

DEMANDAS DE OUVIDORIA 1º SEMESTRE 2021

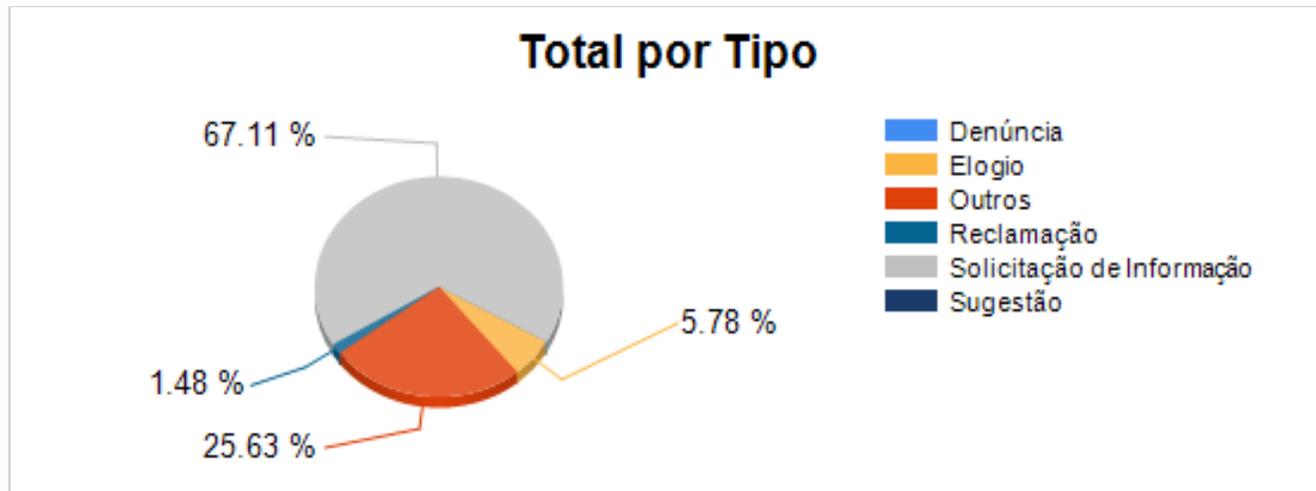


1º DE JANEIRO A 30 DE JUNHO DE 2021

TIPO DE MANIFESTAÇÃO

Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	0
Elogio	390
Outros	1728
Reclamação	100
Solicitação de Informação	4525
Sugestão	0
Total:	6743

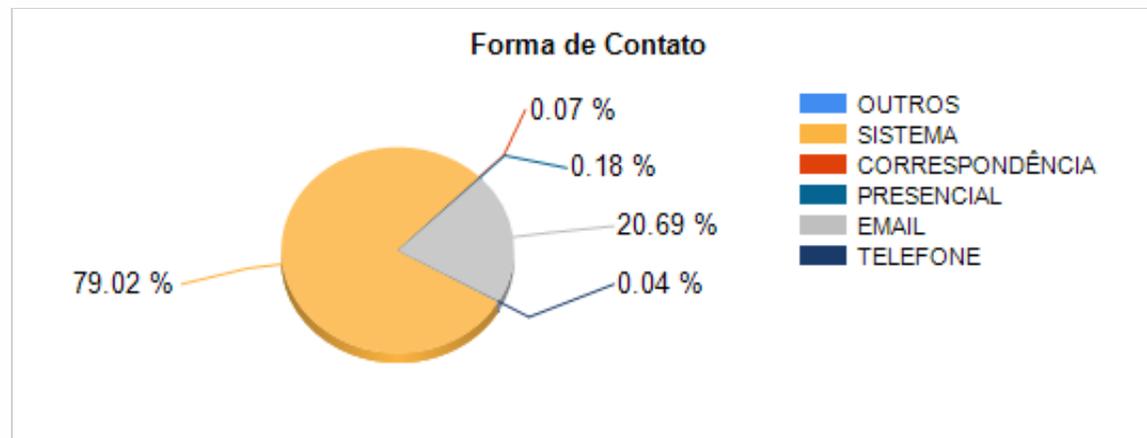


1º DE JANEIRO A 30 DE JUNHO DE 2021

FORMA DE CONTATO

Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	0	0	0	0	0
Elogio	0	1	42	3	344	0	390
Outros	7	1	708	1	1011	0	1728
Reclamação	0	0	20	0	80	0	100
Solicitação de Informação	5	1	625	1	3893	0	4525
Sugestão	0	0	0	0	0	0	0
Total	12	3	1395	5	5328	0	6743



