

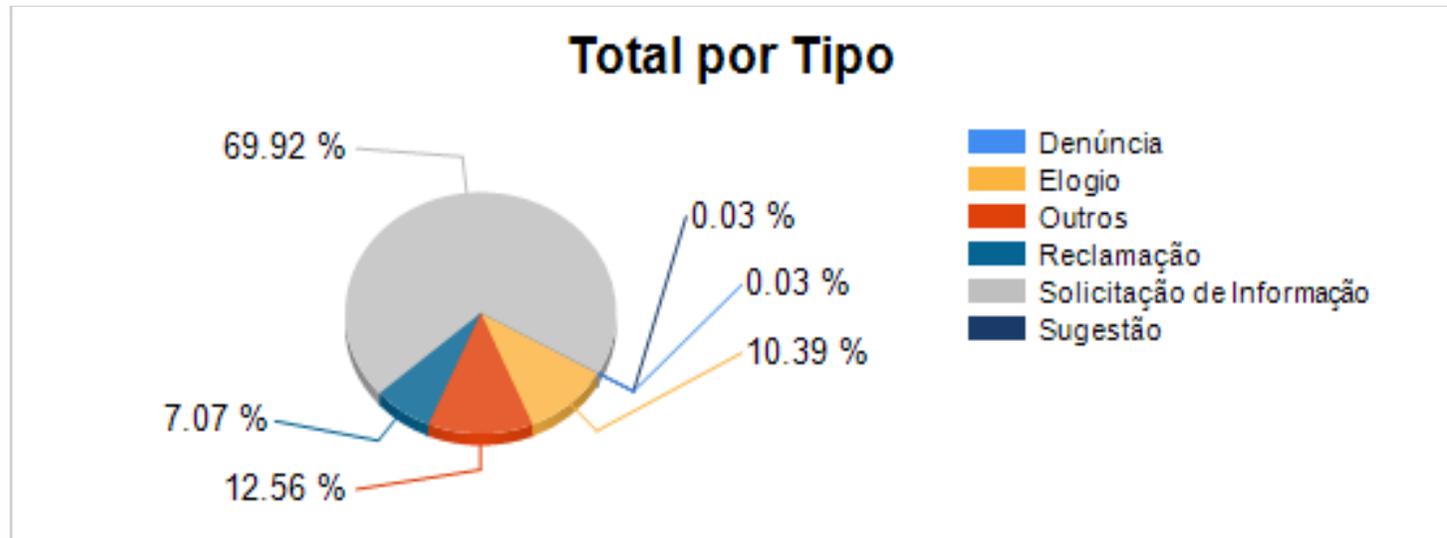
DEMANDAS DE OUVIDORIA 1º SEMESTRE 2020



1º DE JANEIRO A 30 DE JUNHO DE 2020

TIPO DE MANIFESTAÇÃO

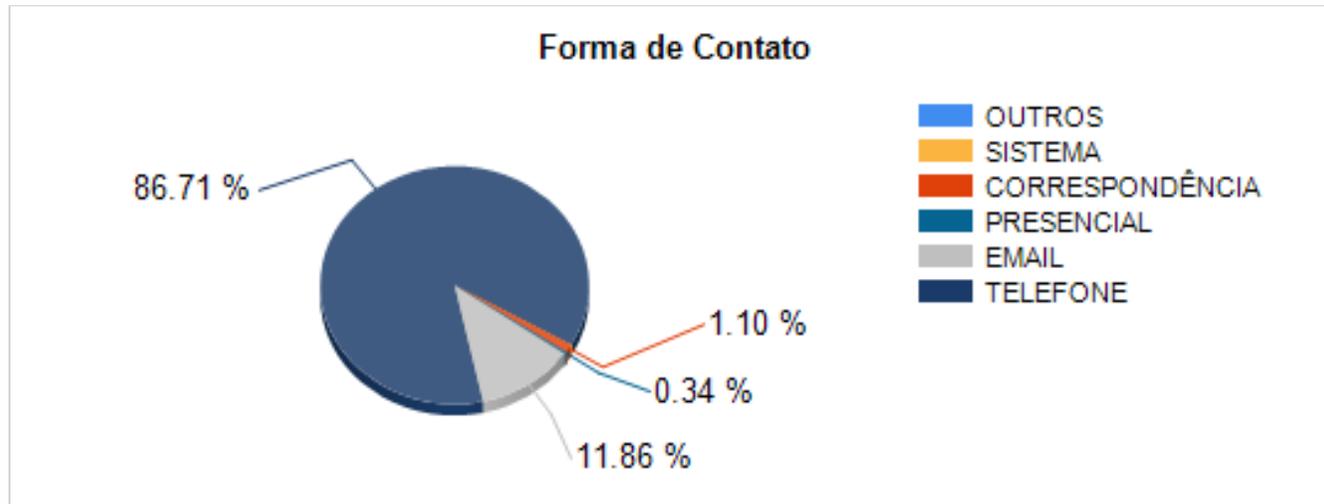
Tipo	Quantidade
Denúncia	1
Elogio	341
Outros	412
Reclamação	232
Solicitação de Informação	2294
Sugestão	1
Total:	3281



1º DE JANEIRO A 30 DE JUNHO DE 2020

FORMA DE CONTATO

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	1	0	0	0	0	1
Elogio	0	308	12	21	0	0	341
Outros	6	273	133	0	0	0	412
Reclamação	0	185	37	10	0	0	232
Solicitação de Informação	5	2077	207	5	0	0	2294
Sugestão	0	1	0	0	0	0	1
Total	11	2845	389	36	0	0	3281



