

Relatório - Manifestação

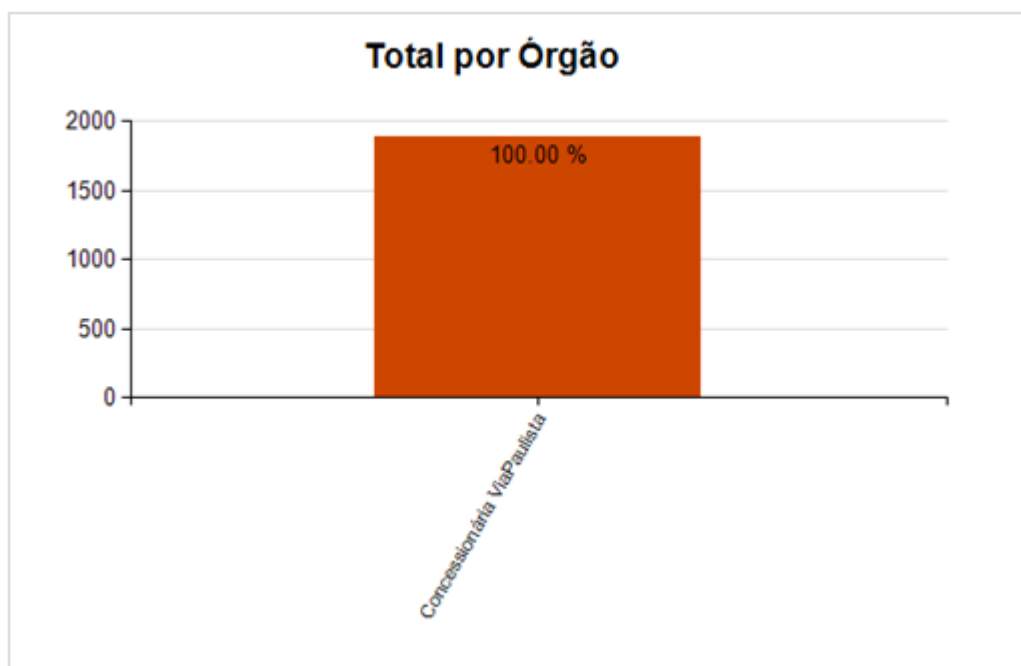
Secretaria de Governo

Concessionária ViaPaulista

Período: 01/01/2022 a 30/06/2022

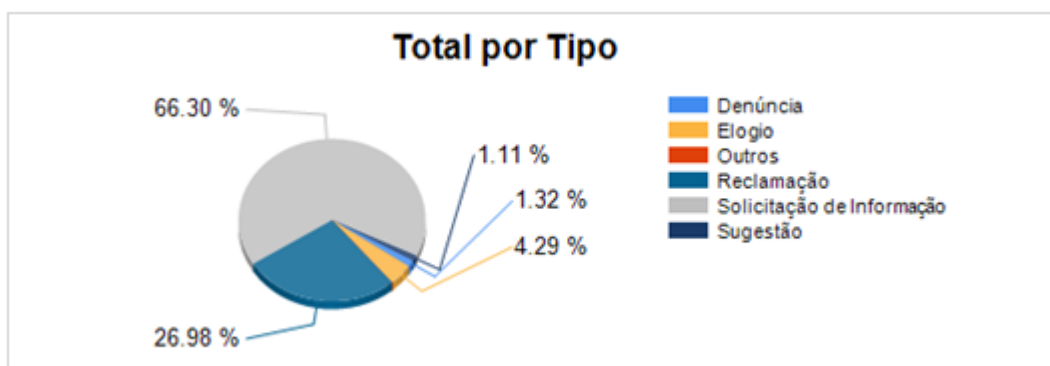
Secretaria de Governo

| ÓRGÃOS | | Quantidade |
|--------|----------------------------|------------|
| 1 | Concessionária ViaPaulista | 1890 |
| Total: | | 1890 |