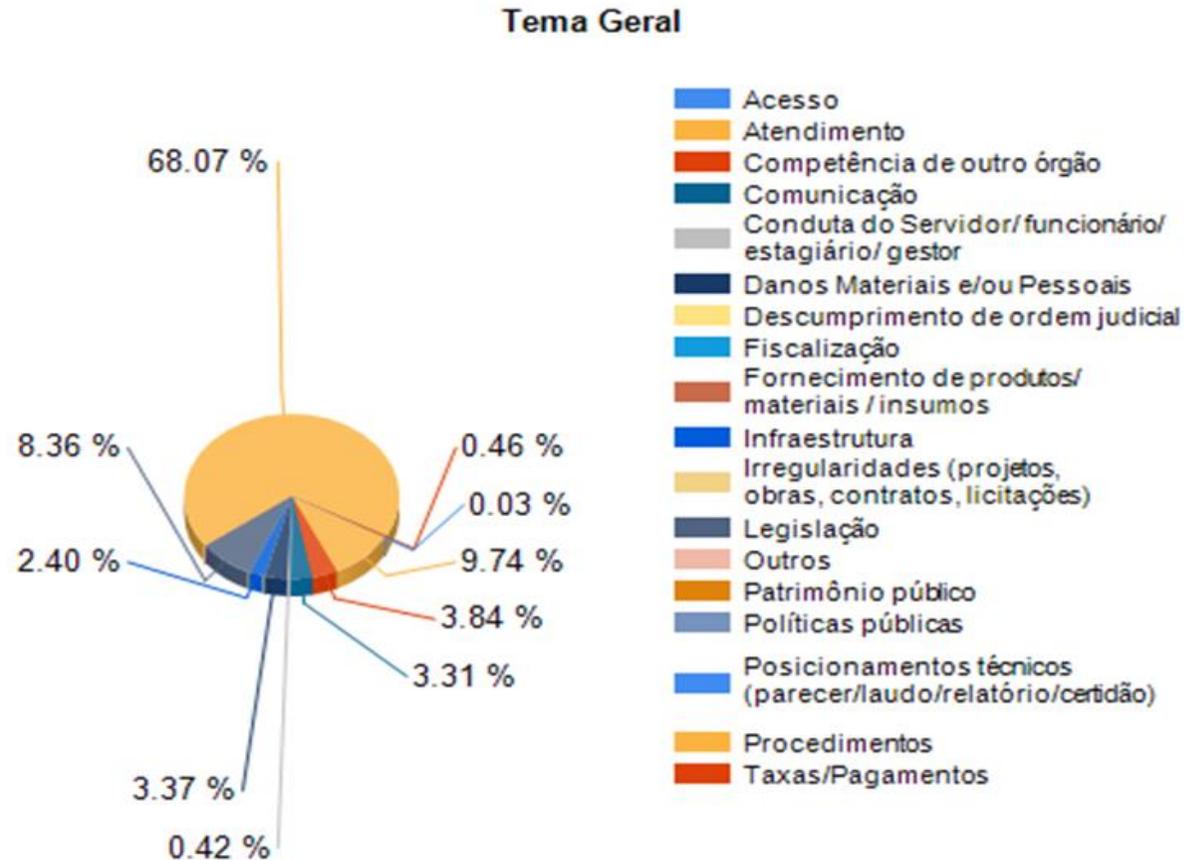
1º DE JANEIRO A 30 DE JUNHO DE 2021

TEMA GERAL

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	2	0	0	0	2
Atendimento	0	384	95	6	172	0	657
Competência de outro órgão	0	2	9	0	248	0	259
Comunicação	0	0	37	1	185	0	223
Conduta do Servidor/funcionário/estagiário/gestor	0	0	0	28	0	0	28
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	65	0	162	0	227
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	1	75	19	67	0	162
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	0	0	0	0
Legislação	0	0	1	0	563	0	564
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	1444	20	3126	0	4590
Taxas/Pagamento	0	0	0	26	5	0	31
Total	0	387	1728	100	4528	0	6743

1º DE JANEIRO A 30 DE JUNHO DE 2021

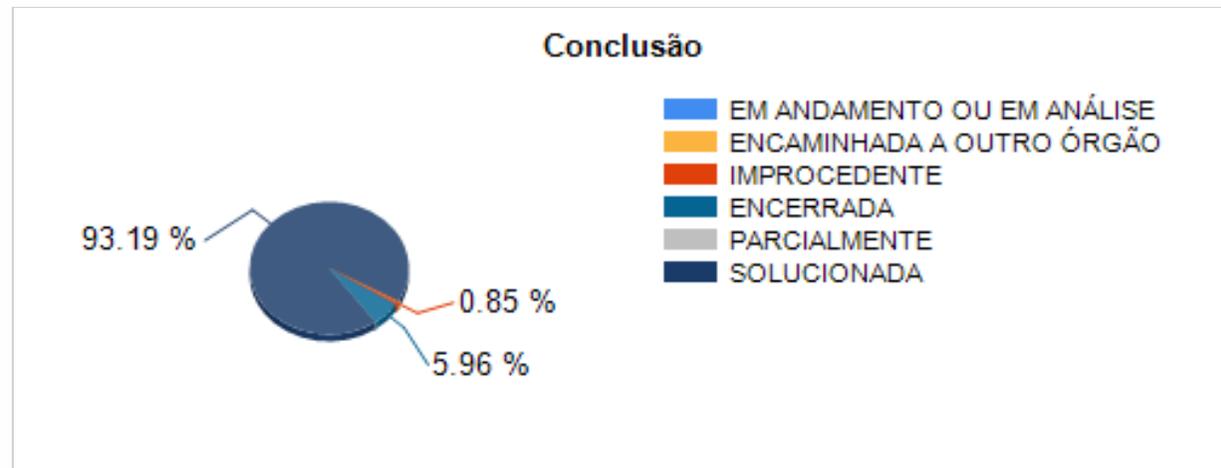
TEMA GERAL



1º DE JANEIRO A 30 DE JUNHO DE 2021

CONCLUSÃO

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em	Total
Denúncia	0	0	0	0	0	0	0
Elogio	380	0	7	0	0	0	387
Outros	1620	0	51	57	0	0	1728
Reclamação	82	0	18	0	0	0	100
Solicitação de Informação	4202	0	326	0	0	0	4528
Sugestão	0	0	0	0	0	0	0
Total	6284	0	402	57	0	0	6743



