

Autarquia Territorial Distrito Estadual de Fernando de Noronha - ATDEFN

Relatório Consolidado do Sistema de Gestão de Ouvidorias

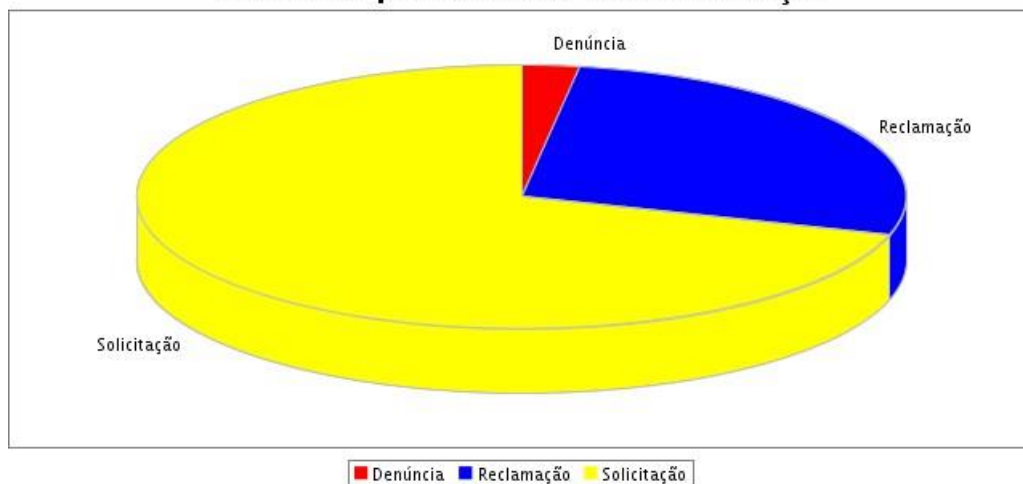
Período de 01/01/2025 a 10/03/2025

1 - Indicadores Gerais

Autarquia Territorial Distrito Estadual de Fernando de Noronha - ATDEFN

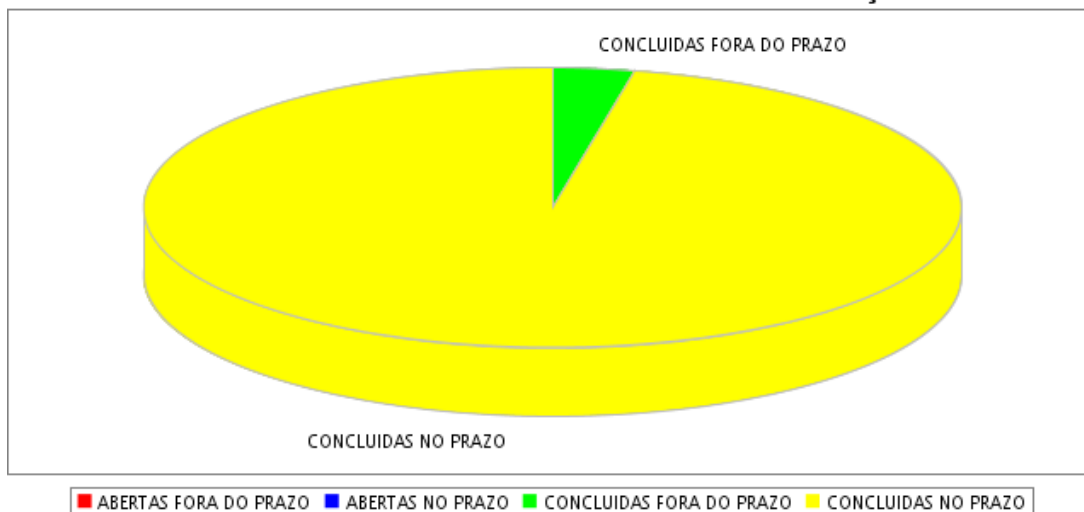
Período de: 01/01/2025 a 10/03/2025

Estatística por Natureza de Manifestação



Natureza	Número Absoluto	Percentual
Denúncia	6	2,41%
Reclamação	68	27,31%
Solicitação	175	70,28%
Total	249	100%