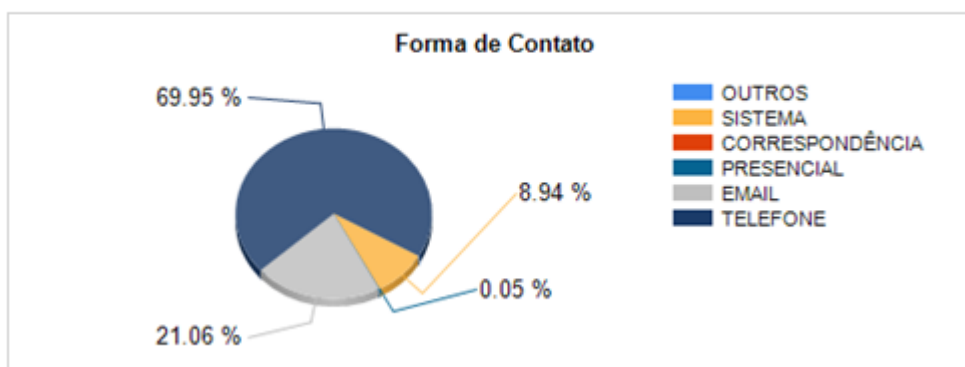
Tipo de Manifestação

| Tipo | Quantidade |
|---------------------------|------------|
| Denúncia | 25 |
| Elogio | 81 |
| Outros | 0 |
| Reclamação | 510 |
| Solicitação de Informação | 1253 |
| Sugestão | 21 |
| Total: | 1890 |



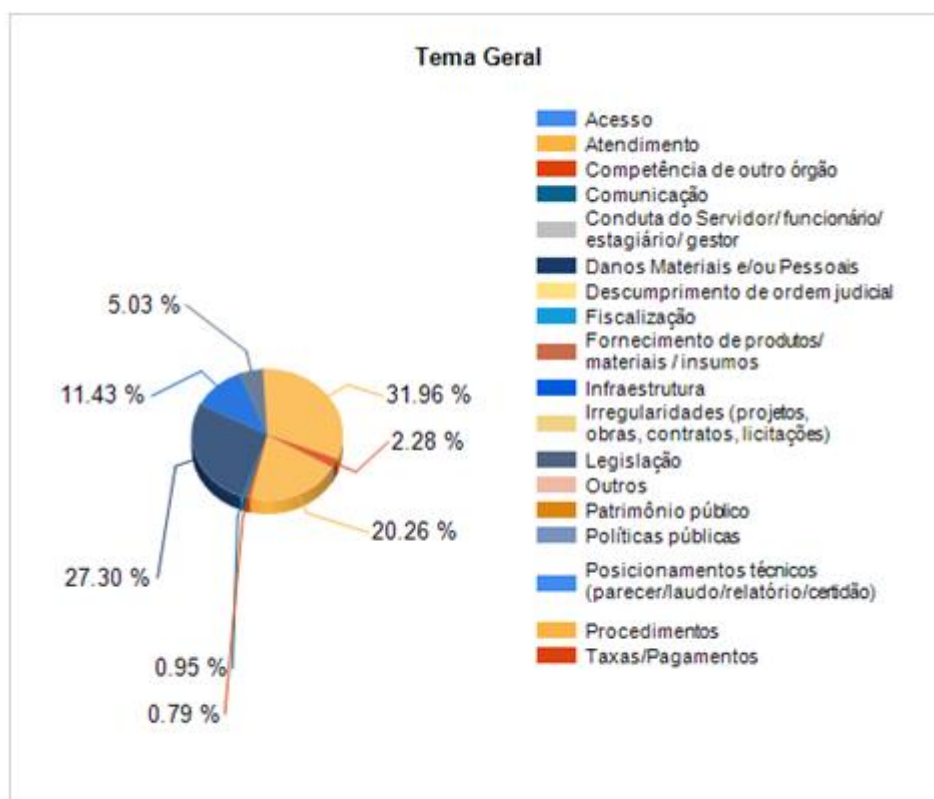
Forma de Contato

| <u>Tipo de Manifestação</u> | Presencial | Telefone | Email | Correspondência | Sistema | Outros | Total |
|-----------------------------|------------|-------------|------------|-----------------|------------|----------|-------------|
| Denúncia | 0 | 17 | 4 | 0 | 4 | 0 | 25 |
| Elogio | 0 | 78 | 1 | 0 | 2 | 0 | 81 |
| Outros | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Reclamação | 0 | 300 | 197 | 0 | 13 | 0 | 510 |
| Solicitação de Informação | 1 | 913 | 196 | 0 | 143 | 0 | 1253 |
| Sugestão | 0 | 14 | 0 | 0 | 7 | 0 | 21 |
| Total | 1 | 1322 | 398 | 0 | 169 | 0 | 1890 |



