

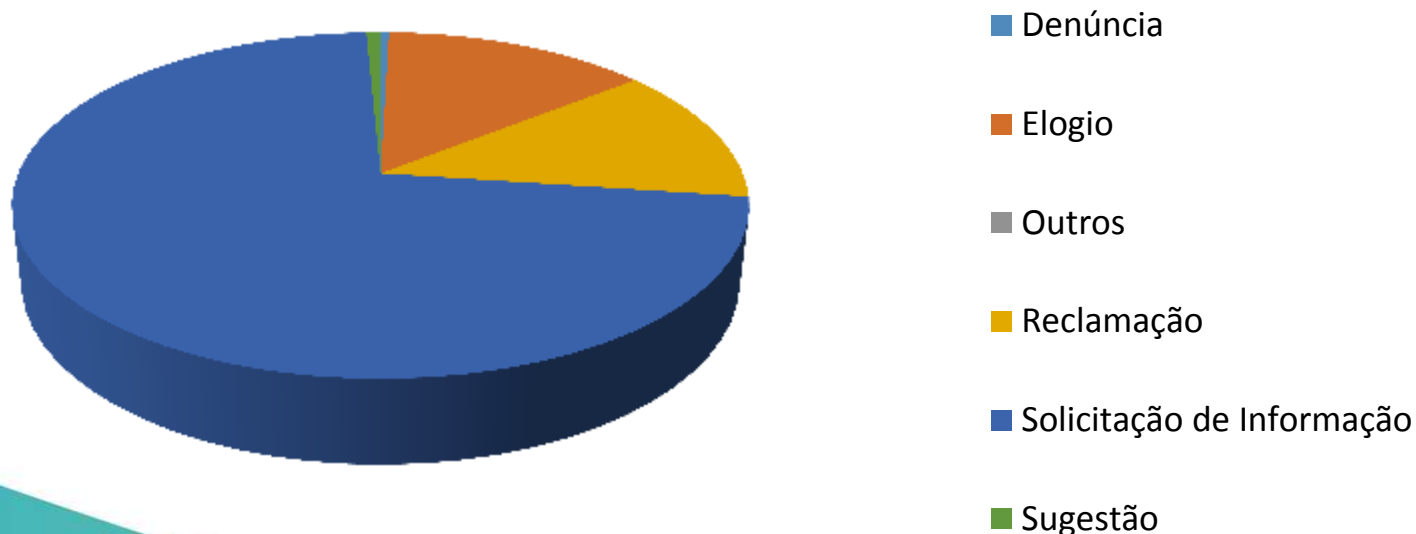
DEMANDAS DE OUVIDORIA/2016



1º DE JANEIRO A 31 DE DEZEMBRO DE 2016

TIPO DE MANIFESTAÇÃO

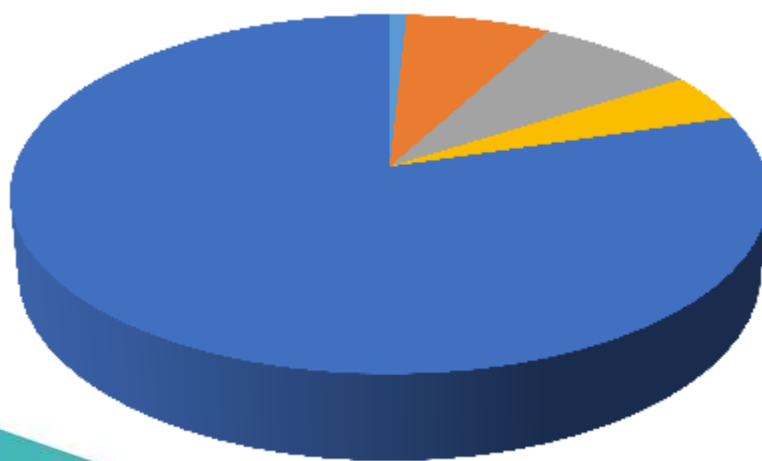
Tipo de Manifestação	Quantidade
Denúncia	30
Elogio	944
Outros	0
Reclamação	873
Solicitação de Informação	4900
Sugestão	51
Total	6798