1º DE JANEIRO A 30 DE JUNHO DE 2021

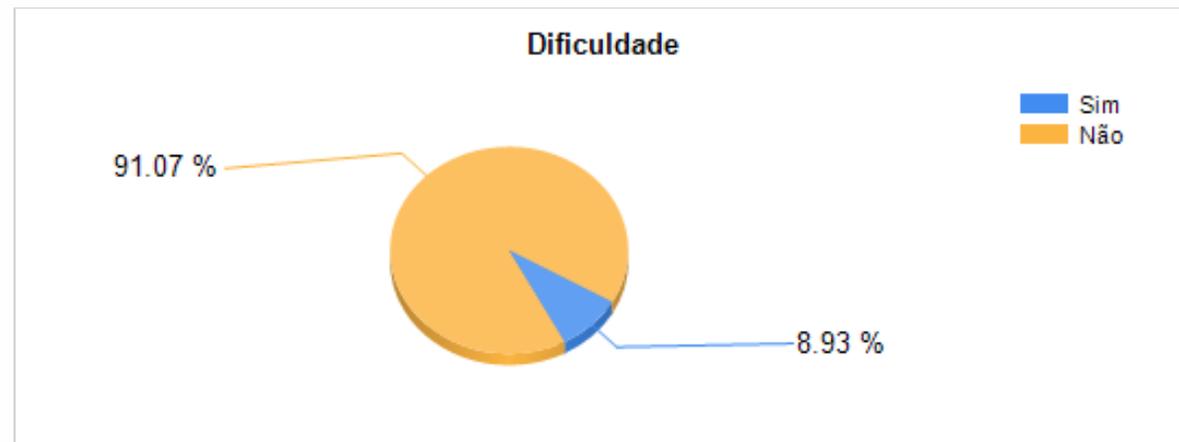
Pesquisa de satisfação

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 6743

Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 56

Dificuldade para entrar em contato

Dificuldade	
Sim	5
Não	51
Total:	56



1º DE JANEIRO A 30 DE JUNHO DE 2021

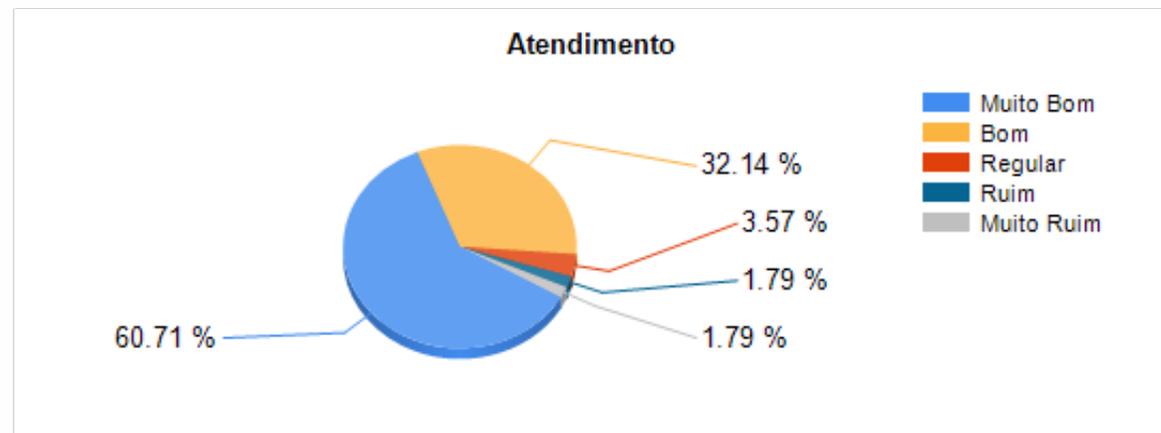
Pesquisa de satisfação

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 6743

Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 56

Consideração sobre o atendimento

Atendimento	
Muito Bom	34
Bom	18
Regular	2
Ruim	1
Muito Ruim	1
Total:	56



1º DE JANEIRO A 30 DE JUNHO DE 2021

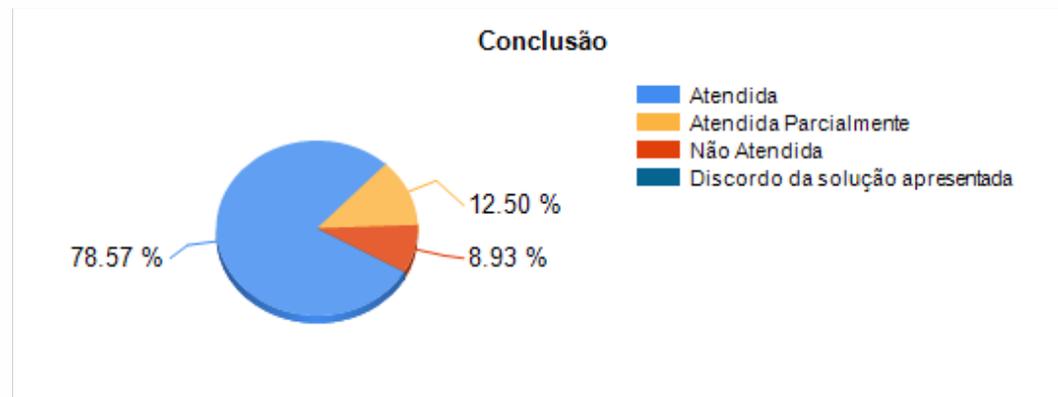
Pesquisa de satisfação

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 6743

Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 56

Conclusão do atendimento

Conclusão	
Atendida	44
Atendida Parcialmente	7
Não Atendida	5
Discordo da solução apresentada	0
Total:	56



