

Relatório - Manifestação

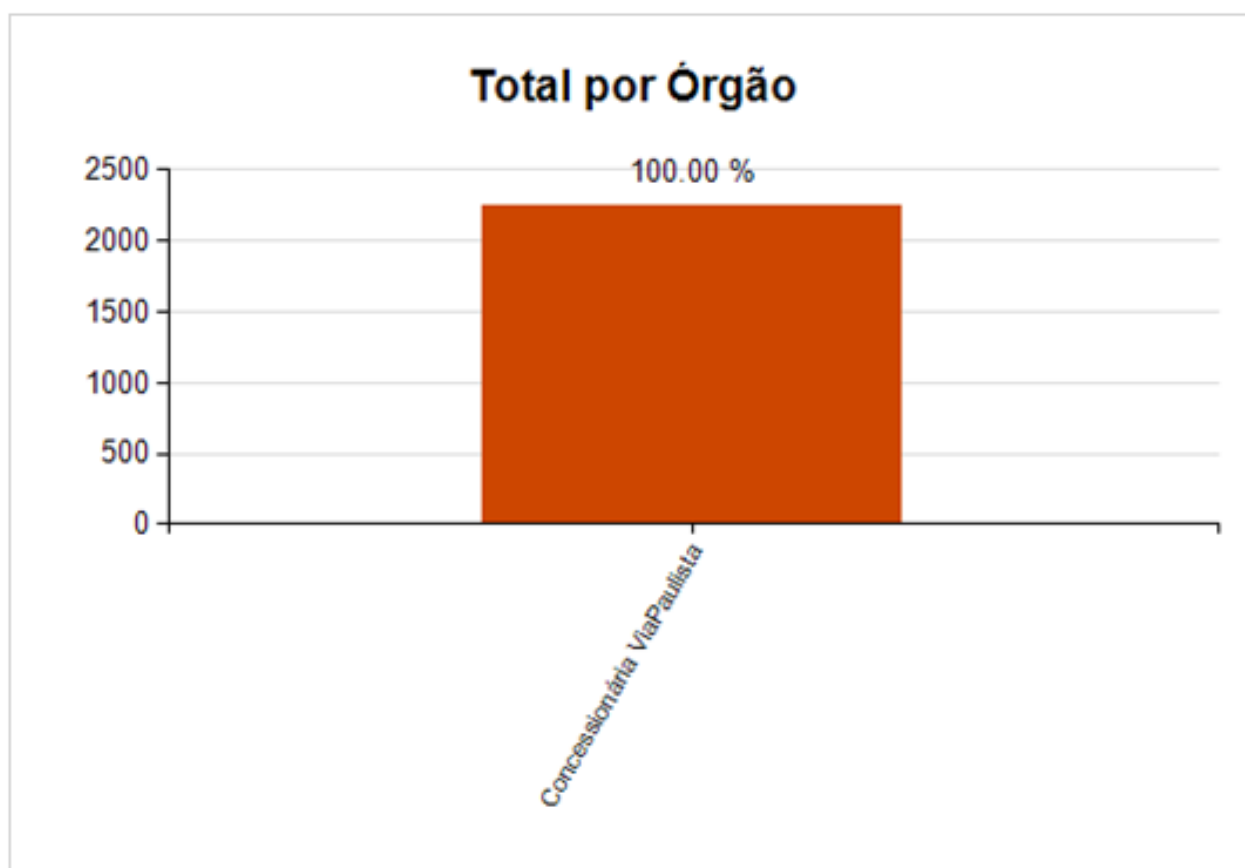
Secretaria de Governo

Concessionária ViaPaulista

Período: 01/07/2021 a 31/12/2021

Secretaria de Governo

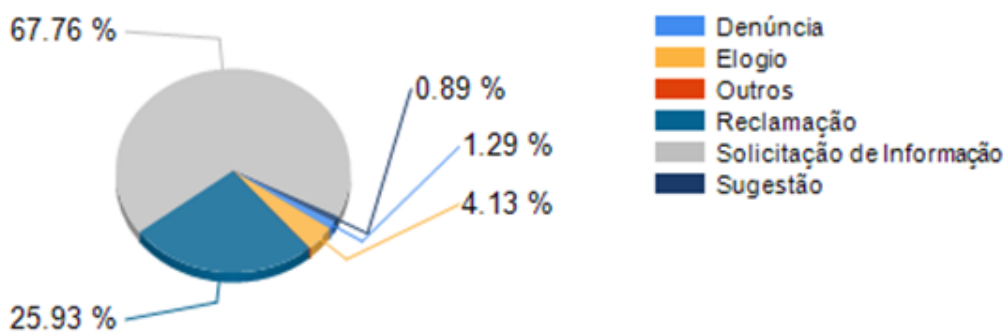
ÓRGÃOS		Quantidade
