

Relatório - Manifestação

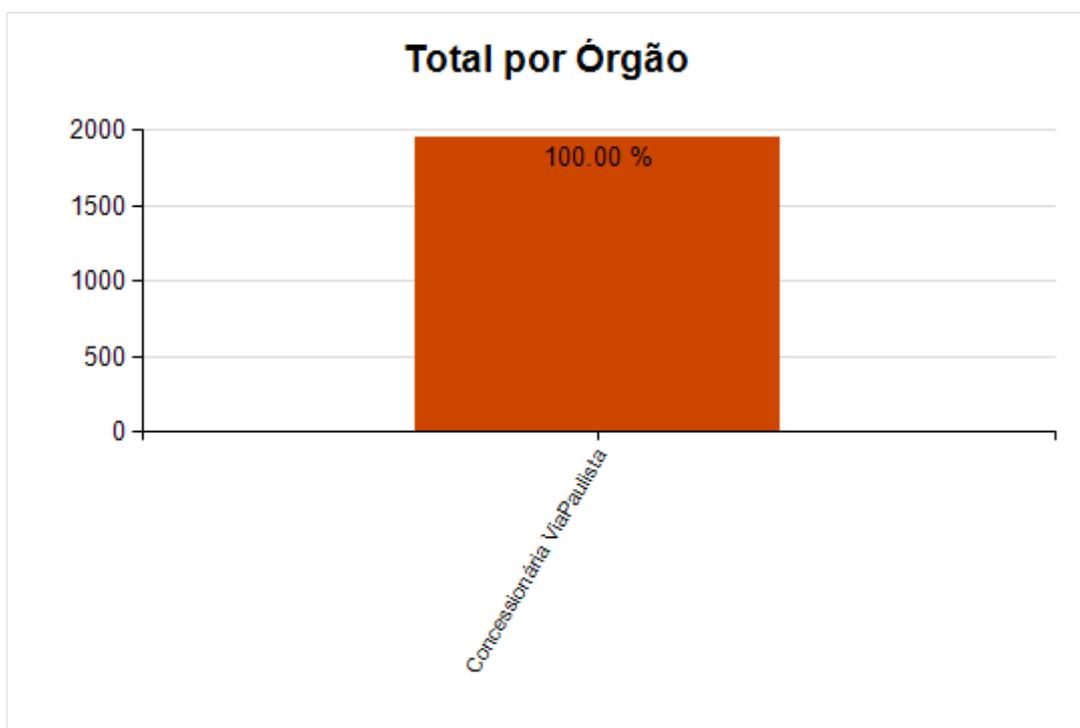
Secretaria de Governo

Concessionária ViaPaulista

Período: 01/01/2020 a 30/06/2020

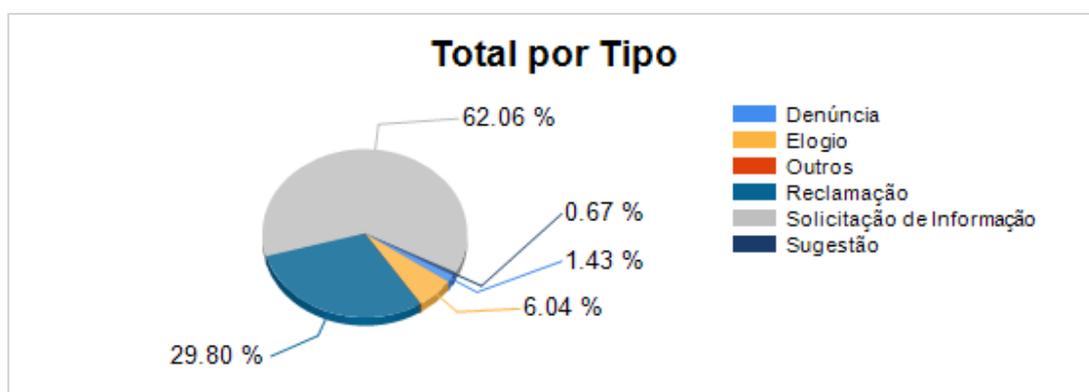
Secretaria de Governo

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Concessionária ViaPaulista	1953
Total:		1953