1º DE JANEIRO A 30 DE JUNHO DE 2020

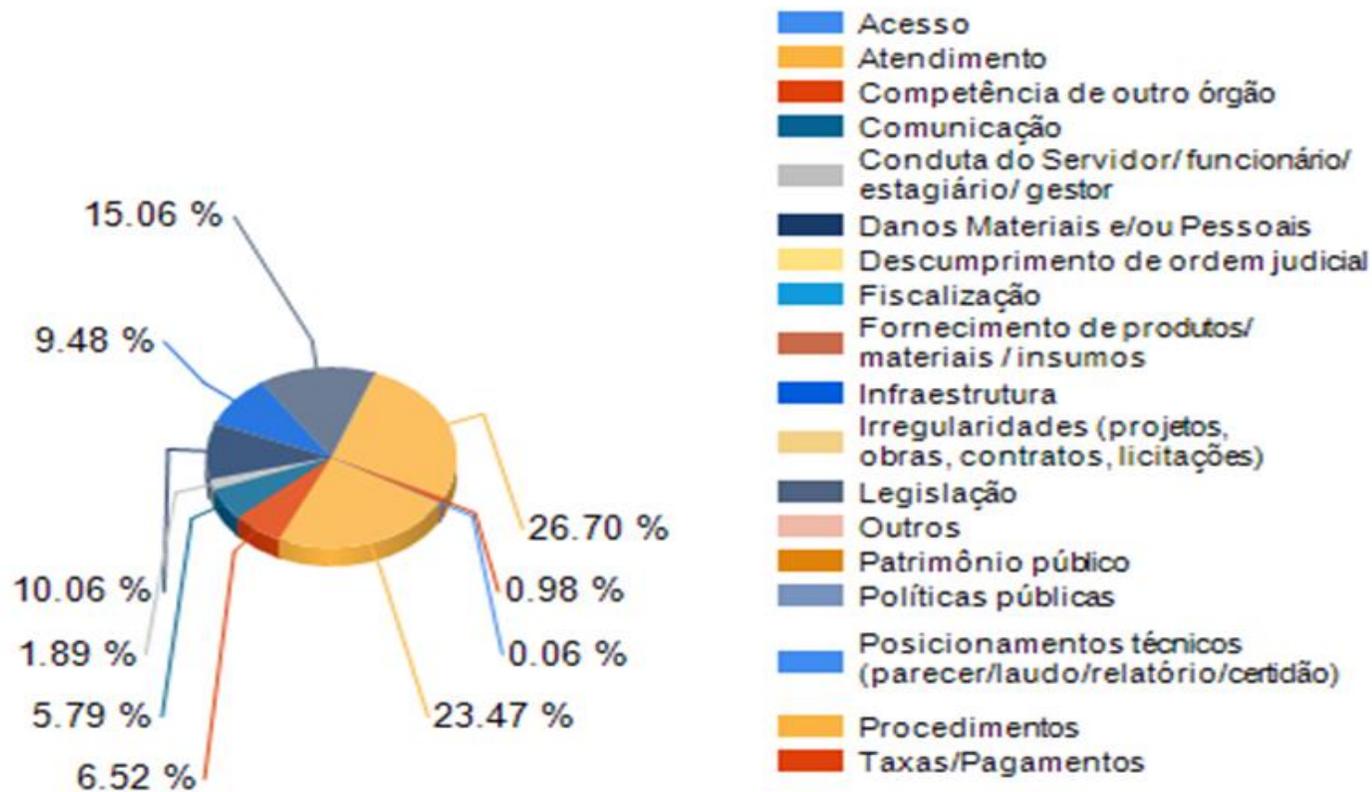
TEMA GERAL

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	2	0	0	0	2
Atendimento	1	341	111	19	298	0	770
Competência de outro órgão	0	0	2	29	183	0	214
Comunicação	0	0	21	0	169	0	190
Conduta do Servidor/funcionário/estagiário/gestor	0	0	0	62	0	0	62
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	99	0	231	0	330
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	82	75	154	0	311
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	0	0	0	0
Legislação	0	0	0	0	494	0	494
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	95	15	765	1	876
Taxas/Pagamentos	0	0	0	32	0	0	32
Total	1	341	412	232	2294	1	3281