1	Concessionária ViaPaulista	2252
Total:		2252



Tipo de Manifestação

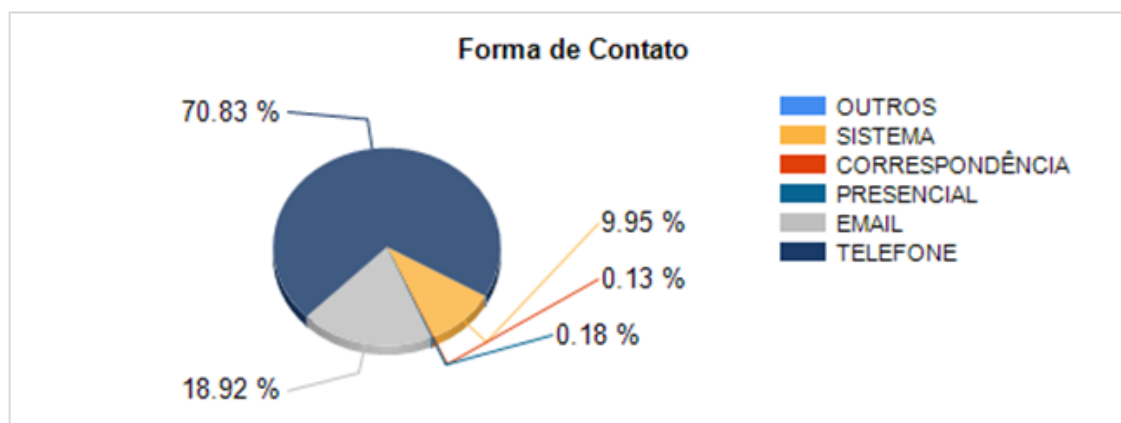
Tipo	Quantidade
Denúncia	29
Elogio	93
Outros	0
Reclamação	584
Solicitação de Informação	1526
Sugestão	20
Total:	2252

