

DEMANDAS DE OUVIDORIA 1º SEMESTRE 2022

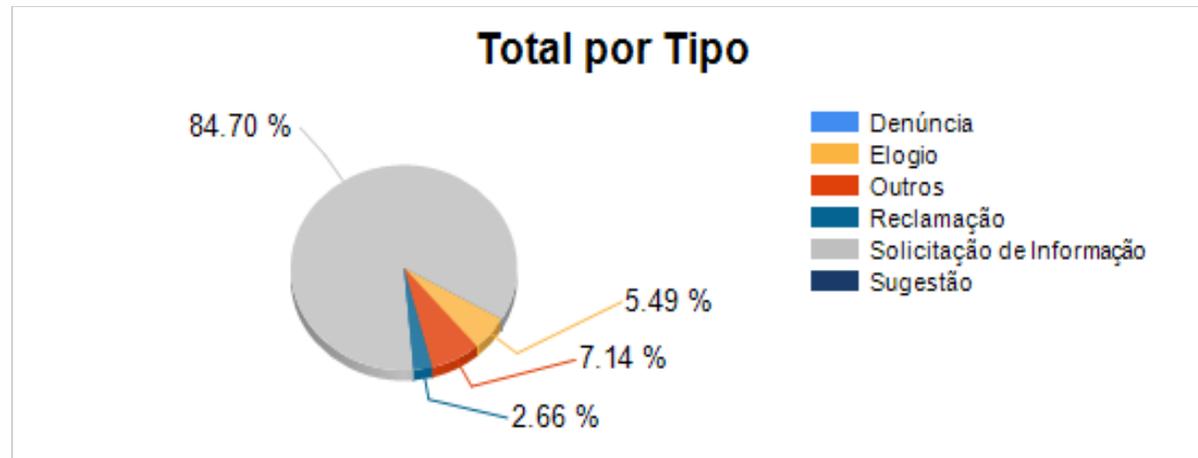


1º DE JANEIRO A 30 DE JUNHO DE 2022

TIPO DE MANIFESTAÇÃO

Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	0
Elogio	223
Outros	290
Reclamação	108
Solicitação de Informação	3438
Sugestão	0
Total:	4059

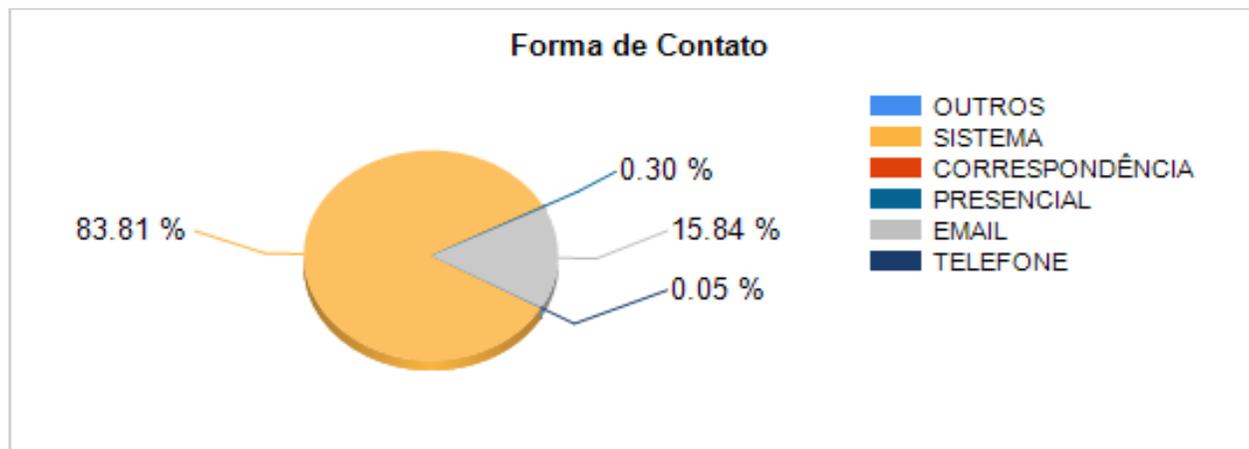


1º DE JANEIRO A 30 DE JUNHO DE 2022

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	37	0	186	0	223
Outros	8	0	105	0	177	0	290
Reclamação	0	0	20	0	88	0	108
Solicitação de Informação	4	2	481	0	2951	0	3438
Sugestão	0	0	0	0	0	0	0
Total	12	2	643	0	3402	0	4059



