

Relatório Anual

Ouvidoria Geral

2019



1. MANIFESTAÇÕES DOS 3 (TRÊS) ANOS ANTERIORES

Ano	Número de protocolo/acessos	Meios de acesso
2017	13	Eletrônico/telefone/presencial/e-mail/carta
2018	2.057	Eletrônico/telefone/presencial/e-mail/carta
2019	1.960	Eletrônico/telefone/presencial/e-mail/carta

2. NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES POR TIPO E ORIGEM:

Denúncia	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio	Total
500	1029	363	32	36	1960

Site	Telefone	Pessoalmente	E-mail	Correio	Total
1478	394	82	06	0	1960

3. QUADRO DE ACESSOS

Acessos:	Quantidade:
Principal (o que você deseja fazer?)	22.867
Consultar manifestação	1.408
Perguntas frequentes	397

4. MANIFESTAÇÕES X SECRETARIA X ANO

Secretaria	2017	2018	2019
Governo - Direitos Humanos	0	4	16
Jurídico - Procon	0	3	1
Secretaria de Adm. e Gestão De Pessoal	0	47	60
Secretaria de Assuntos Jurídicos	0	6	3
Secretaria de Cultura	0	8	5
Secretaria de Des. Econômico, Trabalho	0	11	12
Secretaria de Educação, Ciência e Tecnologia	0	152	80
Secretaria de Esporte e Lazer	0	23	12
Secretaria de Finanças	0	28	43
Secretaria de Governo	0	14	19
Secretaria de Habitação	0	37	24
Secretaria de Inclusão e Des. Social	0	22	32
Secretaria de Meio Ambiente e Des. Sust.	1	94	91
Secretaria de Mobilidade Urbana	2	76	146
Secretaria de Obras	2	87	50
Secretaria de Planejamento Urbano	0	148	296
Secretaria de Saúde	4	1158	885
Secretaria de Segurança	0	20	35
Secretaria de Serviços Urbanos	3	92	150
Total Geral	13	2057	1.960

5. MANIFESTAÇÕES POR SECRETARIA:

Resumo	Registros
GOVERNO - DIREITOS HUMANOS	16
JURÍDICO - PROCON	1
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAL	60
SECRETARIA DE ASSUNTOS JURÍDICOS	3
SECRETARIA DE CULTURA	5
SECRETARIA DE DES. ECONÔMICO, TRABALHO, TURISMO	12
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA	80
SECRETARIA DE ESPORTE E LAZER	12
SECRETARIA DE FINANÇAS	43
SECRETARIA DE GOVERNO	19
SECRETARIA DE HABITAÇÃO	24
SECRETARIA DE INCLUSÃO E DESENVOLVIMENTO SOCIAL	32
SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE E DES. SUSTENTÁVEL	91
SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA	146
SECRETARIA DE OBRAS	50
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO URBANO	296
SECRETARIA DE SAÚDE	885
SECRETARIA DE SEGURANÇA	35
SECRETARIA DE SERVIÇOS URBANOS	150
Total	1.960

6. GRÁFICO DOS REGISTRO POR SECRETARIA