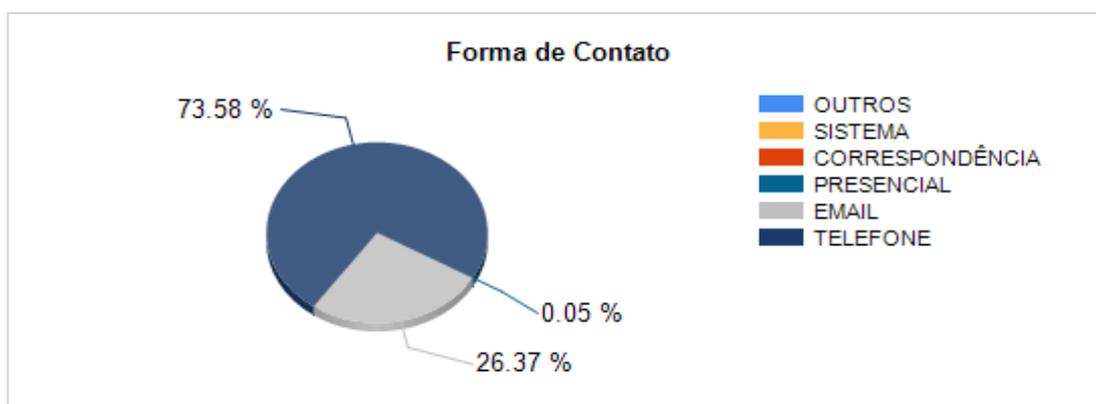
Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	28
Elogio	118
Outros	0
Reclamação	582
Solicitação de Informação	1212
Sugestão	13
Total:	1953



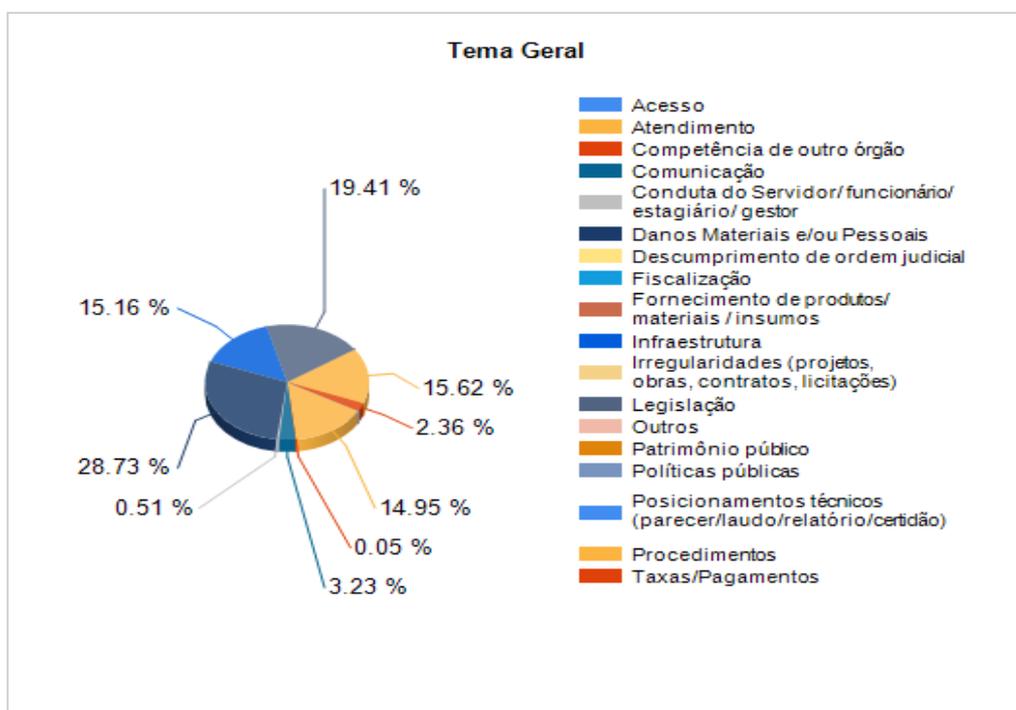
Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	26	2	0	0	0	28
Elogio	0	107	11	0	0	0	118
Outros	0	0	0	0	0	0	0
Reclamação	1	325	256	0	0	0	582
Solicitação de Informação	0	971	241	0	0	0	1212
Sugestão	0	8	5	0	0	0	13
Total	1	1437	515	0	0	0	1953



