

Relatório - Manifestação

Secretaria de Governo

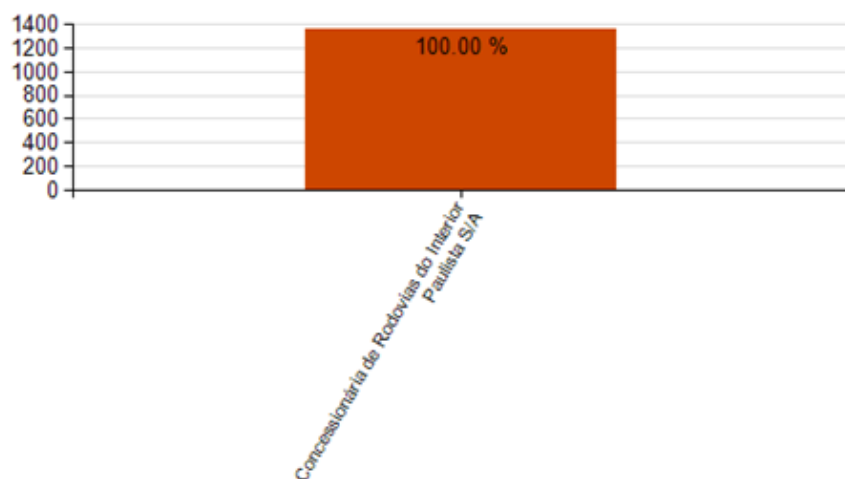
Concessionária de Rodovias do Interior Paulista S/A

Período: 01/07/2021 a 31/12/2021

Secretaria de Governo

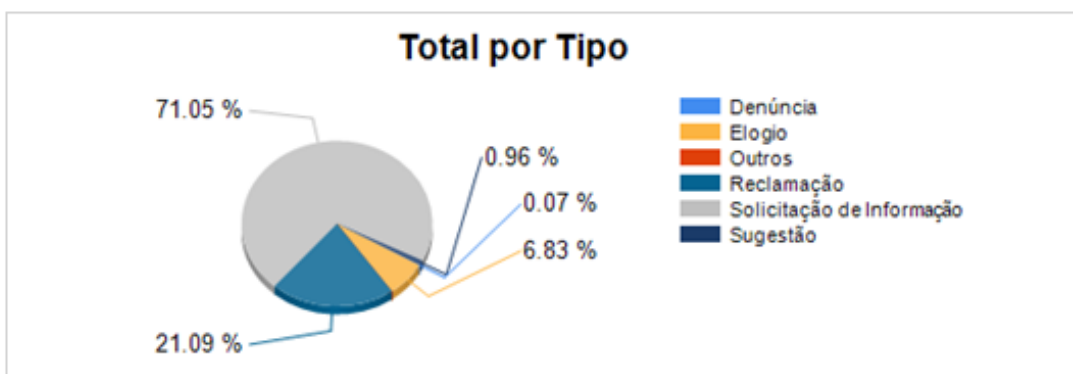
| ÓRGÃOS | | Quantidade |
|--------|---|------------|
| 1 | Concessionária de Rodovias do Interior Paulista S/A | 1361 |
| Total: | | 1361 |

Total por Órgão



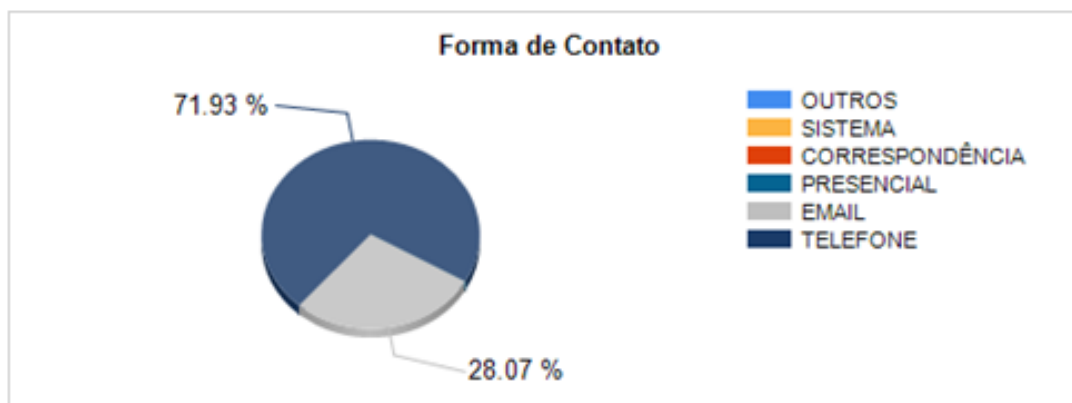
Tipo de Manifestação

| Tipo | Quantidade |
|---------------------------|------------|
| Denúncia | 1 |
| Elogio | 93 |
| Outros | 0 |
| Reclamação | 287 |
| Solicitação de Informação | 967 |
| Sugestão | 13 |
| Total: | 1361 |



