

DEMANDA DA OUVIDORIA

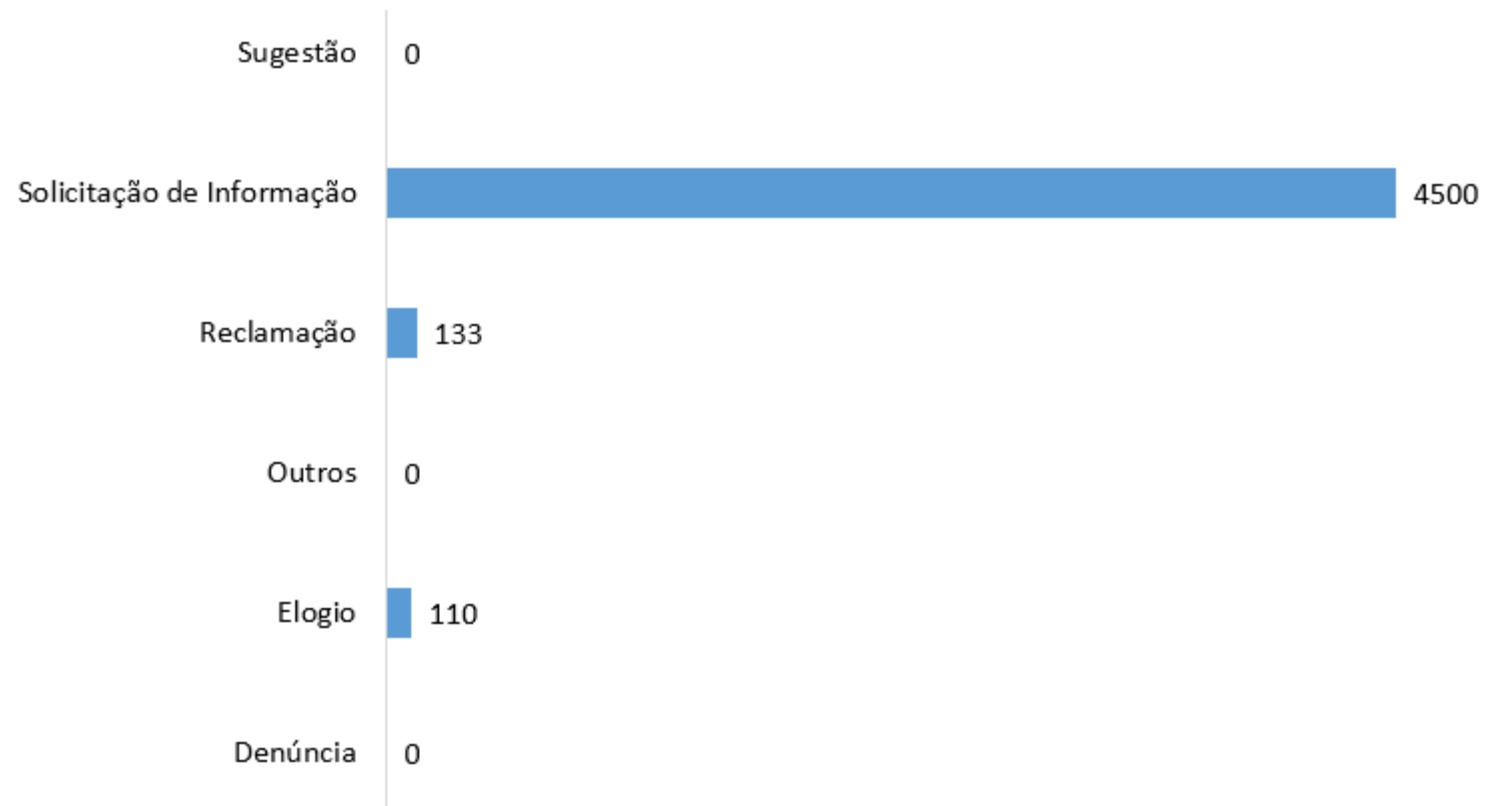
1º SEMESTRE/2024



1 DE JANEIRO À 30 DE JUNHO DE 2024

TIPO DE MANIFESTAÇÃO

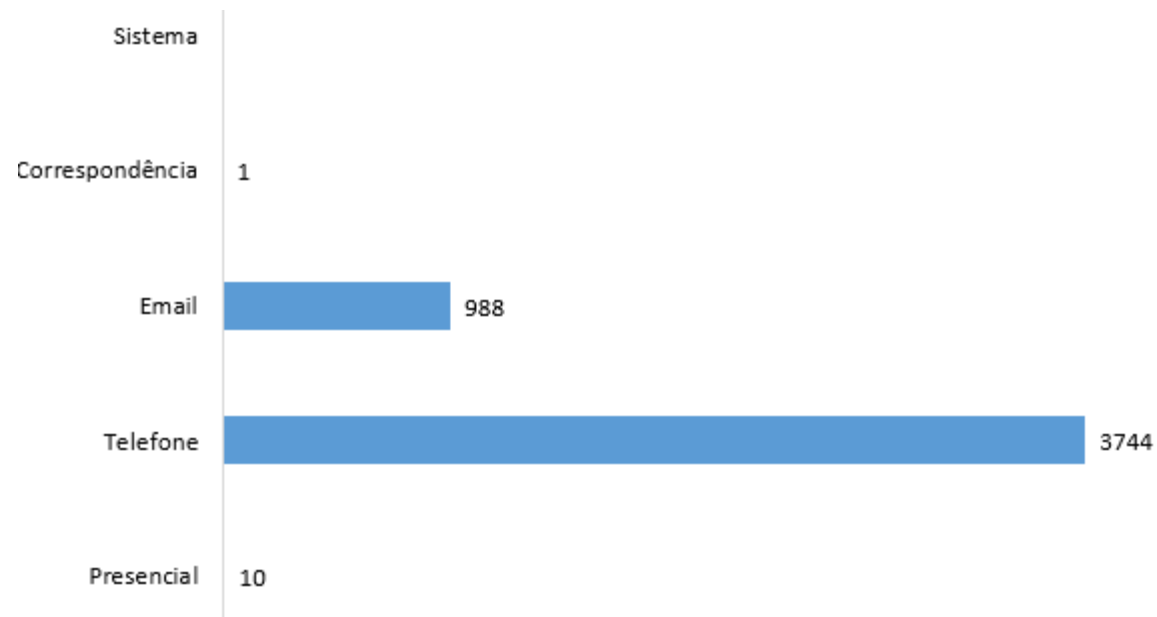
Tipo de manifestação	Total
Denúncia	0
Elogio	110
Outros	0
Reclamação	133
Solicitação de Informação	4500
Sugestão	0
Total	4743