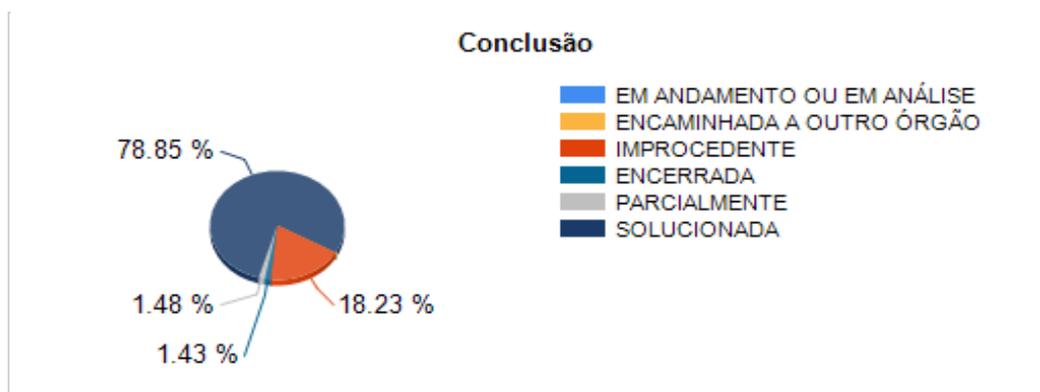
Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	0	0	0	0
Atendimento	0	118	0	57	117	0	292
Competência de outro órgão	0	0	0	1	0	0	1
Comunicação	0	0	0	0	63	0	63
Conduta do Servidor/	10	0	0	0	0	0	10
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	199	362	0	561
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização	0	0	0	0	0	0	0
Fornecimento de produtos/	0	0	0	0	0	0	0
Infraestrutura	0	0	0	127	164	5	296
Irregularidades (projetos, obras,	0	0	0	0	0	0	0
Legislação	0	0	0	50	329	0	379
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	0	0	0	0	0	0	0
Procedimentos	18	0	0	103	176	8	305
Taxas/Pagamentos	0	0	0	45	1	0	46
Total	28	118	0	582	1212	13	1953



Conclusão

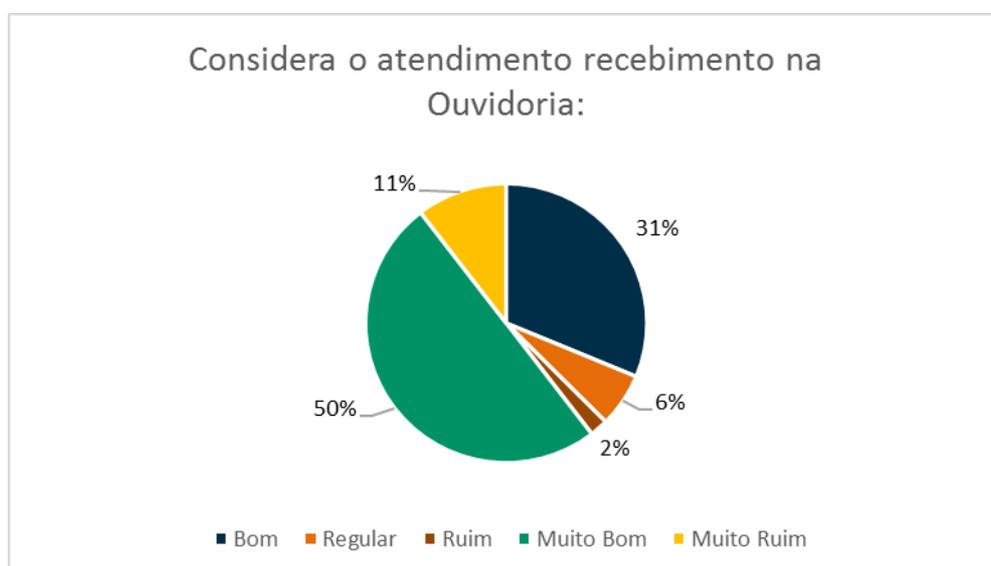
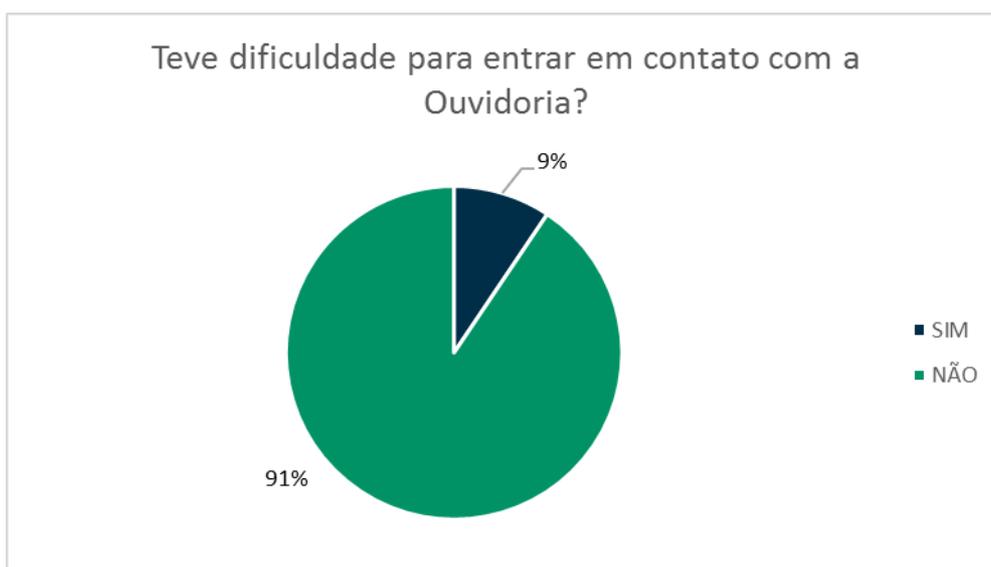
Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em	Total
Denúncia	25	1	1	1	0	0	28
Elogio	118	0	0	0	0	0	118
Outros	0	0	0	0	0	0	0
Reclamação	227	23	19	313	0	0	582
Solicitação de Informação	1158	5	8	41	0	0	1212
Sugestão	12	0	0	1	0	0	13
Total	1540	29	28	356	0	0	1953