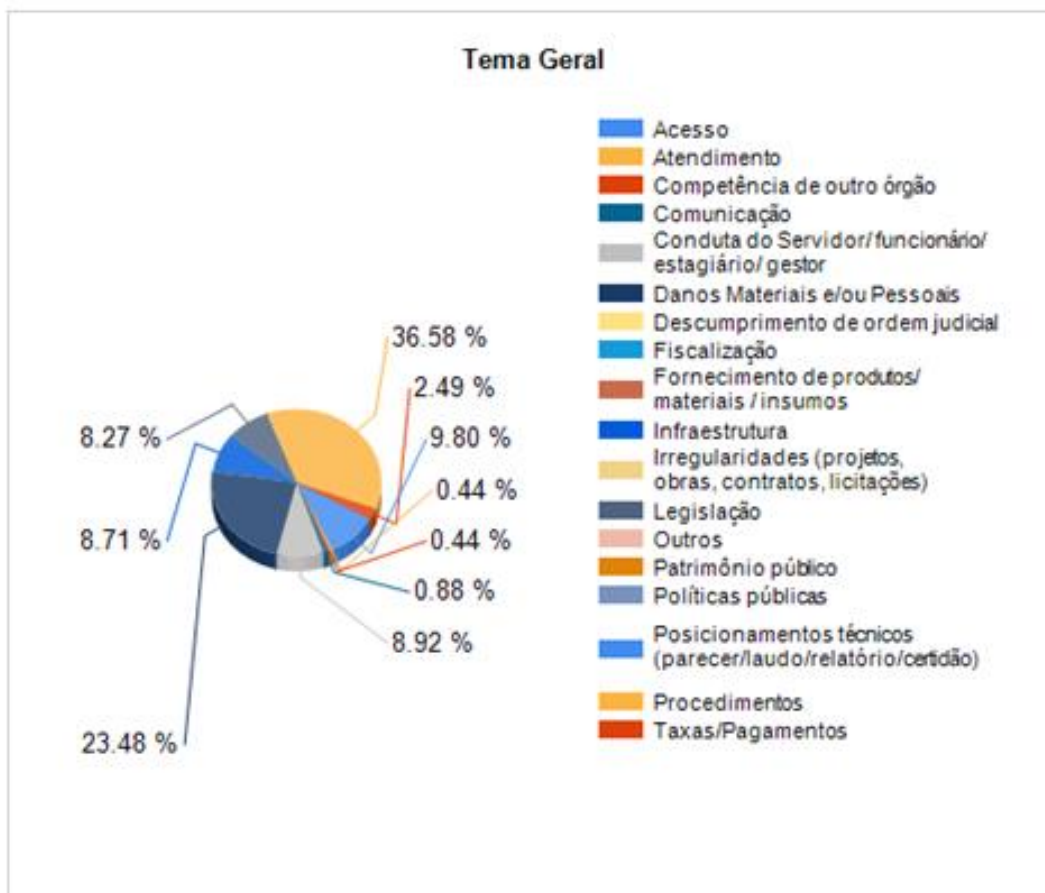
Forma de Contato

| <u>Tipo de Manifestação</u> | Presencial | Telefone | Email | Correspondência | Sistema | Outros | Total |
|-----------------------------|------------|------------|------------|-----------------|----------|----------|-------------|
| Denúncia | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Elogio | 0 | 91 | 2 | 0 | 0 | 0 | 93 |
| Outros | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Reclamação | 0 | 168 | 119 | 0 | 0 | 0 | 287 |
| Solicitação de Informação | 0 | 707 | 280 | 0 | 0 | 0 | 987 |
| Sugestão | 0 | 12 | 1 | 0 | 0 | 0 | 13 |
| Total | 0 | 979 | 382 | 0 | 0 | 0 | 1361 |



