



Secretaria de
Infraestrutura e Meio Ambiente

Balanço 2020

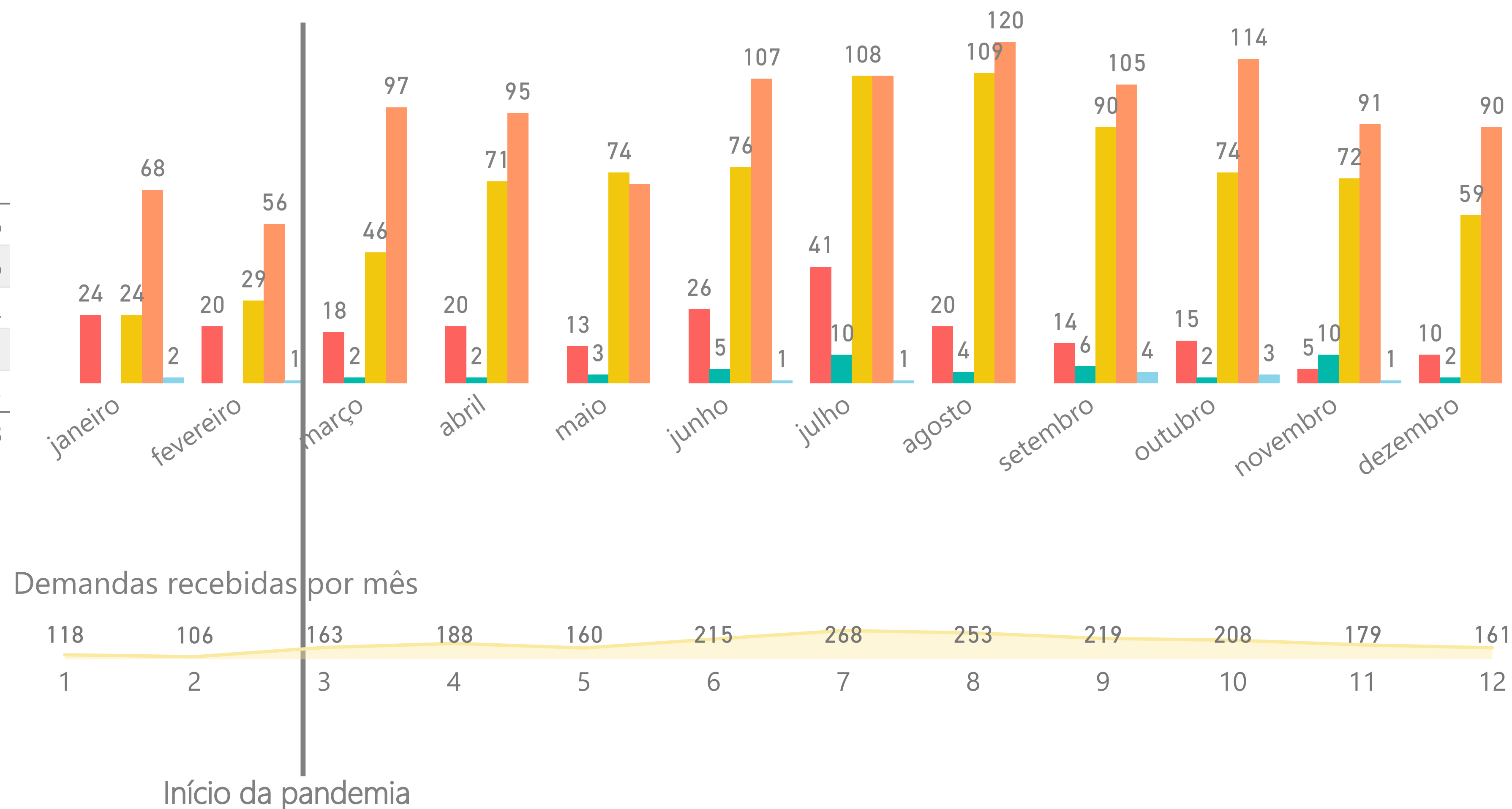
Ouvidoria

Dados atualizados em 15/01/2021

Tipo de manifestação