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Período: 01/01/2020 – 30/06/2020

- Total de manifestações respondidas: 1953
- Total de pesquisas respondidas pelo usuário: 96

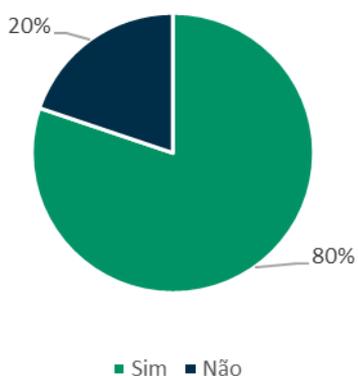


PESQUISA DE SATISFAÇÃO

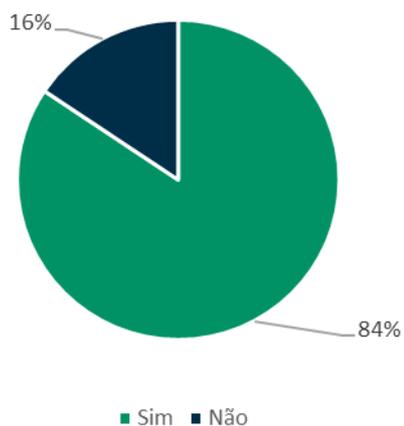
Período: 01/01/2020 – 30/06/2020

- Total de manifestações respondidas: 1953
- Total de pesquisas respondidas pelo usuário: 96

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



Utilizaria a Ouvidoria novamente?



SEGUNDO SEMESTRE 2020

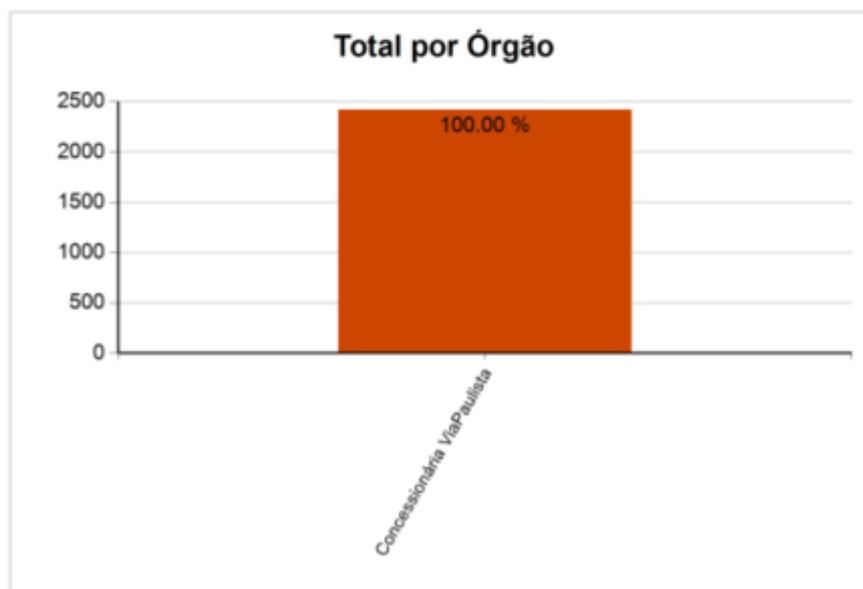
10/02/2021 03:20 PM

Relatório - Manifestação

Secretaria de Governo
Concessionária ViaPaulista
Período: 01/07/2020 a 31/12/2020