1º DE JANEIRO A 30 DE JUNHO DE 2022

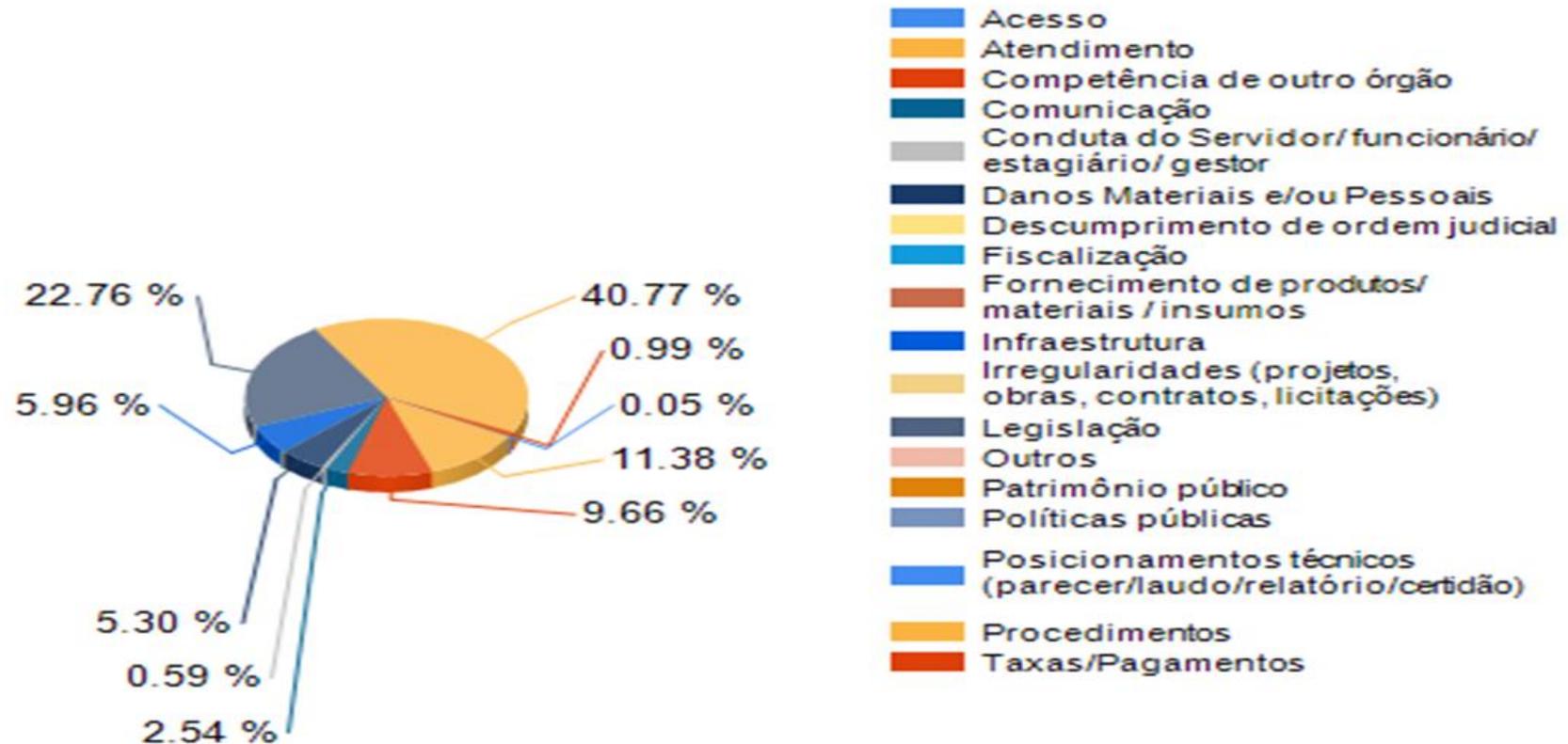
TEMA GERAL

Tema Geral	Denúnci	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	2	0	0	0	2
Atendimento	0	223	131	10	98	0	462
Competência de outro órgão	0	0	5	1	386	0	392
Comunicação	0	0	22	1	80	0	103
Conduta do Servidor/funcionário/estagiário/gestor	0	0	0	24	0	0	24
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	74	0	141	0	215
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	38	15	189	0	242
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	0	0	0	0
Legislação	0	0	0	0	924	0	924
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	18	28	1609	0	1655
Taxas/Pagamentos	0	0	0	29	11	0	40
Total	0	223	290	108	3438	0	4059