1 DE JANEIRO À 30 DE JUNHO DE 2024

FORMA DE CONTATO

Forma de contato	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Total
Denúncia						
Elogio		95	15			110
Outros						
Reclamação	1	91	41			133
Solicitação de Informação	9	3558	932	1		4500
Sugestão						
Total	10	3744	988	1		4743



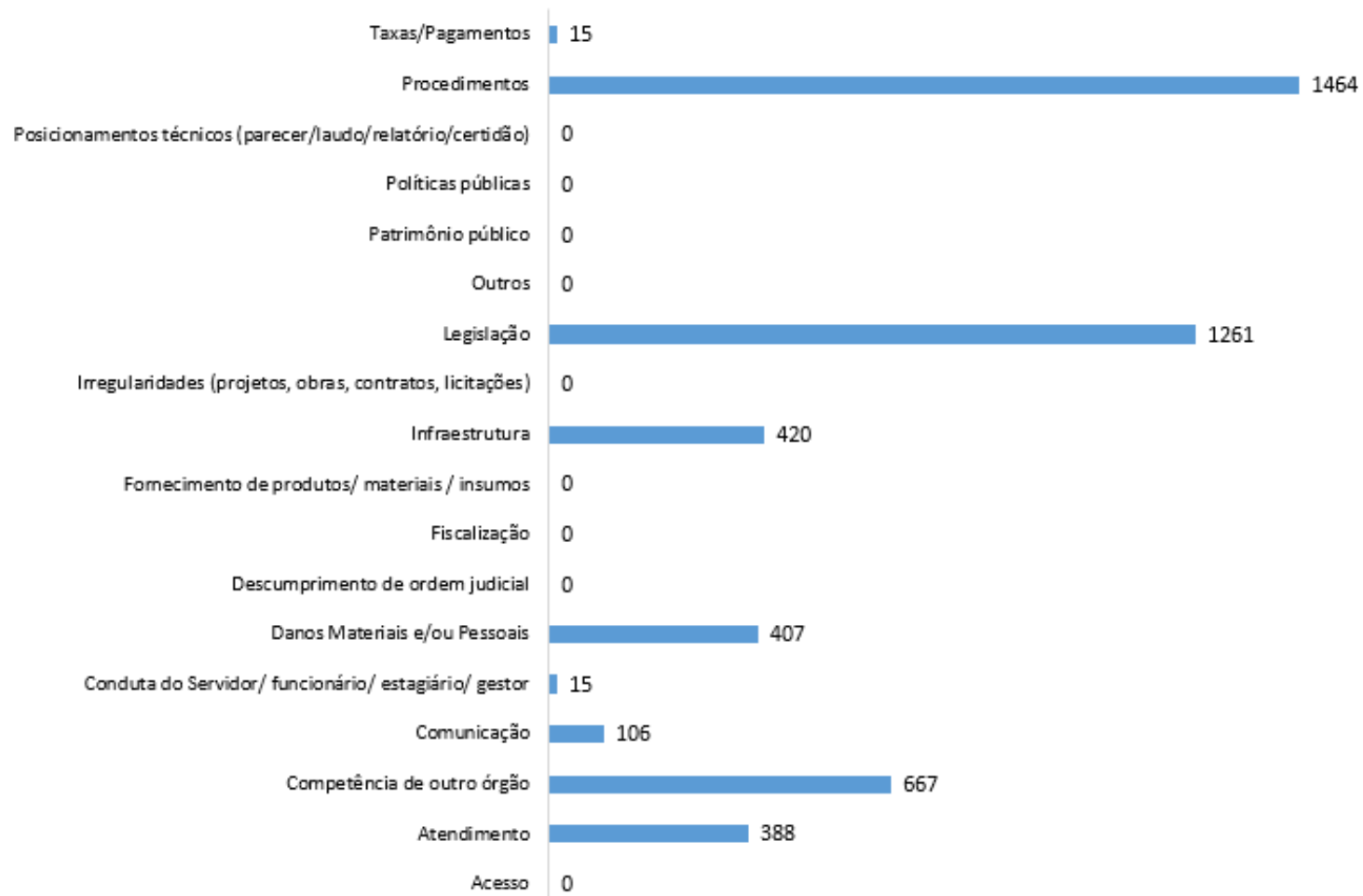
1 DE JANEIRO Á 30 DE JUNHO DE 2024

TEMA GERAL

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outros	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0		0			0	0
Atendimento	0	110	0	8	270	0	388
Competência de outro órgão	0		0	8	659	0	667
Comunicação	0		0		106	0	106
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	0		0	15		0	15
Danos Materiais e/ou Pessoais	0		0		407	0	407
Descumprimento de ordem judicial	0		0			0	0
Fiscalização	0		0			0	0
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0		0			0	0
Infraestrutura	0		0	26	394	0	420
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0		0			0	0
Legislação	0		0	1	1260	0	1261
Outros	0		0			0	0
Patrimônio público	0		0			0	0
Políticas públicas	0		0			0	0
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0		0			0	0
Procedimentos	0		0	62	1402	0	1464
Taxas/Pagamentos	0		0	13	2	0	15
Total	0	110	0	133	4500	0	4743