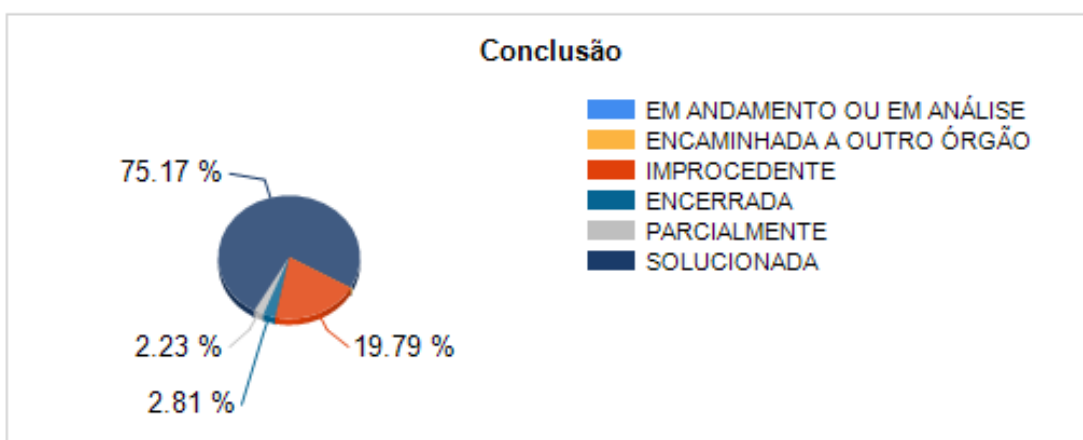
Tema Geral

| Tema Geral | Denúncia | Elogio | Outro | Reclamação | Informação | Sugestão | Total |
|--|----------|-----------|----------|------------|------------|-----------|-------------|
| Acesso | 0 | 0 | 0 | 12 | 122 | 0 | 134 |
| Atendimento | 0 | 0 | 0 | 2 | 4 | 0 | 6 |
| Competência de outro órgão | 0 | 0 | 0 | 2 | 4 | 0 | 6 |
| Comunicação | 0 | 0 | 0 | 0 | 11 | 1 | 12 |
| Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor | 1 | 93 | 0 | 23 | 5 | 0 | 122 |
| Danos Materiais e/ou Pessoais | 0 | 0 | 0 | 107 | 214 | 0 | 321 |
| 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 | 34 | 77 | 8 | 119 |
| Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Legislação | 0 | 0 | 0 | 6 | 107 | 0 | 113 |
| 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 | 0 | 0 | 0 | 72 | 424 | 4 | 500 |
| Taxas/Pagamentos | 0 | 0 | 0 | 31 | 3 | 0 | 34 |
| Total | 1 | 93 | 0 | 289 | 971 | 13 | 1367 |