1º DE JANEIRO A 30 DE JUNHO DE 2021

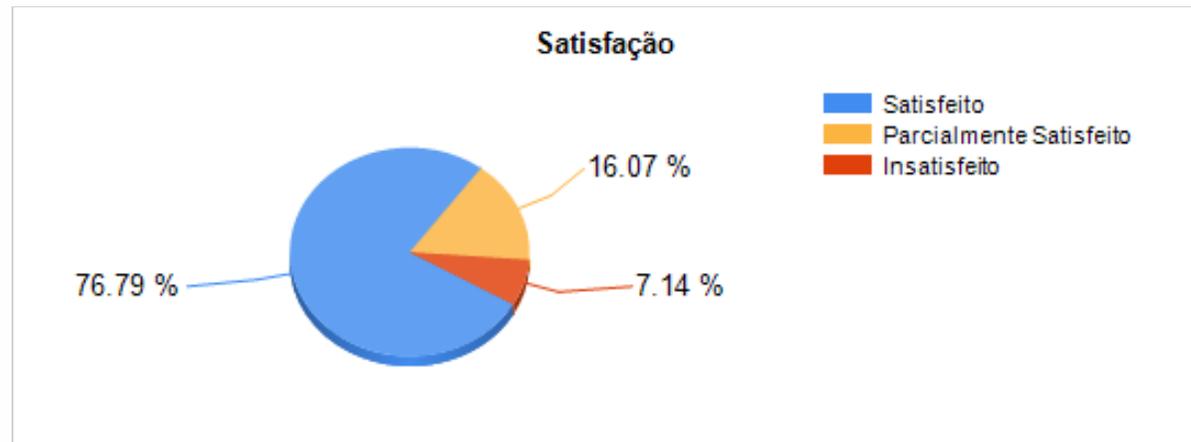
Pesquisa de satisfação

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 6743

Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 56

Satisfação do Cidadão

Satisfação	
Satisfeito	43
Parcialmente Satisfeito	9
Insatisfeito	4
Total:	56



1º DE JANEIRO A 30 DE JUNHO DE 2021

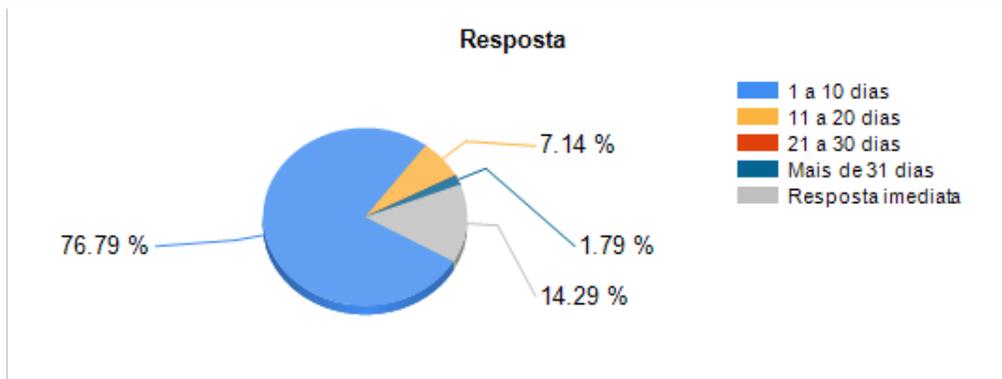
Pesquisa de satisfação

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 6743

Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 56

Tempo de Resposta

Resposta	
de 1 a 10 dias	43
de 11 a 20 dias	4
de 21 a 30 dias	0
Mais de 31 dias	1
Resposta imediata - no mesmo dia	8
Total:	56



1º DE JANEIRO A 30 DE JUNHO DE 2021

Pesquisa de satisfação

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 6743

Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 56

Importância da Ouvidoria na conclusão da manifestação

Importância	
Sim	53
Não	3
Total:	56



1º DE JANEIRO A 30 DE JUNHO DE 2021

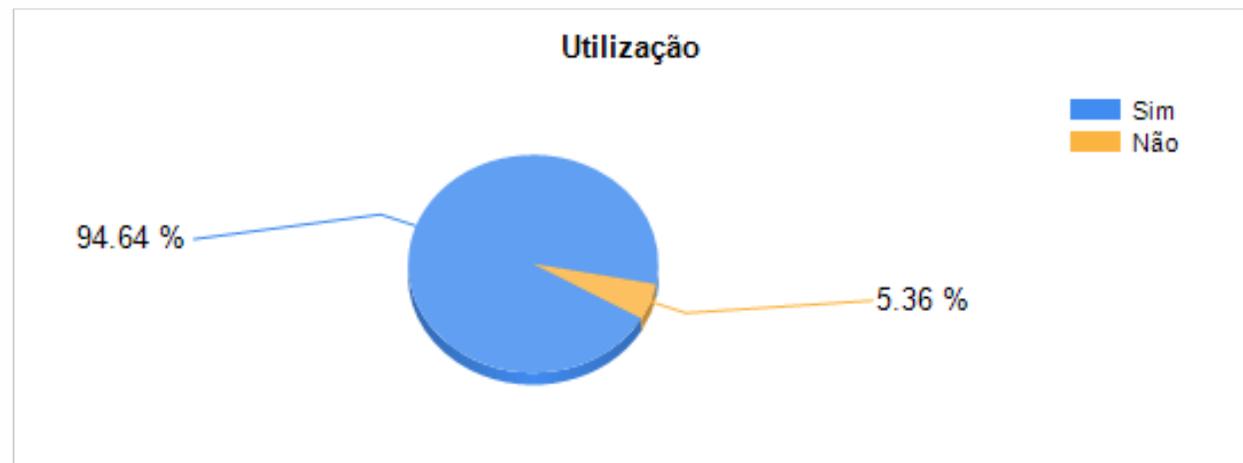
Pesquisa de satisfação

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 6743

Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 56

Utilizaria novamente a Ouvidoria?

