18/03/2020 12:27 PM

**Relatório - Manifestação**

**Secretaria da Justiça e Cidadania Secretaria da Justiça e Cidadania - Sede Período: 01/01/2015 a 31/12/2019**

**Secretaria da Justiça e Cidadania**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ÓRGÃOS | | |
|  | | Quantidade |
| 1 | Secretaria da Justiça e Cidadania - Sede | 2406 |
|  | | |
| Total: | | 2406 |

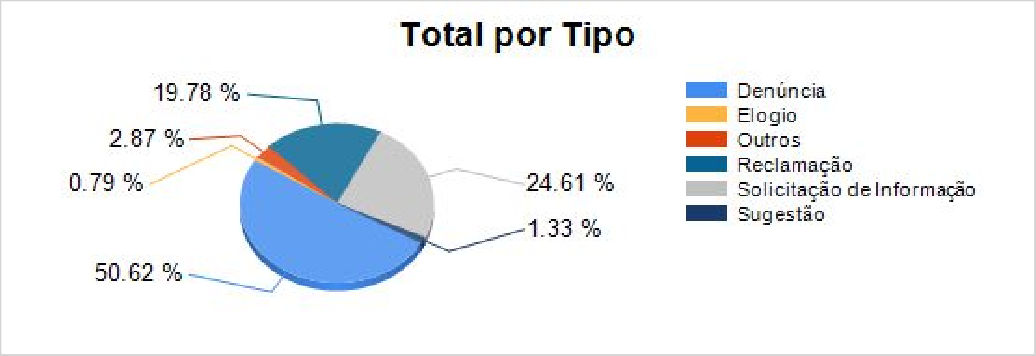


Tipo de Manifestação

Quantidade

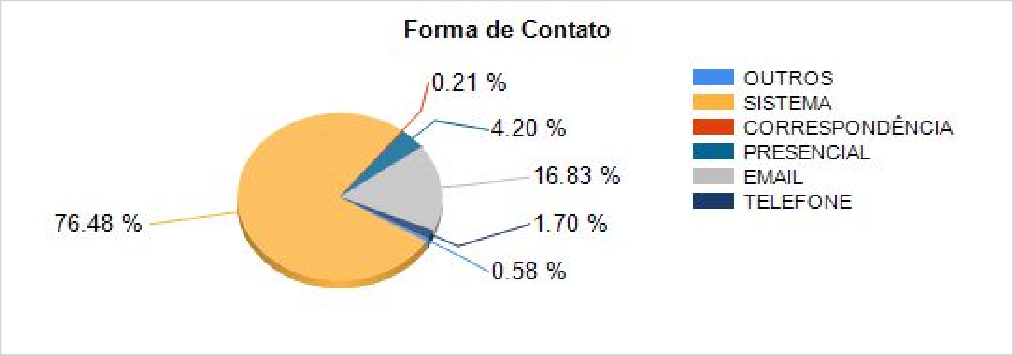
Tipo

|  |  |
| --- | --- |
| Denúncia | 1218 |
| Elogio | 19 |
| Outros | 69 |
| Reclamação | 476 |
| Solicitação de Informação | 592 |
| Sugestão | 32 |
| Total: | 2406 |



