

TAG- SISTEMA DE OUVIDORIA E GESTÃO PÚBLICA

I - DEMONSTRATIVO DE MANIFESTAÇÕES DO TAG - SISTEMA DE OUVIDORIA E GESTÃO PÚBLICA

ANO 2013	SOLICITAÇÃO	RECLAMAÇÃO	OUTROS*	TOTAL
Janeiro	206	161	17	384
Fevereiro	213	105	2	320
Março	228	98	16	342
Abril	252	122	15	389
Mai	169	99	10	278
Junho	164	90	8	262
Julho	142	61	11	214
Agosto	142	61	5	208
Setembro	156	61	11	228
Outubro	153	78	8	239
Novembro	133	70	2	205
Dezembro	164	148	8	320
TOTAL	2.106	1.170	114	3.390

*Outros inclui demandas de denúncias, sugestão e elogios.

TIPOLOGIAS DAS MANIFESTAÇÕES

Unidade - SLU

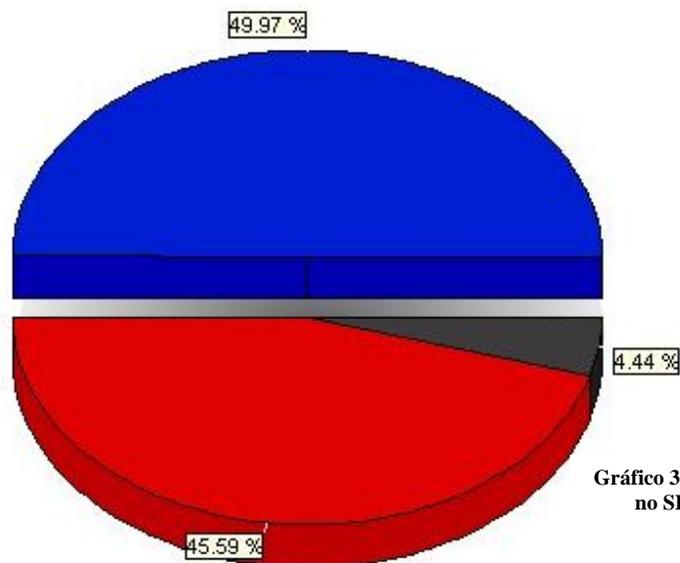


Gráfico 3 - registro TAG no SLU em 2013

■ 1,700 RECLAMAÇÃO ■ 1,551 SOLICITAÇÃO ■ 151 OUTROS

II - DEMONSTRATIVO DE RESOLUBILIDADE DE MANIFESTAÇÕES DO TAG - SISTEMA DE OUVIDORIA E GESTÃO PÚBLICA

ANO 2013	CONCLUÍDOS	PENDENTES	TOTAL	ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE
Janeiro	383	1	384	99,74%
Fevereiro	319	1	320	99,69%
Março	342	-	342	100%
Abril	389	-	389	100%
Maió	279	-	279	100%
Junho	260	2	262	99,24%
Julho	214	-	214	100%
Agosto	208	-	208	100%
Setembro	227	1	228	99,56%
Outubro	238	1	239	99,58%
Novembro	204	1	205	99,51%
Dezembro	320	-	320	100%
TOTAL	3.383	7	3.390	99,80%

RESOLUBILIDADE DE DEMANDAS EM %

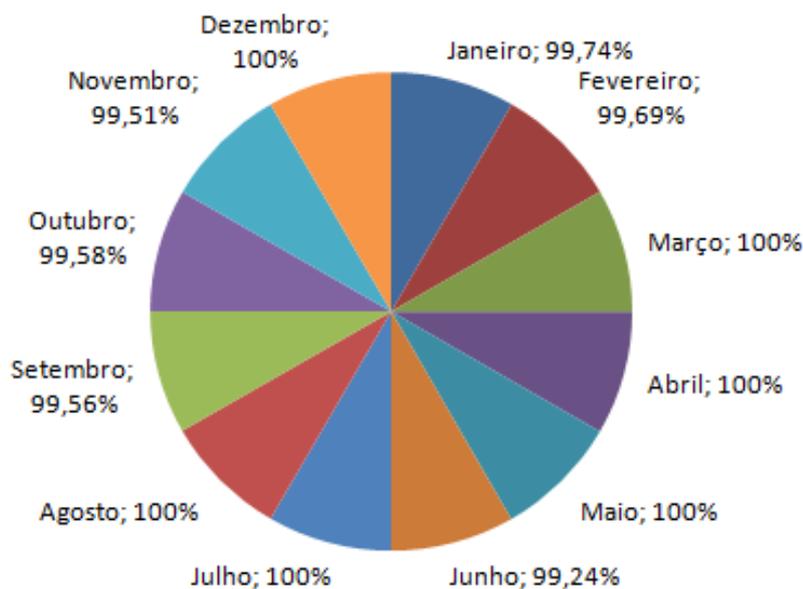


Gráfico 4 – Índice de Resolubilidade

Até a presente data dos 539 (quinhentos e trinta e nove) registros de Sugestão/Reclamação que deram entrada nesta Ouvidoria, 485 (quatrocentos e oitenta e cinco) já foram concluídos, indicando 90% de resolução das demandas.