

Relatório - Manifestação

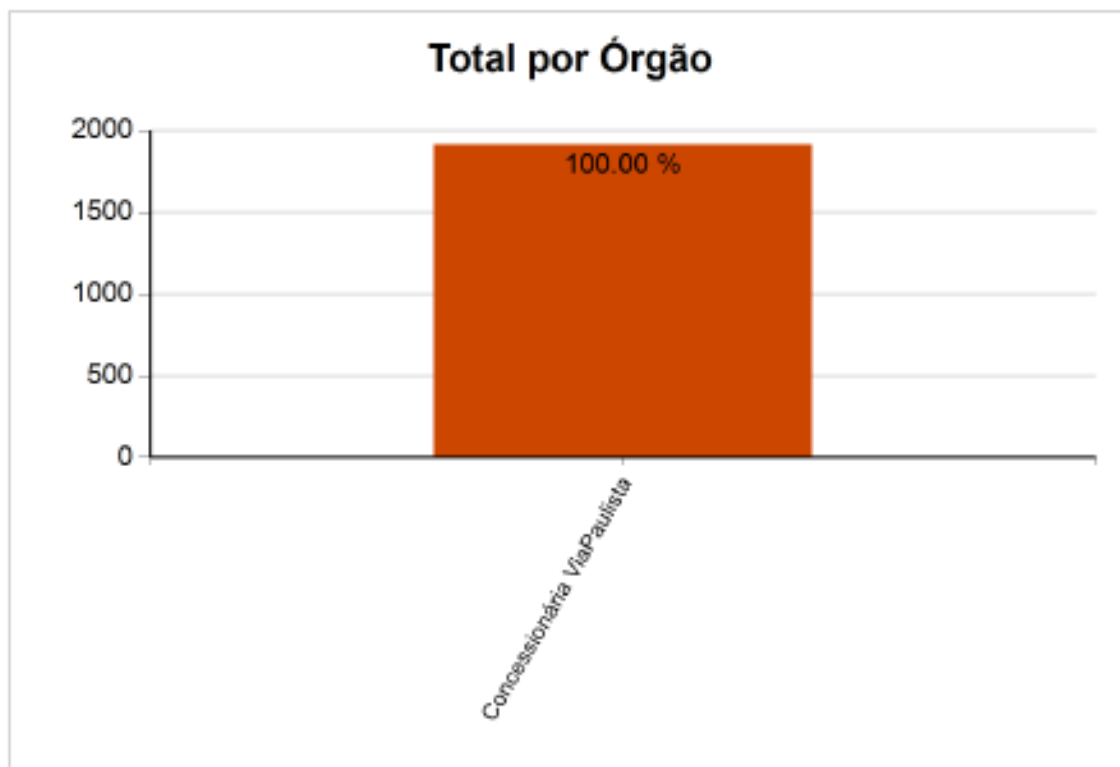
Secretaria de Governo e Relações Institucionais

Concessionária ViaPaulista

Período: 01/07/2022 a 31/12/2022

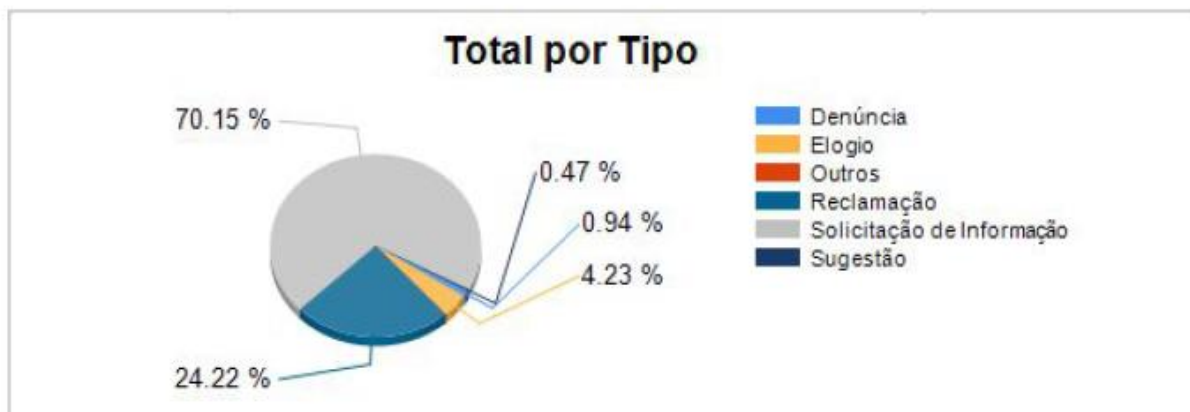
Secretaria de Governo e Relações Institucionais

