

DEMANDA DA OUVIDORIA

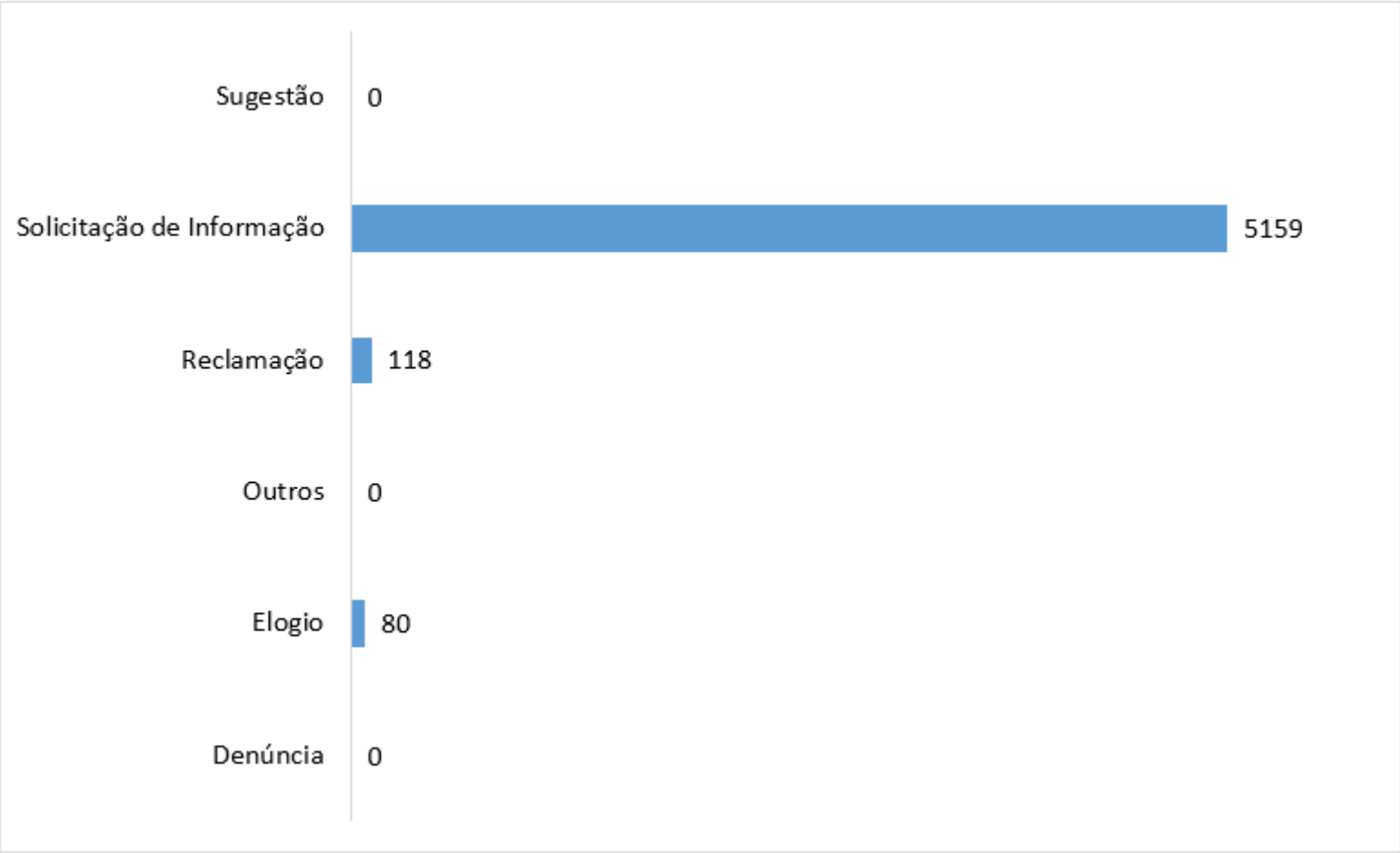
1º SEMESTRE/2025



1 DE JANEIRO Á 30 DE JUNHO DE 2025

TIPO DE MANIFESTAÇÃO

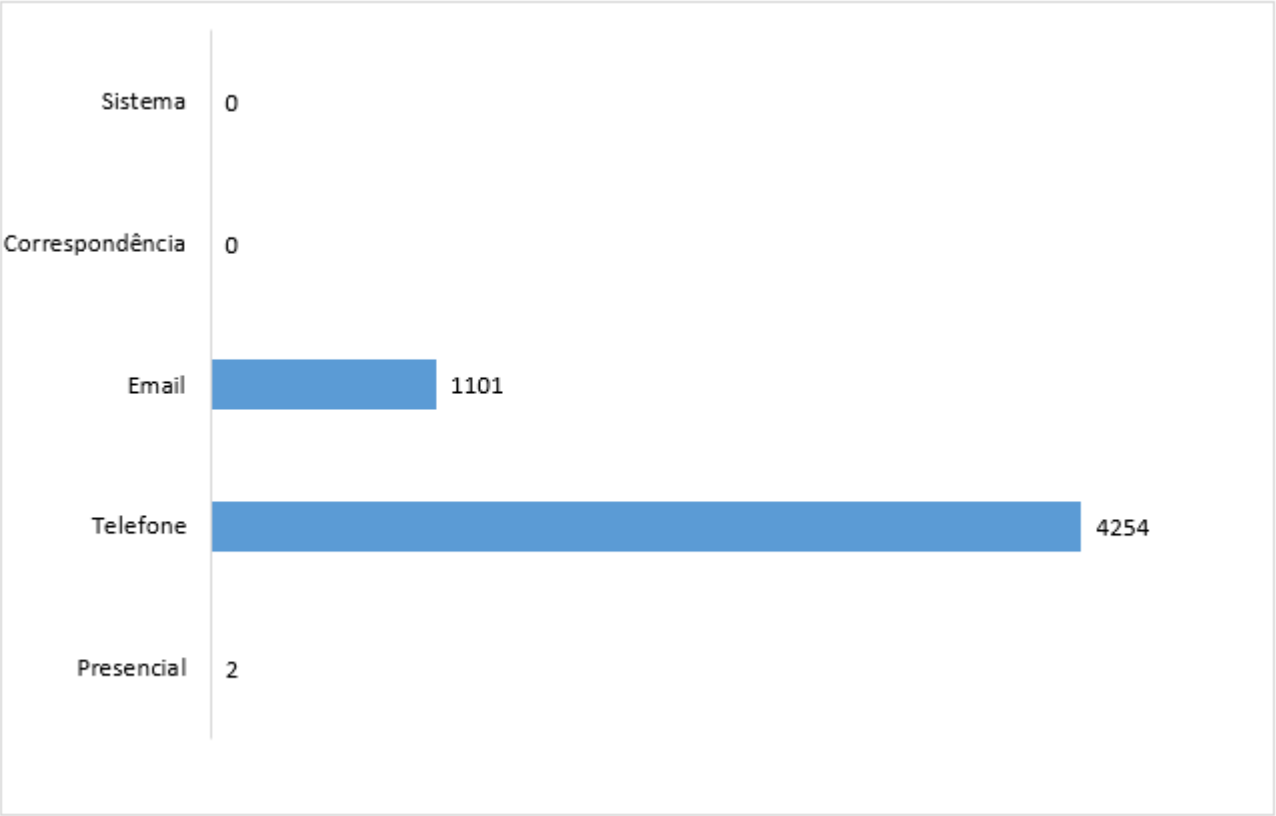
Tipo de manifestação	Total
Denúncia	0
Elogio	80
Outros	0
Reclamação	118
Solicitação de Informação	5159
Sugestão	0
Total	5357



