



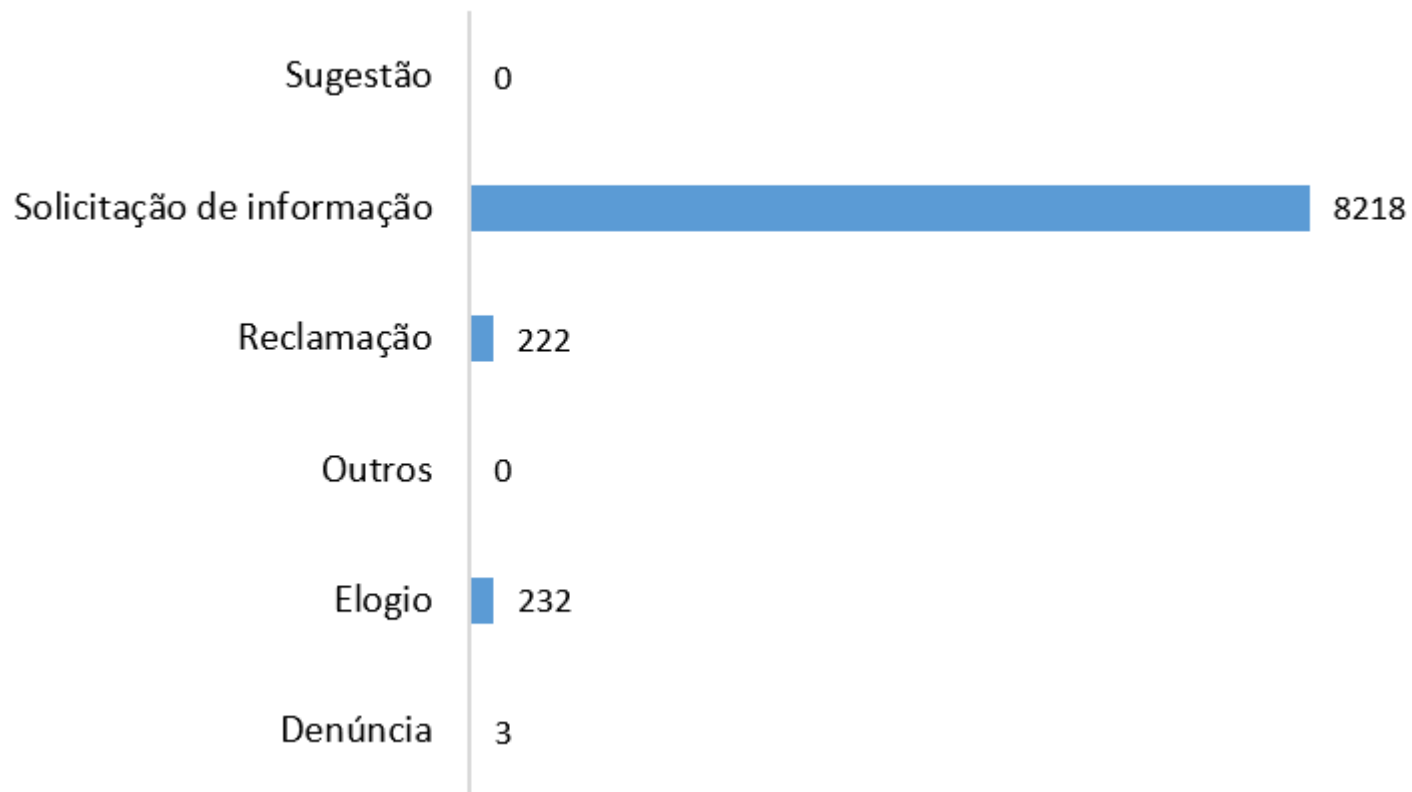
*DEMANDA DE
OUVIDORIA
1º SEMESTRE DE 2023*



1º DE JANEIRO A 30 DE JUNHO DE 2023

TIPO DE MANIFESTAÇÃO

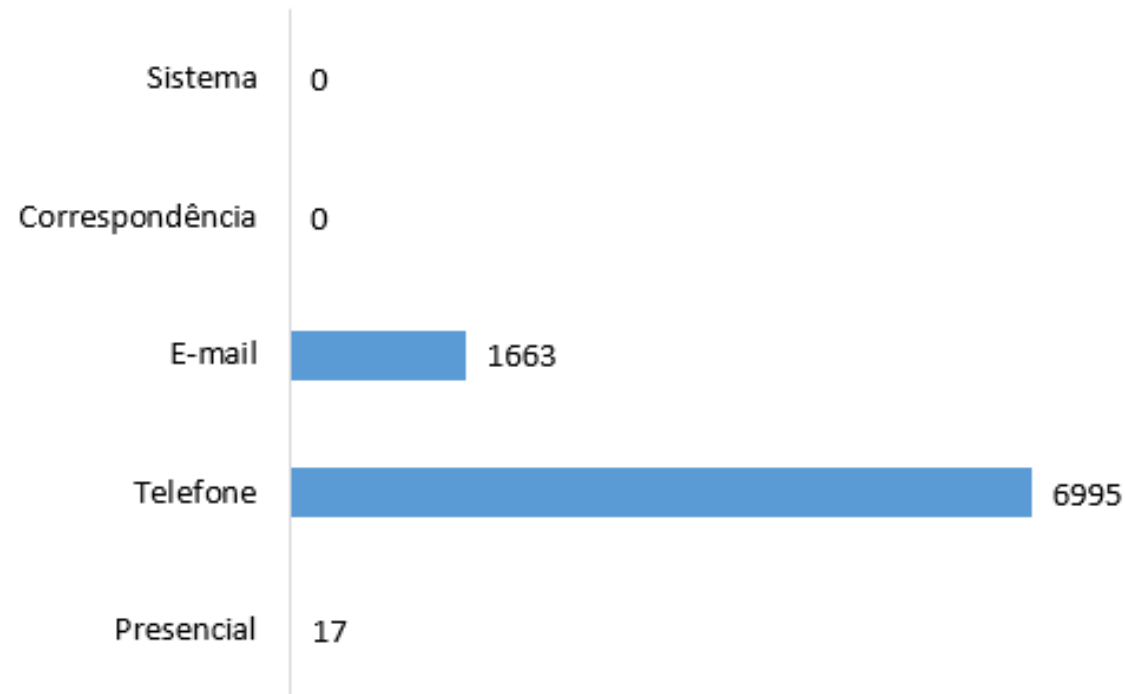
Tipo	Quantidade
Denúncia	3
Elogio	232
Outros	0
Reclamação	222
Solicitação de informação	8218
Sugestão	0
Total	8675



1º DE JANEIRO A 30 DE JUNHO DE 2023

FORMA DE CONTATO

Tipo	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Total
Denúncia		3				3
Elogio		202	30			232
Outros						
Reclamação		151	71			222
Solicitação de informação	17	6639	1562			8218
Sugestão						
Total	17	6995	1663	0	0	8675