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Concessionária ViaPaulista	1916
Total:		1916



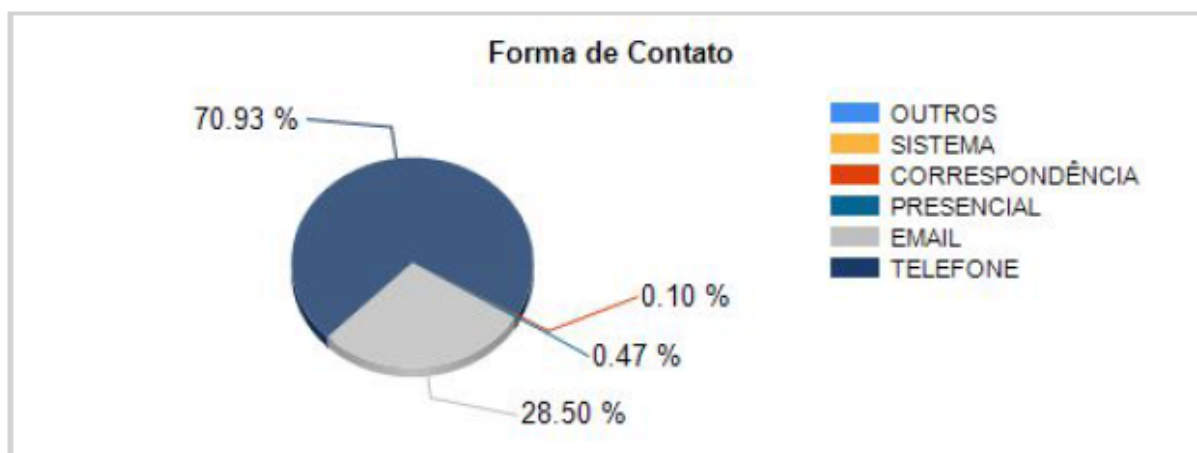
Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	18
Elogio	81
Outros	0
Reclamação	464
Solicitação de Informação	1344
Sugestão	9
Total:	1916