● Denúncia ● Elogio ● Informação ● Reclamação ● Sugestão

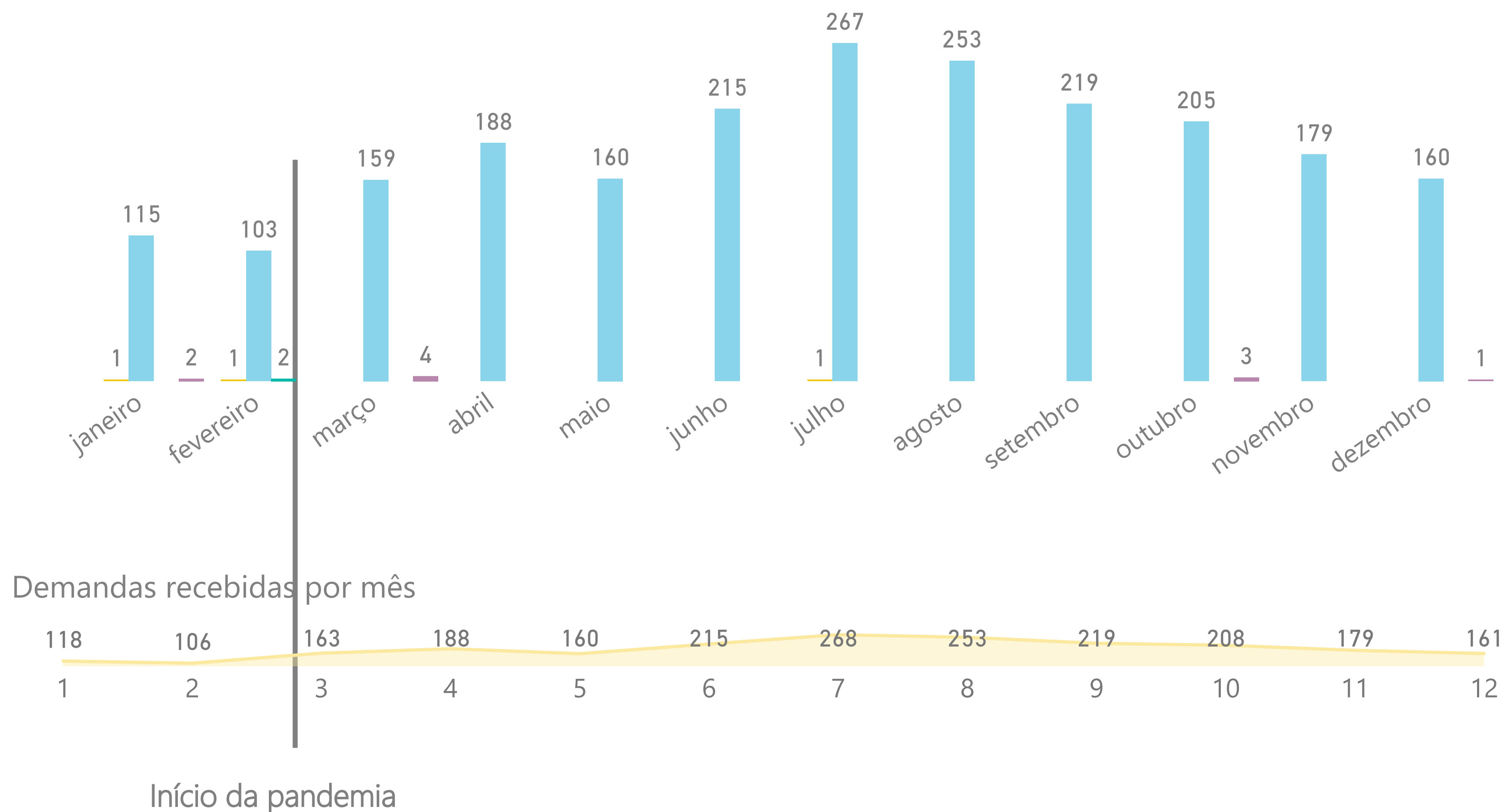
Característica	Quantidade
Denúncia	226
Elogio	46
Informação	832
Reclamação	1121
Sugestão	13
Total	2238