1 DE JANEIRO Á 30 DE JUNHO DE 2024

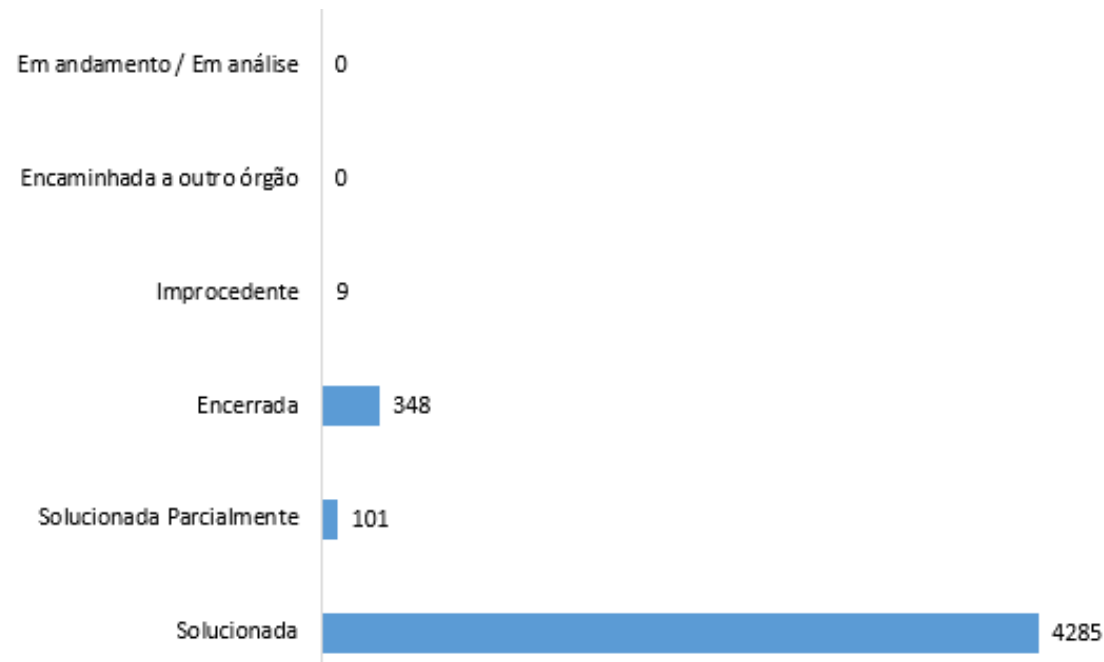
TEMA GERAL



1 DE JANEIRO Á 30 DE JUNHO DE 2024

CONCLUSÃO

Conclusão	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento / Em análise	Total
Denúncia							
Elogio	96		14				110
Outros							
Reclamação	110		23				133
Solicitação de Informação	4079	101	311	9			4500
Sugestão							
Total	4285	101	348	9	0	0	4743



1 DE JANEIRO Á 30 DE JUNHO DE 2024

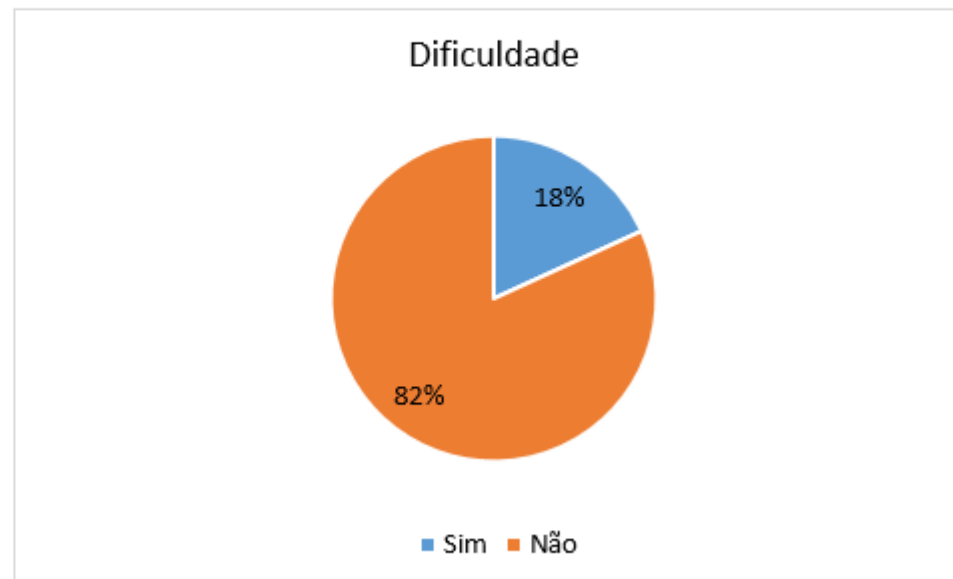
PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 4743

Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 22

Dificuldade para entrar em contato

Dificuldade	
Sim	4
Não	18
Total	22



1 DE JANEIRO Á 30 DE JUNHO DE 2024

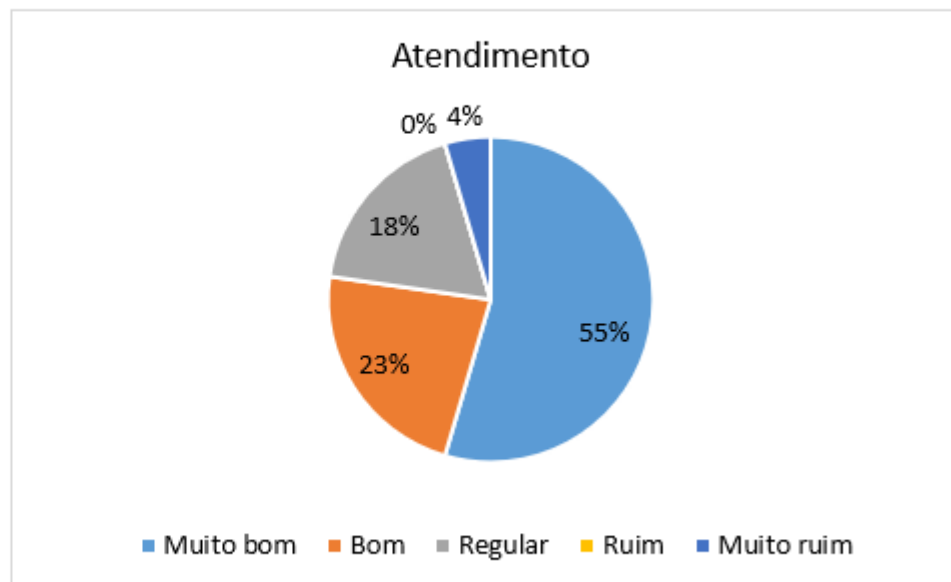
PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 4743

Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 22

Atendimento

Atendimento	
Muito bom	12
Bom	5
Regular	4
Ruim	0
Muito ruim	1
Total	22



1 DE JANEIRO Á 30 DE JUNHO DE 2024

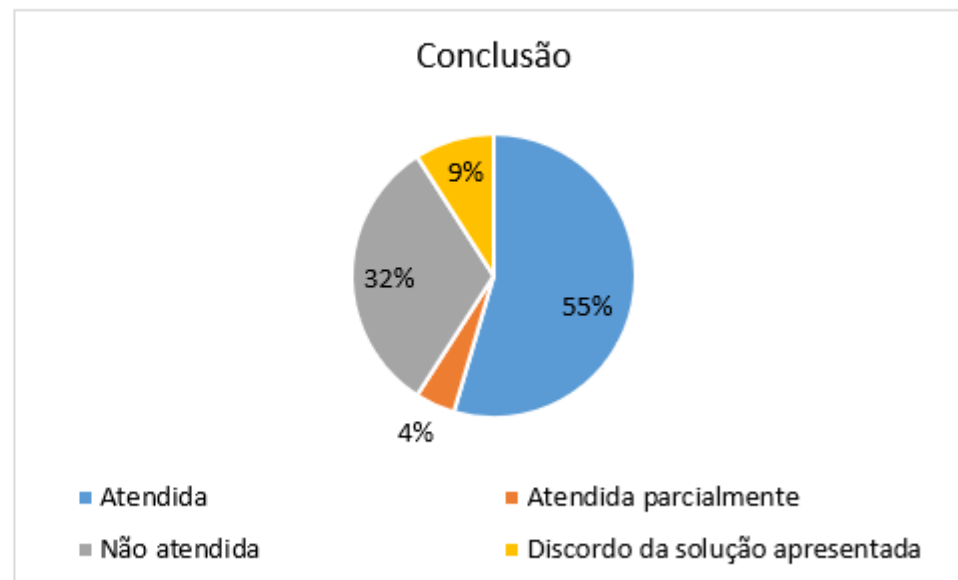
PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 4743

Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 22

Conclusão do atendimento

Conclusão	
Atendida	12
Atendida parcialmente	1
Não atendida	7
Discordo da solução apresentada	2
Total	22



1 DE JANEIRO À 30 DE JUNHO DE 2024

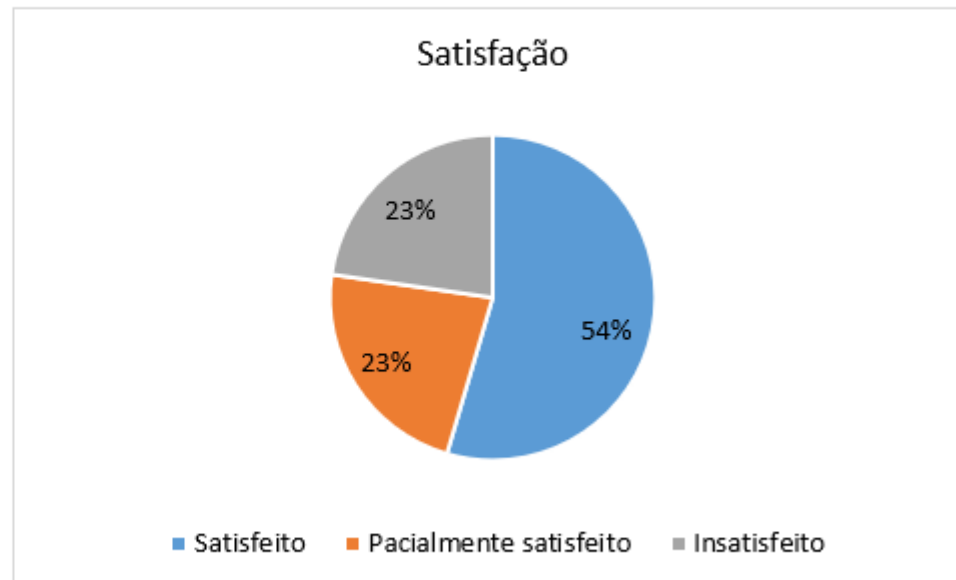
PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 4743

Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 22

Satisfação do cidadão

Satisfação	
Satisfeito	12
Pacialmente satisfeito	5
Insatisfeito	5
Total	22



1 DE JANEIRO Á 30 DE JUNHO DE 2024

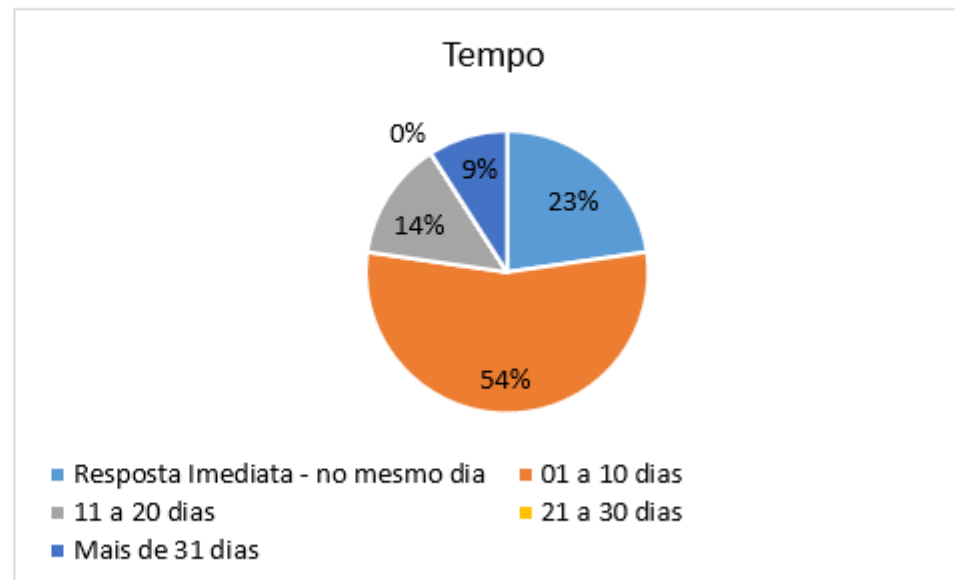
PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 4743

Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 22

Tempo de resposta

Tempo	
Resposta Imediata - no mesmo dia	5
01 a 10 dias	12
11 a 20 dias	3
21 a 30 dias	0
Mais de 31 dias	2
Total	22



1 DE JANEIRO À 30 DE JUNHO DE 2024

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 4743

Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 22

Importância da Ouvidoria na conclusão da manifestação

Importância	
Sim	19
Não	3
Total	22



1 DE JANEIRO Á 30 DE JUNHO DE 2024

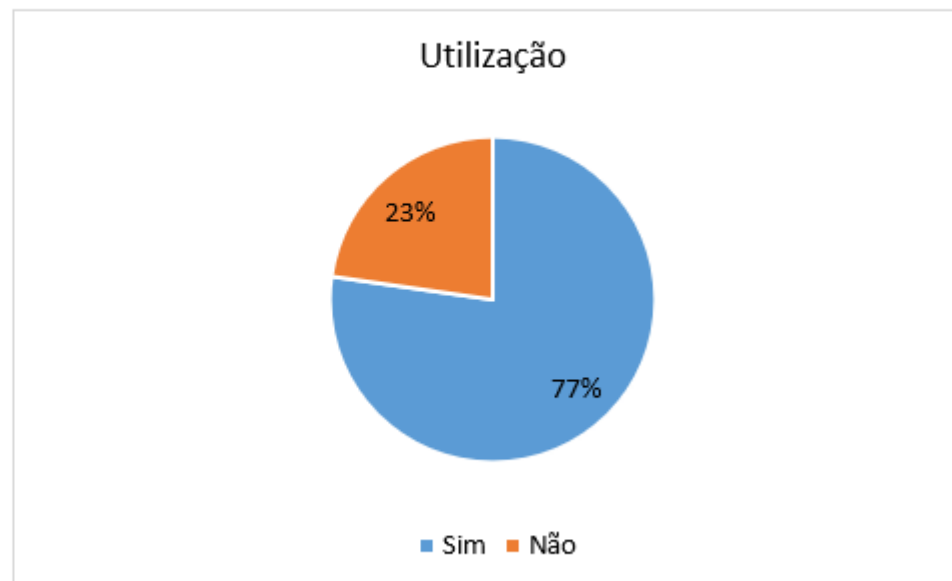
PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 4743

Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 22

Utilizaria novamente a Ouvidoria

Utilização	
Sim	17
Não	5
Total	22



DEMANDA DA OUVIDORIA

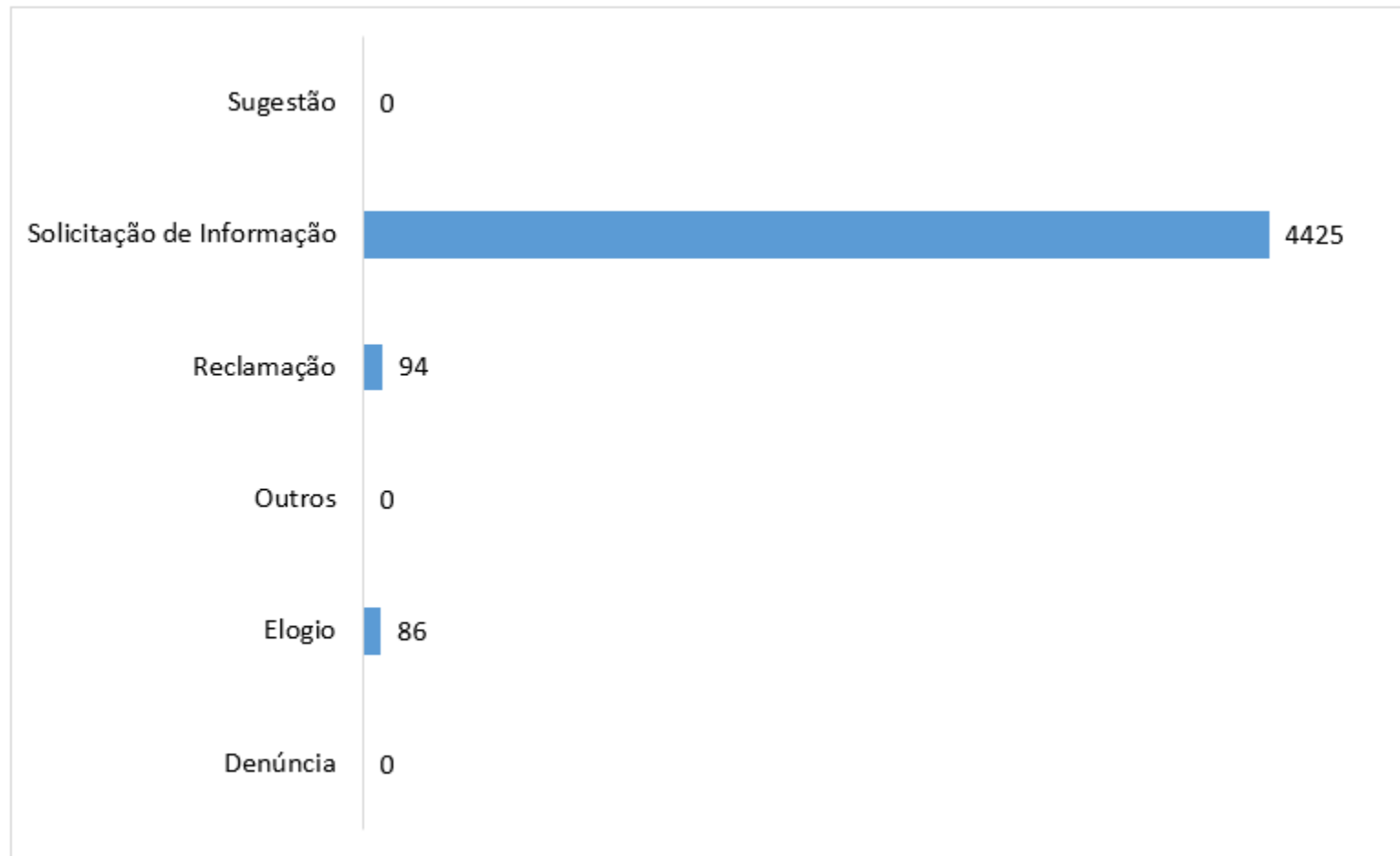
2º SEMESTRE/2024



1 DE JULHO Á 31 DE DEZEMBRO DE 2024

TIPO DE MANIFESTAÇÃO

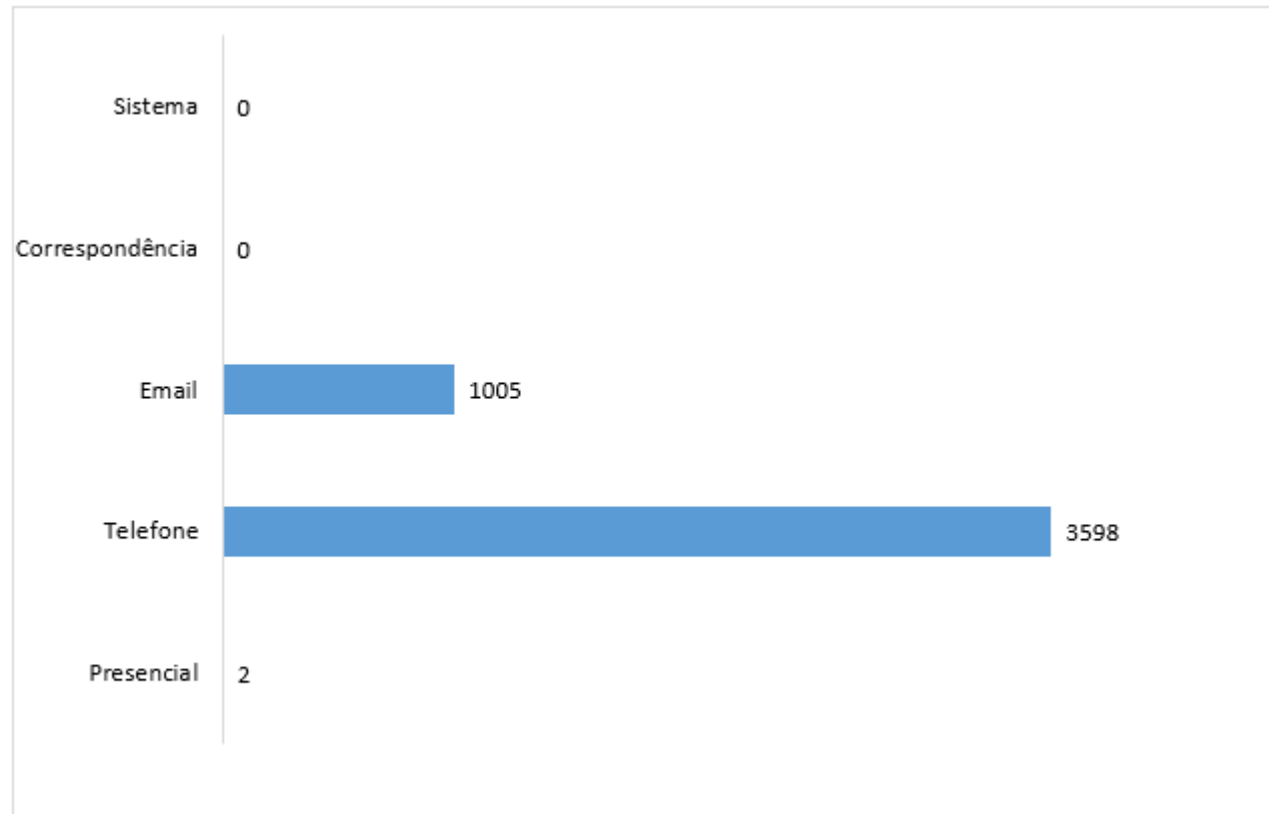
Tipo de manifestação	Total
Denúncia	0
Elogio	86
Outros	0
Reclamação	94
Solicitação de Informação	4425
Sugestão	0
Total	4605