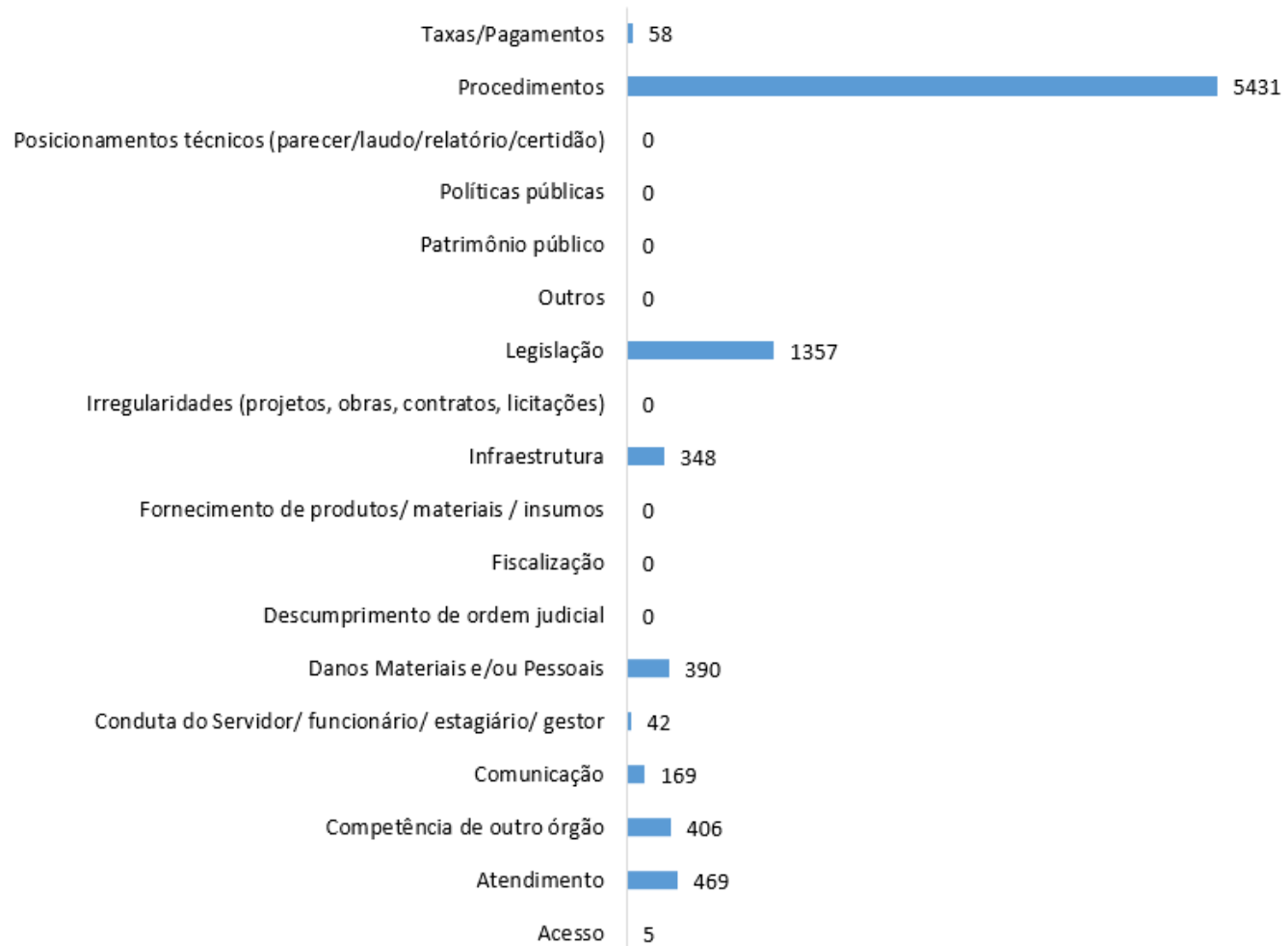
1º DE JANEIRO A 30 DE JUNHO DE 2023

TEMA GERAL

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outros	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	0	5	0	5
Atendimento	3	232	0	23	211	0	469
Competência de outro órgão	0	0	0	1	405	0	406
Comunicação	0	0	0	1	168	0	169
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	0	0	0	42	0	0	42
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	0	390	0	390
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	19	329	0	348
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	0	0	0	0
Legislação	0	0	0	0	1357	0	1357
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	97	5334	0	5431
Taxas/Pagamentos	0	0	0	39	19	0	58
Total	3	232	0	222	8218	0	8675