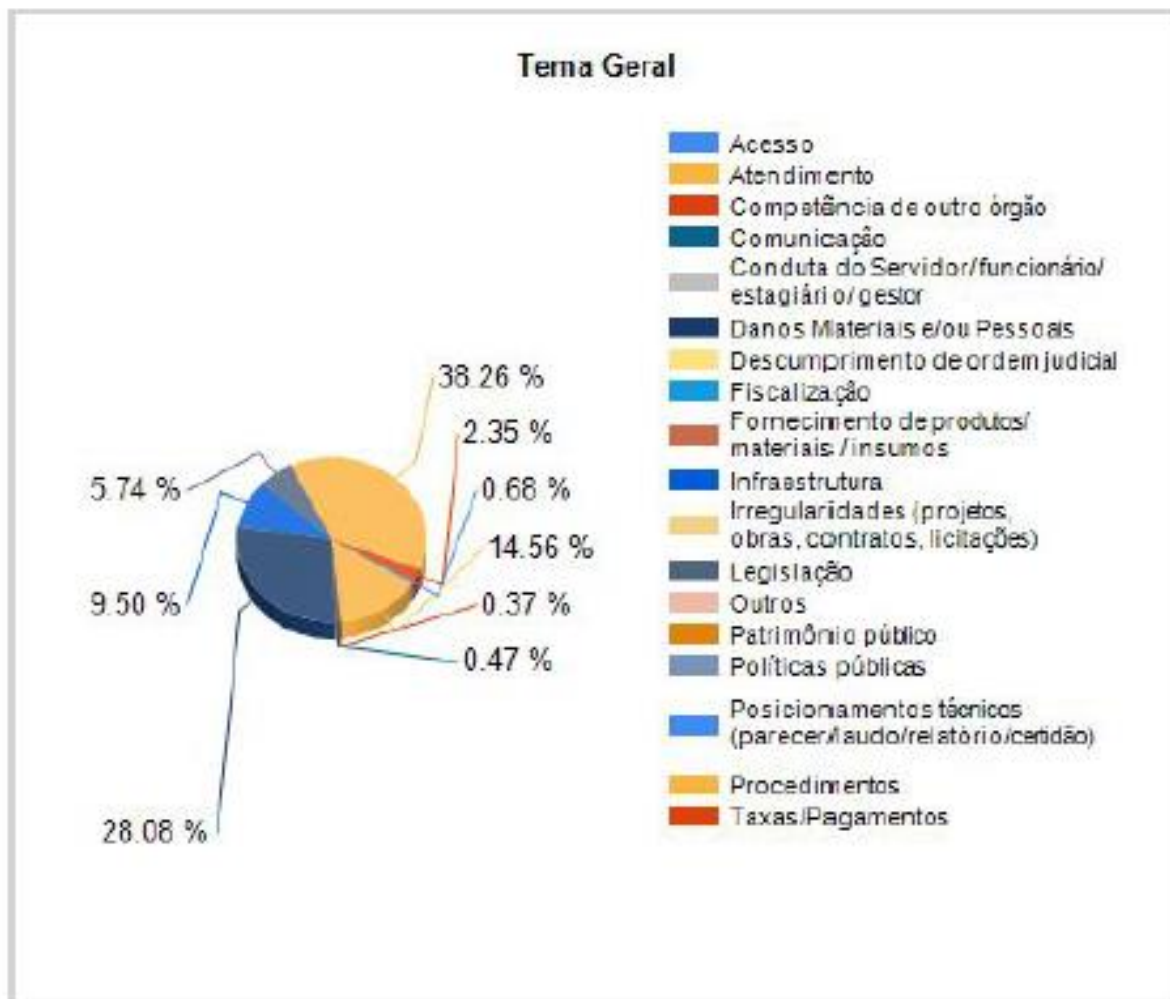
Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	1	14	3	0	0	0	18
Elogio	1	79	1	0	0	0	81
Outros	0	0	0	0	0	0	0
Reclamação	1	264	199	0	0	0	464
Solicitação de Informação	4	998	340	2	0	0	1344
Sugestão	2	4	3	0	0	0	9
Total	9	1359	546	2	0	0	1916



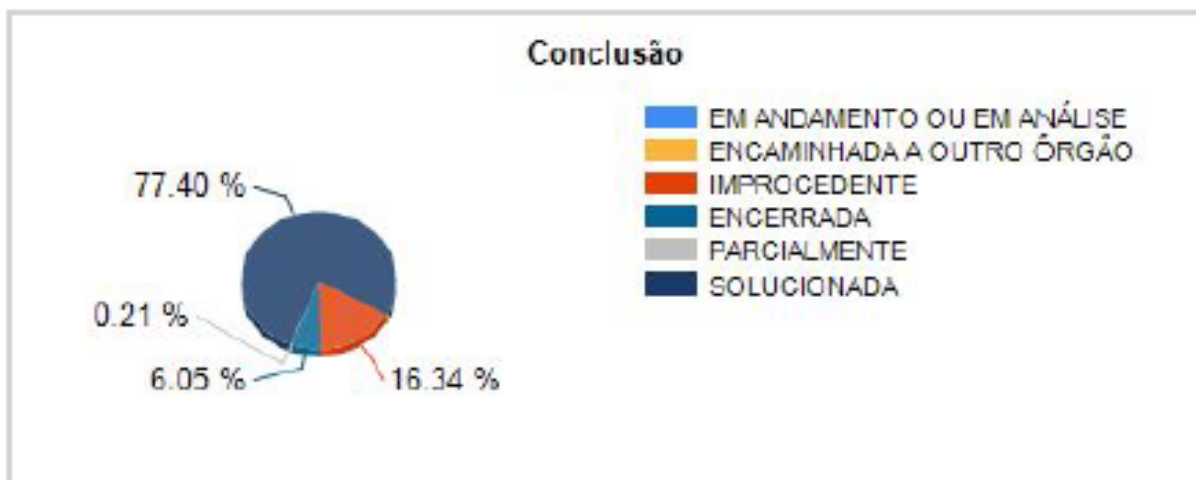
Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	13	0	0	0	0	0	13
Atendimento	1	79	0	20	179	0	279
Competência de outro órgão	1	0	0	4	2	0	7
Comunicação	0	0	0	0	9	0	9
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	0	0	0	0	0	0	0
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	174	364	0	538
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização	0	0	0	0	0	0	0
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	0	0	0	0
Infraestrutura	0	2	0	73	105	2	182
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	0	0	0	0
Legislação	0	0	0	16	94	0	110
Outros	0	0	0	0	0	0	0
Patrimônio público	0	0	0	0	0	0	0
Políticas públicas	0	0	0	0	0	0	0
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	0	0	0	0	0
Procedimentos	3	0	0	134	589	7	733
Taxas/Pagamentos	0	0	0	43	2	0	45
Total	18	81	0	464	1344	9	1916



