19/03/2020 12:45 PM

Relatório - Manifestação

**Secretaria da Justiça e Cidadania Secretaria da Justiça e Cidadania - Sede Período: 01/01/2019 a 31/12/2019**

**Secretaria da Justiça e Cidadania**

|  |
| --- |
| ÓRGÃOS |
|  | Quantidade |
| 1 | Secretaria da Justiça e Cidadania - Sede | 740 |
|  |
| Total: | 740 |



Tipo de Manifestação

Quantidade

Tipo

|  |  |
| --- | --- |
| Denúncia | 403 |
| Elogio | 4 |
| Outros | 25 |
| Reclamação | 165 |
| Solicitação de Informação | 133 |
| Sugestão | 10 |
| Total: | 740 |



Forma de Contato

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Tipo deManifestação | Presencial | Telefone | Email | Correspondência | Sistema | Outros | Total |
| Denúncia | 18 | 9 | 42 | 2 | 319 | 13 | 403 |
| Elogio | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 4 |
| Outros | 3 | 0 | 4 | 0 | 18 | 0 | 25 |
| Reclamação | 6 | 7 | 8 | 0 | 144 | 0 | 165 |
| Solicitação deInformação | 26 | 15 | 42 | 0 | 50 | 0 | 133 |
| Sugestão | 1 | 0 | 2 | 0 | 7 | 0 | 10 |
| Total | 54 | 31 | 98 | 2 | 542 | 13 | 740 |



Tema Geral

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Tema Geral | Denúncia | Elogio | Outro | Reclamação | Informação | Sugestão | Total |
| Atendimento | 293 | 2 | 12 | 19 | 67 | 3 | 396 |
| Competênciade outro órgão | 48 | 1 | 4 | 86 | 45 | 4 | 188 |
| Conduta doServidor/ | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Outros | 4 | 0 | 3 | 3 | 1 | 0 | 11 |
| Posicionamentos técnicos | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Procedimentos | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Taxas/Pagamentos | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| Total | 346 | 3 | 19 | 110 | 114 | 7 | 599 |



Conclusão

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Tipo deManifestaç | Solucionada | SolucionadaParcialmente | Encerrada | Improcedente | Encaminhadaa outro Órgão | Emandamento | Total |
| Denúncia | 236 | 5 | 12 | 82 | 60 | 8 | 403 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Elogio | 3 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 4 |
| Outros | 8 | 0 | 1 | 8 | 6 | 2 | 25 |
| Reclamação | 52 | 4 | 2 | 41 | 63 | 3 | 165 |
| Solicitaçãode | 93 | 0 | 1 | 17 | 19 | 3 | 133 |
| Sugestão | 7 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 10 |
| Total | 399 | 9 | 16 | 148 | 152 | 16 | 740 |