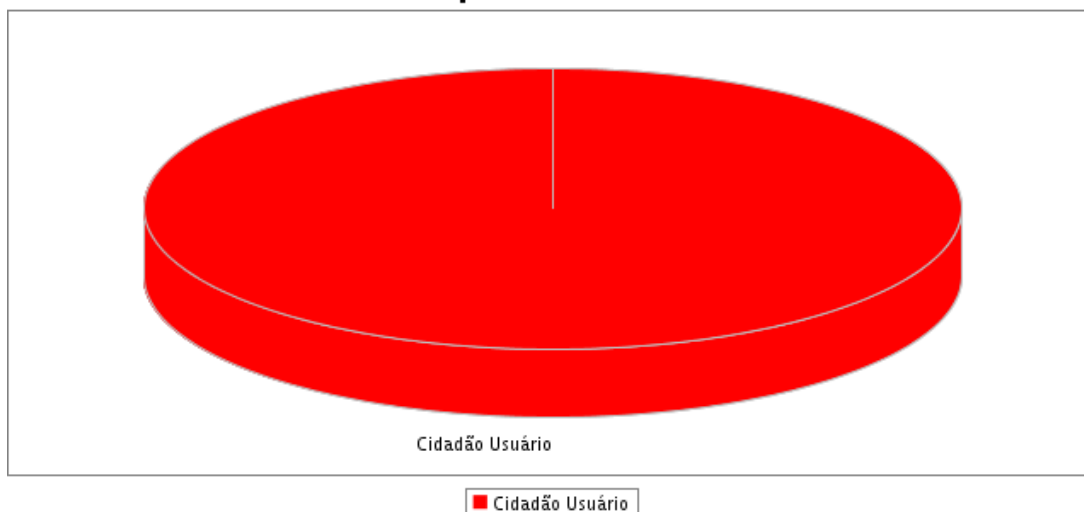
Estadística de Resolutividade das Manifestações



Descrição	Número Absoluto	Percentual
ABERTAS FORA DO PRAZO	0	0,00%
ABERTAS NO PRAZO	0	0,00%
CONCLUÍDAS FORA DO PRAZO	8	3,21%
CONCLUÍDAS NO PRAZO	241	96,79%
Total	249	100%