1º DE JANEIRO A 30 DE JUNHO DE 2020

TEMA GERAL

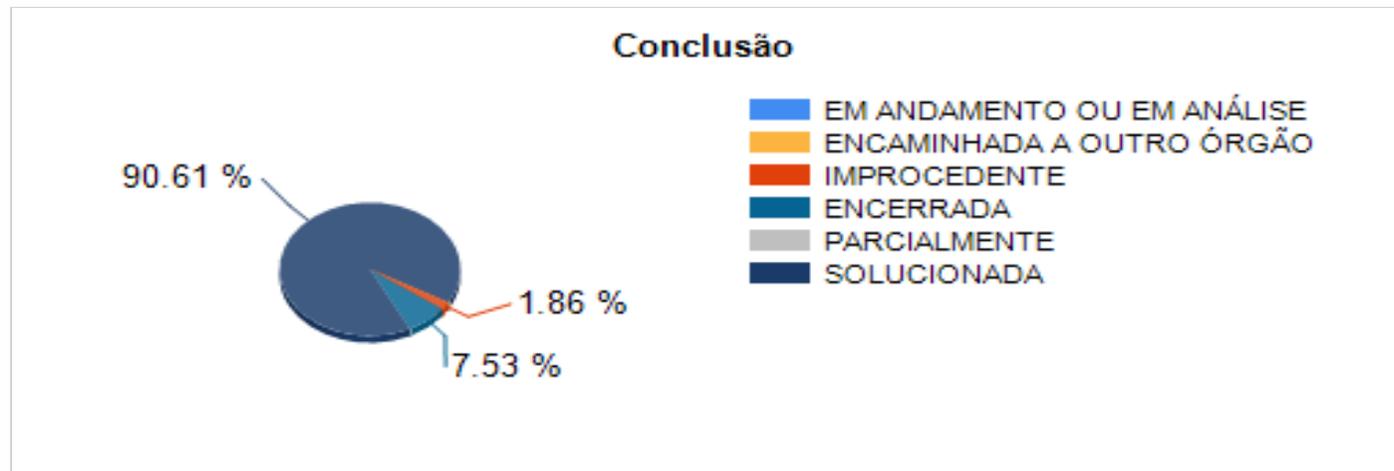
Tema Geral



1º DE JANEIRO A 30 DE JUNHO DE 2020

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	330	0	11	0	0	0	341
Outros	327	0	24	61	0	0	412
Reclamação	197	0	35	0	0	0	232
Solicitação de Informação	2117	0	177	0	0	0	2294
Sugestão	1	0	0	0	0	0	1
Total	2973	0	247	61	0	0	3281



