

# Demandas Ouvidoria 1º Semestre 2019



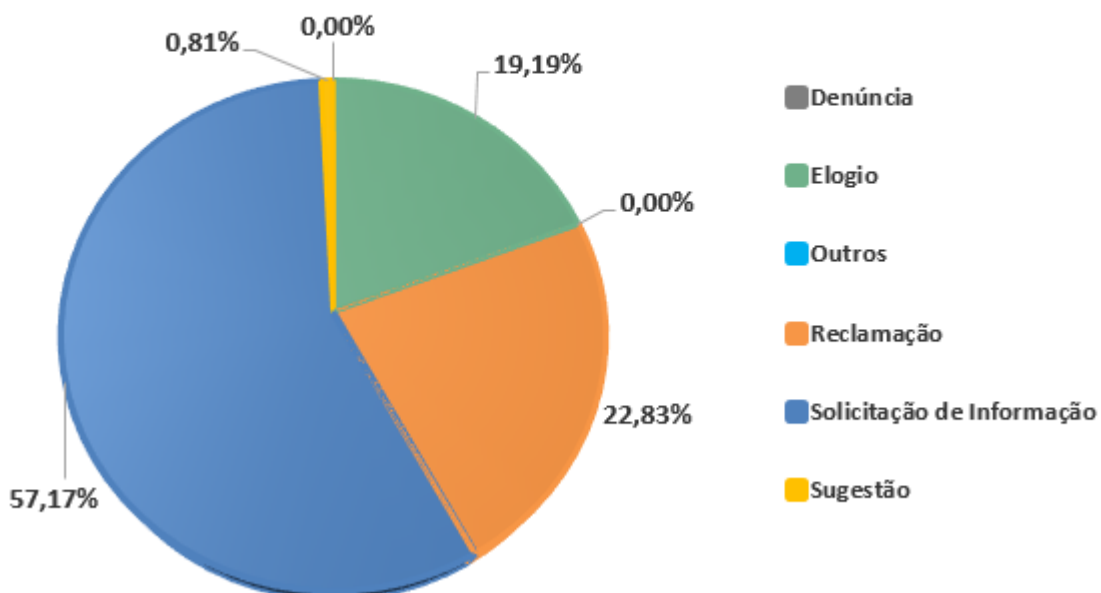
# Ouvidoria

1º DE JANEIRO A 30 DE JUNHO 2019

## TIPO DE MANIFESTAÇÃO

| Tipo de Manifestação      | Total       | Total          |
|---------------------------|-------------|----------------|
| Denúncia                  | 0           | 0,00%          |
| Elogio                    | 285         | 19,19%         |
| Outros                    | 0           | 0,00%          |
| Reclamação                | 339         | 22,83%         |
| Solicitação de Informação | 849         | 57,17%         |
| Sugestão                  | 12          | 0,81%          |
| <b>Total</b>              | <b>1485</b> | <b>100,00%</b> |