Total por Tipo



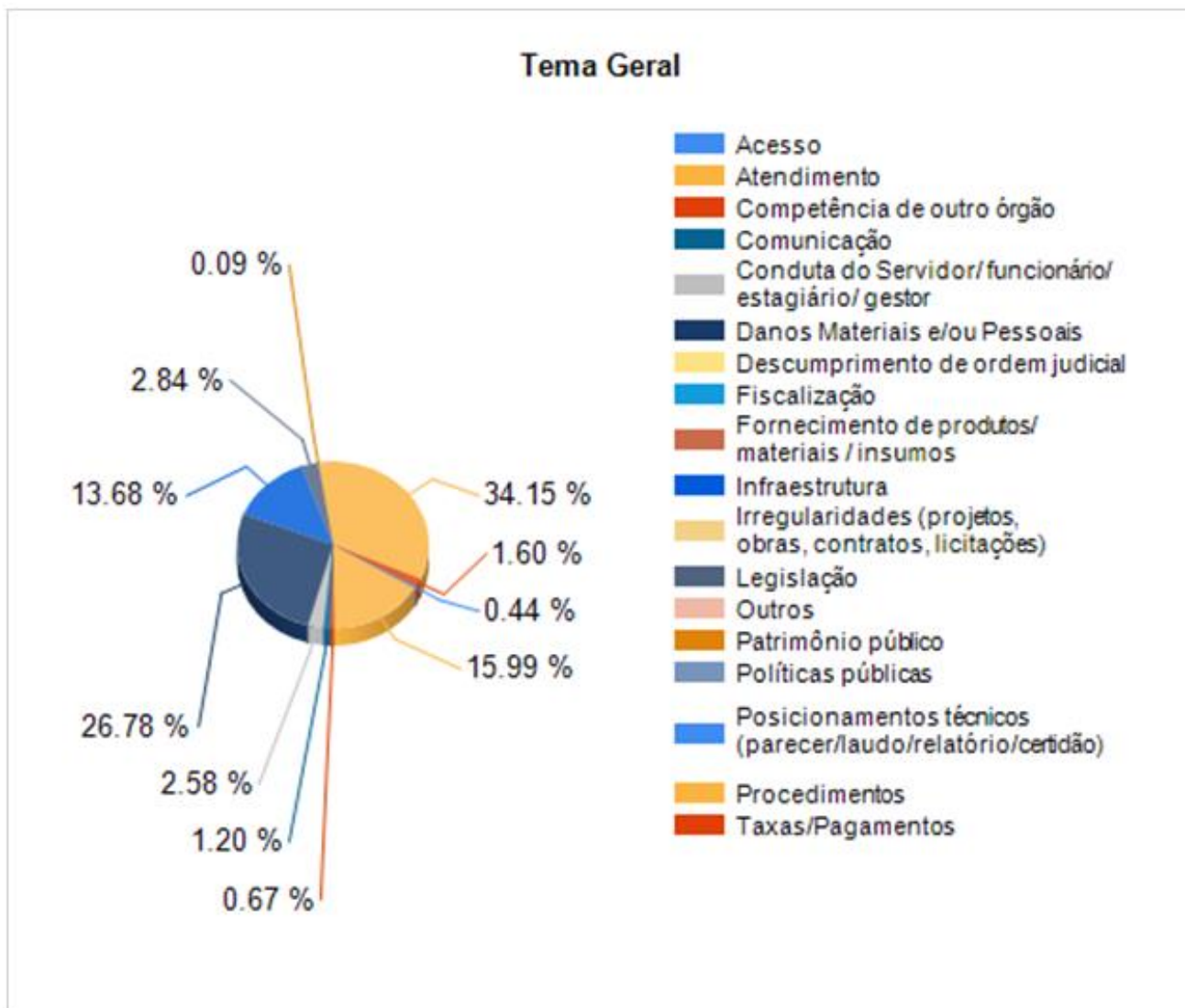
Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	27	0	0	2	0	29
Elogio	0	89	0	0	4	0	93
Outros	0	0	0	0	0	0	0
Reclamação	1	355	198	3	27	0	584
Solicitação de Informação	2	1110	228	0	186	0	1526
Sugestão	1	14	0	0	5	0	20
Total	4	1595	426	3	224	0	2252