1º DE JANEIRO A 30 DE JUNHO DE 2020

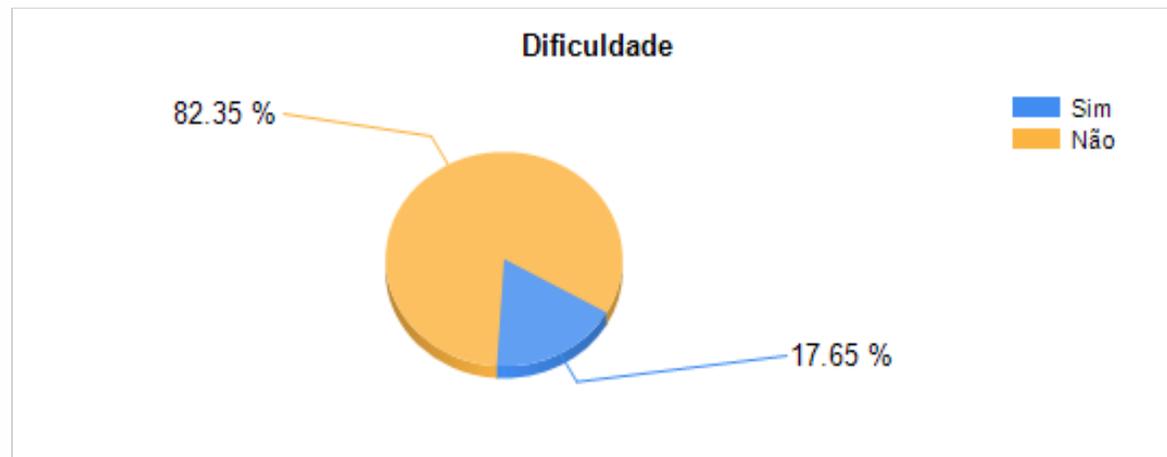
Pesquisa de satisfação

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 3281

Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 17

Dificuldade para entrar em contato

Dificuldade	
Sim	3
Não	14
Total:	17



1º DE JANEIRO A 30 DE JUNHO DE 2020

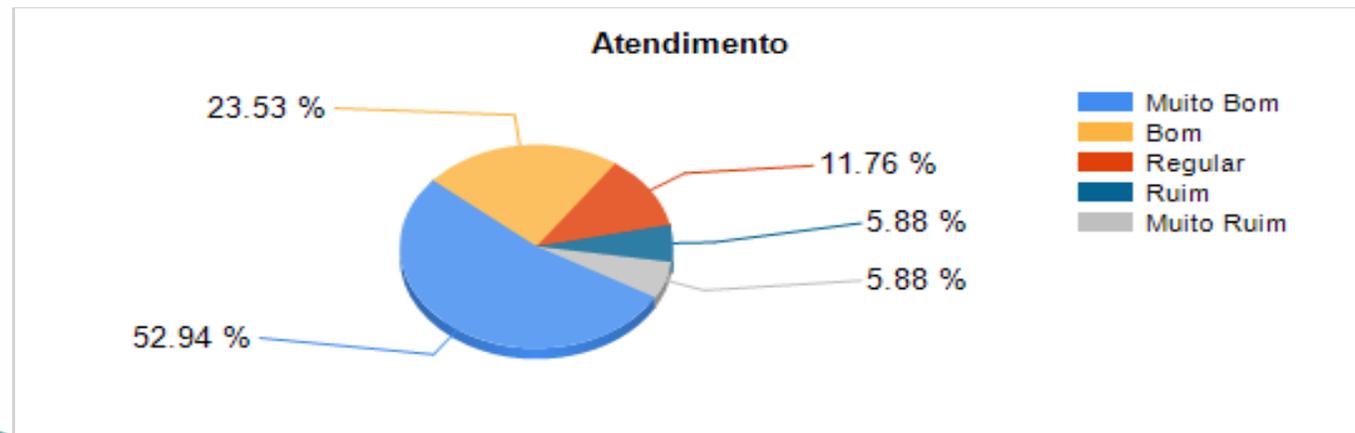
Pesquisa de satisfação

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 3281

Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 17

Consideração sobre o atendimento

Atendimento	
Muito Bom	9
Bom	4
Regular	2
Ruim	1
Muito Ruim	1
Total:	17



1º DE JANEIRO A 30 DE JUNHO DE 2020

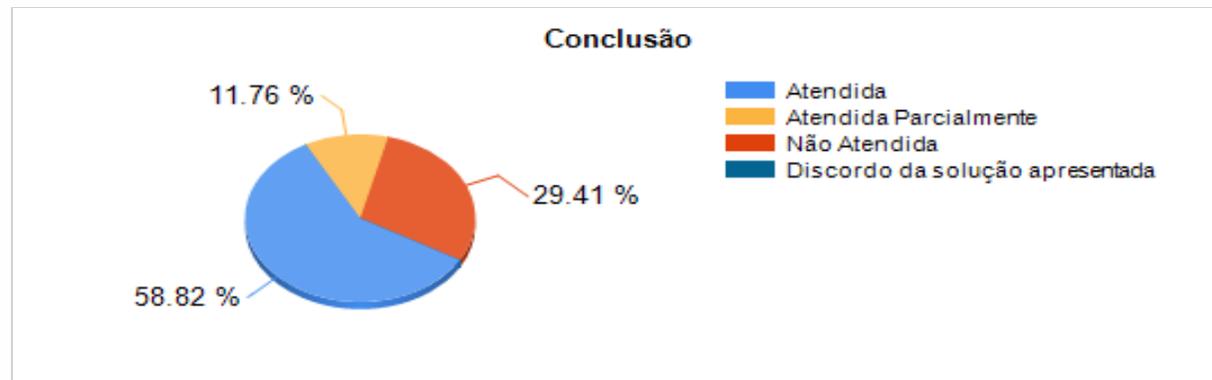
Pesquisa de satisfação

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 3281

Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 17

Conclusão do atendimento

Conclusão	
Atendida	10
Atendida Parcialmente	2
Não Atendida	5
Discordo da solução apresentada	0
Total:	17



1º DE JANEIRO A 30 DE JUNHO DE 2020

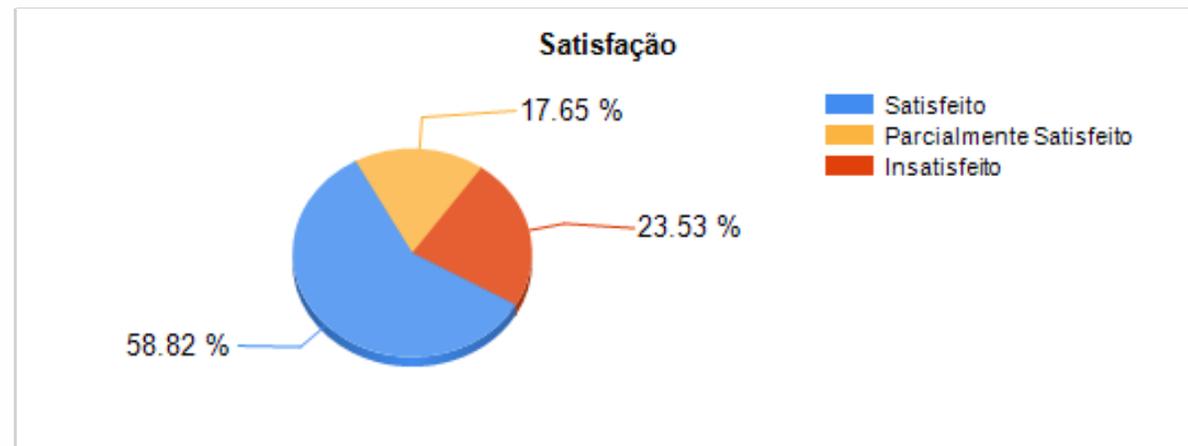
Pesquisa de satisfação

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 3281

Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 17

Satisfação do Cidadão

Satisfação	
Satisfeito	10
Parcialmente Satisfeito	3
Insatisfeito	4
Total:	17



1º DE JANEIRO A 30 DE JUNHO DE 2020

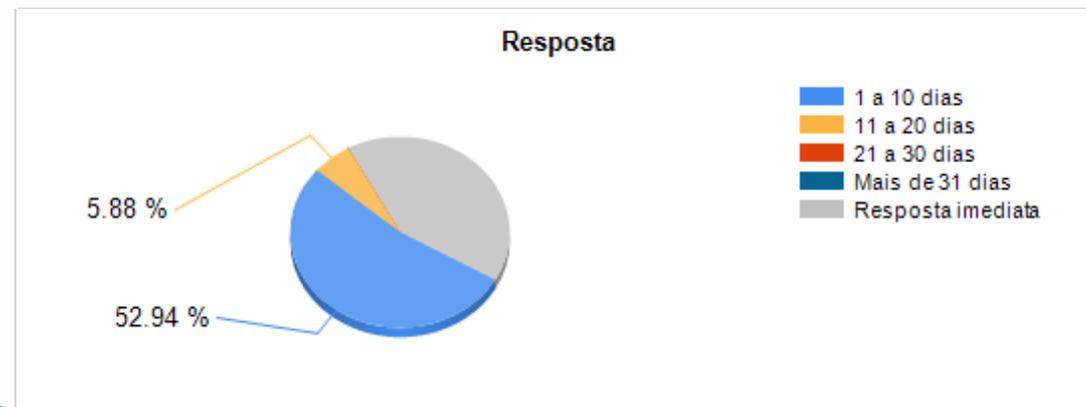
Pesquisa de satisfação

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 3281

Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 17

Tempo de Resposta

Resposta	
de 1 a 10 dias	9
de 11 a 20 dias	1
de 21 a 30 dias	0
Mais de 31 dias	0
Resposta imediata - no mesmo dia	7
Total:	17