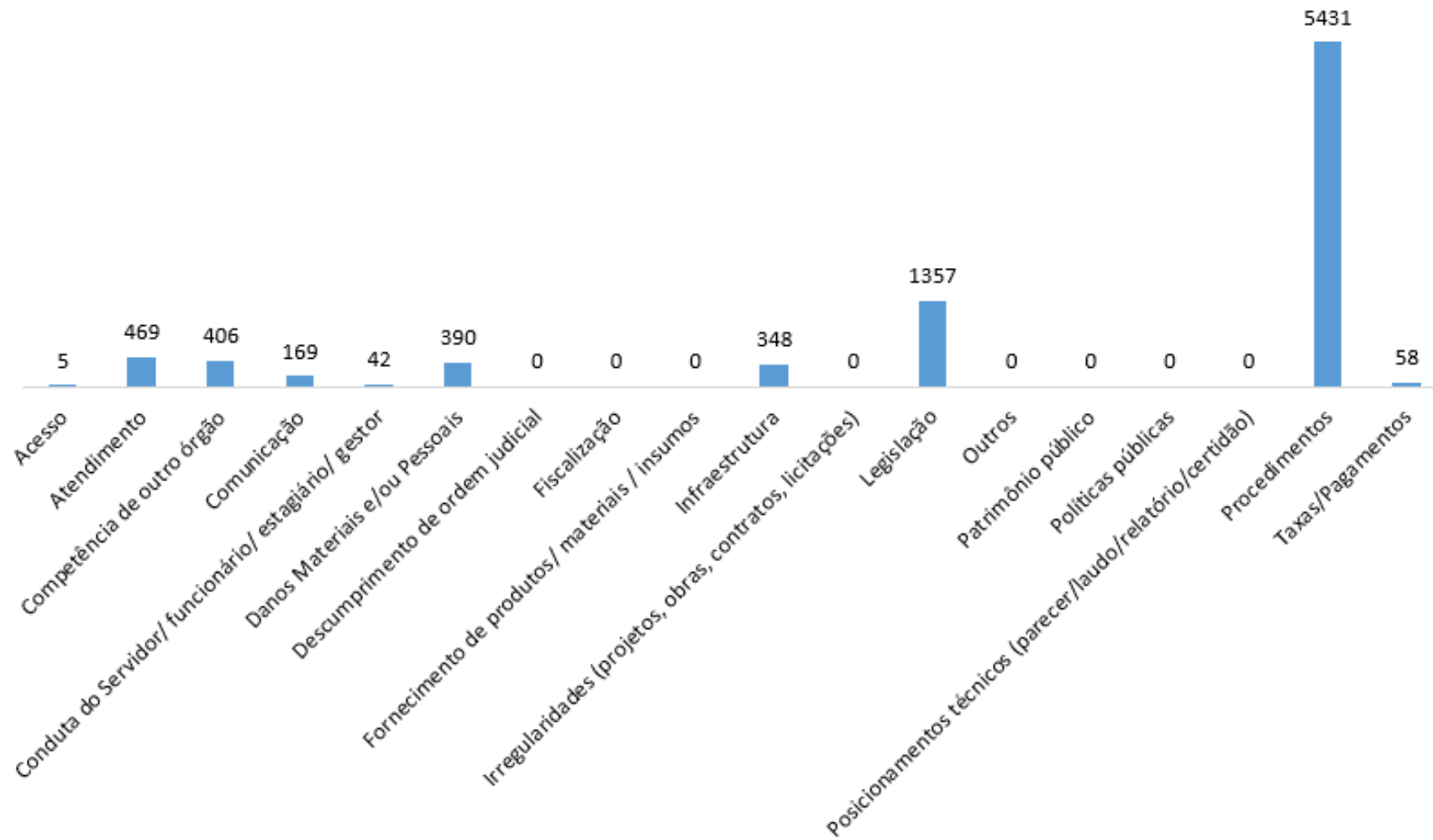
1º DE JANEIRO A 30 DE JUNHO DE 2023

TEMA GERAL



1º DE JANEIRO A 30 DE JUNHO DE 2023

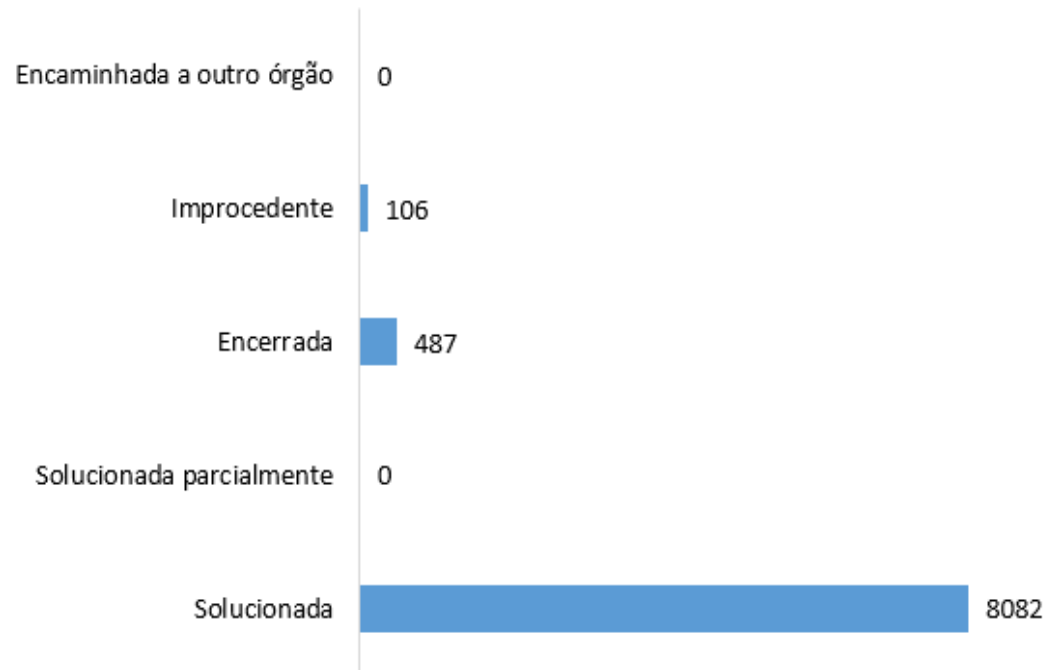
TEMA GER



1º DE JANEIRO A 30 DE JUNHO DE 2023

CONCLUSÃO

Tipo	Solucionada	Solucionada parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento/ Em análise	Total
Denúncia	1		2				3
Elogio	224		8				232
Outros							0
Reclamação	198		24				222
Solicitação de informação	7659		453	106			8218
Sugestão							0
Total	8082	0	487	106			8675



1º DE JANEIRO A 30 DE JUNHO DE 2023

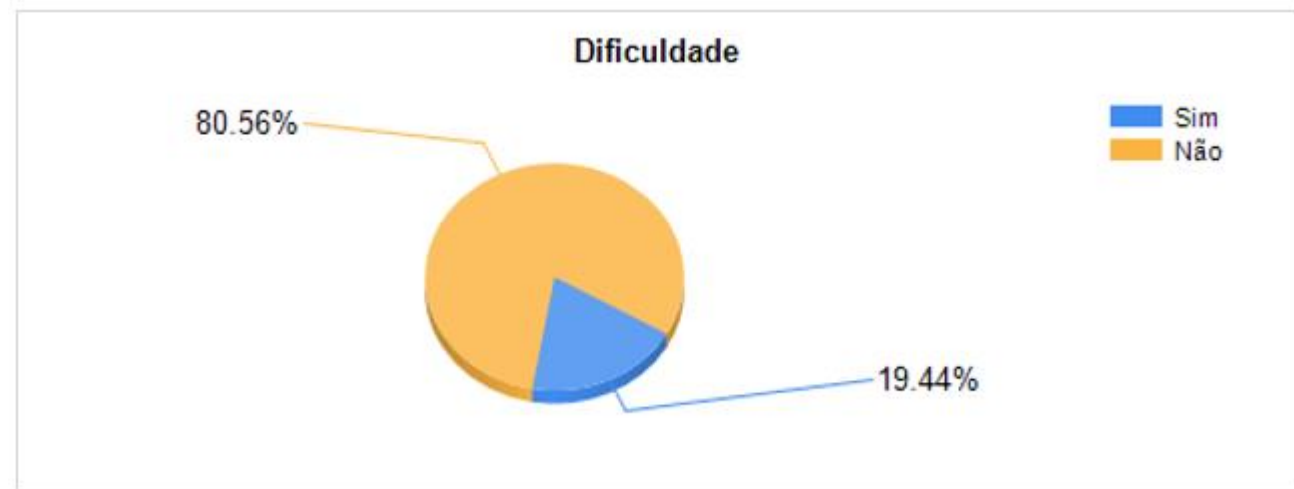
PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 8675

Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 36

Dificuldade para entrar em contato

Dificuldade	
Sim	7
Não	29
Total:	36



1º DE JANEIRO A 30 DE JUNHO DE 2023

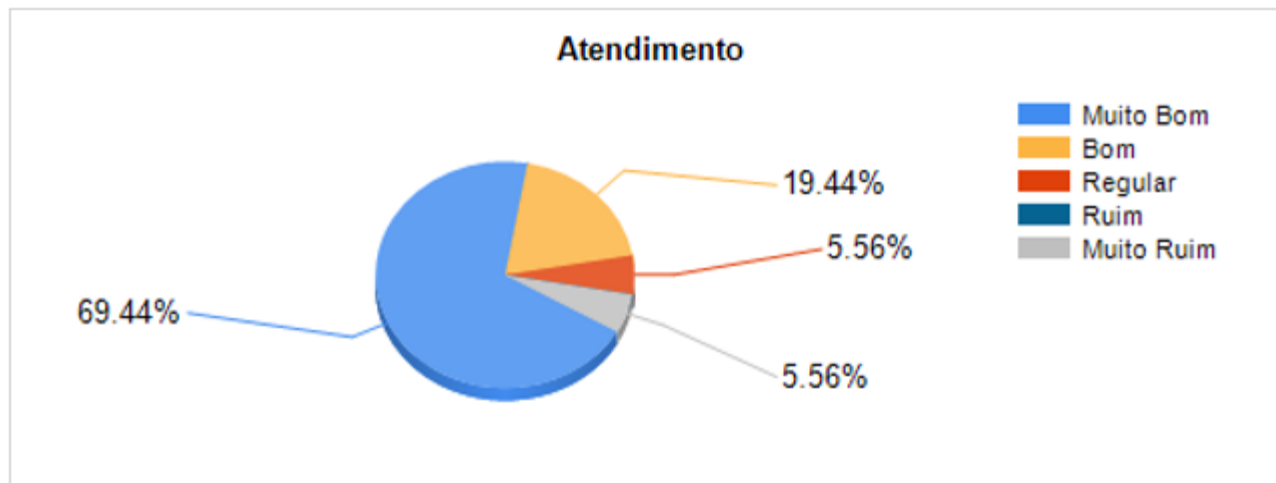
PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 8675

Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 36

Consideração sobre o atendimento

Atendimento	
Muito Bom	25
Bom	7
Regular	2
Ruim	0
Muito Ruim	2
Total:	36



1º DE JANEIRO A 30 DE JUNHO DE 2023

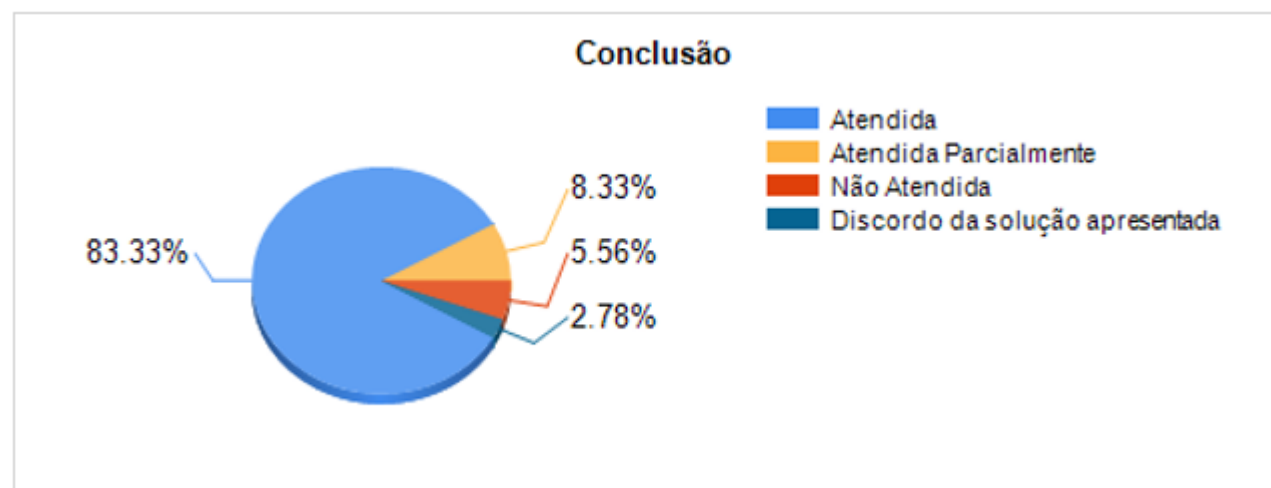
PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 8675

Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 36

Conclusão do atendimento

Conclusão	
Atendida	30
Atendida Parcialmente	3
Não Atendida	2
Discordo da solução apresentada	1
Total:	36



1º DE JANEIRO A 30 DE JUNHO DE 2023

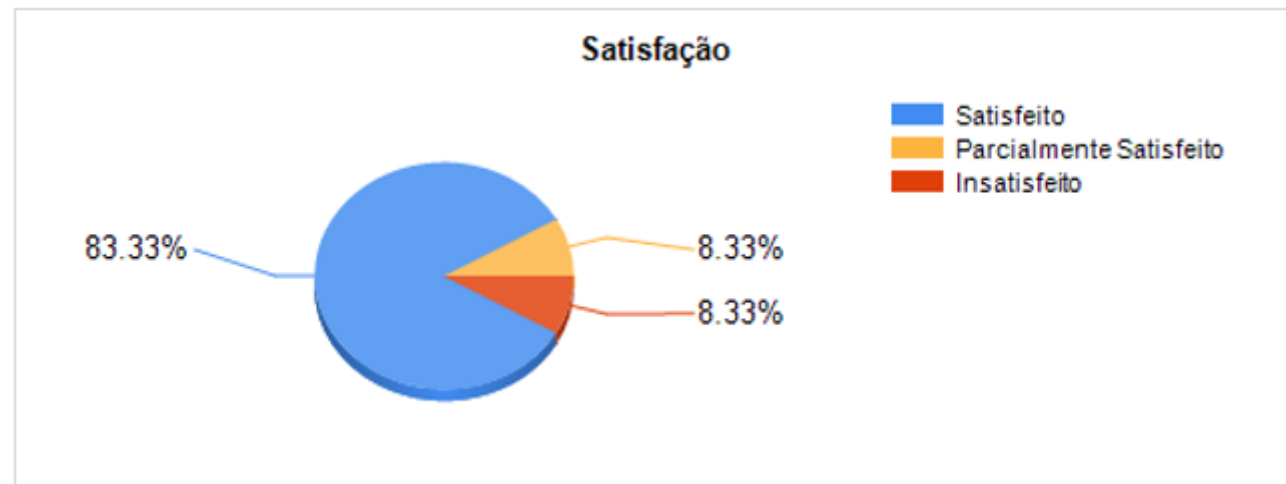
PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 8675

Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 36

Satisfação do Cidadão

Satisfação	
Satisfeito	30
Parcialmente Satisfeito	3
Insatisfeito	3
Total:	36



1º DE JANEIRO A 30 DE JUNHO DE 2023

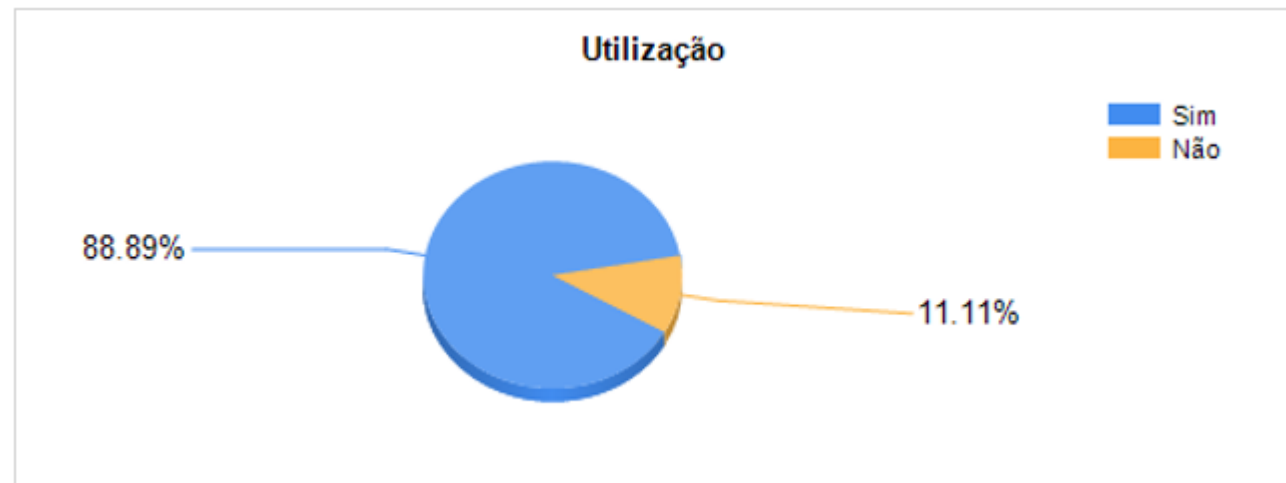
PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 8675

Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 36

Utilizaria novamente a Ouvidoria?

Utilização	
Sim	32
Não	4
Total:	36



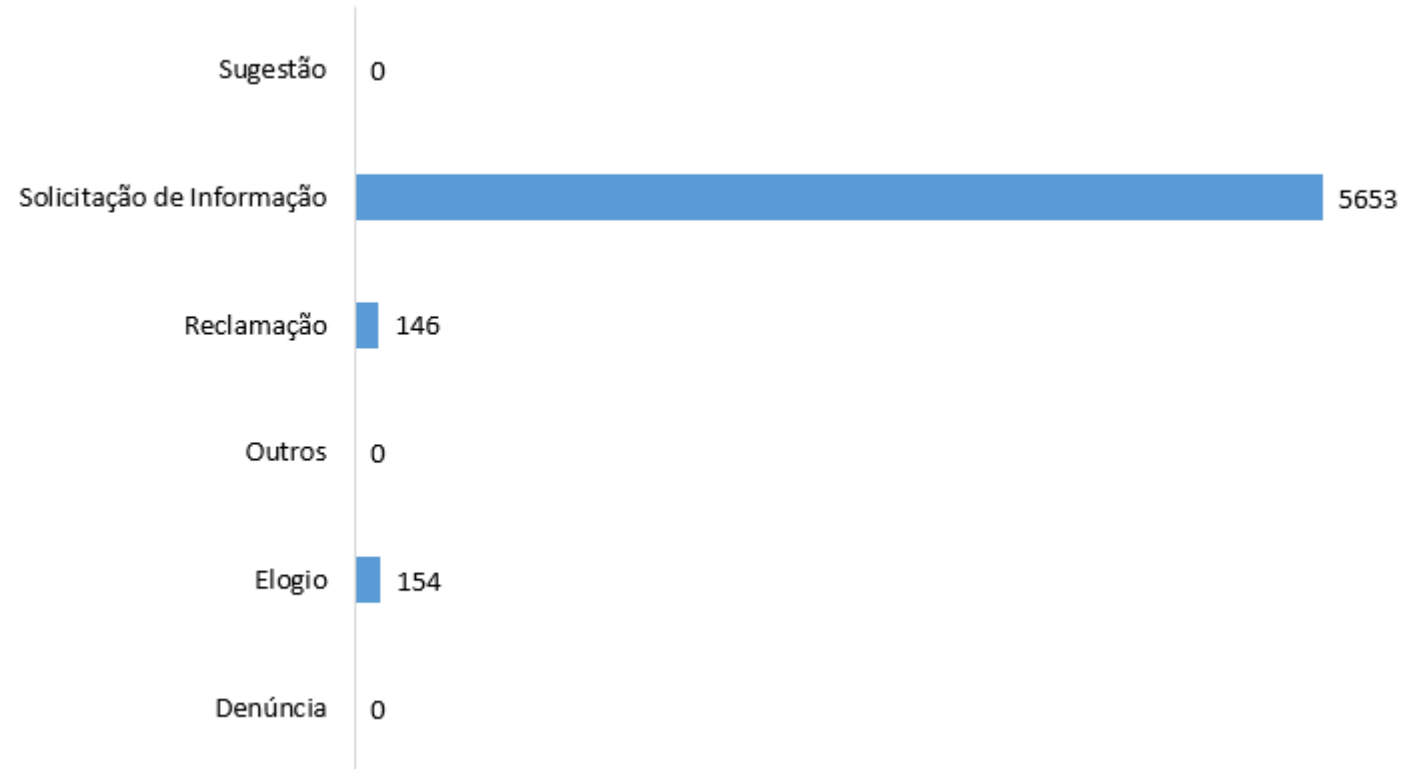
*DEMANDA DE
OUVIDORIA
2º SEMESTRE DE 2023*



1º DE JULHO A 31 DE DEZEMBRO DE 2023

TIPO DE MANIFESTAÇÃO

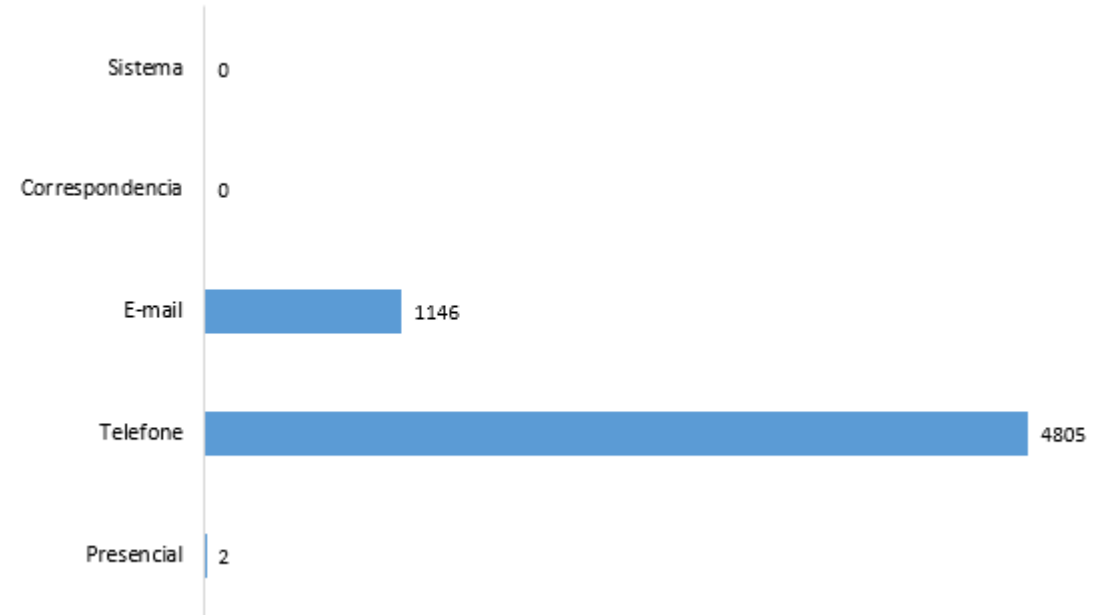
Tipo de manifestação	Total
Denúncia	0
Elogio	154
Outros	0
Reclamação	146
Solicitação de Informação	5653
Sugestão	0
Total	5953