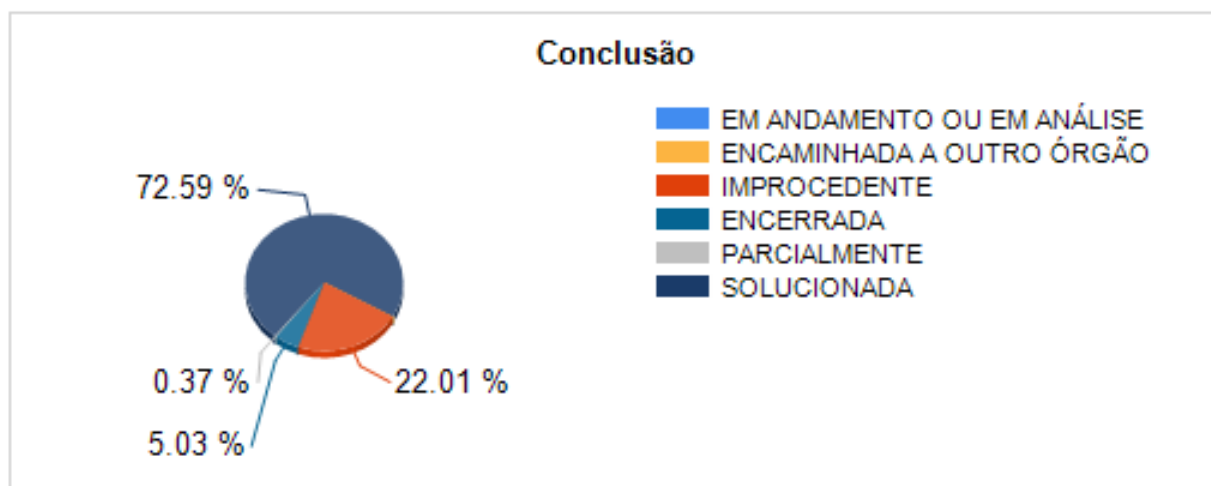
Tema Geral

| Tema Geral | Denúncia | Elogio | Outro | Reclamação | Informação | Sugestão | Total |
|--|-----------|-----------|----------|------------|-------------|-----------|-------------|
| Acesso | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Atendimento | 25 | 78 | 0 | 37 | 243 | 0 | 383 |
| Competência de outro órgão | 0 | 0 | 0 | 5 | 10 | 0 | 15 |
| Comunicação | 0 | 0 | 0 | 0 | 18 | 0 | 18 |
| Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Danos Materiais e/ou Pessoais | 0 | 0 | 0 | 177 | 339 | 0 | 516 |
| 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 | 3 | 0 | 53 | 148 | 12 | 216 |
| Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Legislação | 0 | 0 | 0 | 9 | 88 | 0 | 95 |
| 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 | 186 | 409 | 9 | 604 |
| Taxas/Pagamentos | 0 | 0 | 0 | 43 | 0 | 0 | 43 |
| Total | 25 | 81 | 0 | 510 | 1253 | 21 | 1890 |