Meio de recebimento

● Carta ● E-mail ● Pessoalmente ● Telefone

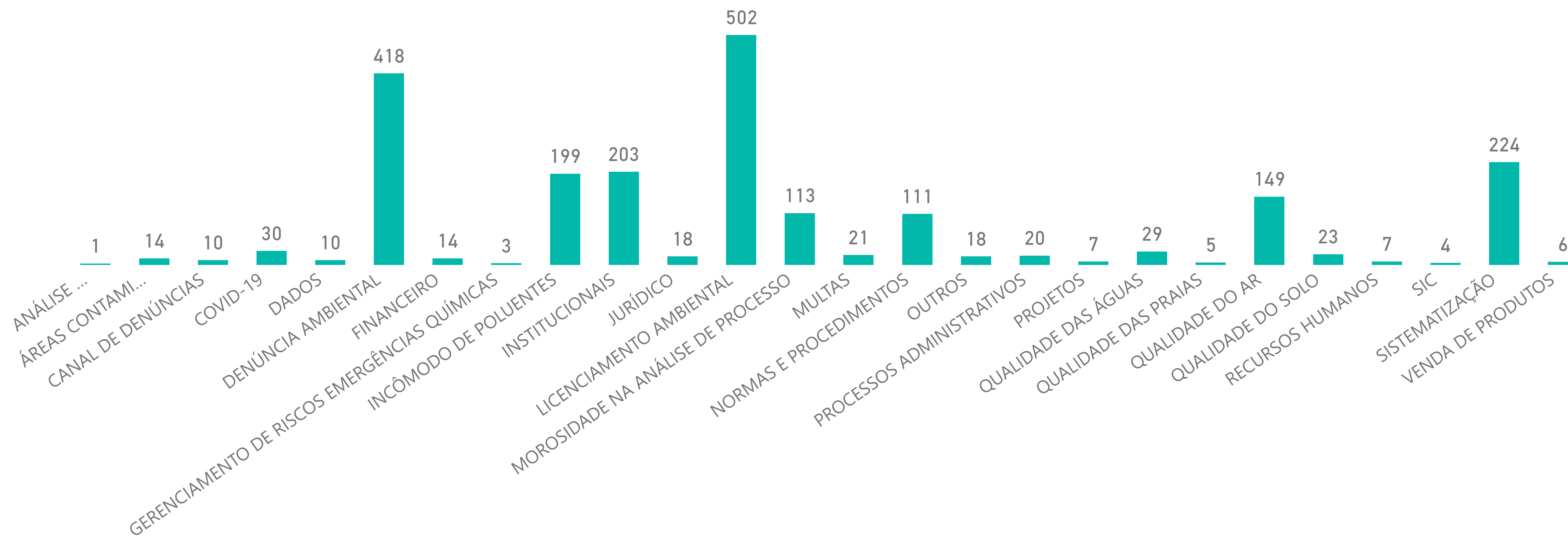
Tipo de Recebimento	Quantidade
Carta	3
E-mail	2223
Pessoalmente	2
Telefone	10
Total	2238



Tema Geral

Característica	Denúncia	Elogio	Informação	Reclamação	Sugestão	Total
Acesso			1			1
Atendimento		32	4	7	1	44
Competência de Outros Órgãos	45		29	114	1	189
Conduta do servidor/ funcionário/estagiário/gestor	9	2		7		18
Fiscalização			1			1
Fornecimento de produtos/materiais/insumos			1	1		2
Infraestrutura	2	5	55	16	4	82
Irregularidades (Projetos, obras, contratos, licitações)	1			2		3
Legislação			13	2		15
Políticas Públicas			4			4
Posicionamentos técnicos (parecer/ laudo/ relatório/ certidão)	1		48	5		54
Procedimento Operacional	168	7	655	954	7	1791
Taxas/ Pagamentos			21	13		34
Total	226	46	832	1121	13	2238

Serviços



Conclusão das manifestações

Status ▲	Quantidade
Em análise	6
Encaminhada para outro Órgão	189
Encerrada	53
Improcedente	3
Solucionada	1984
Solucionada parcialmente	3
Total	2238

● Em análise ● Encaminhada para outro Órgão ● Encerrada ● Improcedente ● Solucionada ● Solucionada parcialmente