1º DE JANEIRO A 30 DE JUNHO DE 2020

Pesquisa de satisfação

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 3281

Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 17

Importância da Ouvidoria na conclusão da manifestação

Importância	
Sim	14
Não	3
Total:	17



1º DE JANEIRO A 30 DE JUNHO DE 2020

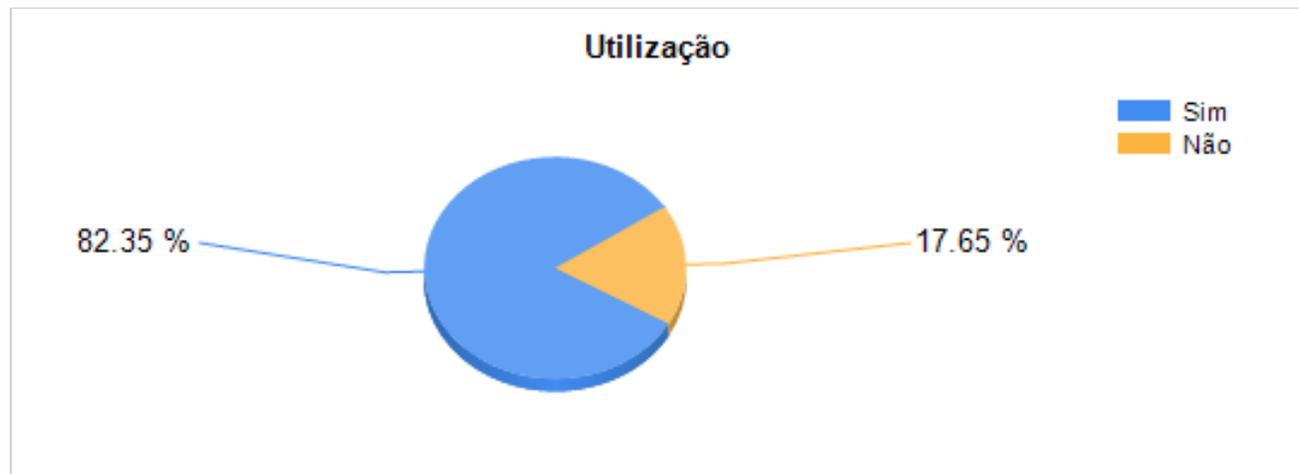
Pesquisa de satisfação

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 3281

Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 17

Utilizaria novamente a Ouvidoria?

Utilização	
Sim	14
Não	3
Total:	17



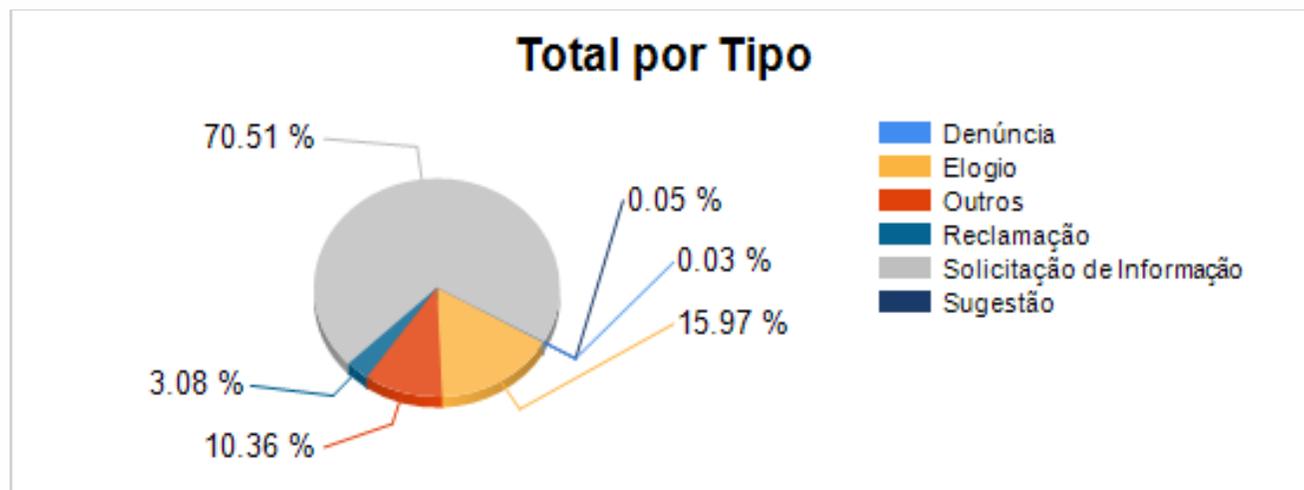
DEMANDAS DE OUVIDORIA 2º SEMESTRE 2020



1º DE JULHO A 31 DE DEZEMBRO DE 2020

TIPO DE MANIFESTAÇÃO

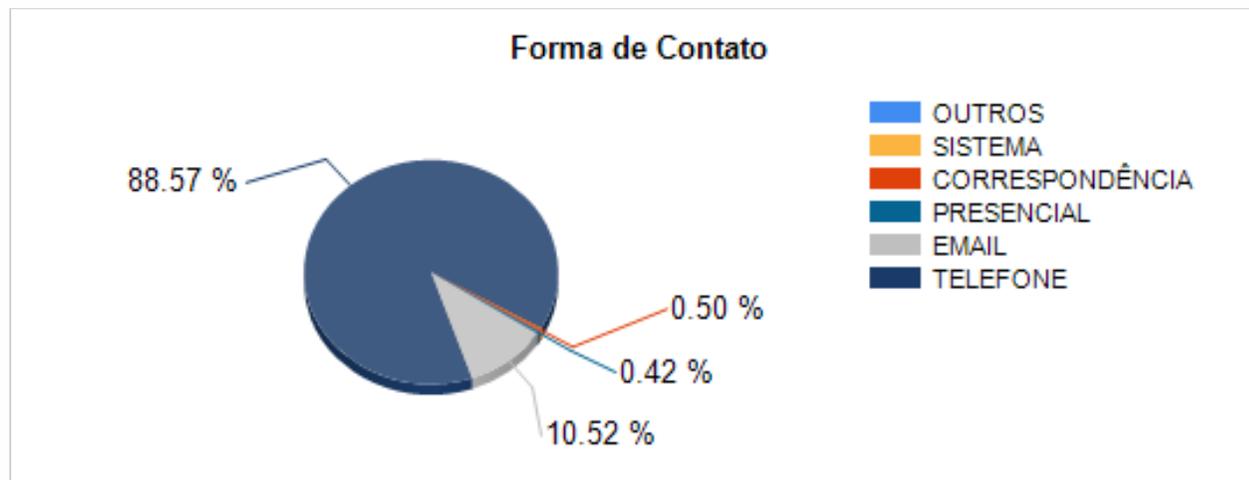
Tipo	Quantidade
Denúncia	1
Elogio	612
Outros	397
Reclamação	118
Solicitação de Informação	2702
Sugestão	2
Total:	3832