Utilização	
Sim	53
Não	3
Total:	56



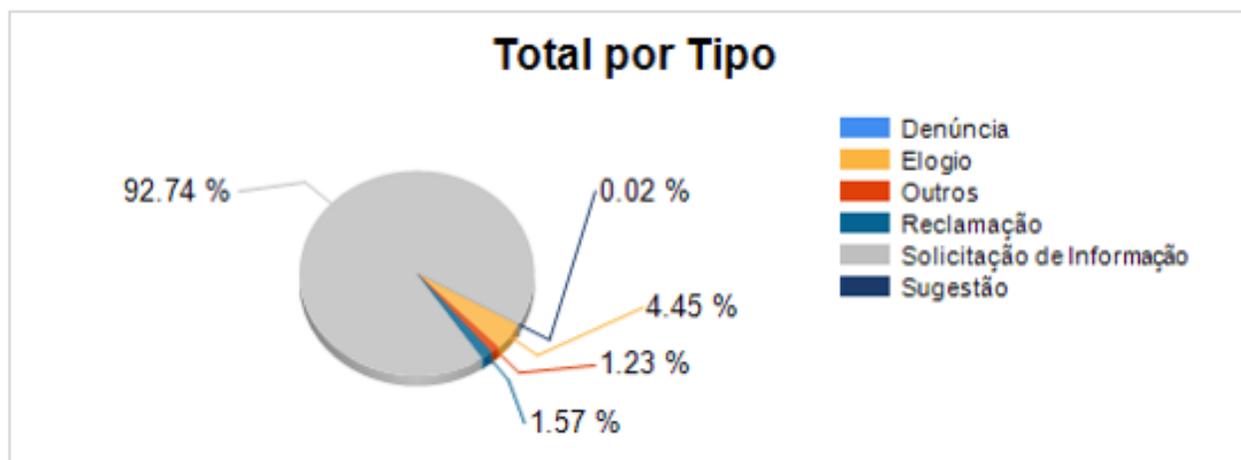
DEMANDAS DE OUVIDORIA 2º SEMESTRE 2021



TIPO DE MANIFESTAÇÃO

Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	0
Elogio	272
Outros	75
Reclamação	96
Solicitação de Informação	5673
Sugestão	1
Total:	6117

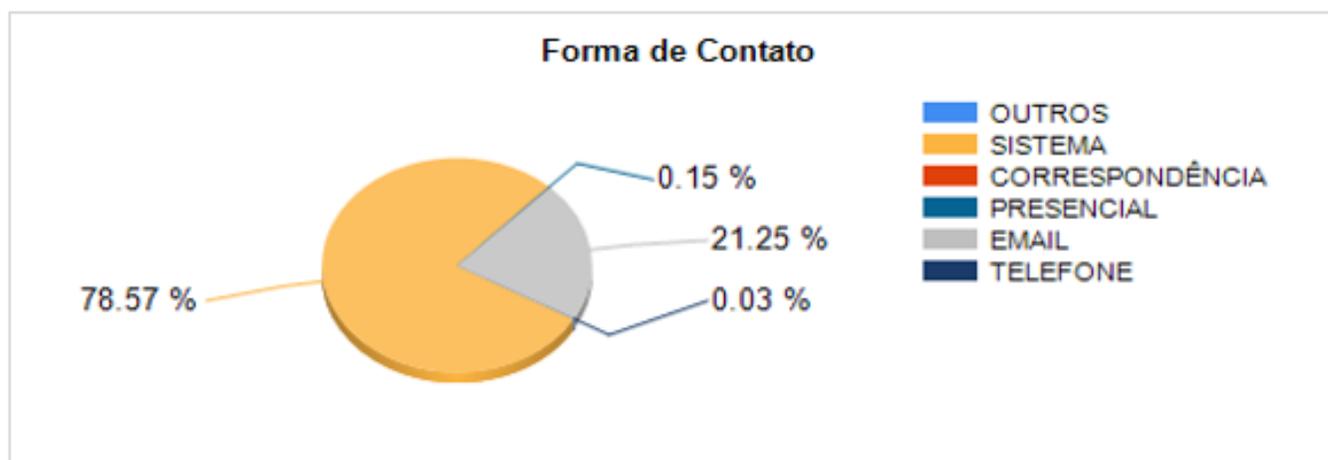


1º DE JULHO A 31 DE DEZEMBRO DE 2021

FORMA DE CONTATO

Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	0	0	0	0	0
Elogio	0	0	26	0	246	0	272
Outros	0	0	75	0	0	0	75
Reclamação	1	0	15	0	80	0	96
Solicitação de Informação	8	2	1184	0	4479	0	5673
Sugestão	0	0	0	0	1	0	1
Total	9	2	1300	0	4806	0	6117