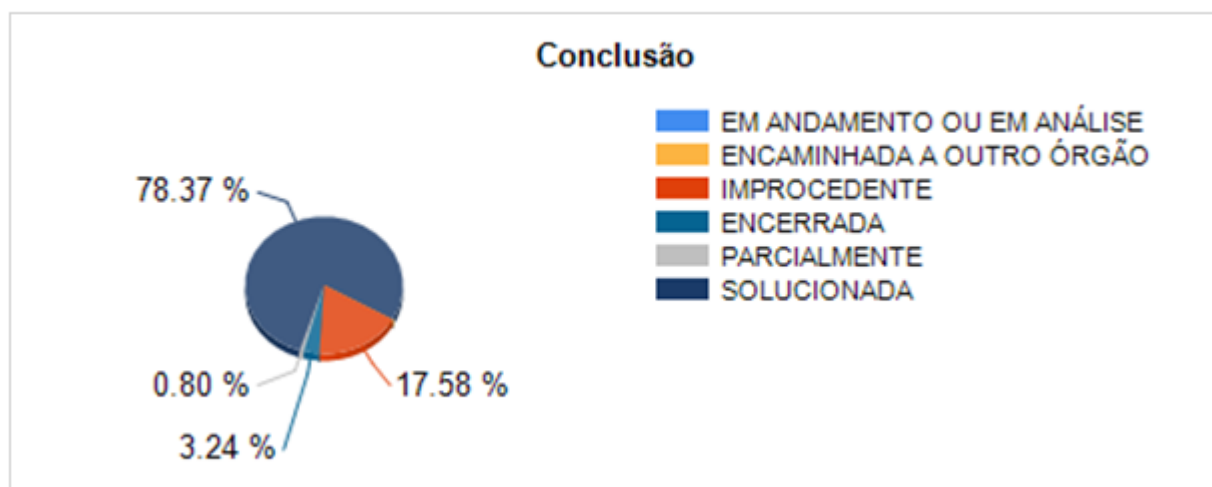
Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	3	7	0	10
Atendimento	28	93	0	23	211	5	360
Competência de outro órgão	1	0	0	10	4	0	15
Comunicação	0	0	0	0	27	0	27
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	0	0	0	40	18	0	58
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	183	420	0	603
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	0	0	119	178	11	308
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	0	0	0	0
Legislação	0	0	0	13	51	0	64
Outros	0	0	0	0	0	0	0
Patrimônio público	0	0	0	0	2	0	2
Políticas públicas	0	0	0	0	0	0	0
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	0	0	0	0	0
Procedimentos	0	0	0	161	604	4	769
Taxas/Pagamentos	0	0	0	35	1	0	36
Total	29	93	0	587	1523	20	2252