Secretaria de Governo

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Concessionária ViaPaulista	2420
Total:		2420



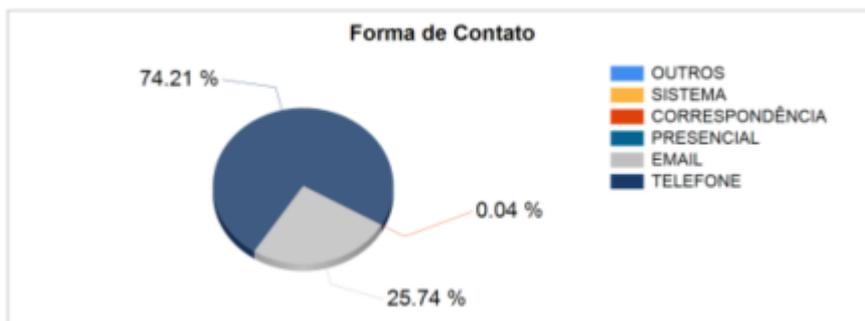
Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	34
Elogio	103
Outros	0
Reclamação	698
Solicitação de Informação	1550
Sugestão	35
Total:	2420



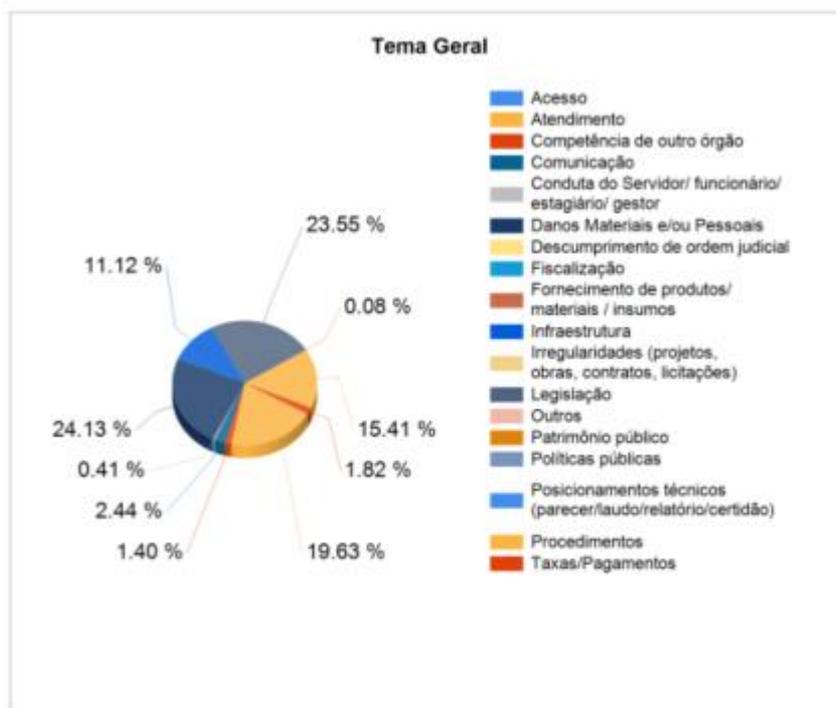
Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	30	4	0	0	0	34
Elogio	0	95	8	0	0	0	103
Outros	0	0	0	0	0	0	0
Reclamação	0	390	307	1	0	0	698
Solicitação de Informação	0	1258	292	0	0	0	1550
Sugestão	0	23	12	0	0	0	35
Total	0	1796	623	1	0	0	2420



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	0	0	0	0
Atendimento	24	103	0	131	217	0	475
Competência de outro órgão	0	0	0	13	17	4	34
Comunicação	0	0	0	0	59	0	59
Conduta do Servidor/funcionário/estagiário/gestor	10	0	0	0	0	0	10
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	190	394	0	584
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	99	148	22	269
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	0	0	0	0
Legislação	0	0	0	49	521	0	570
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	172	192	9	373
Taxas/Pagamentos	0	0	0	44	0	0	44
Total	34	103	0	698	1550	35	2420