1º DE JULHO A 31 DE DEZEMBRO DE 2021

TEMA GERAL

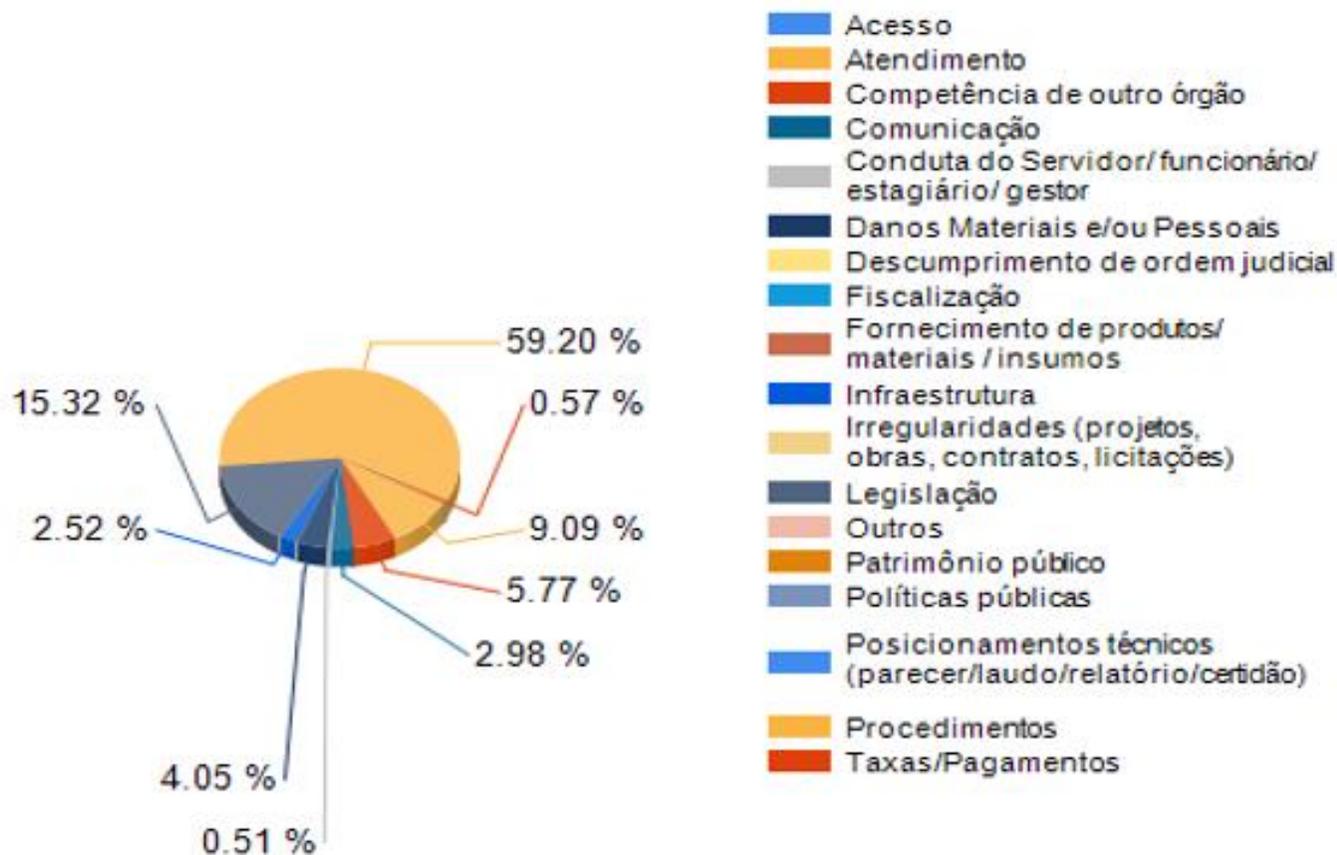
Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	0	0	0	0
Atendimento	0	271	0	8	277	0	556
Competência de outro órgão	0	0	0	1	352	0	353
Comunicação	0	0	0	0	182	0	182
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	0	0	0	31	0	0	31
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	73	0	175	0	248
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	12	141	1	154
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	0	0	0	0
Legislação	0	0	0	1	936	0	937
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	17	3604	0	3621
Taxas/Pagamentos	0	0	0	26	9	0	35
Total	0	271	73	96	5676	1	6117

1º DE JULHO A 31 DE DEZEMBRO DE 2021

TEMA GERAL

Tema Geral



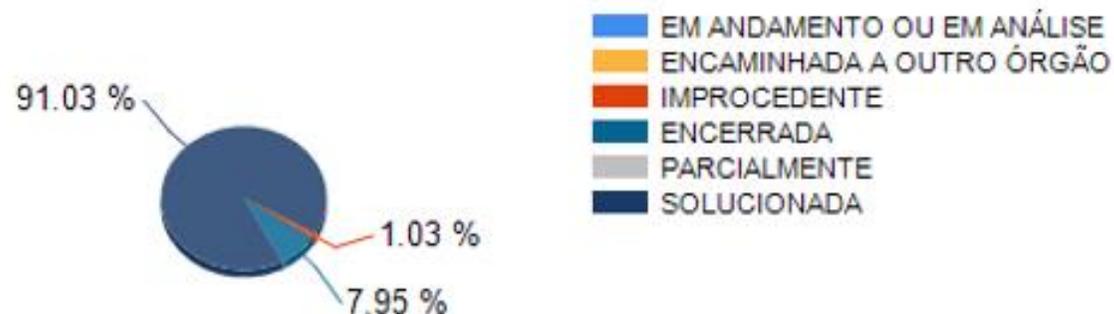
1º DE JULHO A 31 DE DEZEMBRO DE 2021

CONCLUSÃO

Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	0	0	0	0	0	0	0
Elogio	266	0	5	0	0	0	271
Outros	3	0	7	63	0	0	73
Reclamação	80	0	16	0	0	0	96
Solicitação de Informação	5218	0	458	0	0	0	5676
Sugestão	1	0	0	0	0	0	1
Total	5568	0	486	63	0	0	6117