1º DE JULHO A 31 DE DEZEMBRO DE 2020

FORMA DE CONTATO

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	1	0	0	0	0	1
Elogio	1	581	20	10	0	0	612
Outros	12	268	114	3	0	0	397
Reclamação	0	98	18	2	0	0	118
Solicitação de Informação	3	2445	250	4	0	0	2702
Sugestão	0	1	1	0	0	0	2
Total	16	3394	403	19	0	0	3832



1º DE JULHO A 31 DE DEZEMBRO DE 2020

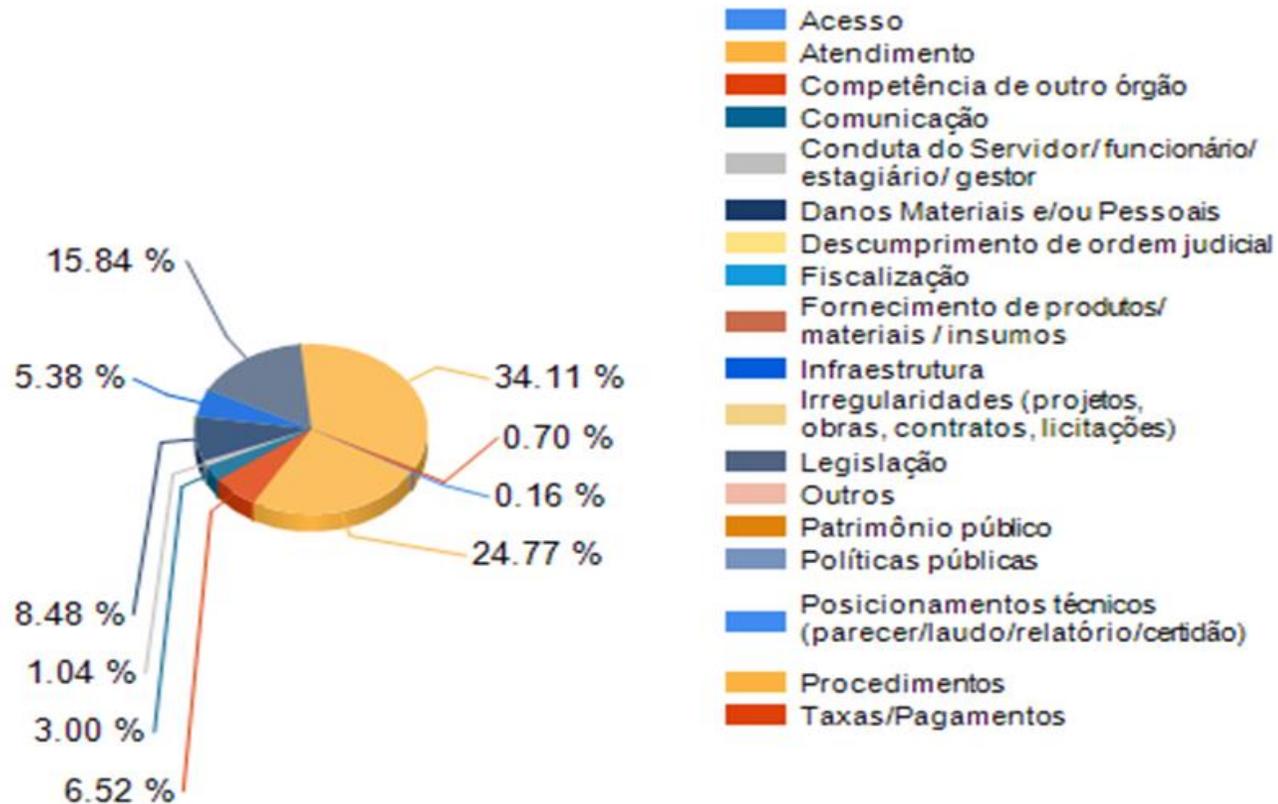
TEMA GERAL

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	5	0	1	0	6
Atendimento	1	608	140	11	189	0	949
Competência de outro órgão	0	0	6	5	239	0	250
Comunicação	0	0	27	0	88	0	115
Conduta do Servidor/funcionário/ estagiário/ gestor	0	0	0	40	0	0	40
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	90	0	235	0	325
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	2	46	19	139	0	206
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	0	0	0	0
Legislação	0	0	0	1	606	0	607
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	2	82	15	1206	2	1307
Taxas/Pagamentos	0	0	0	27	0	0	27
Total	1	612	396	118	2703	2	3832

1º DE JULHO A 31 DE DEZEMBRO DE 2020

TEMA GERAL

Tema Geral



1º DE JULHO A 31 DE DEZEMBRO DE 2020

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	610	0	2	0	0	0	612
Outros	292	0	26	79	0	0	397
Reclamação	100	0	18	0	0	0	118
Solicitação de Informação	2445	0	257	0	0	0	2702
Sugestão	2	0	0	0	0	0	2
Total	3450	0	303	79	0	0	3832