1º DE JULHO A 31 DE DEZEMBRO DE 2023

FORMA DE CONTATO

Tipo de manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondencia	Sistema	Total
Denúncia						0
Elogio		135	19			154
Outros			0			0
Reclamação		111	35			146
Solicitação de Informação	2	4559	1092			5653
Sugestão						0
Total	2	4805	1146	0	0	5953



1º DE JULHO A 31 DE DEZEMBRO DE 2023

TEMA GERAL

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outros	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	0	2	0	2
Atendimento	0	154	0	8	267	0	429
Competência de outro órgão	0	0	0	14	462	0	476
Comunicação	0	0	0	0	153	0	153
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	0	0	0	31	0	0	31
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	0	337	0	337
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	14	322	0	336
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	0	0	0	0
Legislação	0	0	0	0	948	0	948
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	63	3156	0	3219
Taxas/Pagamentos	0	0	0	16	6	0	22
Total	0	154	0	146	5653	0	5953

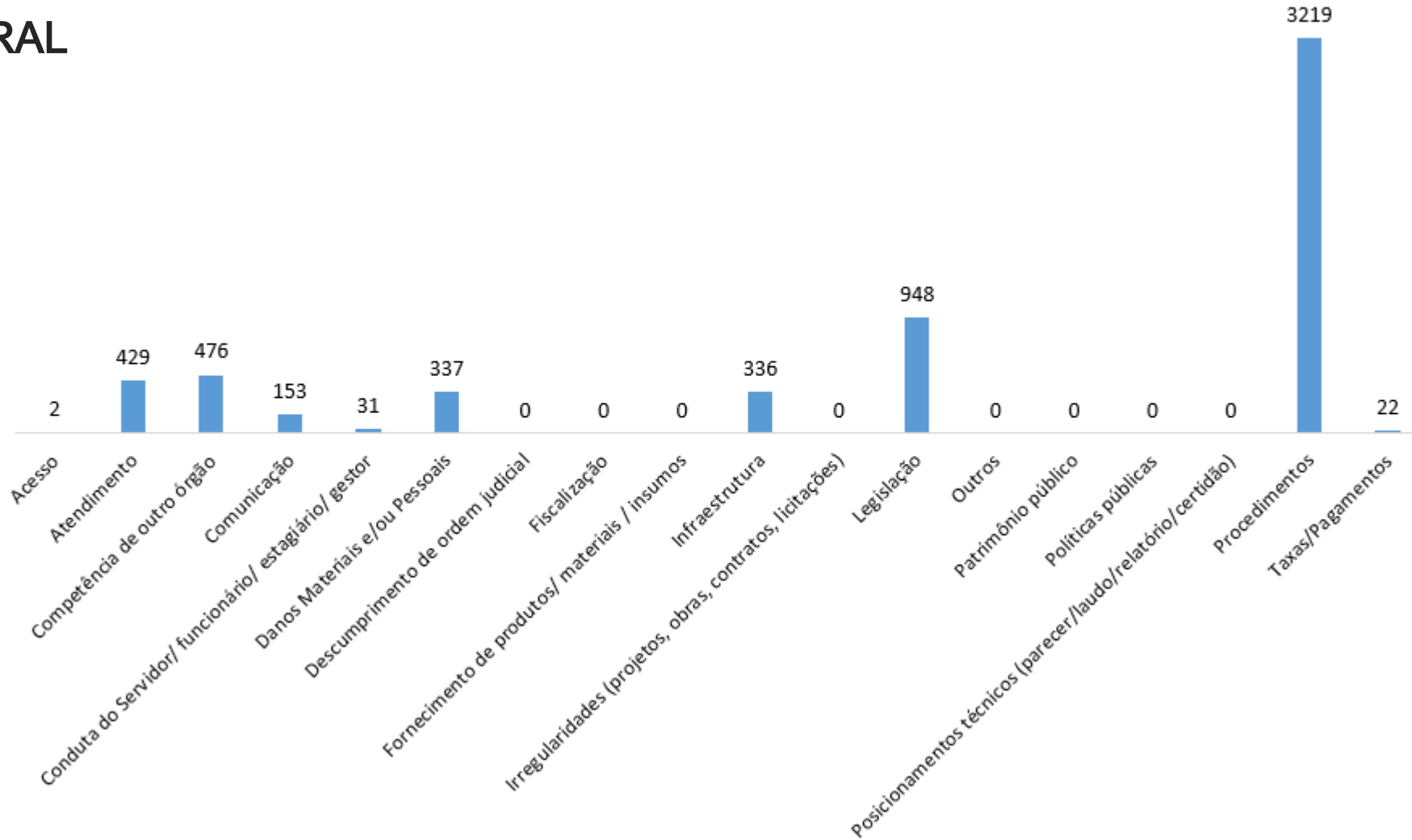
1º DE JULHO A 31 DE DEZEMBRO DE 2023

TEMA GERAL