1 DE JANEIRO À 30 DE JUNHO DE 2025

FORMA DE CONTATO

Forma de contato	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Total
Denúncia						
Elogio		55	25			80
Outros						
Reclamação		78	40			118
Solicitação de Informação	2	4121	1036			5159
Sugestão						
Total	2	4254	1101	0	0	5357



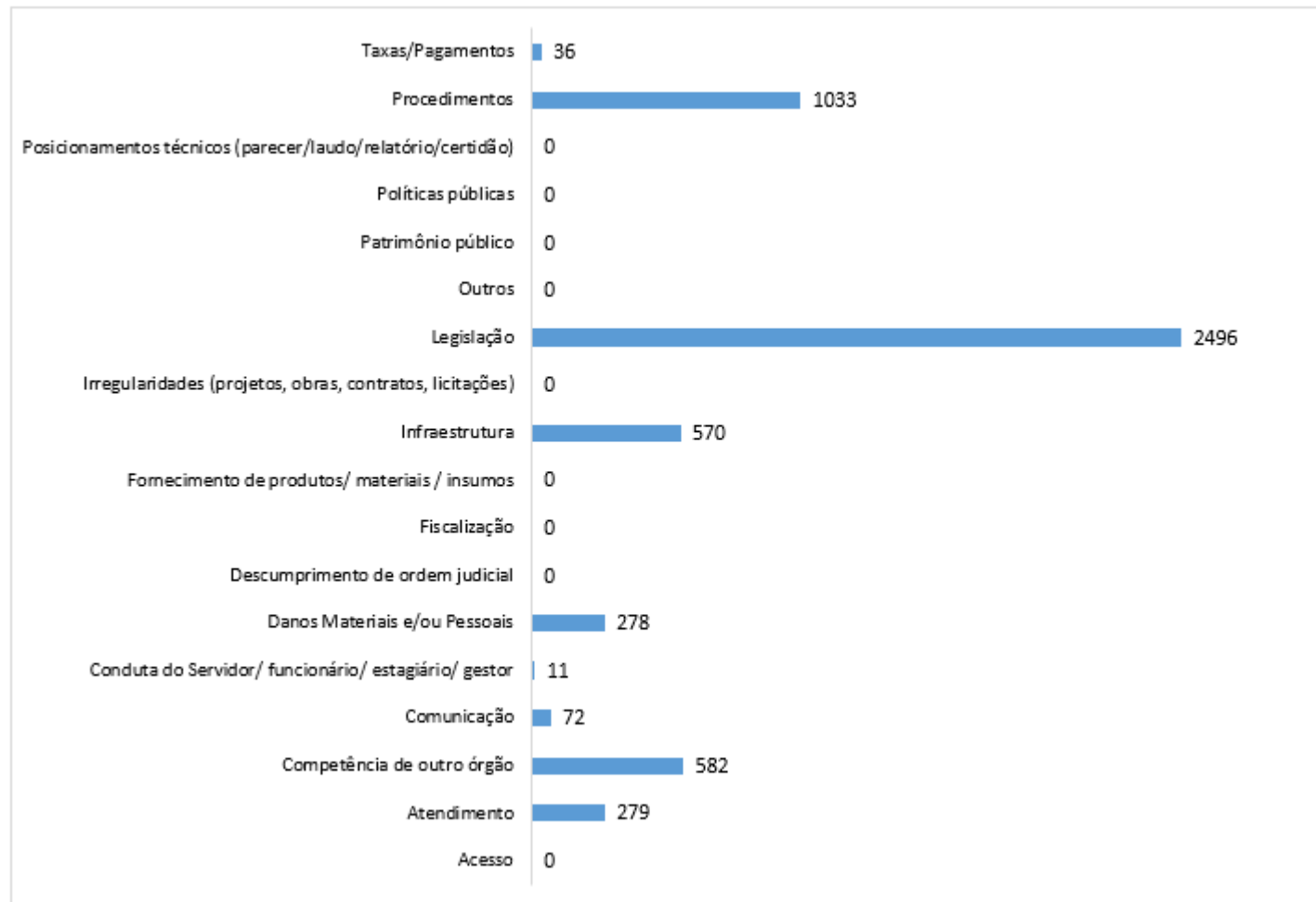
1 DE JANEIRO À 30 DE JUNHO DE 2025

TEMA GERAL

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outros	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso							0
Atendimento		78		3	198		279
Competência de outro órgão				28	554		582
Comunicação				2	70		72
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor				11			11
Danos Materiais e/ou Pessoais					278		278
Descumprimento de ordem judicial							0
Fiscalização							0
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos							0
Infraestrutura		2		19	549		570
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)							0
Legislação				1	2495		2496
Outros							0
Patrimônio público							0
Políticas públicas							0
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)							0
Procedimentos				46	987		1033
Taxas/Pagamentos				8	28		36
Total	0	80	0	118	5159	0	5357