2 - Pesquisa de Satisfação da Rede de Ouvidores

Estadística de Tipo de Usuário da Ouvidoria



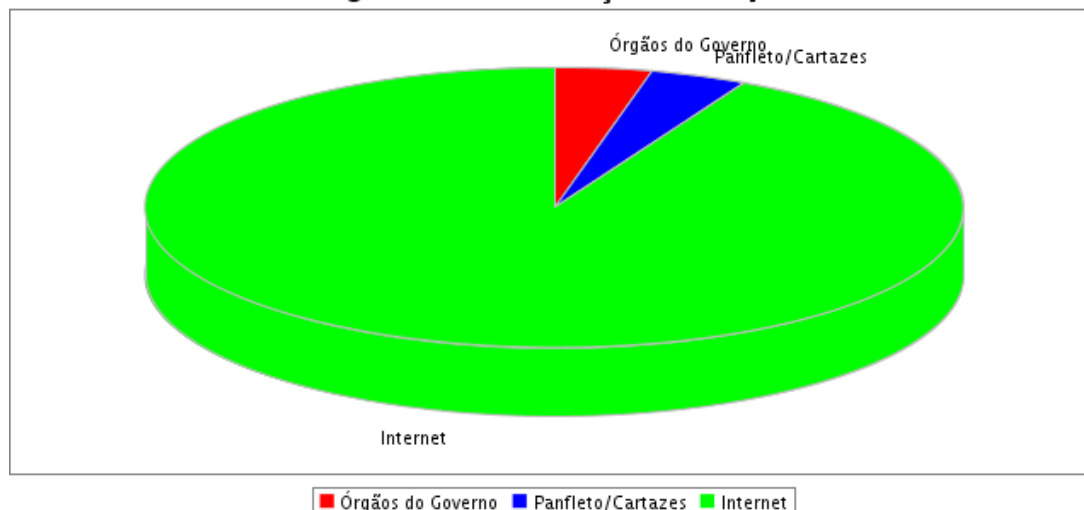
Total de atendimentos no período: 249

Total de atendimentos concluídos: 249

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 26

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Cidadão Usuário	26	100,00

Estadística de Origem de Informação a Respeito da Ouvidoria



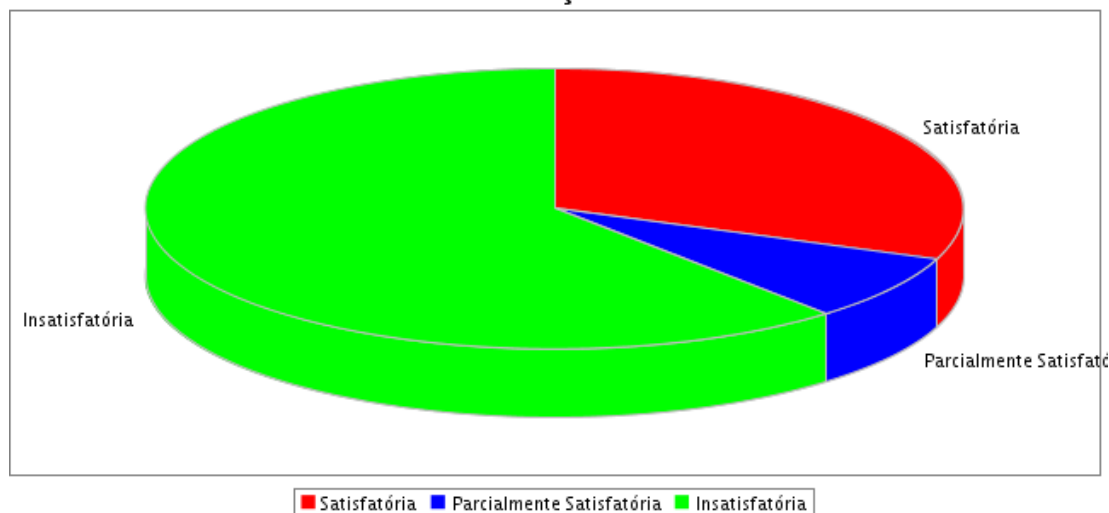
Total de atendimentos no período: 249

Total de atendimentos concluídos: 249

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 26

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Órgãos do Governo	1	3,85%
Panfleto/Cartazes	1	3,85%
Internet	24	92,31%