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	13	1	1	3	0	0	18
Elogio	81	0	0	0	0	0	81
Outros	0	0	0	0	0	0	0
Reclamação	178	0	13	275	0	0	464
Solicitação de Informação	1204	3	102	35	0	0	1344
Sugestão	9	0	0	0	0	0	9
Total	1483	4	116	313	0	0	1916

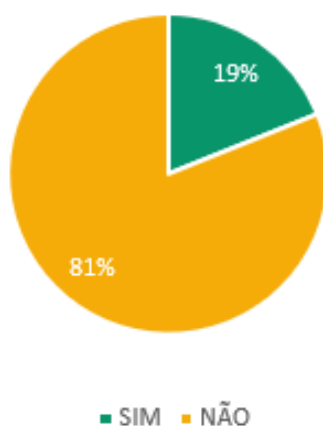


PESQUISA DE SATISFAÇÃO

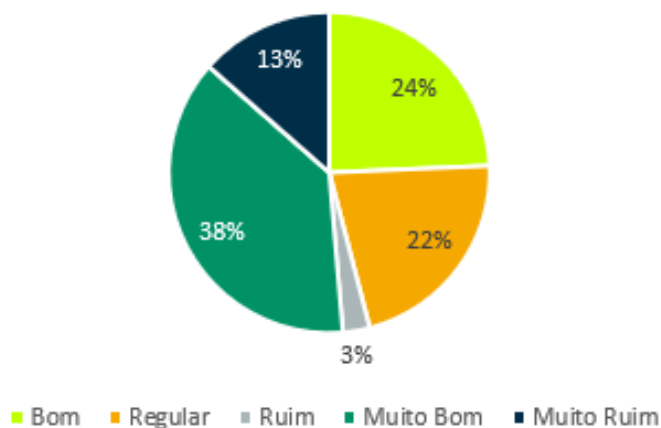
Período: 01/07/2022 – 31/12/2022

- Total de manifestações respondidas: 1.916
- Total de pesquisas respondidas pelo usuário: 37

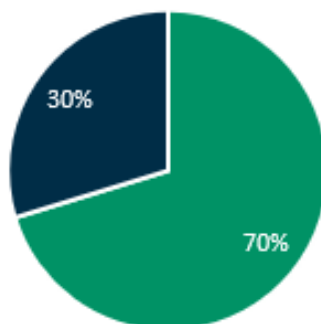
Teve dificuldade para entrar em contato com a Ouvidoria?



Considera o atendimento recebimento na Ouvidoria:

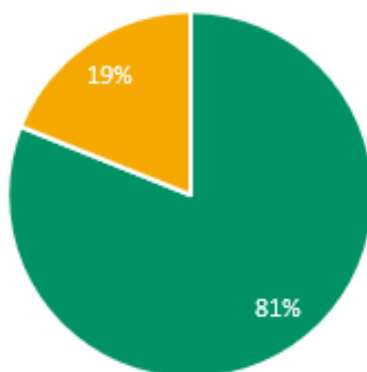


A atuação da Ouvidoria foi importante para a conclusão da sua manifestação?



■ Sim ■ Não

Utilizaria a Ouvidoria novamente?



■ Sim ■ Não