1 DE JANEIRO À 30 DE JUNHO DE 2025

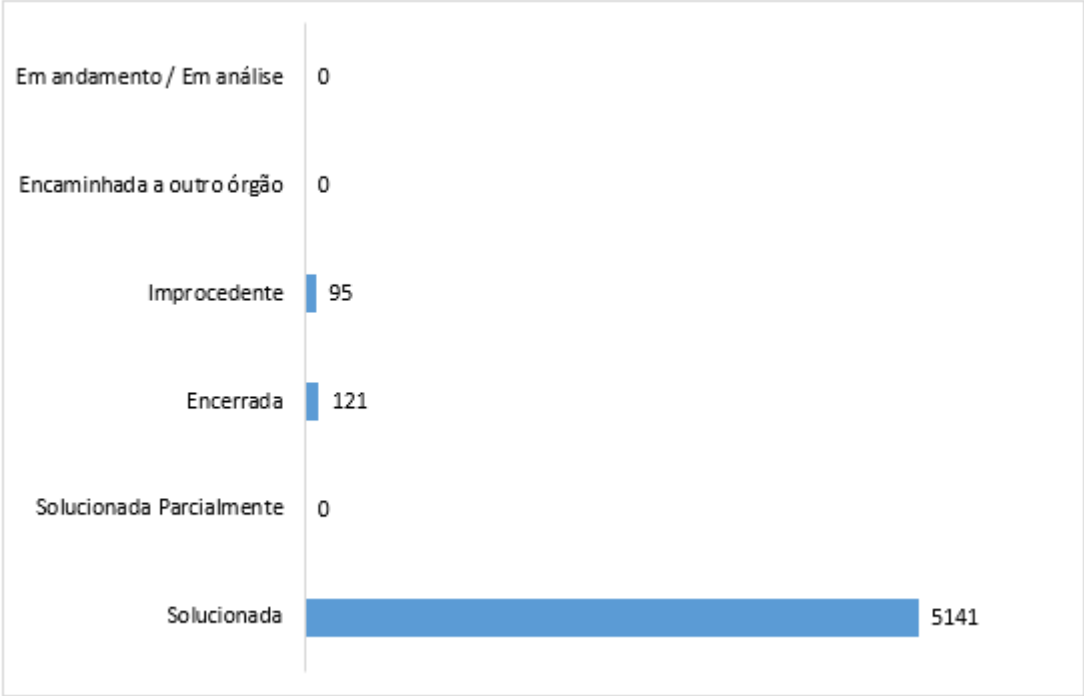
TEMA GERAL



1 DE JANEIRO À 30 DE JUNHO DE 2025

CONCLUSÃO

Conclusão	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento / Em análise	Total
Denúncia							
Elogio	77		3				80
Outros							
Reclamação	114		4				118
Solicitação de Informação	4950		114	95			5159
Sugestão							
Total	5141	0	121	95	0	0	5357



1 DE JANEIRO À 30 DE JUNHO DE 2025

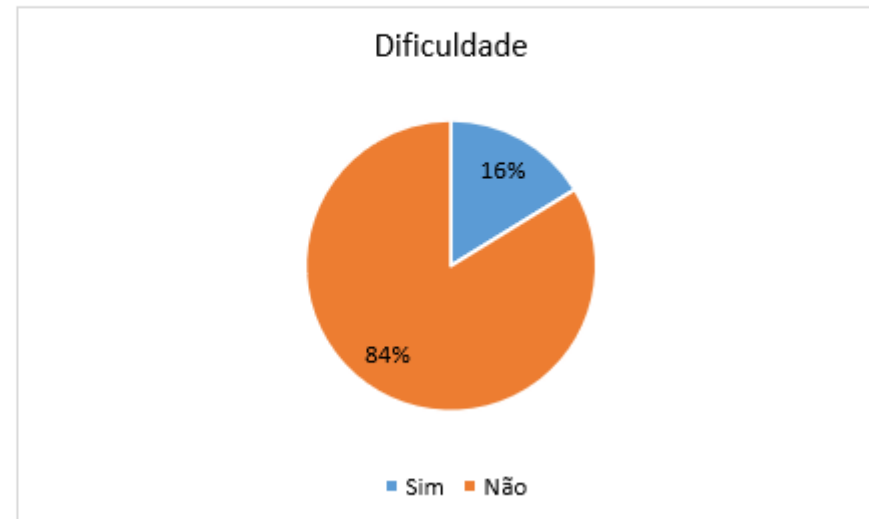
PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 3.608

Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 265

Dificuldade para entrar em contato

Dificuldade	
Sim	43
Não	222
Total	265



1 DE JANEIRO À 30 DE JUNHO DE 2025

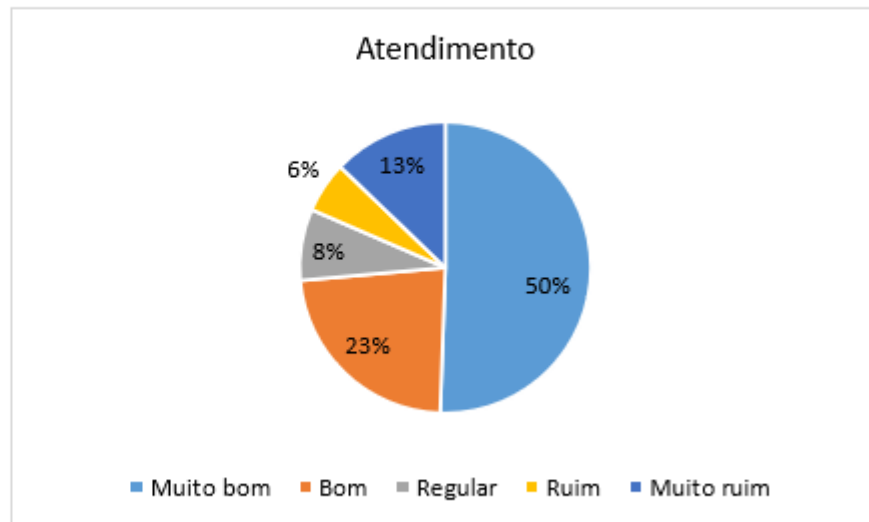
PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 3.608

Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 265

Atendimento

Atendimento	
Muito bom	134
Bom	61
Regular	21
Ruim	15
Muito ruim	34
Total	265



1 DE JANEIRO À 30 DE JUNHO DE 2025

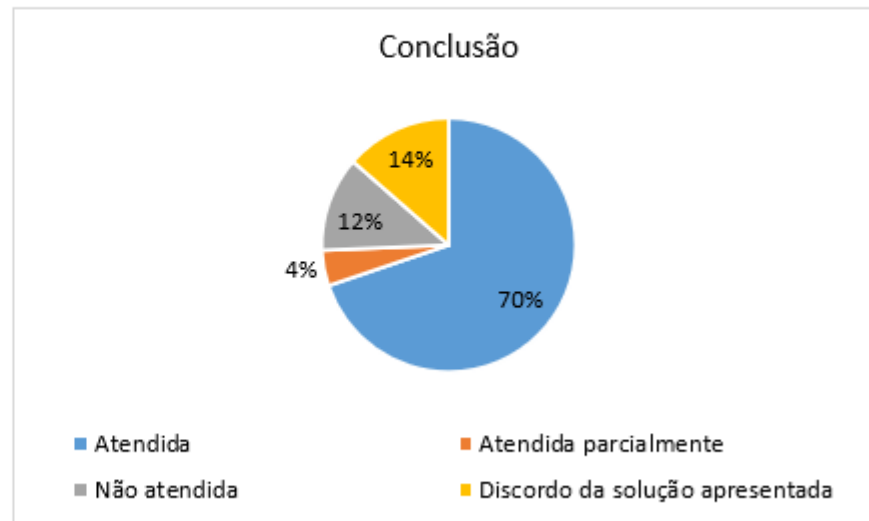
PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 3.608

Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 265

Conclusão do atendimento

Conclusão	
Atendida	185
Atendida parcialmente	12
Não atendida	32
Discordo da solução apresentada	36
Total	265



1 DE JANEIRO À 30 DE JUNHO DE 2025

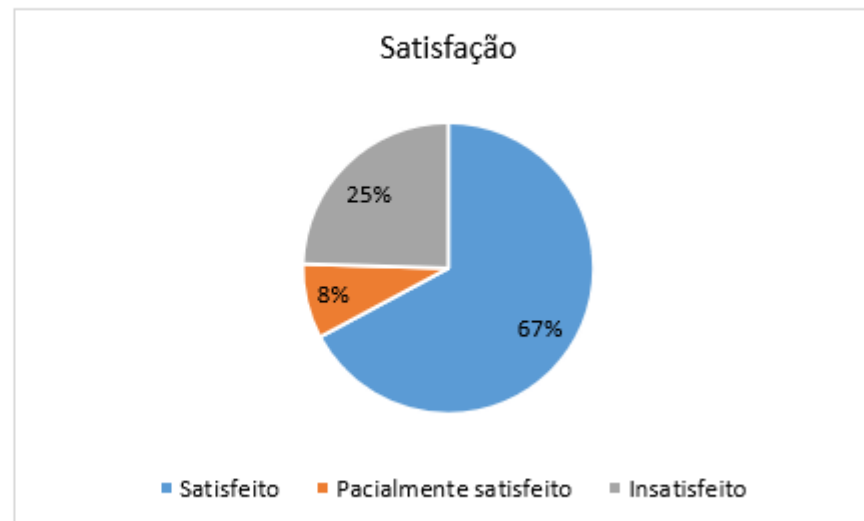
PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 3.608

Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 265

Satisfação do cidadão

Satisfação	
Satisfeito	178
Pacialmente satisfeito	22
Insatisfeito	65
Total	265



1 DE JANEIRO À 30 DE JUNHO DE 2025

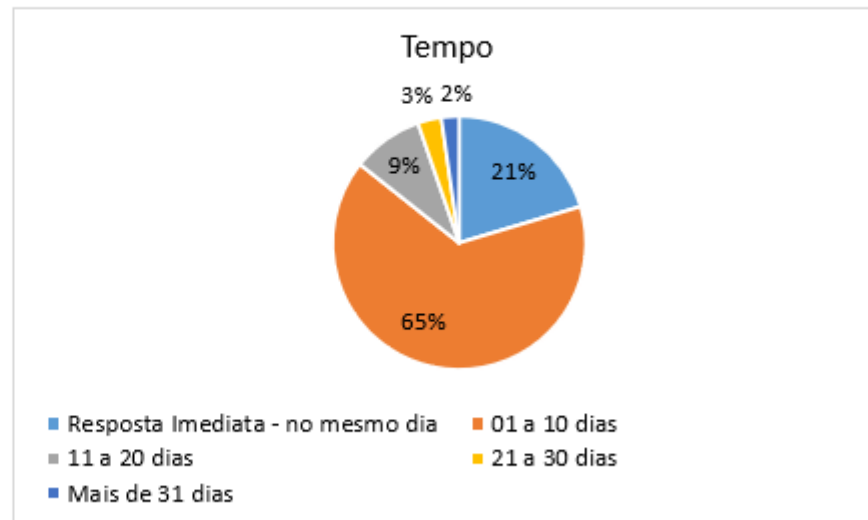
PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 3.608

Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 265

Tempo de resposta

Tempo	
Resposta Imediata - no mesmo dia	54
01 a 10 dias	173
11 a 20 dias	24
21 a 30 dias	8
Mais de 31 dias	6
Total	265



1 DE JANEIRO À 30 DE JUNHO DE 2025

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 3.608

Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 265

Importância da Ouvidoria na conclusão da manifestação

Importância	
Sim	209
Não	56
Total	265



1 DE JANEIRO À 30 DE JUNHO DE 2025

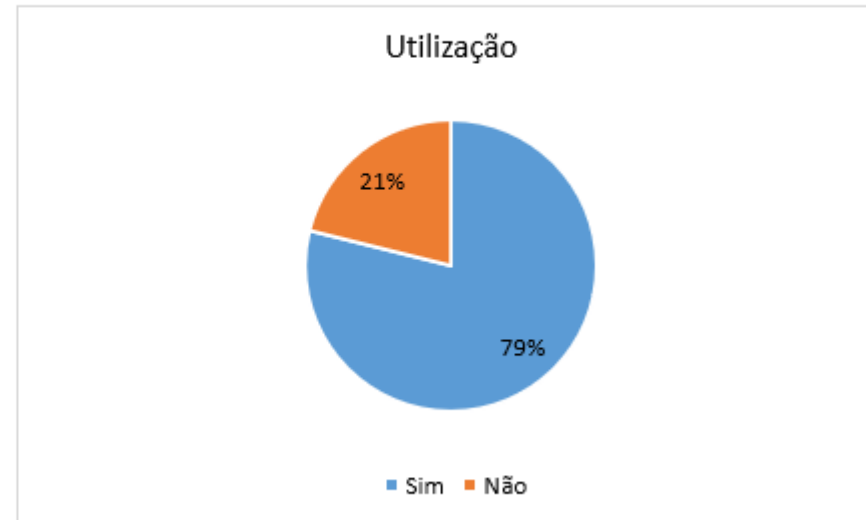
PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 3.608

Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 265

Utilizaria novamente a Ouvidoria

Utilização	
Sim	209
Não	56
Total	265



DEMANDA DA OUVIDORIA

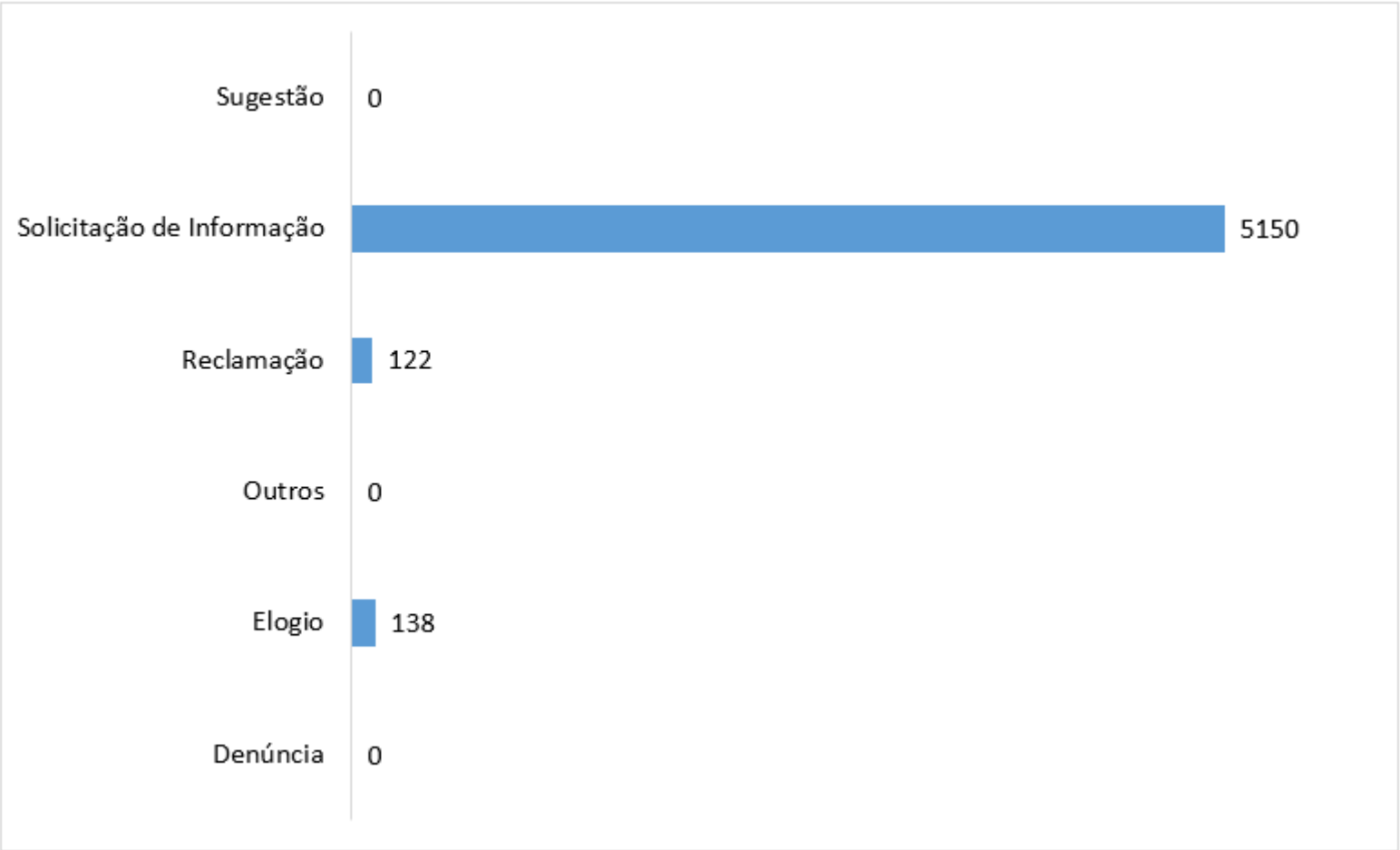
2º SEMESTRE/2025



1 DE JULHO Á 31 DE DEZEMBRO DE 2025

TIPO DE MANIFESTAÇÃO

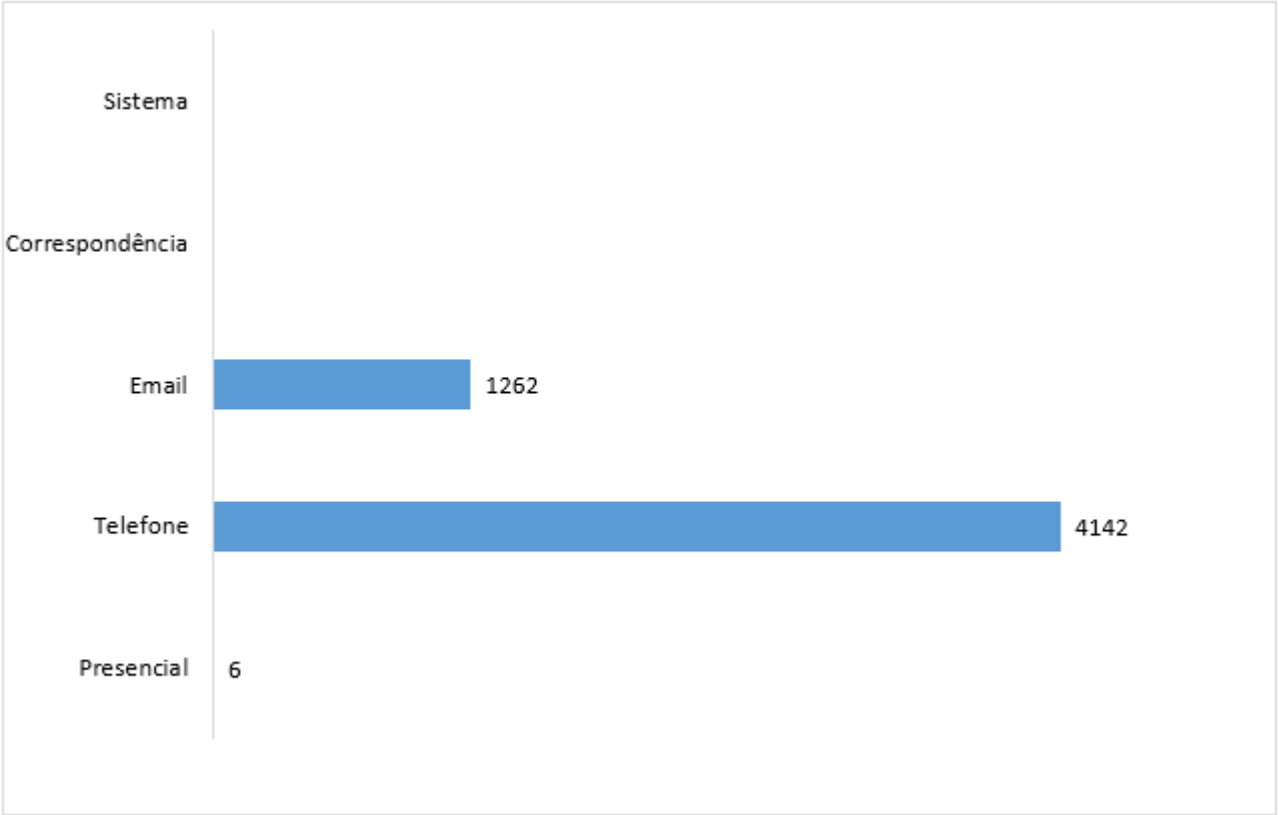
Tipo de manifestação	Total
Denúncia	0
Elogio	138
Outros	0
Reclamação	122
Solicitação de Informação	5150
Sugestão	0
Total	5410



1 DE JULHO Á 31 DE DEZEMBRO DE 2025

FORMA DE CONTATO

Forma de contato	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Total
Denúncia						
Elogio		86	52			138
Outros						
Reclamação		69	53			122
Solicitação de Informação	6	3987	1157			
Sugestão						
Total	6	4142	1262			5410



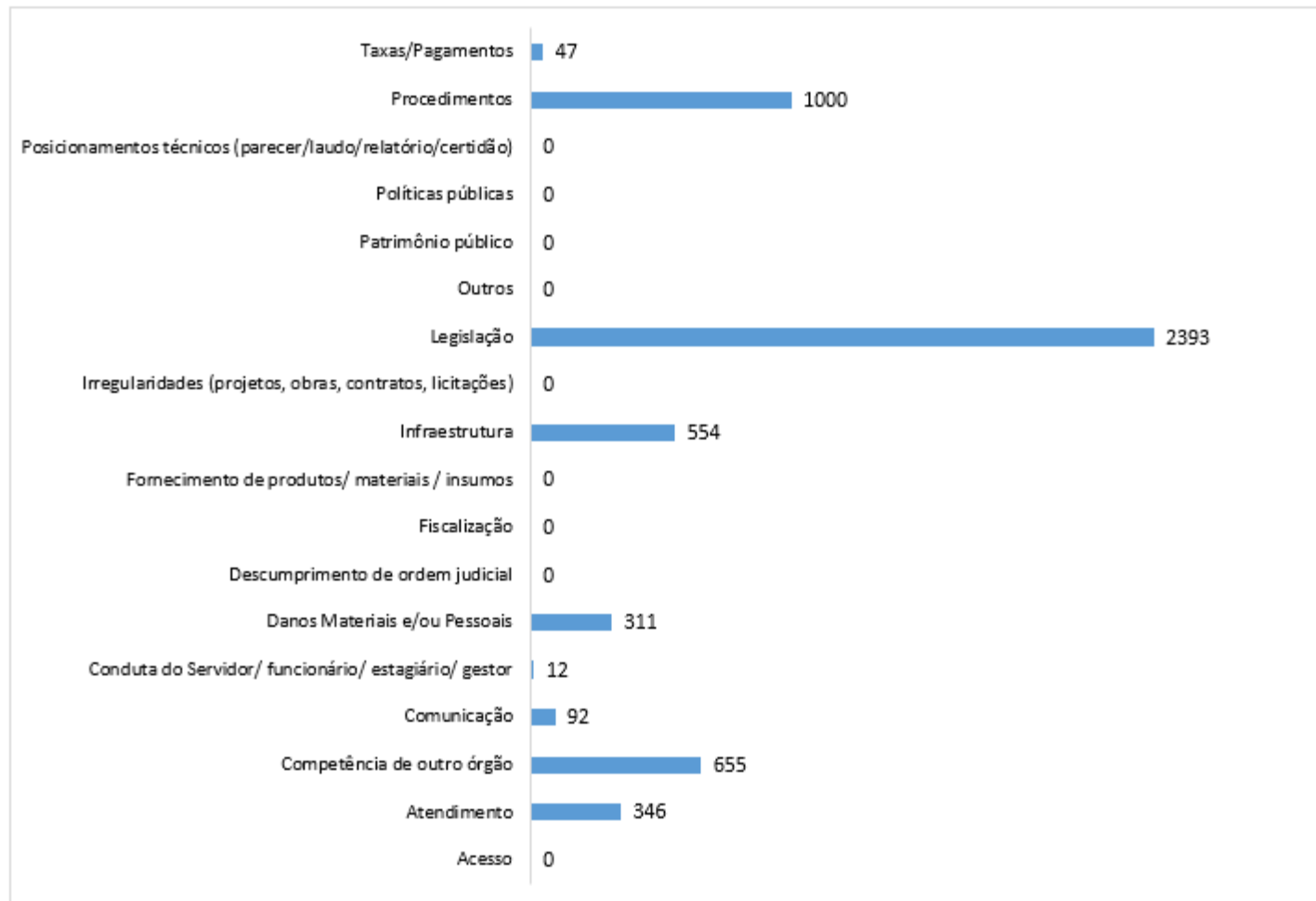
1 DE JULHO À 31 DE DEZEMBRO DE 2025

TEMA GERAL

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outros	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso							0
Atendimento		138		1	207		346
Competência de outro órgão				29	626		655
Comunicação					92		92
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor				12			12
Danos Materiais e/ou Pessoais					311		311
Descumprimento de ordem judicial							0
Fiscalização							0
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos							0
Infraestrutura				31	523		554
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)							0
Legislação					2393		2393
Outros							0
Patrimônio público							0
Políticas públicas							0
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)							0
Procedimentos				38	962		1000
Taxas/Pagamentos				11	36		47
Total	0	138	0	122	5150	0	5410