Conclusão

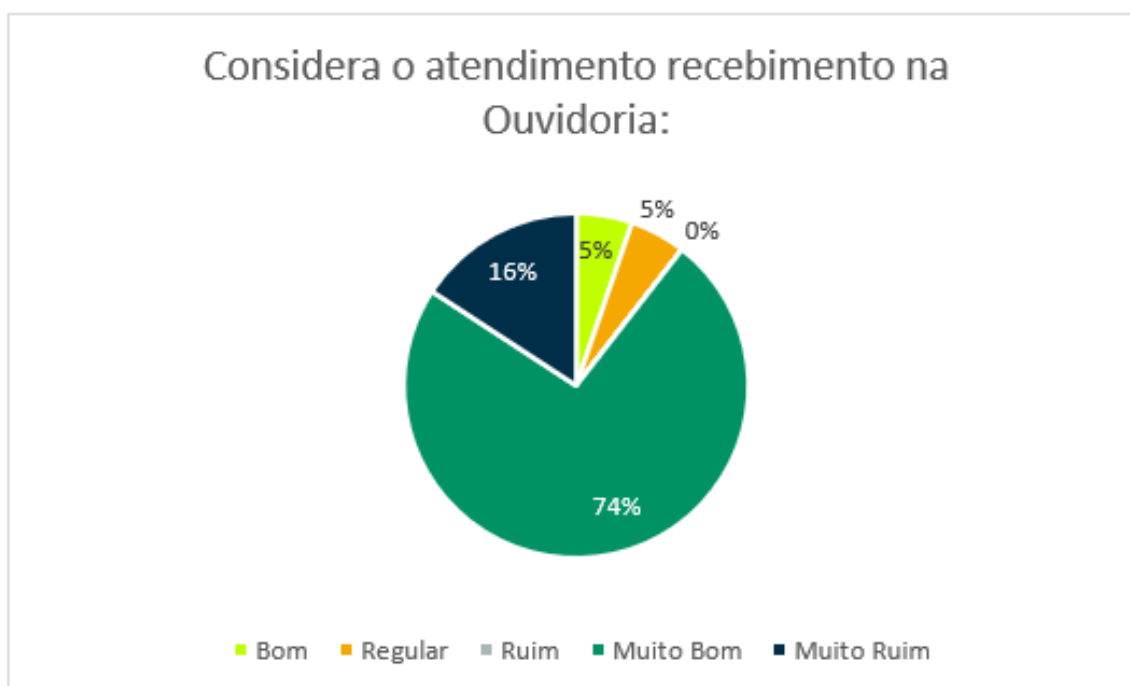
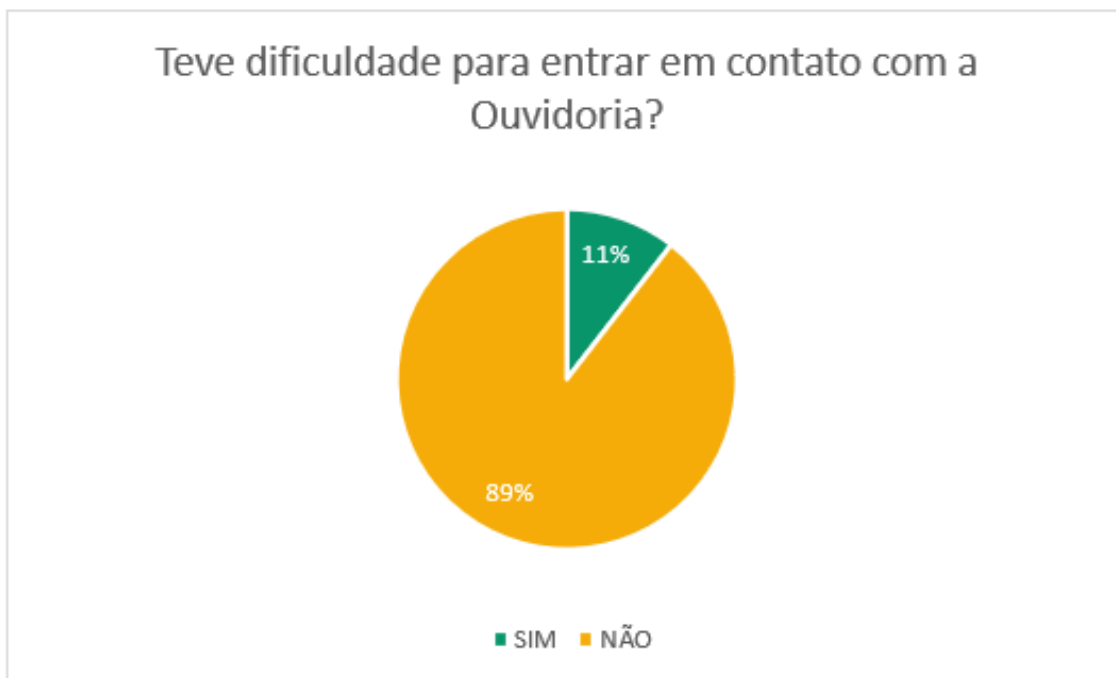
| Tipo de Manifestação | Solucionada | Solucionada Parcialmente | Encerrada | Improcedente | Encaminhada a outro Órgão | Em andamento ou Em Análise | Total |
|---------------------------|-------------|--------------------------|-----------|--------------|---------------------------|----------------------------|-------------|
| Denúncia | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Elogio | 93 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 93 |
| Outros | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Reclamação | 88 | 6 | 0 | 193 | 0 | 0 | 287 |
| Solicitação de Informação | 871 | 34 | 36 | 26 | 0 | 0 | 967 |
| Sugestão | 13 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 13 |
| Total | 1068 | 40 | 36 | 219 | 0 | 0 | 1361 |



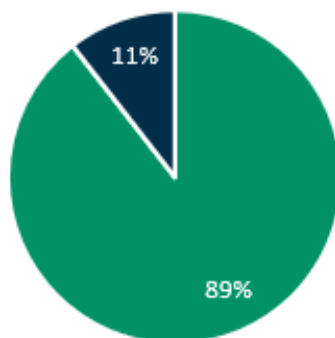
PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Período: 01/07/2021 – 31/12/2021

- Total de manifestações respondidas: 1.361
- Total de pesquisas respondidas pelo usuário: 19

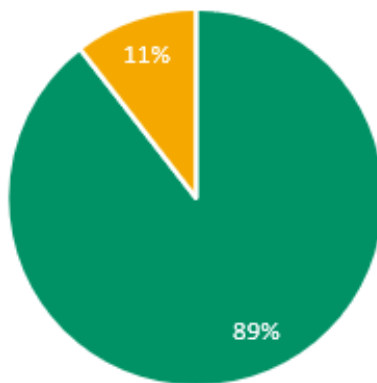


A atuação da Ouvidoria foi importante para a conclusão da sua manifestação?



■ Sim ■ Não

Utilizaria a Ouvidoria novamente?



■ Sim ■ Não