Conclusão

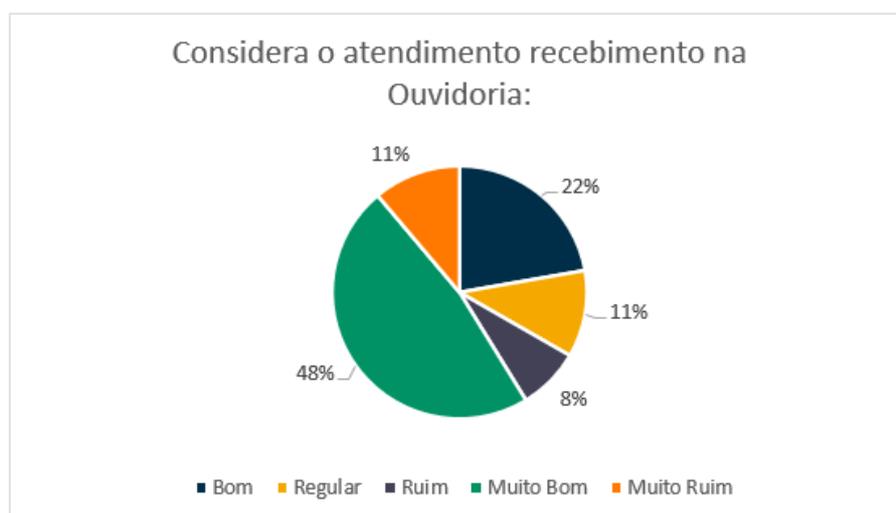
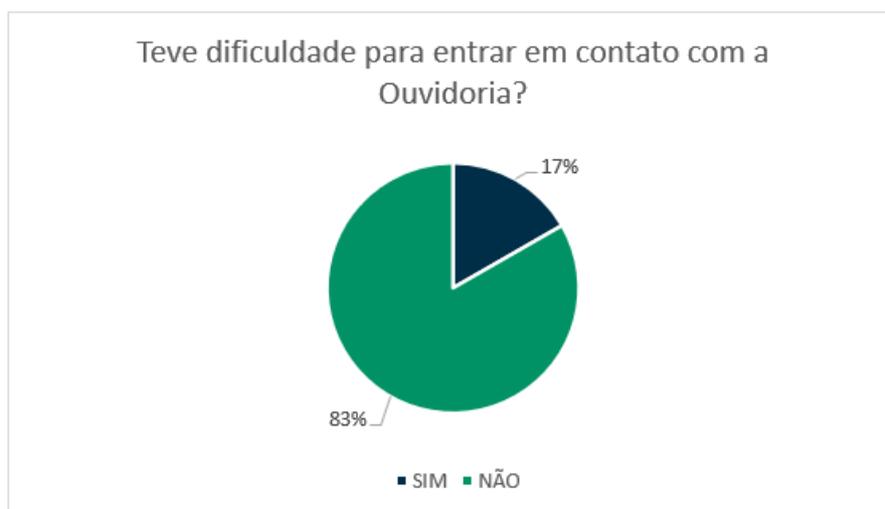
Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	25	6	1	2	0	0	34
Elogio	101	0	2	0	0	0	103
Outros	0	0	0	0	0	0	0
Reclamação	225	14	22	437	0	0	698
Solicitação de Informação	1444	32	42	32	0	0	1550
Sugestão	24	2	1	8	0	0	35
Total	1819	54	68	479	0	0	2420



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Período: 01/07/2020 – 31/12/2020

- Total de manifestações respondidas: 2420
- Total de pesquisas respondidas pelo usuário: 126

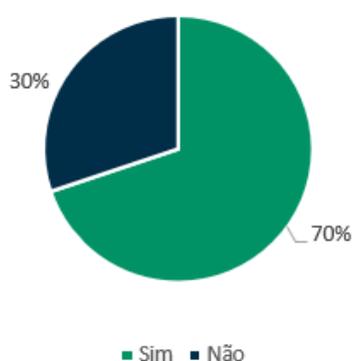


PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Período: 01/07/2020 – 31/12/2020

- Total de manifestações respondidas: 2420
- Total de pesquisas respondidas pelo usuário: 126

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



Utilizaria a Ouvidoria novamente?