Conclusão

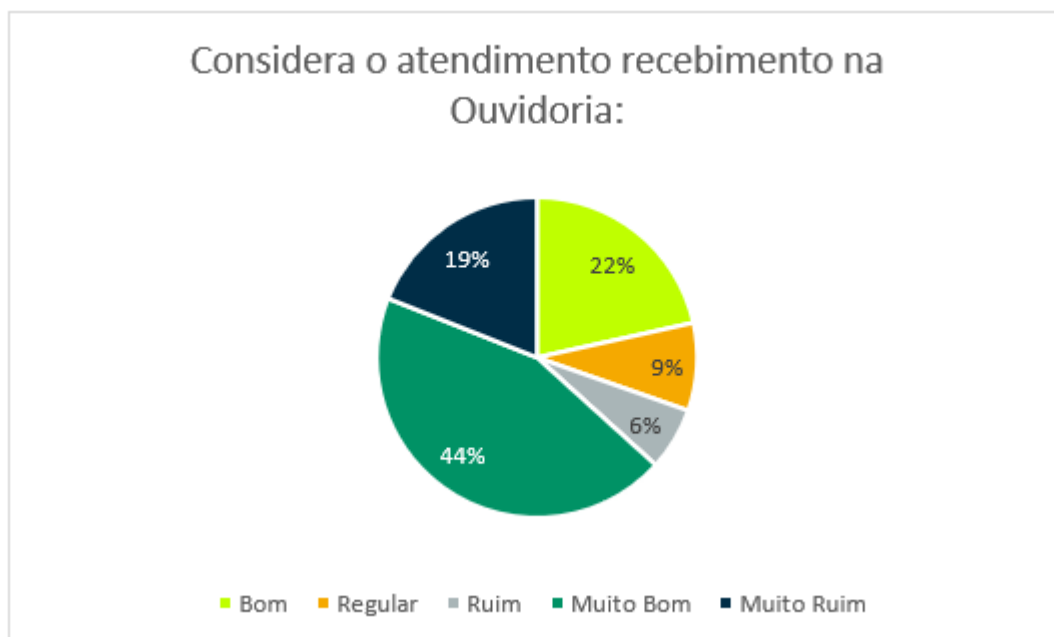
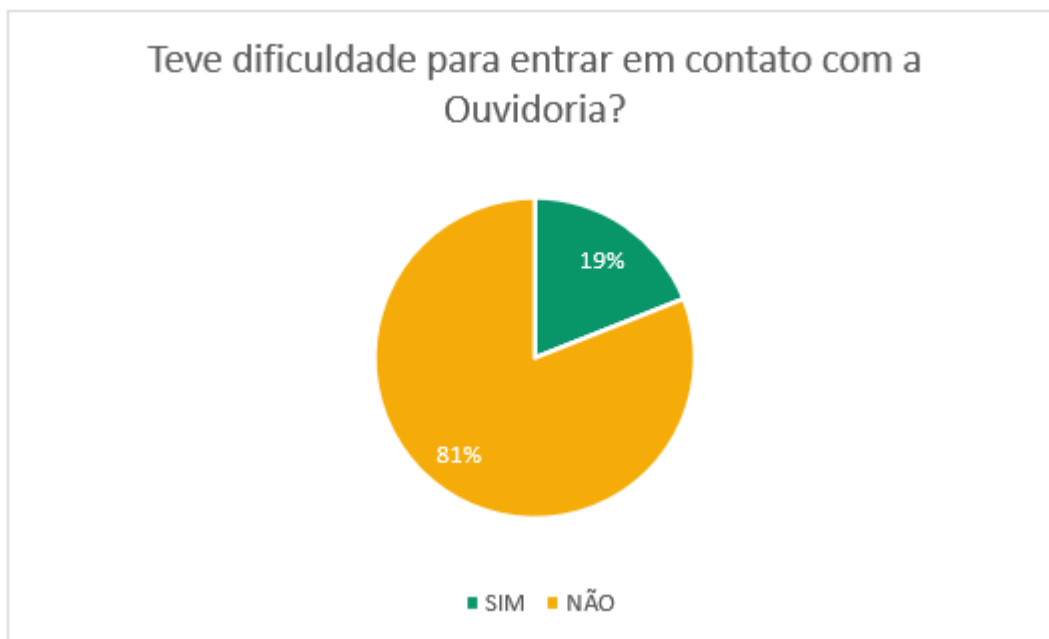
Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	15	1	4	9	0	0	29
Elogio	91	0	2	0	0	0	93
Outros	0	0	0	0	0	0	0
Reclamação	248	2	1	333	0	0	584
Solicitação de Informação	1396	14	66	50	0	0	1526
Sugestão	15	1	0	4	0	0	20
Total	1765	18	73	396	0	0	2252



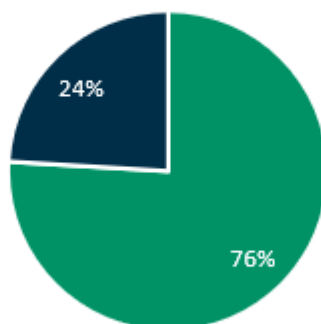
PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Período: 01/07/2021 – 31/12/2021

- Total de manifestações respondidas: 2.252
- Total de pesquisas respondidas pelo usuário: 79

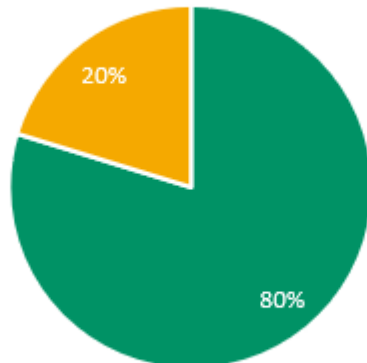


A atuação da Ouvidoria foi importante para a conclusão da sua manifestação?



■ Sim ■ Não

Utilizaria a Ouvidoria novamente?



■ Sim ■ Não