Conclusão

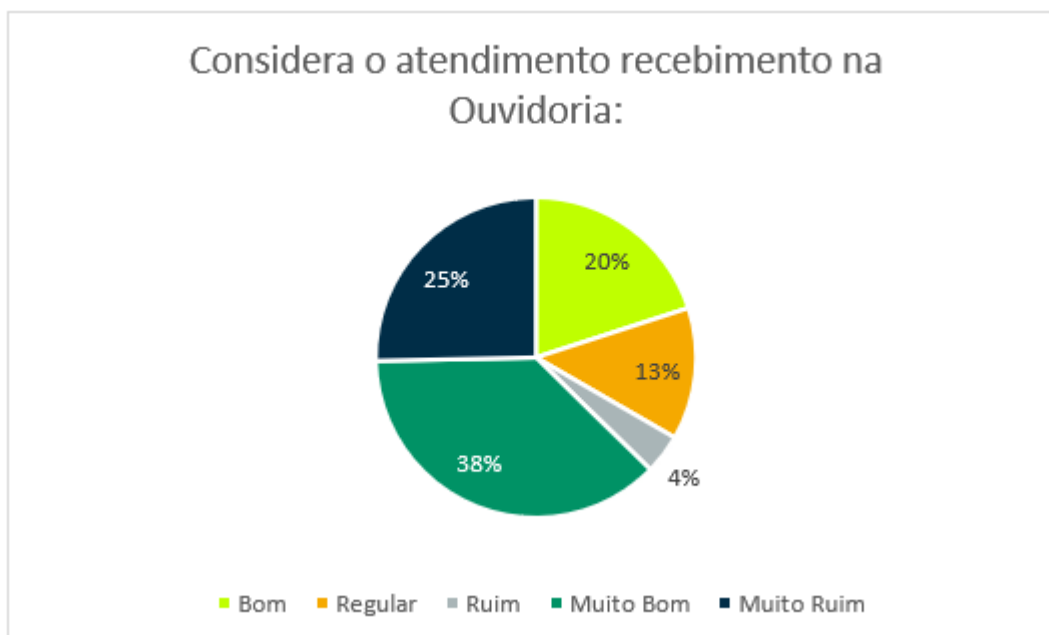
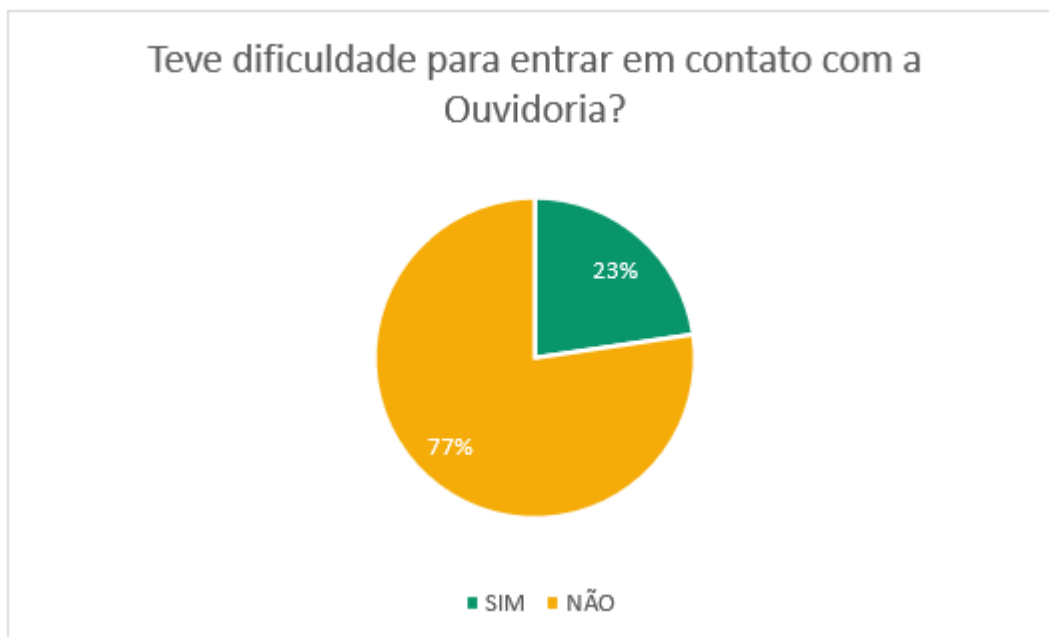
| Tipo de Manifestação | Solucionada | Solucionada Parcialmente | Encerrada | Improcedente | Encaminhada a outro Órgão | Em andamento ou Em Análise | Total |
|---------------------------|-------------|--------------------------|-----------|--------------|---------------------------|----------------------------|-------------|
| Denúncia | 17 | 0 | 2 | 6 | 0 | 0 | 25 |
| Elogio | 81 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 81 |
| Outros | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Reclamação | 155 | 2 | 4 | 349 | 0 | 0 | 510 |
| Solicitação de Informação | 1104 | 5 | 89 | 55 | 0 | 0 | 1253 |
| Sugestão | 15 | 0 | 0 | 6 | 0 | 0 | 21 |
| Total | 1372 | 7 | 95 | 416 | 0 | 0 | 1890 |



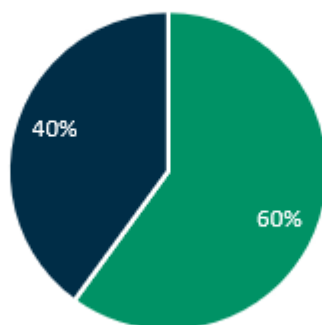
PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Período: 01/01/2022 – 30/06/2022

- Total de manifestações respondidas: 1.890
- Total de pesquisas respondidas pelo usuário: 75

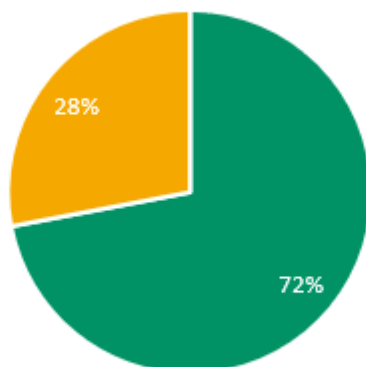


A atuação da Ouvidoria foi importante para a conclusão da sua manifestação?



■ Sim ■ Não

Utilizaria a Ouvidoria novamente?



■ Sim ■ Não