Estadística de Satisfação do Manifestante



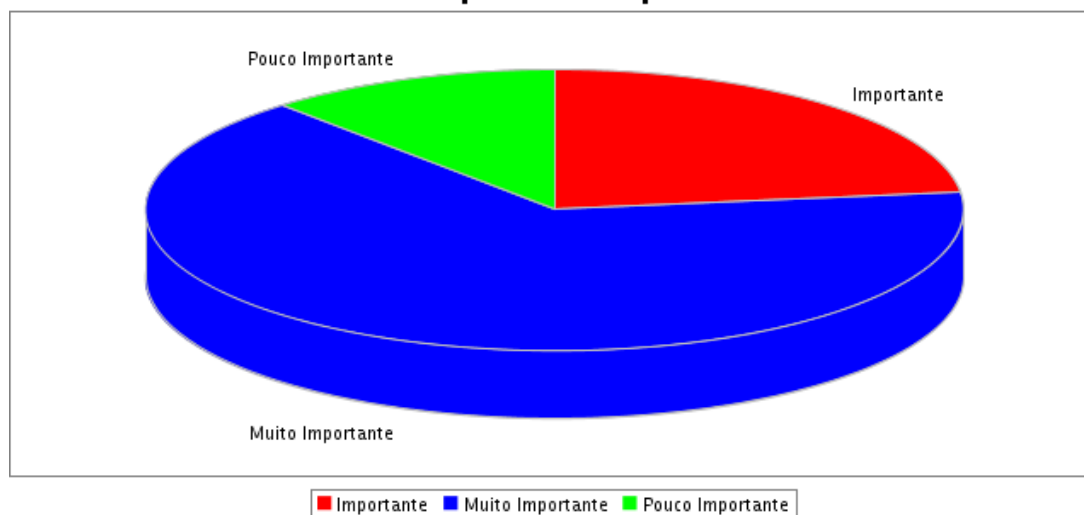
Total de atendimentos no período: 249

Total de atendimentos concluídos: 249

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 26

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Satisfatória	8	30,77%
Parcialmente Satisfatória	2	7,69%
Insatisfatória	16	61,54%

Estatística a Respeito do Papel da Ouvidoria



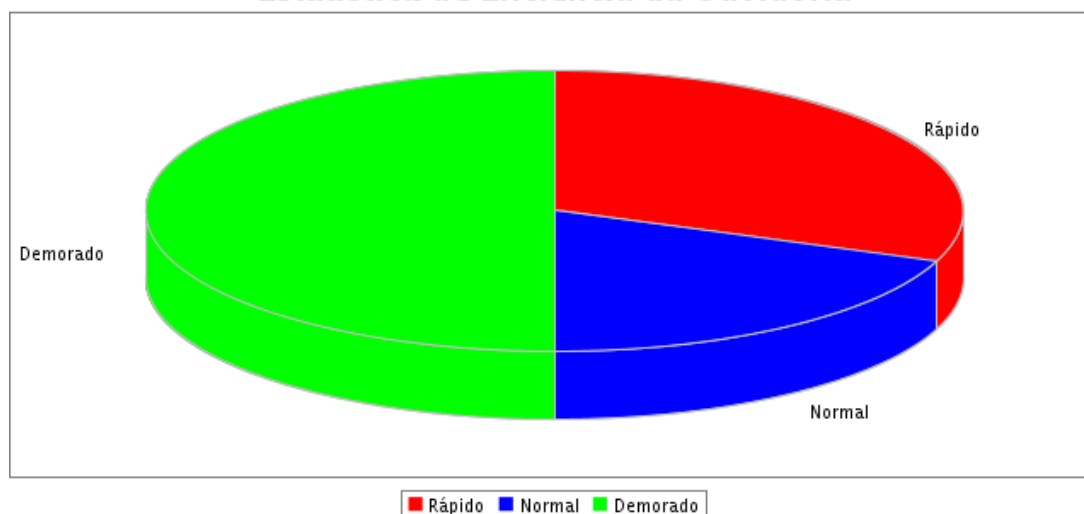
Total de atendimentos no período: 249

Total de atendimentos concluídos: 249

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 26

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Importante	6	23,08%
Muito Importante	17	65,38%
Pouco Importante	3	11,54%