1 DE JULHO À 31 DE DEZEMBRO DE 2025

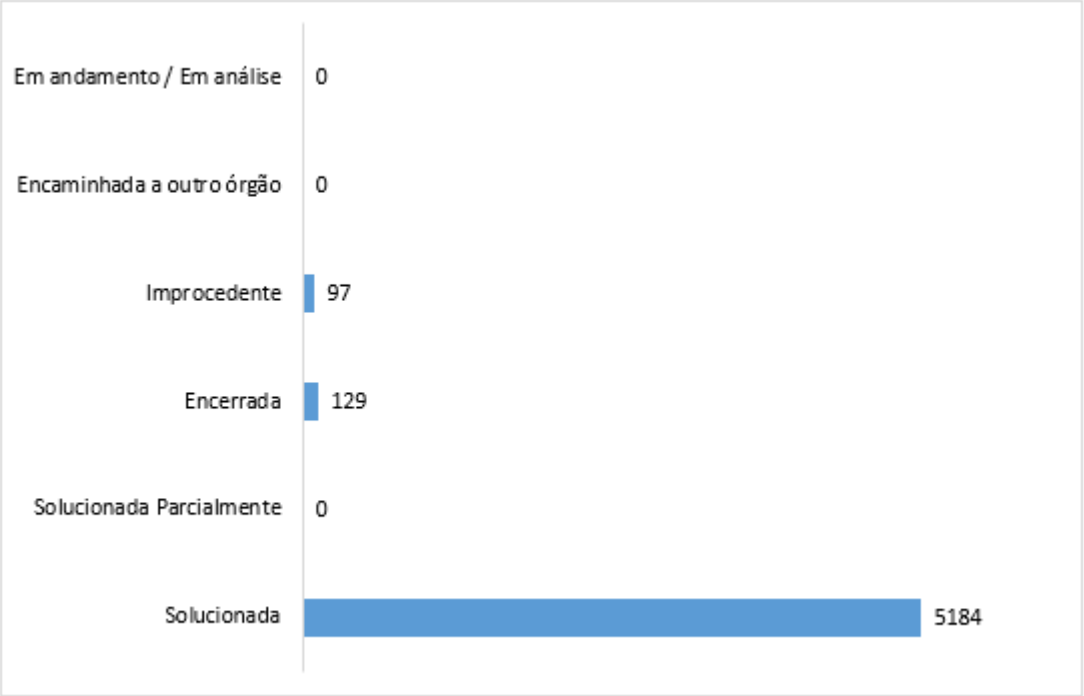
TEMA GERAL



1 DE JULHO Á 31 DE DEZEMBRO DE 2025

CONCLUSÃO

Conclusão	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento / Em análise	Total
Denúncia							
Elogio	137		1				138
Outros							
Reclamação	116		6				122
Solicitação de Informação	4931		122	97			5150
Sugestão							
Total	5184	0	129	97	0	0	5410



1 DE JULHO À 31 DE DEZEMBRO DE 2025

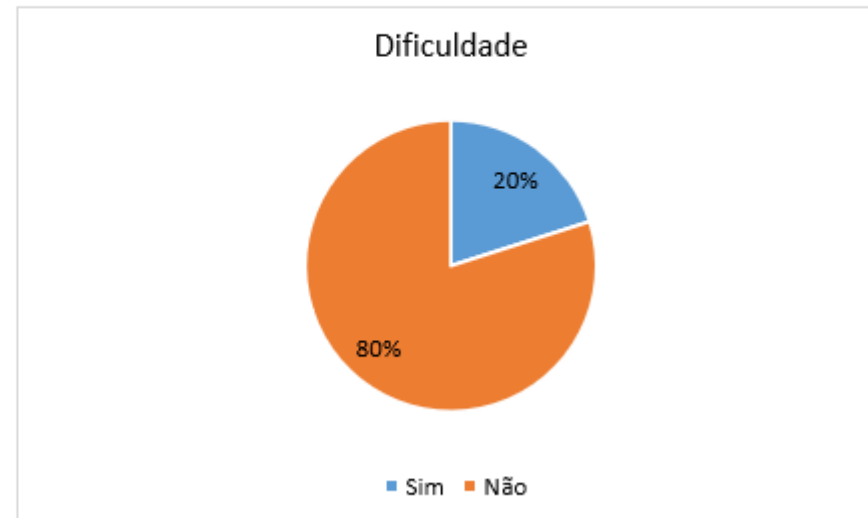
PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 3.252

Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 219

Dificuldade para entrar em contato

Dificuldade	
Sim	44
Não	175
Total	219



1 DE JULHO À 31 DE DEZEMBRO DE 2025

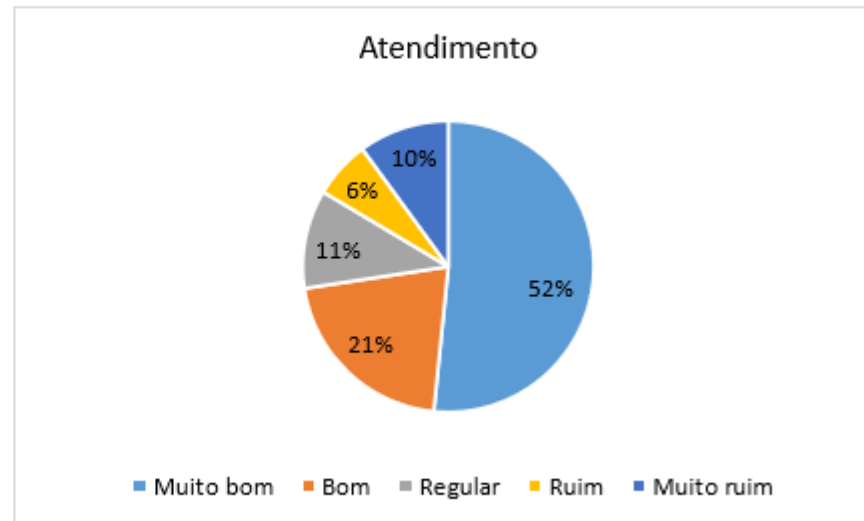
PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 3.252

Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 219

Atendimento	
Muito bom	113
Bom	46
Regular	24
Ruim	14
Muito ruim	22
Total	219

Atendimento



1 DE JULHO À 31 DE DEZEMBRO DE 2025

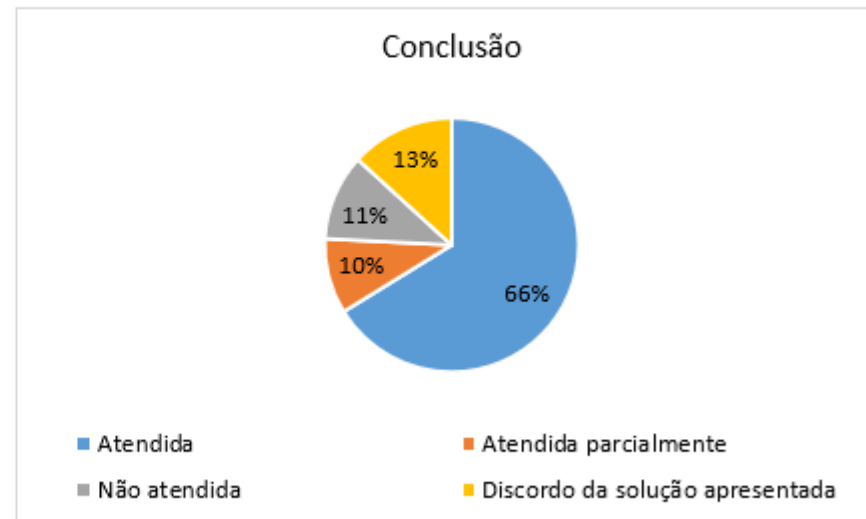
PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 3.252

Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 219

Conclusão do atendimento

Conclusão	
Atendida	145
Atendida parcialmente	21
Não atendida	24
Discordo da solução apresentada	29
Total	219



1 DE JULHO À 31 DE DEZEMBRO DE 2025

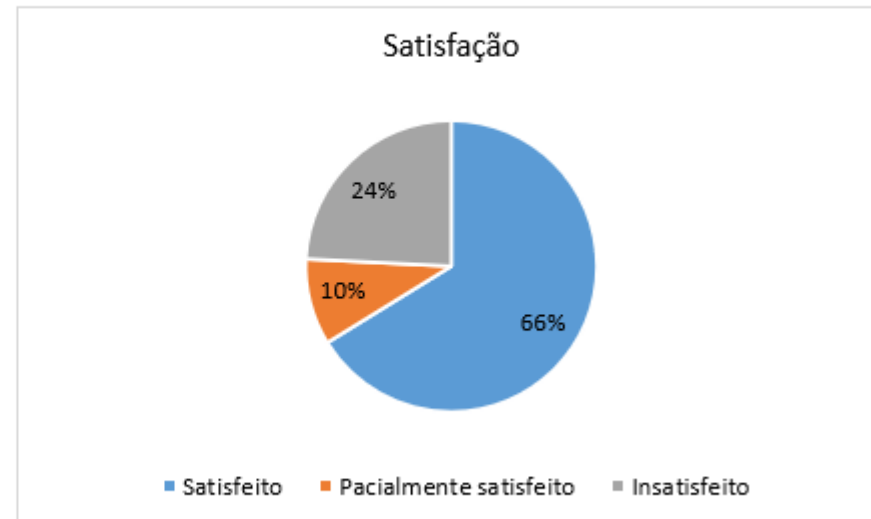
PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 3.252

Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 219

Satisfação do cidadão

Satisfação	
Satisfeito	145
Pacialmente satisfeito	21
Insatisfeito	53
Total	219



1 DE JULHO À 31 DE DEZEMBRO DE 2025

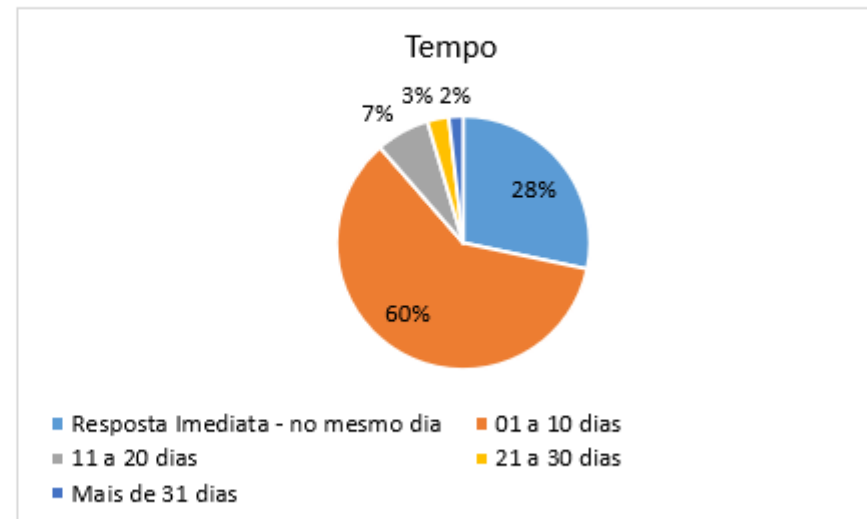
PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 3.252

Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 219

Tempo de resposta

Tempo	
Resposta Imediata - no mesmo dia	62
01 a 10 dias	132
11 a 20 dias	15
21 a 30 dias	6
Mais de 31 dias	4
Total	219



1 DE JULHO À 31 DE DEZEMBRO DE 2025

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 3.252

Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 219

Importância da Ouvidoria na conclusão da manifestação

Importância	
Sim	169
Não	50
Total	219



1 DE JULHO À 31 DE DEZEMBRO DE 2025

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 3.252

Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 219

Utilizaria novamente a Ouvidoria

Utilização	
Sim	173
Não	46
Total	219