Conclusão



1º DE JULHO A 31 DE DEZEMBRO DE 2021

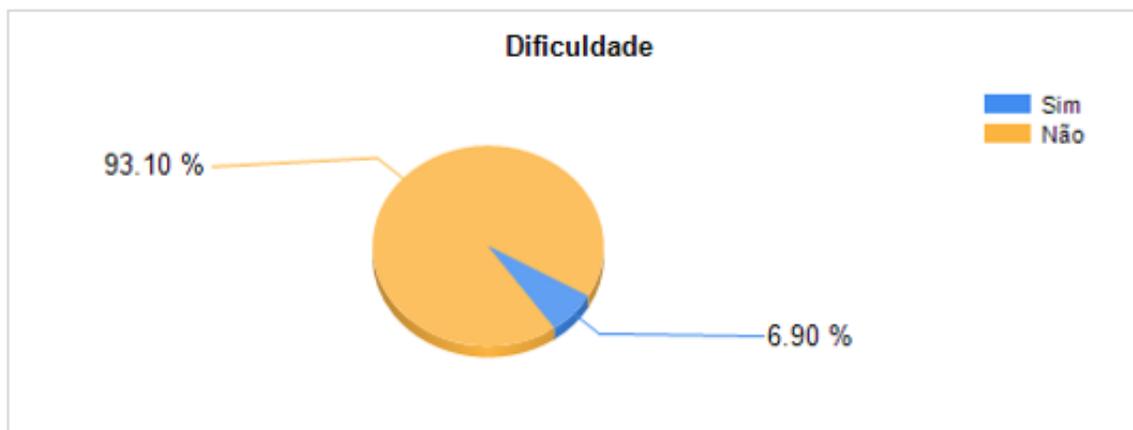
Pesquisa de satisfação

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 6117

Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 29

Dificuldade para entrar em contato

Dificuldade	
Sim	2
Não	27
Total:	29



1º DE JULHO A 31 DE DEZEMBRO DE 2021

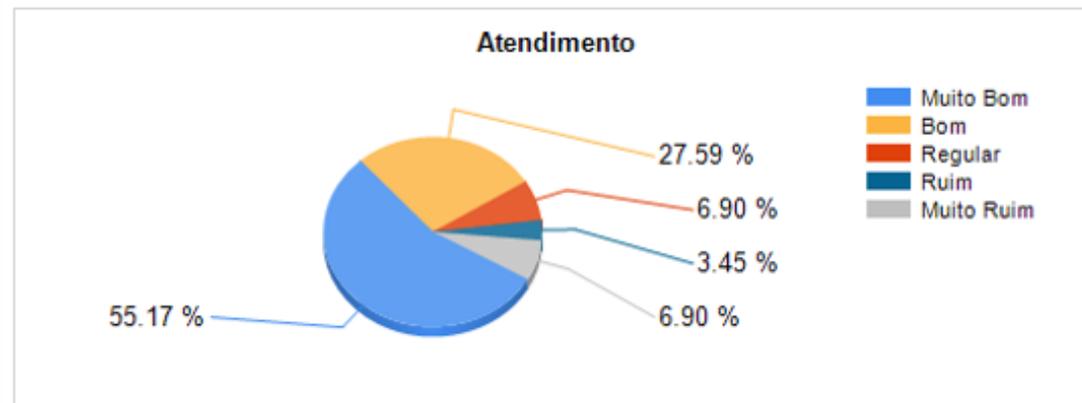
Pesquisa de satisfação

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 6117

Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 29

Consideração sobre o atendimento

Atendimento	
Muito Bom	16
Bom	8
Regular	2
Ruim	1
Muito Ruim	2
Total:	29



1º DE JULHO A 31 DE DEZEMBRO DE 2021

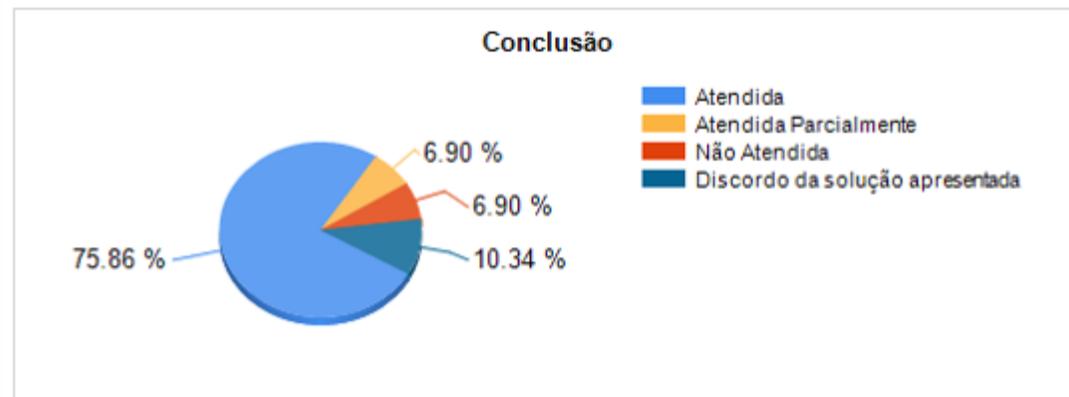
Pesquisa de satisfação

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 6117

Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 29

Conclusão do atendimento

Conclusão	
Atendida	22
Atendida Parcialmente	2
Não Atendida	2
Discordo da solução apresentada	3
Total:	29