Estatística de Eficiência da Ouvidoria



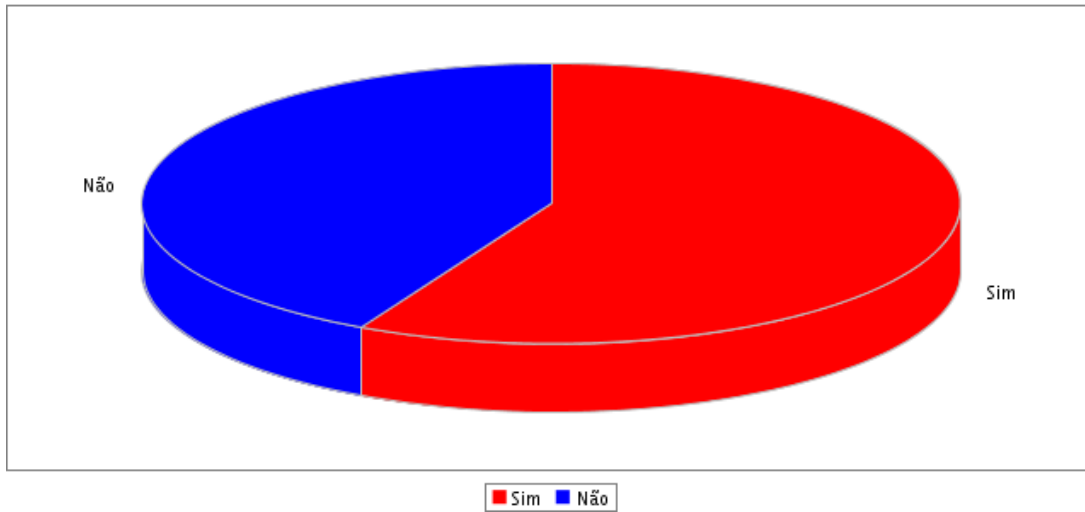
Total de atendimentos no período: 249

Total de atendimentos concluídos: 249

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 26

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Rápido	8	30,77%
Normal	5	19,23%
Demorado	13	50,00%