1º DE JULHO A 31 DE DEZEMBRO DE 2023

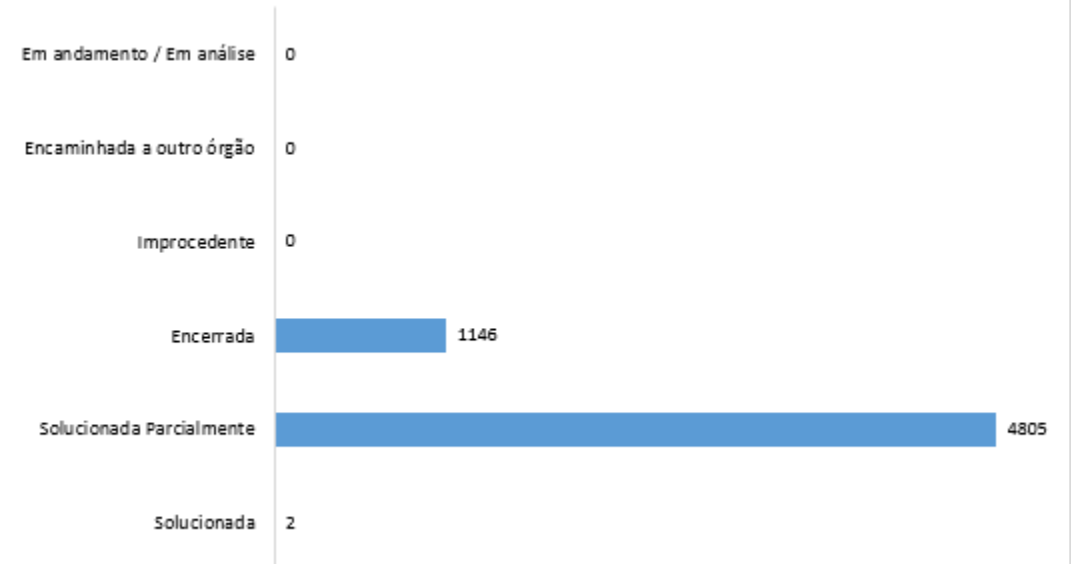
TEMA GERAL



1º DE JULHO A 31 DE DEZEMBRO DE 2023

CONCLUSÃO

Tipo de manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento / Em análise	Total
Denúncia							0
Elogio		135	19				154
Outros			0				0
Reclamação		111	35				146
Solicitação de Informação	2	4559	1092				5653
Sugestão							0
Total	2	4805	1146	0	0	0	5953



1º DE JULHO A 31 DE DEZEMBRO DE 2023

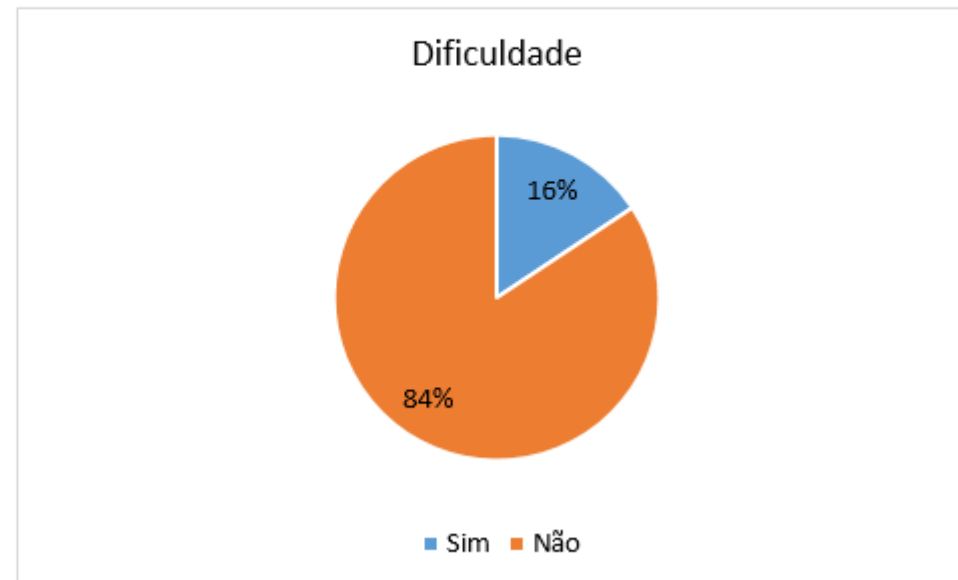
PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 5953

Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 51

Dificuldade para entrar em contato

Dificuldade	
Sim	8
Não	43
Total	51



1º DE JULHO A 31 DE DEZEMBRO DE 2023

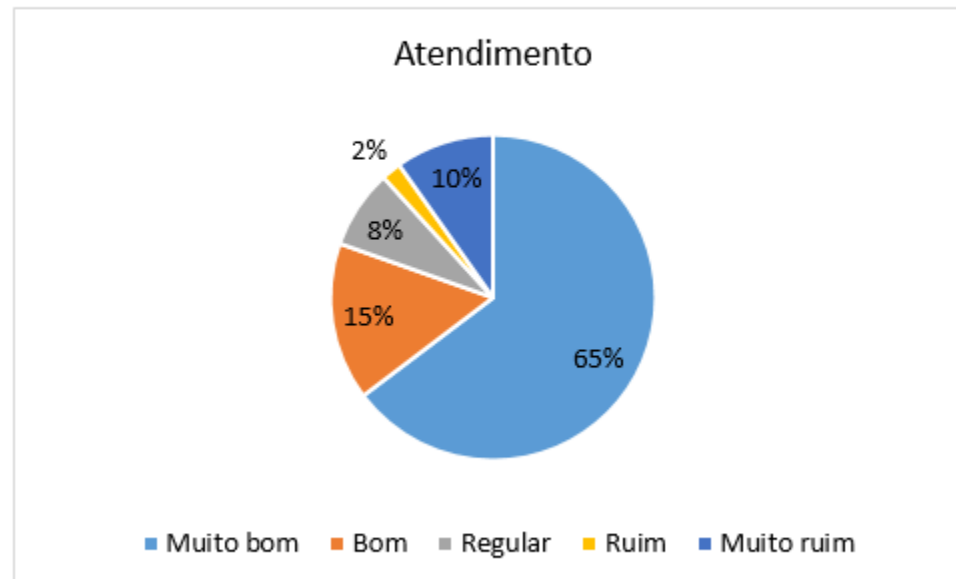
PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 5953

Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 51

Atendimento

Atendimento	
Muito bom	33
Bom	8
Regular	4
Ruim	1
Muito ruim	5
Total	51



1º DE JULHO A 31 DE DEZEMBRO DE 2023

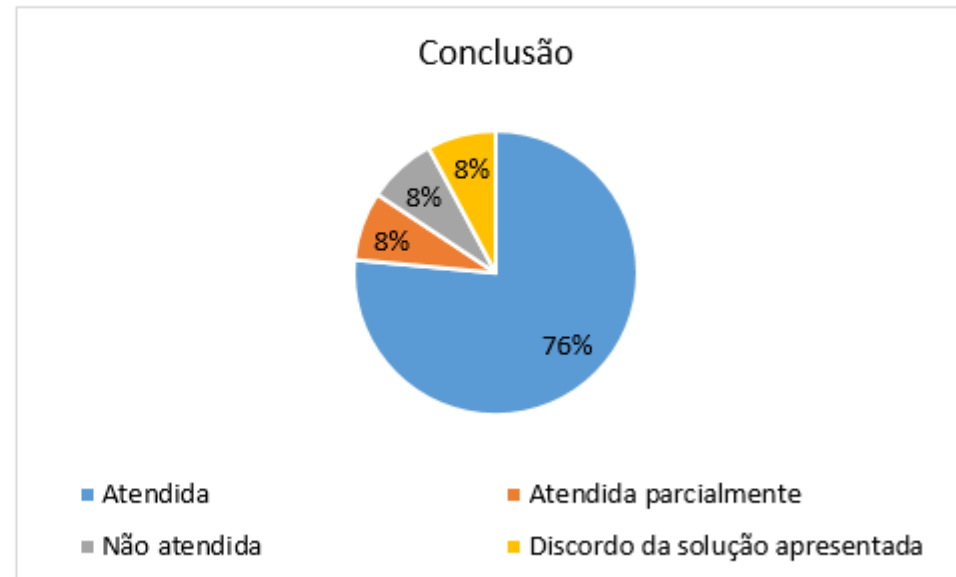
PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 5953

Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 51

Conclusão do atendimento

Conclusão	
Atendida	39
Atendida parcialmente	4
Não atendida	4
Discordo da solução apresentada	4
Total	51



1º DE JULHO A 31 DE DEZEMBRO DE 2023

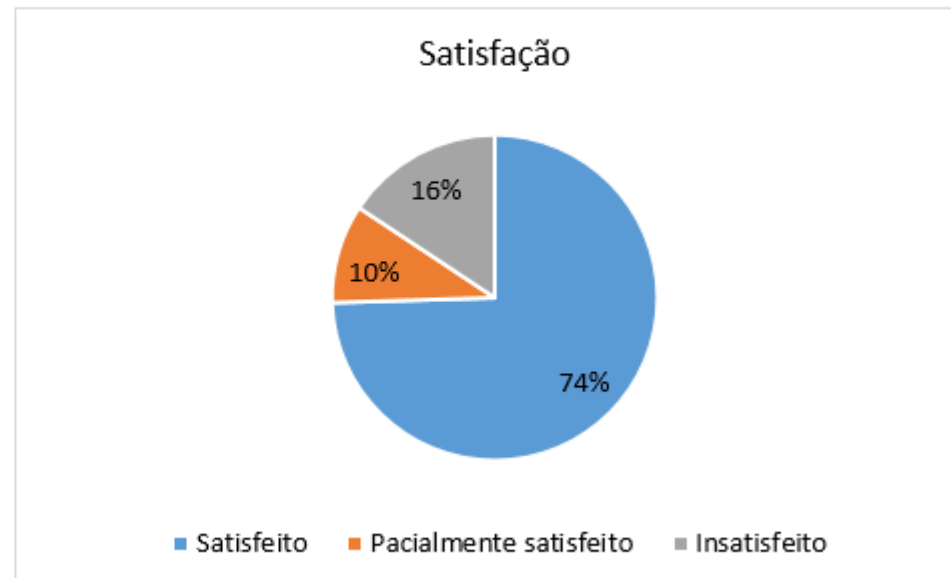
PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 5953

Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 51

Satisfação do cidadão

Satisfação	
Satisfeito	38
Pacialmente satisfeito	5
Insatisfeito	8
Total	51



1º DE JULHO A 31 DE DEZEMBRO DE 2023

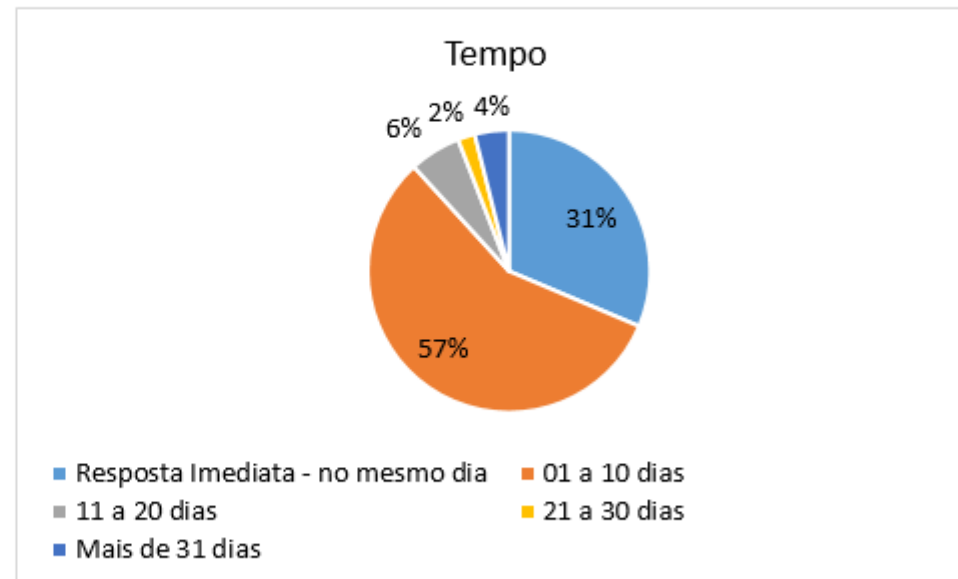
PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 5953

Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 51

Tempo de resposta

Tempo	
Resposta Imediata - no mesmo dia	16
01 a 10 dias	29
11 a 20 dias	3
21 a 30 dias	1
Mais de 31 dias	2
Total	51



1º DE JULHO A 31 DE DEZEMBRO DE 2023

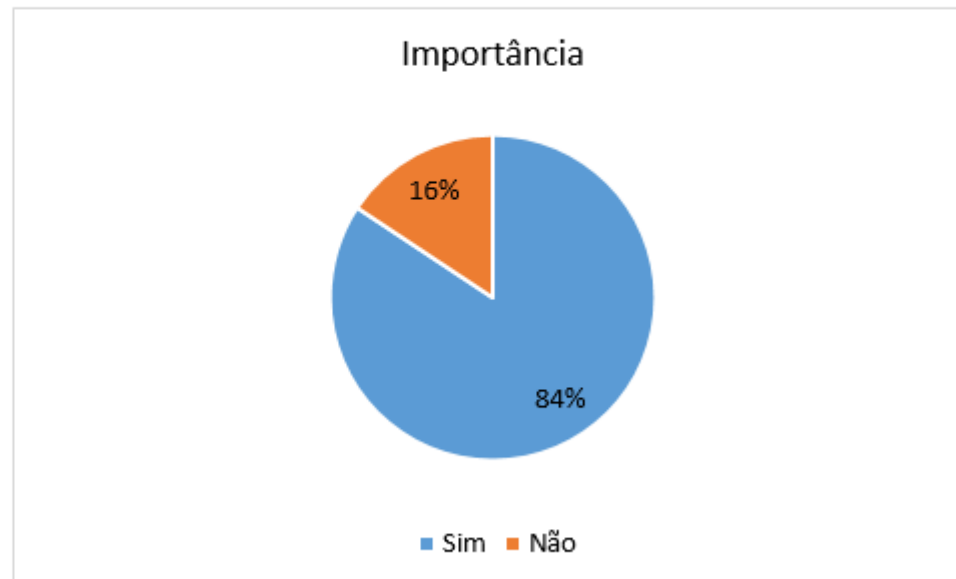
PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 5953

Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 51

Importância da Ouvidoria na conclusão da manifestação

Importância	
Sim	43
Não	8
Total	51



1º DE JULHO A 31 DE DEZEMBRO DE 2023

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 5953

Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 51

Utilizaria novamente a Ouvidoria

Utilização	
Sim	44
Não	7
Total	51