1º DE JANEIRO A 31 DE DEZEMBRO DE 2016

FORMA DE CONTATO

Tipo De Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail (contato eletrônico)	Correspondência (ofício, fax, carta, formulário)	Sistema	Total
Denúncia	0	3	5	0	22	30
Elogio	30	435	15	261	203	944
Outros	0	0	0	0	0	0
Reclamação	6	34	157	3	673	873
Solicitação de Informação	14	10	356	12	4508	4900
Sugestão	7	2	10	17	15	51
Total	57	484	543	293	5421	6798



- Presencial
- Telefone
- E-mail (contato eletrônico)
- Correspondência (ofício, fax, carta, formulário)
- Sistema

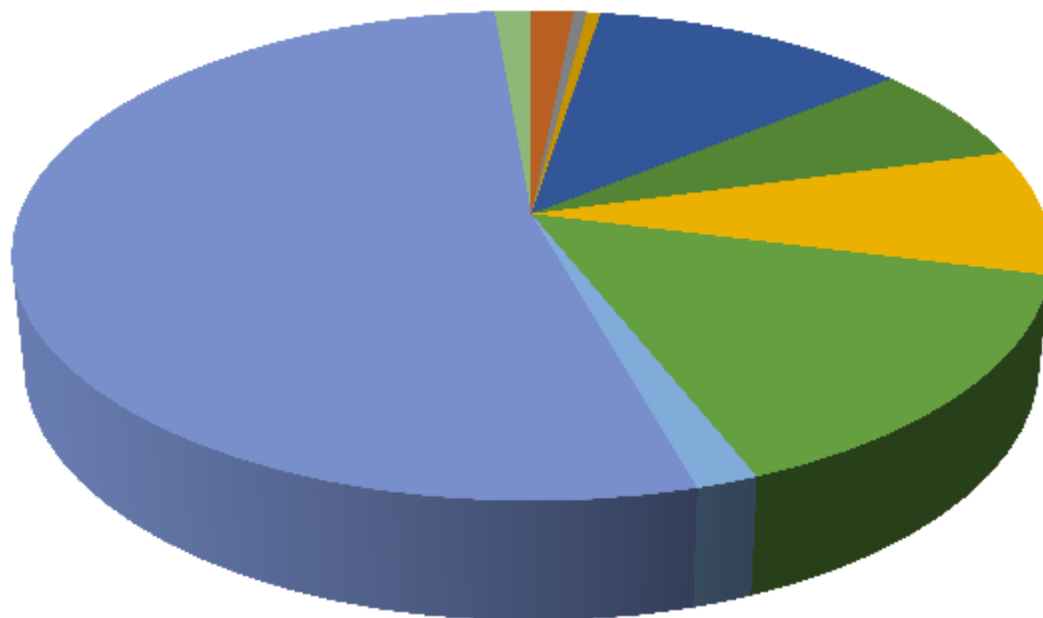
1º DE JANEIRO A 31 DE DEZEMBRO DE 2016

TEMA GERAL

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outros	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	3	0	0	3
Atendimento	0	353	0	55	120	2	530
Competência de outro órgão	1	0	0	87	5	2	95
Comunicação	0	2	0	5	30	14	51
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	2	362	0	133	0	0	497
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	7	643	0	650
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	1	227	0	259	281	22	790
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	0	0	0	0
Legislação	7	0	0	33	977	0	1017
Outros	0	0	0	0	50	0	50
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	18	0	0	133	2791	11	2953
Taxas/Pagamentos	1	0	0	158	1	0	160
Total	30	944	0	873	4900	51	6798

1º DE JANEIRO A 31 DE DEZEMBRO DE 2016

TEMA GERAL



- Acesso
- Atendimento
- Competência de outro órgão
- Comunicação
- Conduta do Servidor / funcionário / estagiário / gestor
- Danos Materiais e/ou Pessoais
- Descumprimento de ordem judicial
- Fiscalização
- Fornecimento de produtos / materiais / insumos
- Infraestrutura
- Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)
- Legislação
- Outros
- Patrimônio Público
- Políticas Públicas
- Posicionamentos técnicos (parecer / laudo / relatório / certidão)
- Procedimentos
- Taxas / pagamentos



CONCESSIONÁRIA
SPMAR
RODOANEL SUL E LESTE