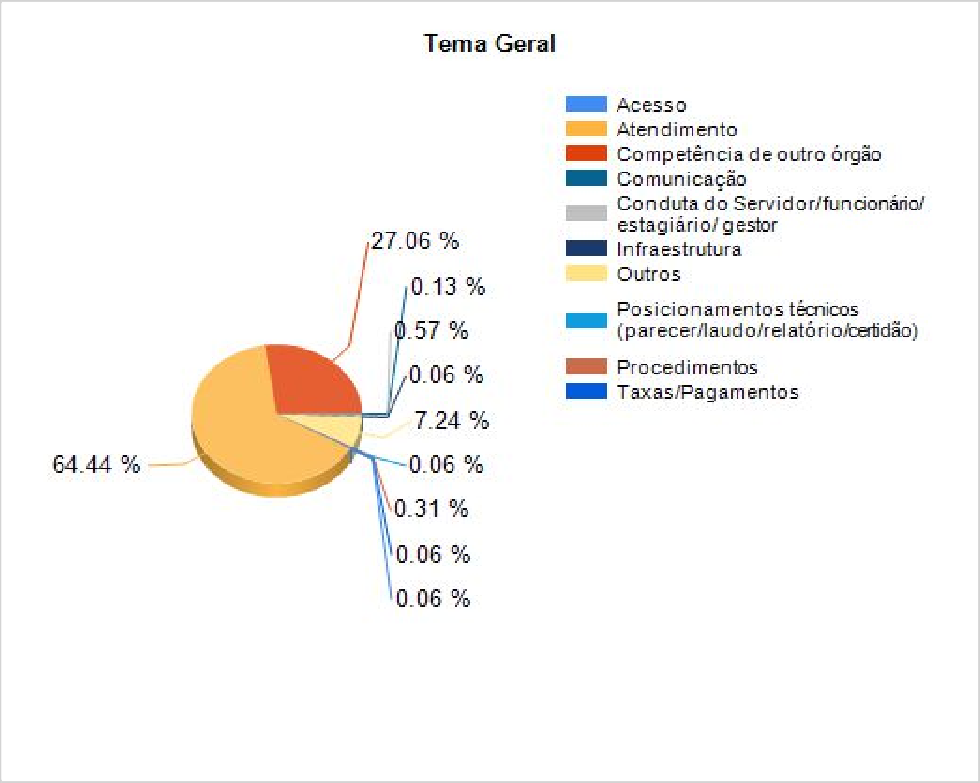
Forma de Contato

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Tipo de  Manifestação | Presencial | Telefone | Email | Correspondência | Sistema | Outros | Total |
| Denúncia | 49 | 11 | 115 | 5 | 1024 | 14 | 1218 |
| Elogio | 0 | 0 | 3 | 0 | 16 | 0 | 19 |
| Outros | 3 | 0 | 9 | 0 | 57 | 0 | 69 |
| Reclamação | 14 | 11 | 58 | 0 | 393 | 0 | 476 |
| Solicitação de  Informação | 34 | 19 | 213 | 0 | 326 | 0 | 592 |
| Sugestão | 1 | 0 | 7 | 0 | 24 | 0 | 32 |
| Total | 101 | 41 | 405 | 5 | 1840 | 14 | 2406 |



Tema Geral

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Tema Geral | Denúncia | Elogio | Outro | Reclamação | Informação | Sugestão | Total |
| Acesso | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Atendimento | 718 | 8 | 17 | 58 | 215 | 8 | 1024 |
| Competência  de outro órgão | 103 | 2 | 8 | 161 | 149 | 7 | 430 |
| Comunicação | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| Conduta do  Servidor/ | 4 | 1 | 0 | 4 | 0 | 0 | 9 |
| Infraestrutura | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Outros | 89 | 0 | 7 | 7 | 11 | 1 | 115 |
| Posicionamento  s técnicos | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Procedimentos | 0 | 0 | 1 | 1 | 3 | 0 | 5 |
| Taxas/Pagament  os | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| Total | 914 | 12 | 33 | 235 | 379 | 16 | 1589 |



Conclusão

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Tipo de  Manifestaç | Solucionada | Solucionada  Parcialmente | Encerrada | Improcedente | Encaminhada  a outro Órgão | Em  andamento | Total |
| Denúncia | 744 | 11 | 12 | 171 | 221 | 11 | 1170 |
| Elogio | 12 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 15 |
| Outros | 23 | 0 | 1 | 11 | 32 | 2 | 69 |
| Reclamaçã  o | 175 | 4 | 2 | 43 | 212 | 20 | 456 |
| Solicitação  de | 383 | 0 | 1 | 22 | 125 | 6 | 537 |
| Sugestão | 16 | 0 | 0 | 0 | 13 | 1 | 30 |
| Total | 1353 | 15 | 16 | 247 | 606 | 40 | 2277 |