1º DE JANEIRO A 30 DE JUNHO DE 2022

TEMA GERAL

Tema Geral

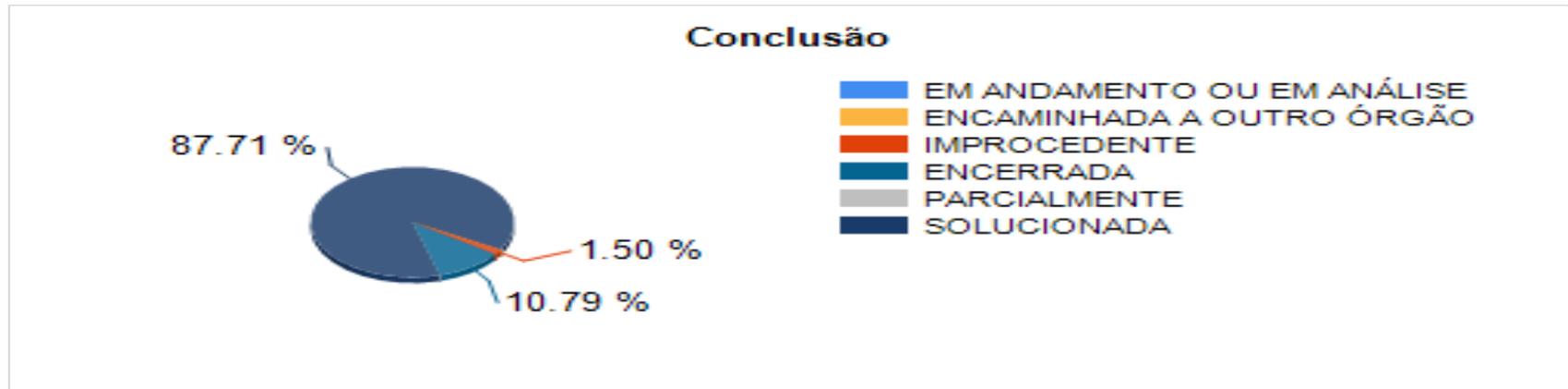


1º DE JANEIRO A 30 DE JUNHO DE 2022

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	221	0	2	0	0	0	223
Outros	196	0	33	61	0	0	290
Reclamação	87	0	21	0	0	0	108
Solicitação de Informação	3056	0	382	0	0	0	3438
Sugestão	0	0	0	0	0	0	0
Total	3560	0	438	61	0	0	4059