Estatística de Reutilização da Ouvidoria



Total de atendimentos no período: 249

Total de atendimentos concluídos: 249

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 26

Descrição

	Número Absoluto	Percentual
Sim	15	57,69%
Não	11	42,31%

Painel Geral de Manifestações por Órgão

Órgão: DISTRITO ESTADUAL DE FERNANDO DE NORONHA

Ano: - Mês: -

Atendimentos
1659

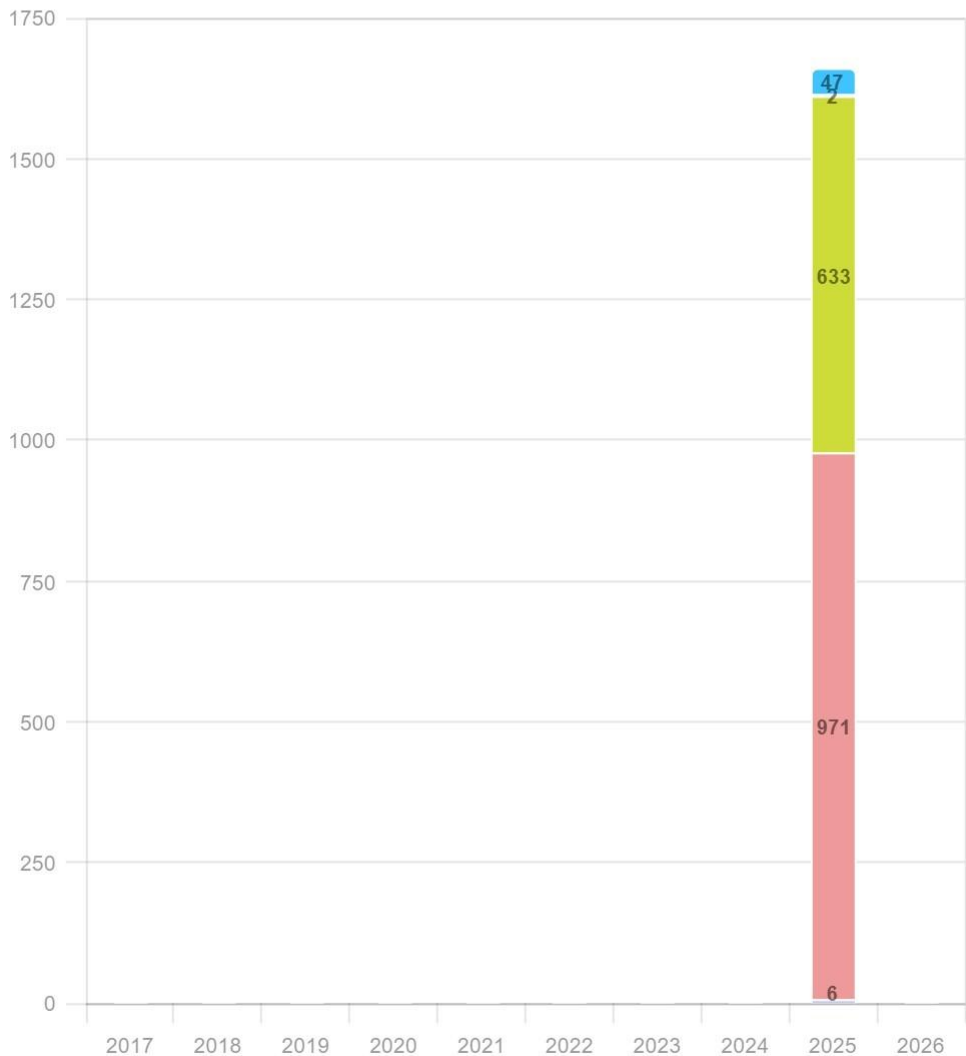
Resolutividade
96.87%

Prorrogadas
58%

Prazo Resposta
3.54

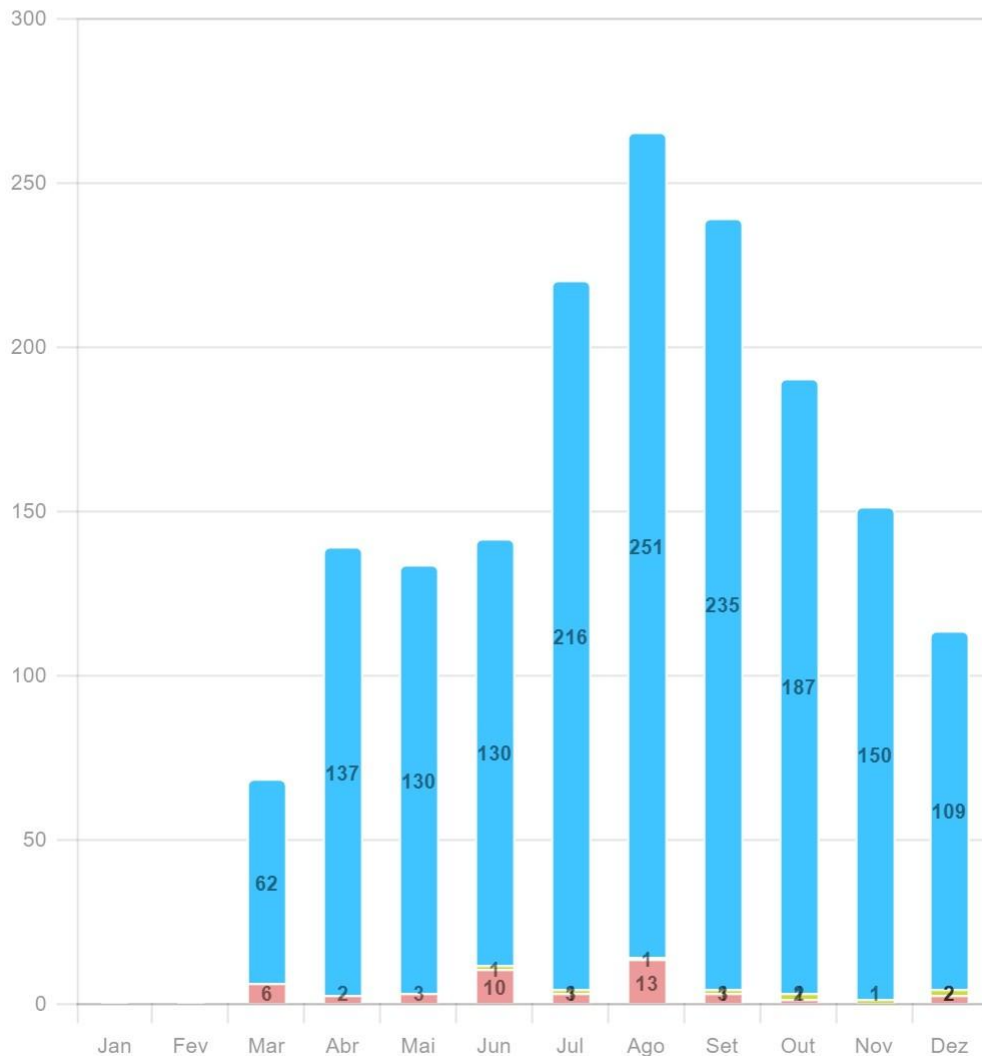
Quantidade de atendimentos por período e tipo

