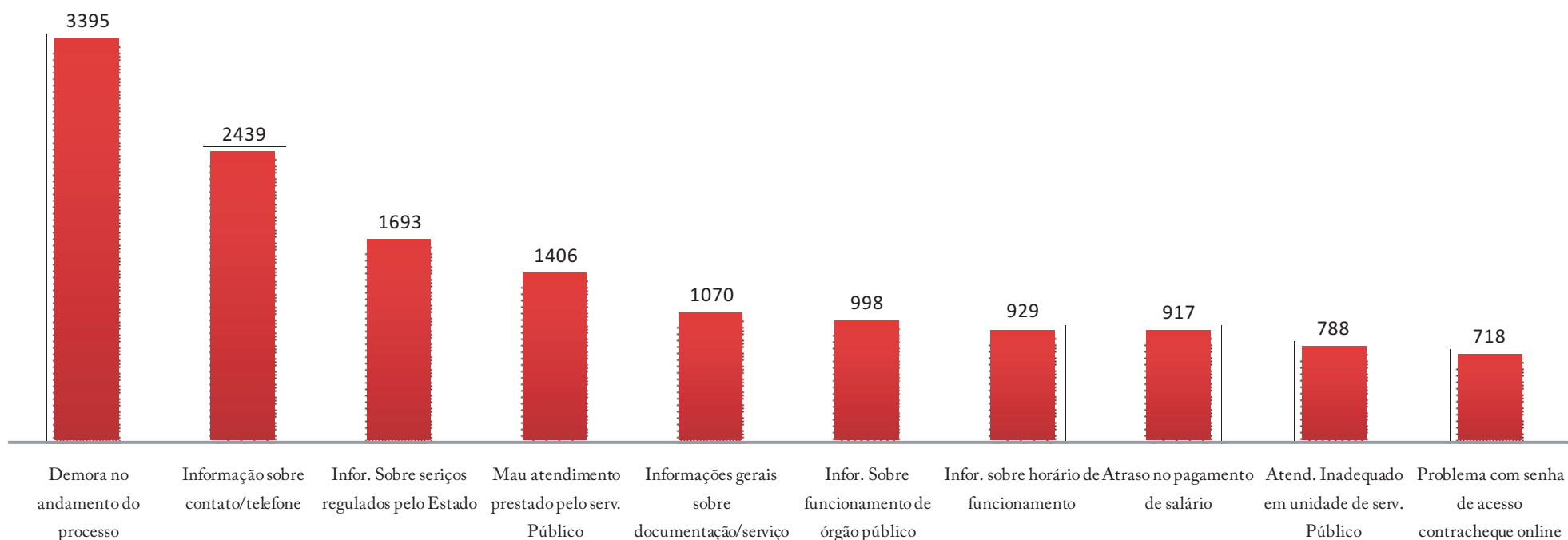
das manifestações
classificadas como
elogios referem-se
ao bom
atendimento de
funcionários

Gênero



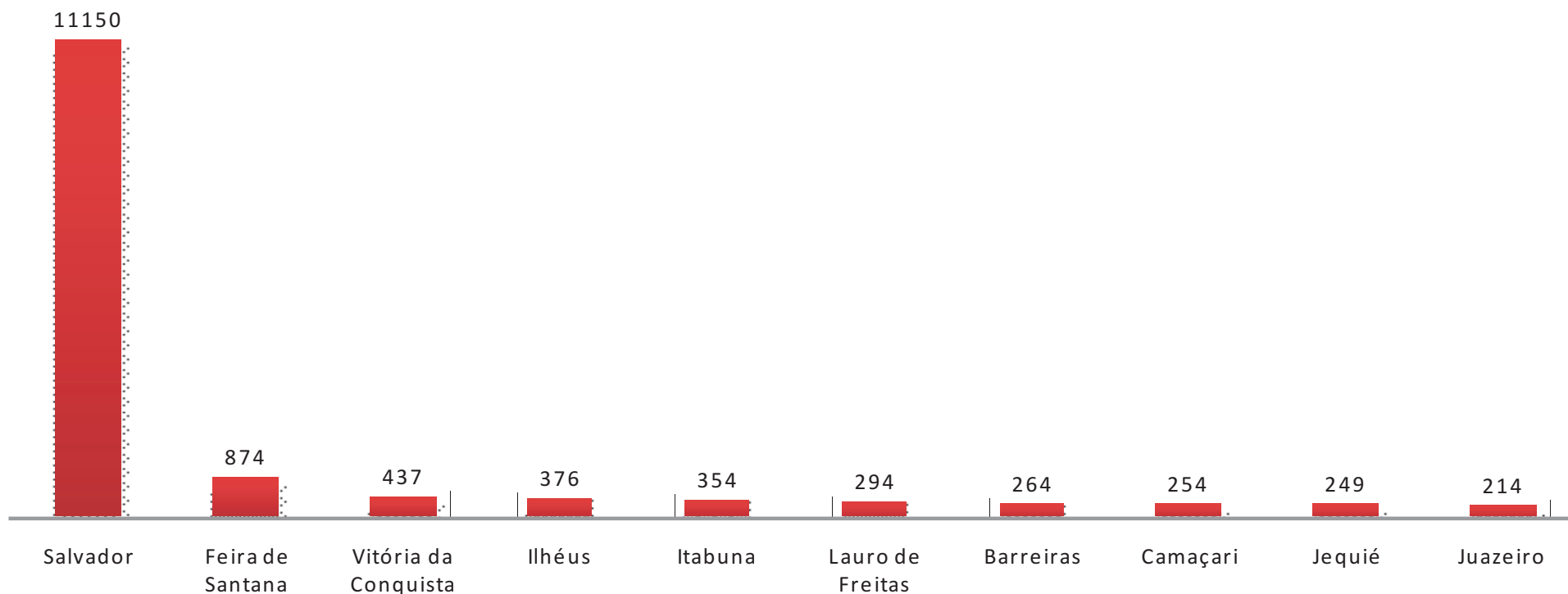
Assuntos mais demandados

Manifestações com reclamações sobre a “demora no andamento do processo” foi o item mais reclamado, em 2011, pelos cidadãos que procuraram a Ouvidoria Geral do Estado. Em seguida, pedidos de informação sobre contato/telefone de órgãos públicos foram os itens mais frequentes. Confira os 10 assuntos com maior volume de registro em 2011:



Municípios com maior número de registro na Ouvidoria Geral

A partir das modificações realizadas no Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública (TAG) os relatórios apresentaram os municípios que mais contactaram a Ouvidoria Geral do Estado da Bahia. No gráfico abaixo é possível visualizar as 10 cidades com maior número de registros junto a OGE. Confira:



Elaboração



OUVIDORIA GERAL

www.ouvidoriageral.ba.gov.br
0800-284-0011
@ouvidoriageral
Assessoria de Comunicação
(71) 3115-6918

+ conteúdo



Confira a nossa galeria de vídeos no YouTube

www.youtube.com/user/ouvidoriageralbahia



Nos adicione no Facebook

[/www.facebook.com/ouvidoriageralbahia](http://www.facebook.com/ouvidoriageralbahia)



Siga-nos e acompanhe as nossas ações

www.twitter.com/ouvidoriageral



Nos adicione também no Orkut

<http://migre.me/4dVsq>

**Notas*

465 manifestações, oriundas da SSP, AGERBA e da SESAB, não foram inseridas nos gráficos da página 3 pois a integração entre o banco de dados destas Secretarias com o da Ouvidoria Geral não foi concluída.