1 DE JULHO À 31 DE DEZEMBRO DE 2024

FORMA DE CONTATO

Forma de contato	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Total
Denúncia						
Elogio		61	25			86
Outros						
Reclamação		56	38			94
Solicitação de Informação	2	3481	942			4425
Sugestão						
Total	2	3598	1005	0	0	4605



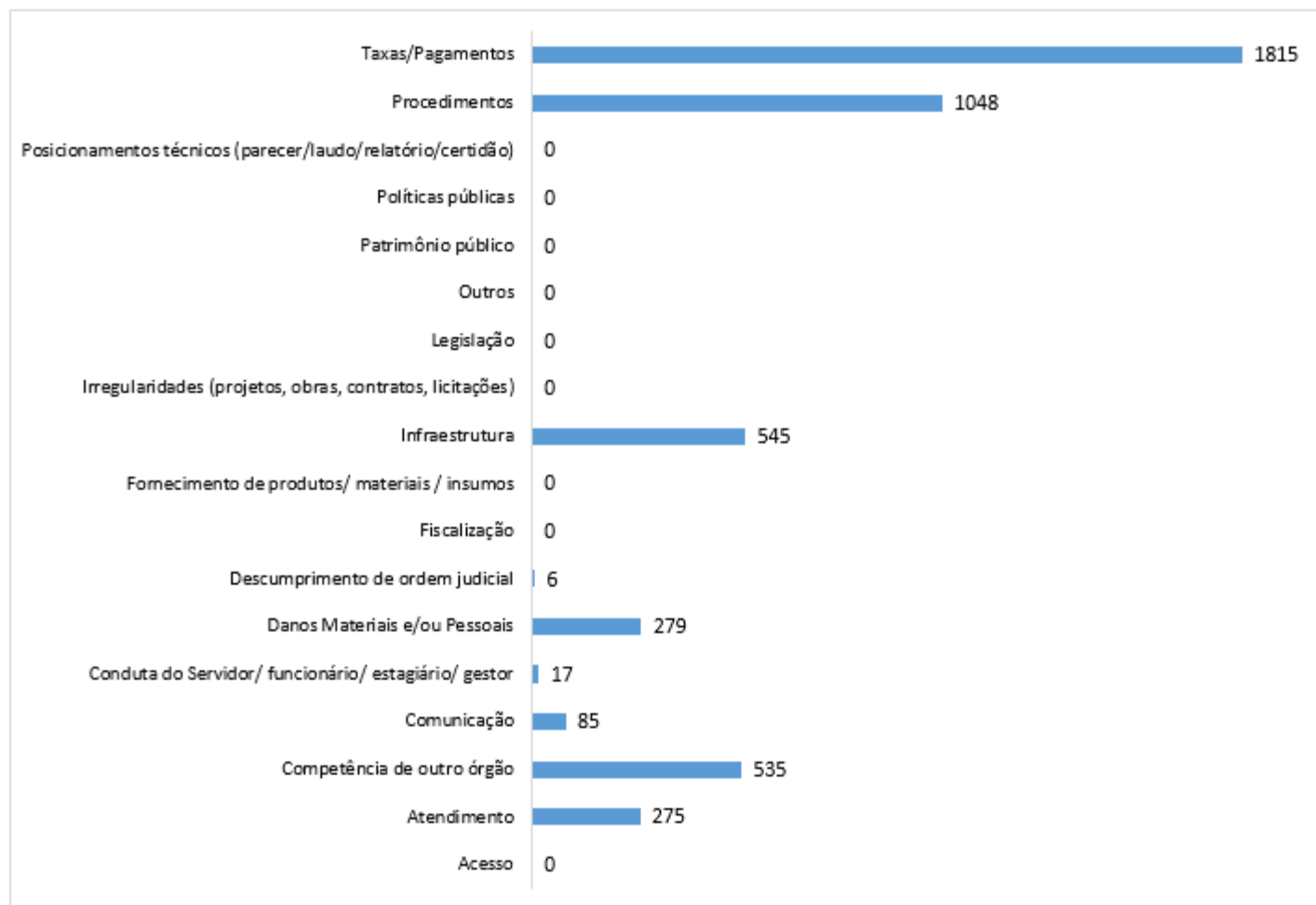
1 DE JULHO À 31 DE DEZEMBRO DE 2024

TEMA GERAL

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outros	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso							0
Atendimento		86		3	186		275
Competência de outro órgão					535		535
Comunicação				2	83		85
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor				17			17
Danos Materiais e/ou Pessoais					279		279
Descumprimento de ordem judicial					6		6
Fiscalização							0
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos							0
Infraestrutura				20	525		545
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)							0
Legislação							0
Outros							0
Patrimônio público							0
Políticas públicas							0
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)							0
Procedimentos				42	1006		1048
Taxas/Pagamentos				10	1805		1815
Total	0	86	0	94	4425	0	4605