1º DE JULHO A 31 DE DEZEMBRO DE 2020

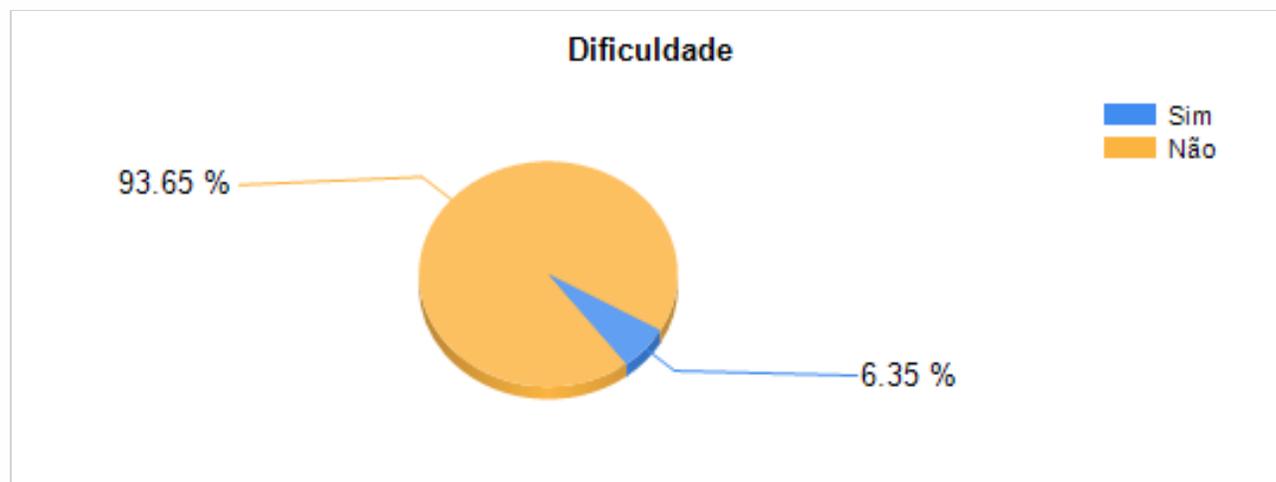
Pesquisa de satisfação

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 3832

Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 63

Dificuldade para entrar em contato

Dificuldade	
Sim	4
Não	59
Total:	63



1º DE JULHO A 31 DE DEZEMBRO DE 2020

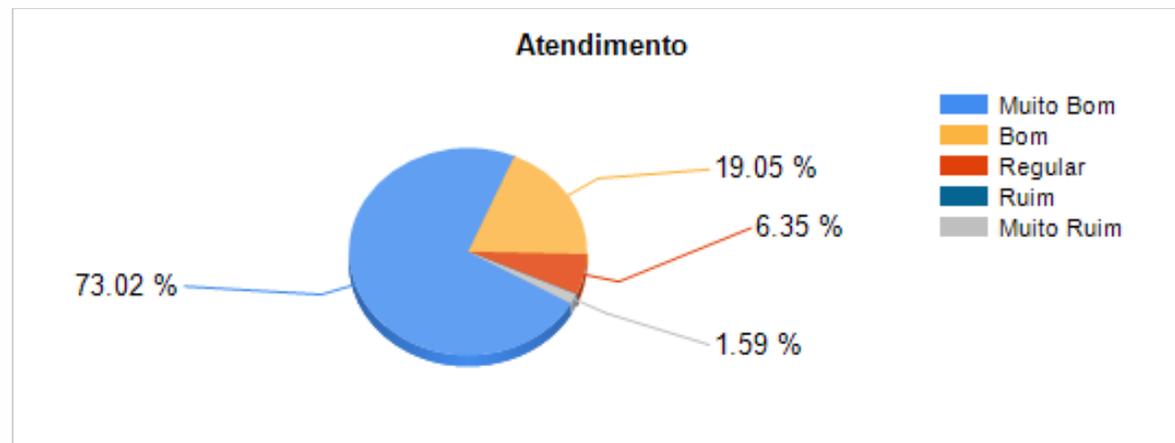
Pesquisa de satisfação

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 3832

Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 63

Consideração sobre o atendimento

Atendimento	
Muito Bom	46
Bom	12
Regular	4
Ruim	0
Muito Ruim	1
Total:	63



1º DE JULHO A 31 DE DEZEMBRO DE 2020

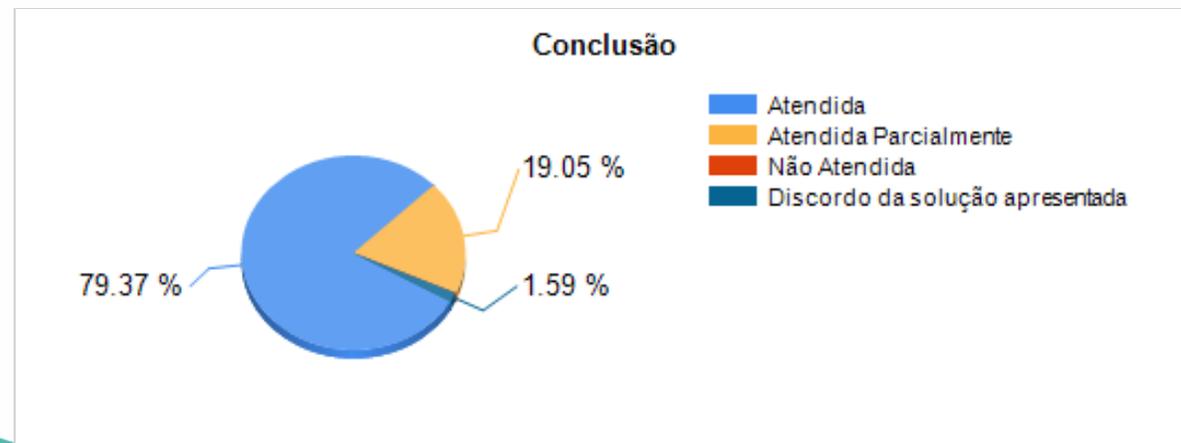
Pesquisa de satisfação

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 3832

Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 63

Conclusão do atendimento

Conclusão	
Atendida	50
Atendida Parcialmente	12
Não Atendida	0
Discordo da solução apresentada	1
Total:	63