- DENÚNCIA
- ELOGIO
- RECLAMAÇÃO
- SOLICITAÇÃO
- SUGESTÃO

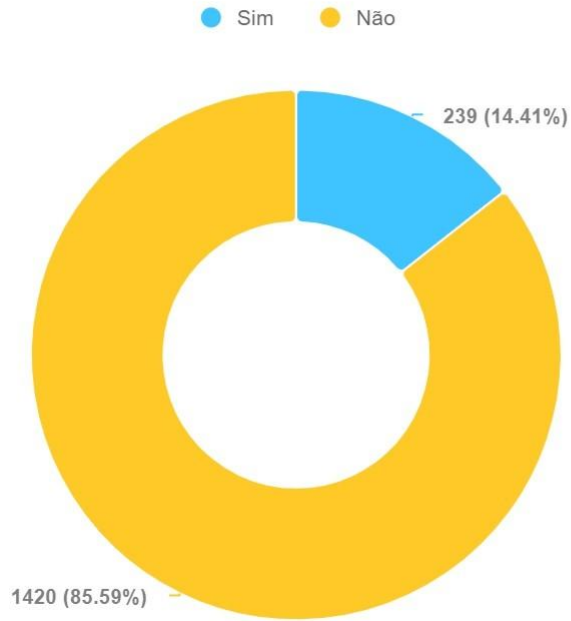


Status do prazo

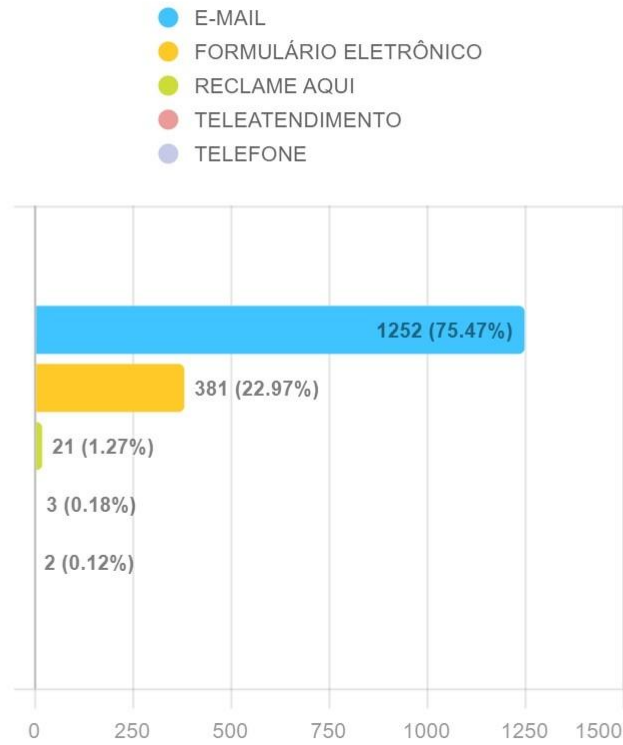
- Concluídas no Prazo
- Abertas no Prazo
- Abertas Fora do Prazo
- Concluídas Fora do Prazo