1 DE JULHO Á 31 DE DEZEMBRO DE 2024

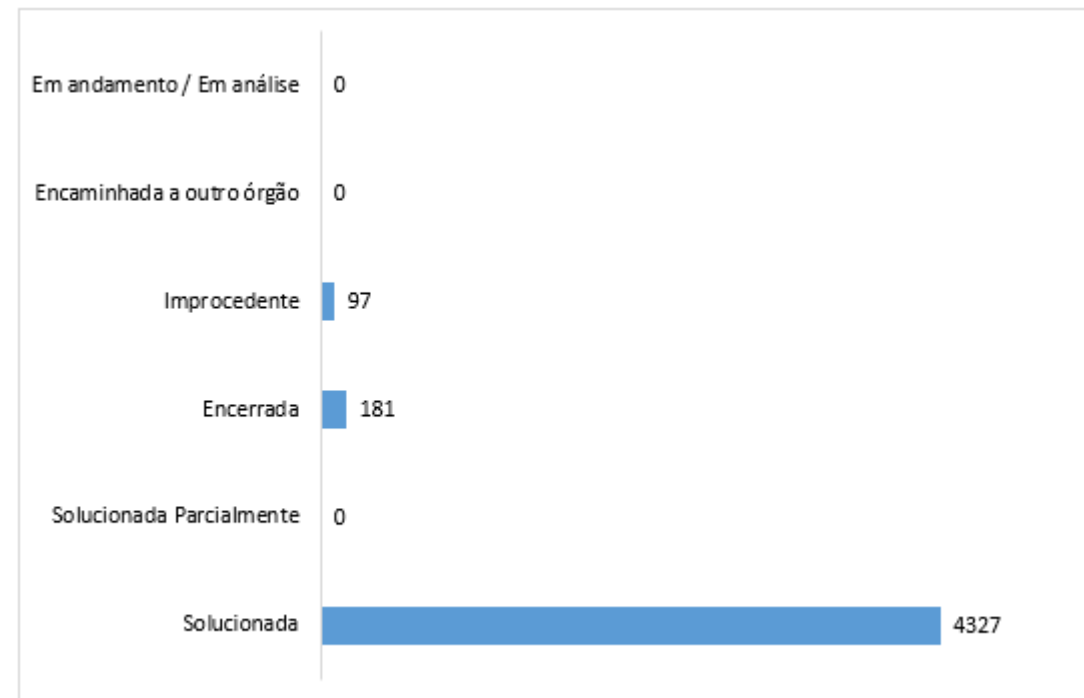
TEMA GERAL



1 DE JULHO Á 31 DE DEZEMBRO DE 2024

CONCLUSÃO

Conclusão	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento / Em análise	Total
Denúncia							
Elogio	84		2				86
Outros							
Reclamação	84		10				94
Solicitação de Informação	4159		169	97			4425
Sugestão							
Total	4327	0	181	97	0	0	4605



1 DE JULHO Á 31 DE DEZEMBRO DE 2024

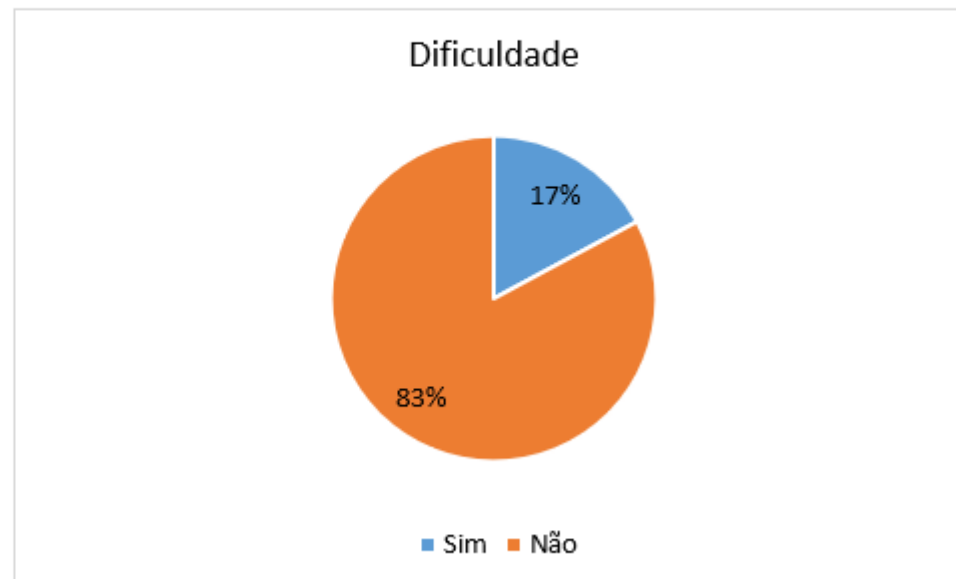
PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 4605

Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 169

Dificuldade para entrar em contato

Dificuldade	
Sim	29
Não	140
Total	169



1 DE JULHO À 31 DE DEZEMBRO DE 2024

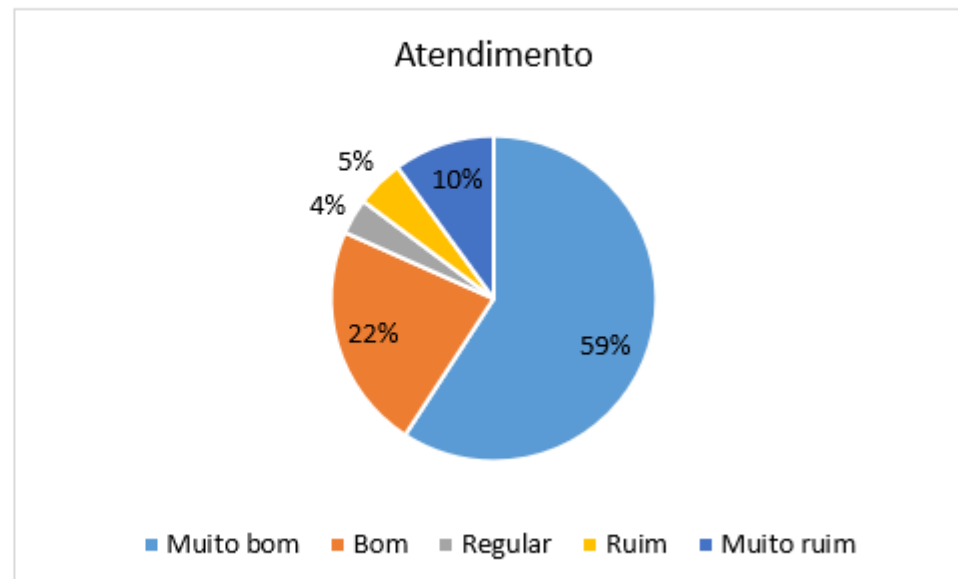
PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 4605

Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 169

Atendimento	
Muito bom	100
Bom	38
Regular	6
Ruim	8
Muito ruim	17
Total	169

Atendimento



1 DE JULHO À 31 DE DEZEMBRO DE 2024

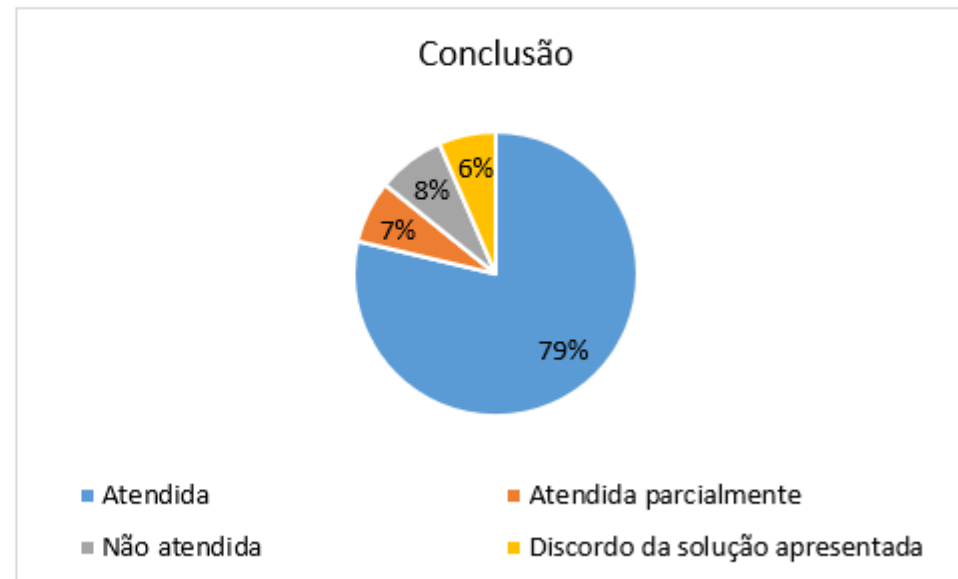
PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 4605

Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 169

Conclusão do atendimento

Conclusão	
Atendida	133
Atendida parcialmente	12
Não atendida	13
Discordo da solução apresentada	11
Total	169



1 DE JULHO À 31 DE DEZEMBRO DE 2024

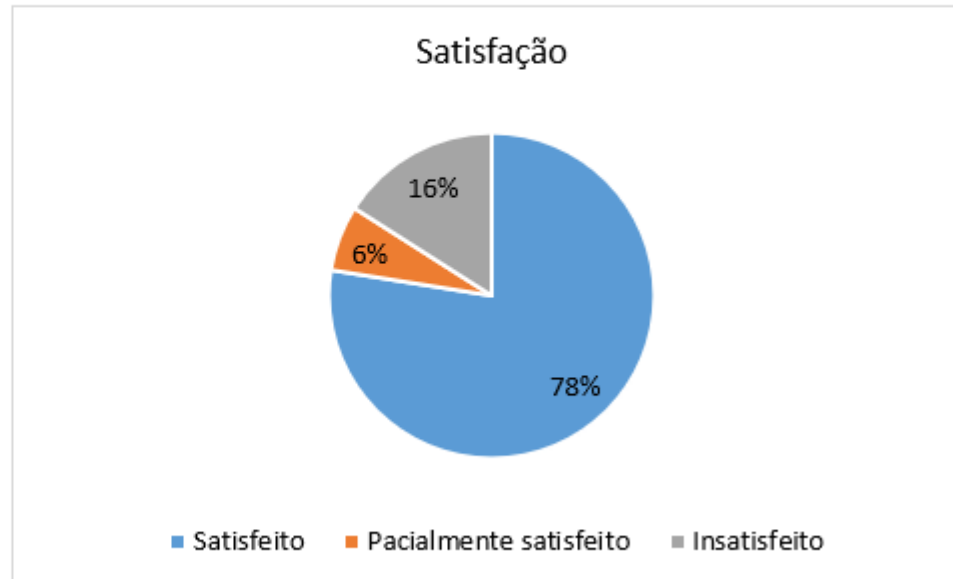
PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 4605

Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 169

Satisfação do cidadão

Satisfação	
Satisfeito	131
Pacialmente satisfeito	11
Insatisfeito	27
Total	169



1 DE JULHO Á 31 DE DEZEMBRO DE 2024

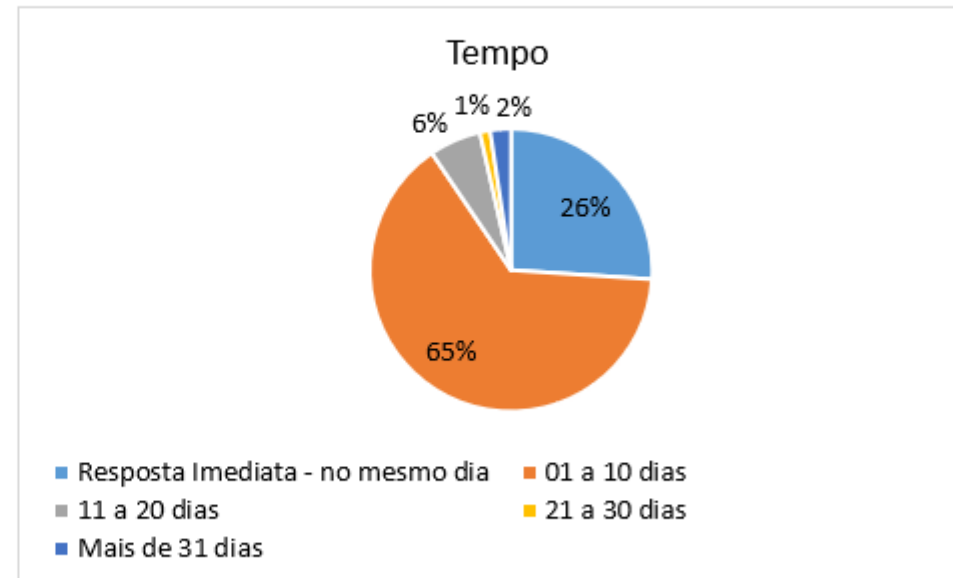
PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 4605

Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 169

Tempo de resposta

Tempo	
Resposta Imediata - no mesmo dia	44
01 a 10 dias	109
11 a 20 dias	10
21 a 30 dias	2
Mais de 31 dias	4
Total	169



1 DE JULHO À 31 DE DEZEMBRO DE 2024

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 4605

Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 169

Importância da Ouvidoria na conclusão da manifestação

Importância	
Sim	144
Não	25
Total	169



1 DE JULHO Á 31 DE DEZEMBRO DE 2024

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 4605

Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 169

Utilizaria novamente a Ouvidoria

Utilização	
Sim	144
Não	25
Total	169