1º DE JULHO A 31 DE DEZEMBRO DE 2020

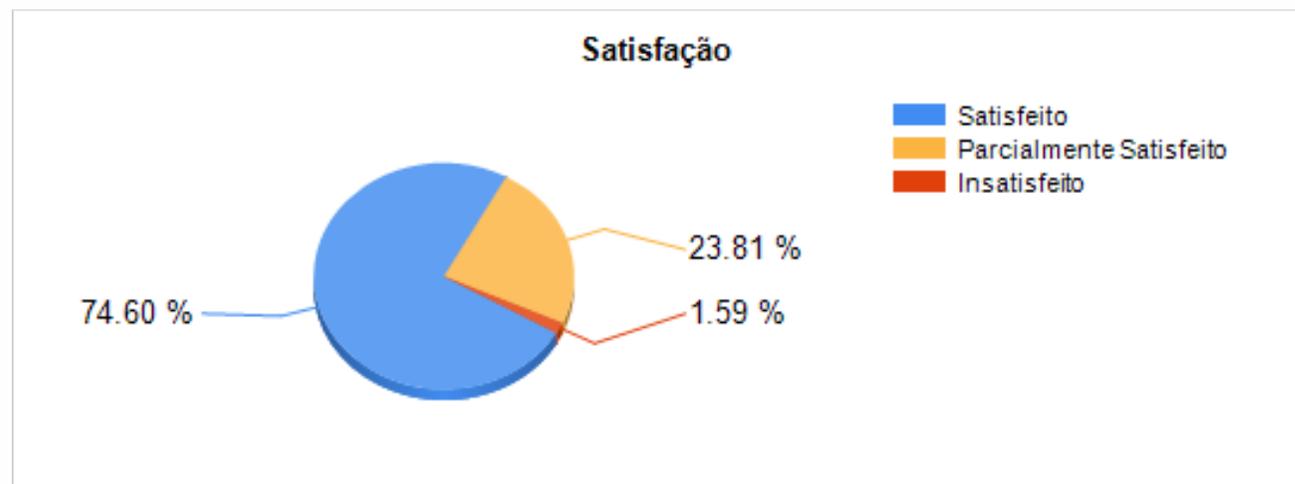
Pesquisa de satisfação

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 3832

Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 63

Satisfação do Cidadão

Satisfação	
Satisfeito	47
Parcialmente Satisfeito	15
Insatisfeito	1
Total:	63



1º DE JULHO A 31 DE DEZEMBRO DE 2020

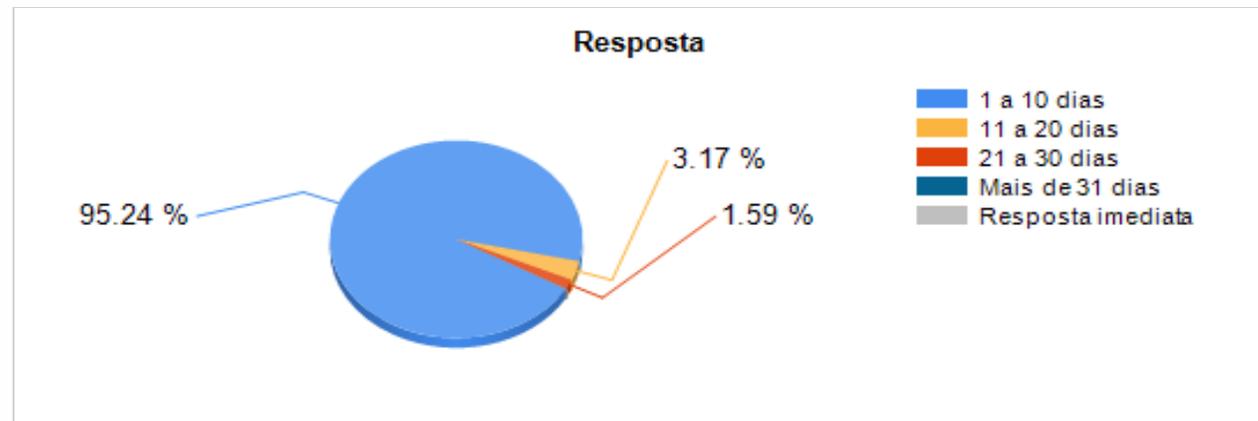
Pesquisa de satisfação

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 3832

Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 63

Tempo de Resposta

Resposta	
de 1 a 10 dias	60
de 11 a 20 dias	2
de 21 a 30 dias	1
Mais de 31 dias	0
Resposta imediata - no mesmo dia	0
Total:	63



1º DE JULHO A 31 DE DEZEMBRO DE 2020

Pesquisa de satisfação

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 3832

Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 63

Importância da Ouvidoria na conclusão da manifestação

Importância	
Sim	62
Não	1
Total:	63



1º DE JULHO A 31 DE DEZEMBRO DE 2020

Pesquisa de satisfação

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 3832

Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 63

Utilizaria novamente a Ouvidoria?

Utilização	
Sim	62
Não	1
Total:	63





CONCESSIONÁRIA
SPMAR
RODOANEL SUL E LESTE