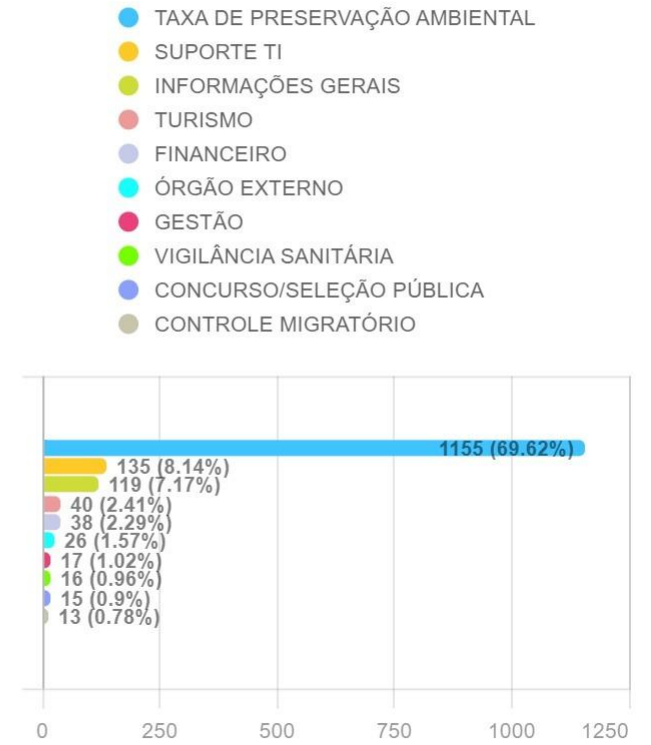
Identificação do Usuário



Origem



Assuntos Mais Demandados



Atendimentos Concluídos

Assunto	Concluídos	Percentual
ANIMAIS	3	0.18 %
ASSESSORIA DE IMPRENSA	5	0.3 %
ASSÉDIO MORAL	5	0.3 %
AÇÃO SOCIAL	2	0.12 %

CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	11	0.66 %
CONTATOS	1	0.06 %
CONTROLE MIGRATÓRIO	13	0.78 %
COORDENAÇÃO DE SAÚDE	7	0.42 %
EMPRESAS	9	0.54 %
ESCOLA DE REFERÊNCIA ARQUIPÉLAGO DE FERNANDO DE NORONHA	11	0.66 %
EVENTOS	1	0.06 %
FINANCEIRO	38	2.29 %
FISCALIZAÇÃO	1	0.06 %
GESTÃO	17	1.02 %
GESTÃO DE PESSOAS	5	0.3 %
HOSPITAL SÃO LUCAS	1	0.06 %
INFORMAÇÕES GERAIS	119	7.17 %
INFRAESTRUTURA	10	0.6 %
JURÍDICO	4	0.24 %
SUPORTE TI	135	8.14 %

TAXA DE PRESERVAÇÃO AMBIENTAL

1155

69.62 %

TURISMO

40

2.41 %

VIGILÂNCIA SANITÁRIA

13

0.78 %

ÓRGÃO EXTERNO

26

1.57 %

RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL – 2025

AUTARQUIA TERRITORIAL DO DISTRITO ESTADUAL DE FERNANDO DE NORONHA

Manifestações Recorrentes e Providências Adotadas

Resumo	Providências Adotadas	Número de Manifestações	Assunto
Pedidos para restituição do valor pago pela Taxa de Preservação Ambiental – TPA, decorrente do pagamento em duplicidade ou devolução, sejam dos valores totais ou parciais.	A Administração da Ilha de Fernando de Noronha segue avançando na análise e restituição de valores da TPA (Taxa de Preservação Ambiental) pagos e não utilizados. Para otimizar o processo, foi criado um novo fluxo de trabalho e estruturado um setor específico para conferência de dados e agilização dos pagamentos.	1246	Pedido de Restituição da Taxa de Preservação Ambiental – TPA
Solicitações de informações com assuntos relacionados às mais diversas áreas, como acesso à Ilha, ambientais, turismo, iniciativa privada, diferentes instituições, entre outros.	Foi realizada uma nova atualização no site oficial desta Autarquia, acrescentando outras informações, a partir de um levantamento das dúvidas mais frequentes.	174	Informações sobre Fernando de Noronha
Instabilidade no site oficial desta Autarquia dificultou a realização do pagamento da Taxa de Preservação Ambiental e o acesso ao comprovante.	Apesar do percentual de solicitações e reclamações ser muito pequeno, em relação a quantidade de operações realizadas. Foi feita uma nova atualização do site oficial desta Autarquia, no sistema para pagamento da Taxa de Preservação Ambiental.	170	Dificuldade para o pagamento da Taxa de Preservação Ambiental e acesso ao comprovante.
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES		1908	