Total por Tipo de Manifestação

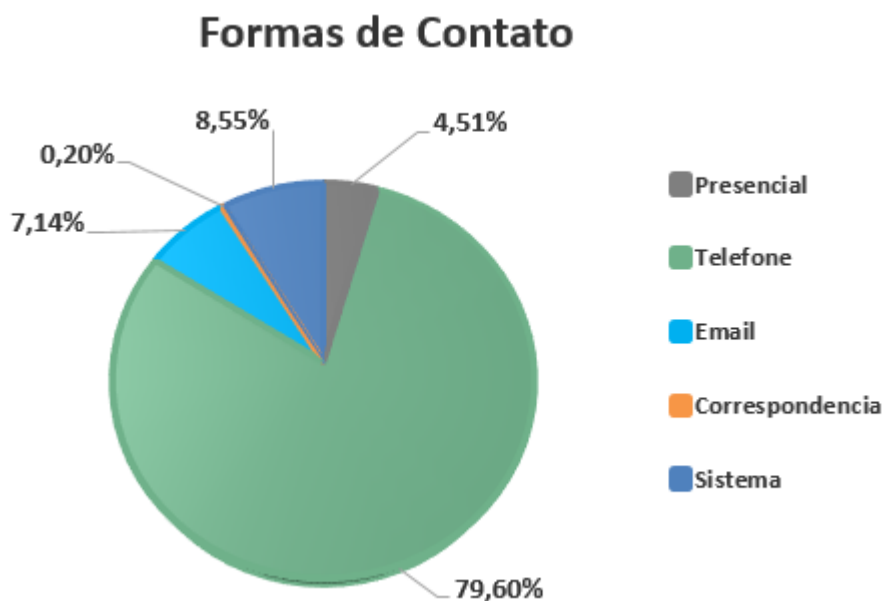


# Ouvidoria

1º DE JANEIRO A 30 DE JUNHO 2019

## FORMAS DE CONTATO

| Tipo De Manifestação      | Presencial | Telefone    | Email      | Correspondencia | Sistema    | Total       |
|---------------------------|------------|-------------|------------|-----------------|------------|-------------|
| Denúncia                  | 0          | 0           | 0          | 0               | 0          | 0           |
| Elogio                    | 22         | 244         | 5          | 2               | 12         | 285         |
| Outros                    | 0          | 0           | 0          | 0               | 0          | 0           |
| Reclamação                | 25         | 200         | 83         | 0               | 31         | 339         |
| Solicitação de Informação | 16         | 734         | 17         | 1               | 81         | 849         |
| Sugestão                  | 4          | 4           | 1          | 0               | 3          | 12          |
| <b>Total</b>              | <b>67</b>  | <b>1182</b> | <b>106</b> | <b>3</b>        | <b>127</b> | <b>1485</b> |



# Ouvidoria

1º DE JANEIRO A 30 DE JUNHO 2019

## TEMA GERAL

| Tema Geral  | Denúncia | Elogio     | Outros   | Reclamação | Informação | Sugestão  | Total       |
|---|----------|------------|----------|------------|------------|-----------|-------------|
| Acesso  | 0        | 0          | 0        | 0          | 0          | 0         | 0           |
| Atendimento   | 0        | 285        | 0        | 38         | 98         | 2         | 423         |
| Competência de outro órgão                                  | 0        | 0          | 0        | 5          | 95         | 0         | 100         |
| Comunicação   | 0        | 0          | 0        | 1          | 5          | 0         | 6           |
| Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor        | 0        | 0          | 0        | 0          | 0          | 0         | 0           |
| Danos Materiais e/ou Pessoais                               | 0        | 0          | 0        | 133        | 183        | 0         | 316         |
| Descumprimento de ordem judicial                            | 0        | 0          | 0        | 0          | 0          | 0         | 0           |
| Fiscalização  | 0        | 0          | 0        | 0          | 0          | 0         | 0           |
| Fornecimento de produtos/ materiais / insumos               | 0        | 0          | 0        | 0          | 0          | 0         | 0           |
| Infraestrutura  | 0        | 0          | 0        | 31         | 81         | 10        | 122         |
| Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)    | 0        | 0          | 0        | 0          | 0          | 0         | 0           |
| Legislação  | 0        | 0          | 0        | 25         | 430        | 0         | 455         |
| Outros  | 0        | 0          | 0        | 0          | 0          | 0         | 0           |
| Patrimônio público  | 0        | 0          | 0        | 0          | 0          | 0         | 0           |
| Políticas públicas  | 0        | 0          | 0        | 0          | 0          | 0         | 0           |
| Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão) | 0        | 0          | 0        | 0          | 0          | 0         | 0           |
| Procedimentos   | 0        | 0          | 0        | 21         | 18         | 0         | 39          |
| Taxas/Pagamentos  | 0        | 0          | 0        | 22         | 2          | 0         | 24          |
| <b>Total</b>  | <b>4</b> | <b>198</b> | <b>0</b> | <b>276</b> | <b>775</b> | <b>13</b> | <b>1485</b> |