1º DE JULHO A 31 DE DEZEMBRO DE 2021

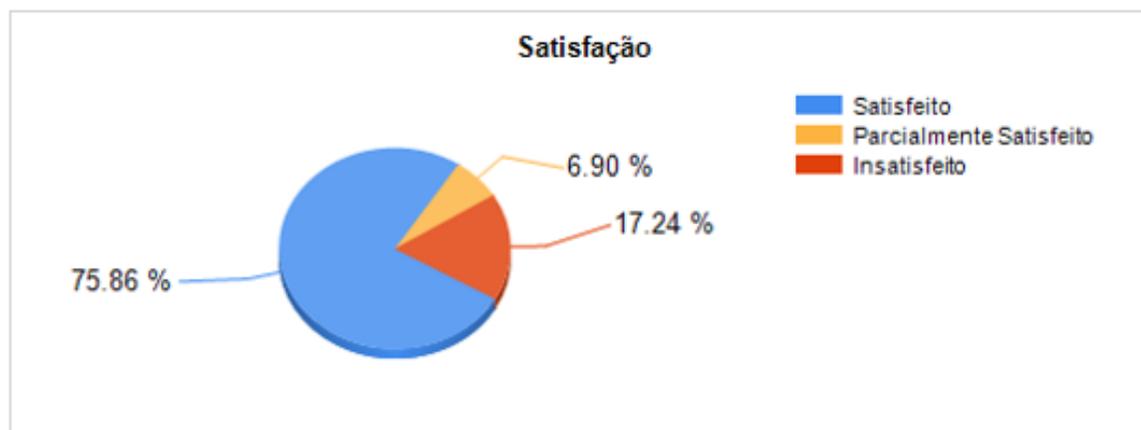
Pesquisa de satisfação

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 6117

Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 29

Satisfação do Cidadão

Satisfação	
Satisfeito	22
Parcialmente Satisfeito	2
Insatisfeito	5
Total:	29



1º DE JULHO A 31 DE DEZEMBRO DE 2021

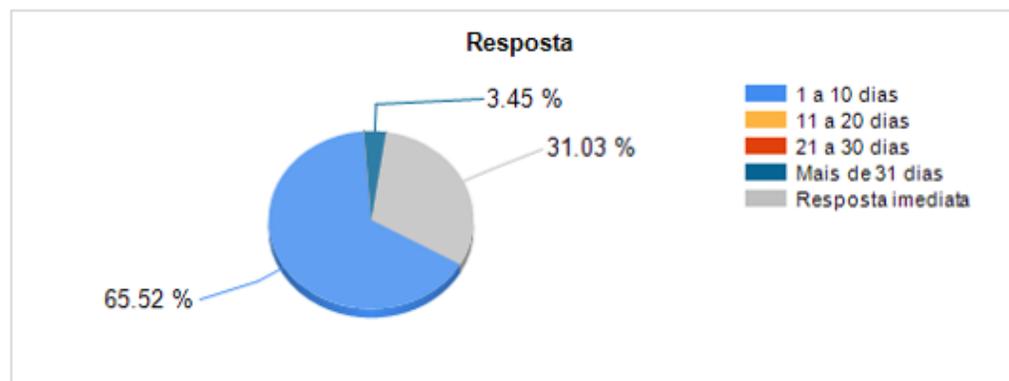
Pesquisa de satisfação

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 6117

Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 29

Tempo de Resposta

Resposta	
de 1 a 10 dias	19
de 11 a 20 dias	0
de 21 a 30 dias	0
Mais de 31 dias	1
Resposta imediata - no mesmo dia	9
Total:	29



1º DE JULHO A 31 DE DEZEMBRO DE 2021

Pesquisa de satisfação

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 6117

Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 29

Importância da Ouvidoria na conclusão da manifestação

Importância	
Sim	27
Não	2
Total:	29



1º DE JULHO A 31 DE DEZEMBRO DE 2021

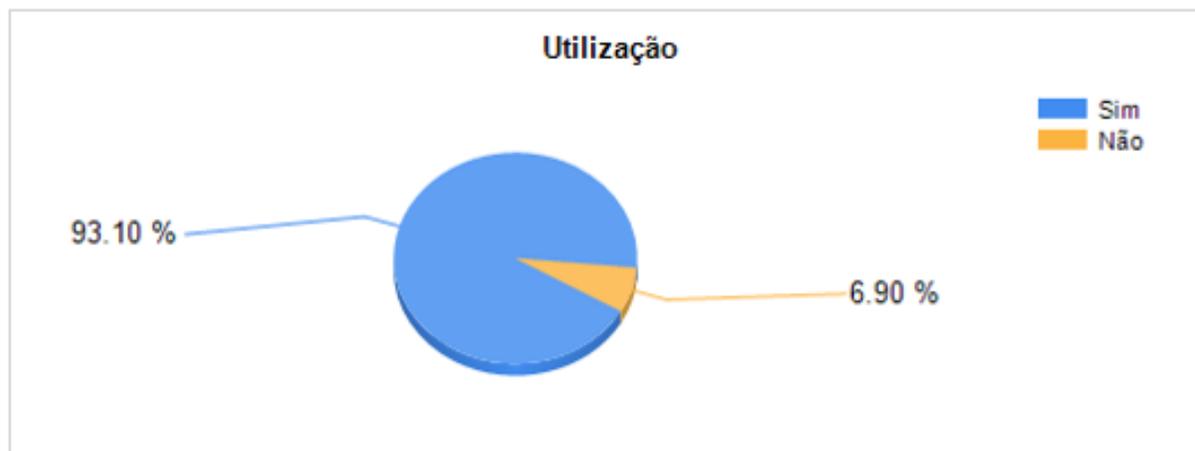
Pesquisa de satisfação

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 6117

Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 29

Utilizaria novamente a Ouvidoria?

Utilização	
Sim	27
Não	2
Total:	29





CONCESSIONÁRIA
SPMAR
RODOANEL SUL E LESTE