1º DE JANEIRO A 30 DE JUNHO DE 2022

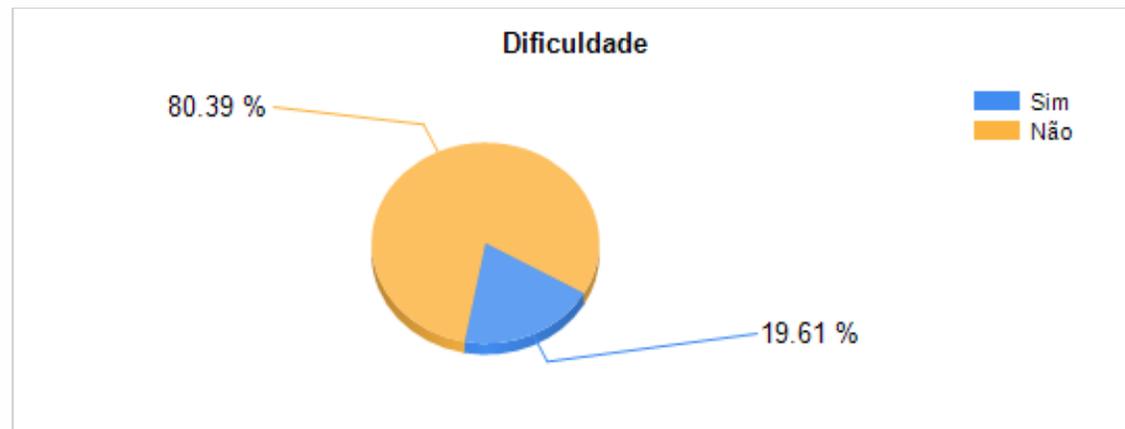
Pesquisa de satisfação

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 4059

Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 102

Dificuldade para entrar em contato

Dificuldade	
Sim	20
Não	82
Total:	102



1º DE JANEIRO A 30 DE JUNHO DE 2022

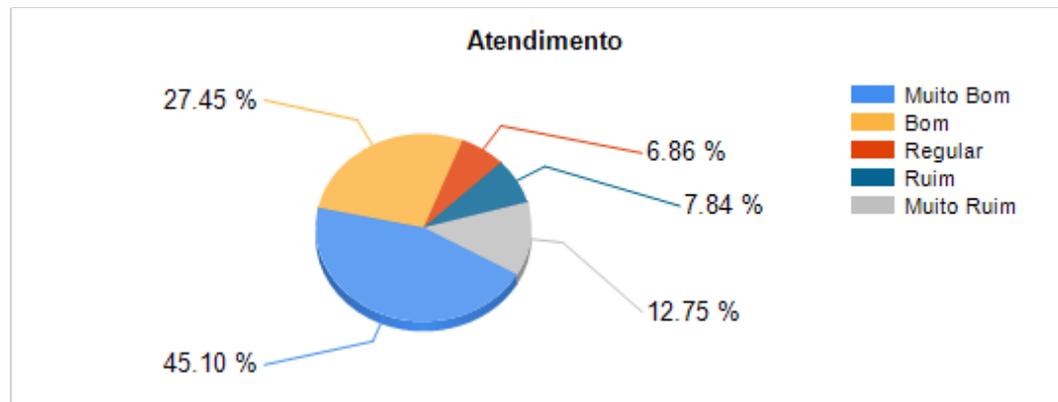
Pesquisa de satisfação

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 4059

Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 102

Consideração sobre o atendimento

Atendimento	
Muito Bom	46
Bom	28
Regular	7
Ruim	8
Muito Ruim	13
Total:	102



1º DE JANEIRO A 30 DE JUNHO DE 2022

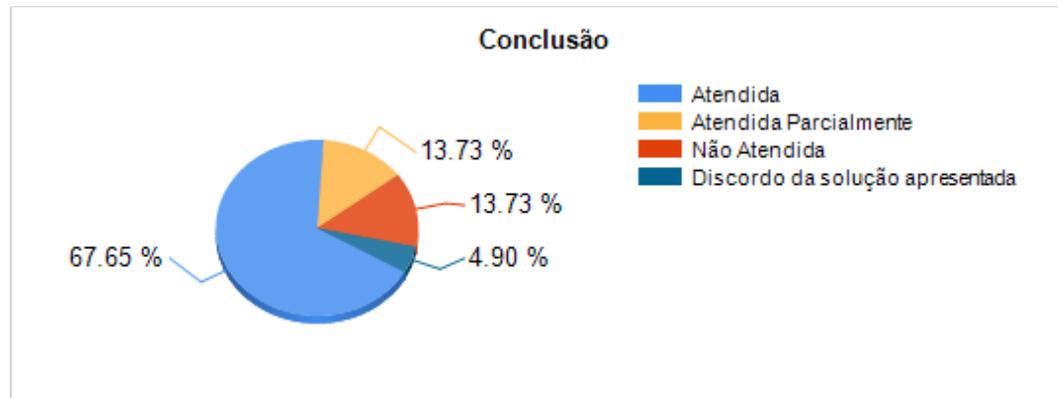
Pesquisa de satisfação

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 4059

Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 102

Conclusão do atendimento

Conclusão	
Atendida	69
Atendida Parcialmente	14
Não Atendida	14
Discordo da solução apresentada	5
Total:	102



1º DE JANEIRO A 30 DE JUNHO DE 2022

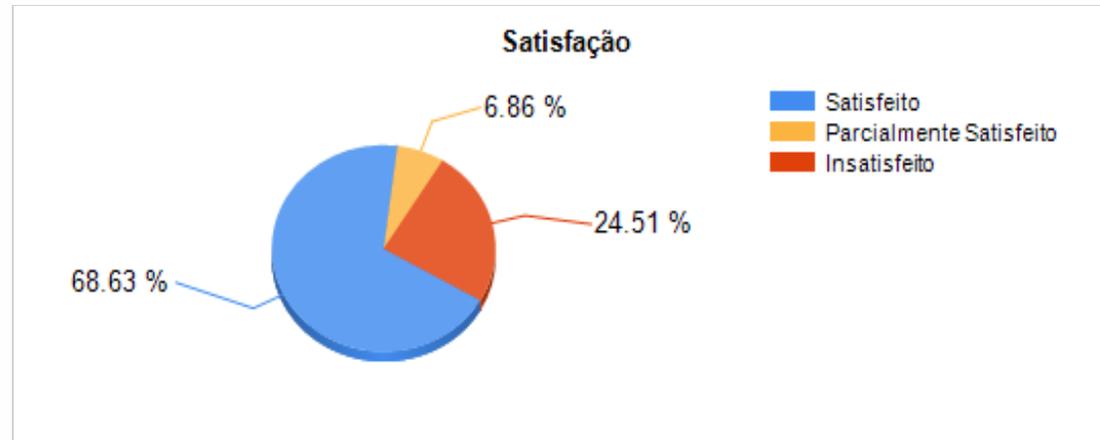
Pesquisa de satisfação

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 4059

Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 102

Satisfação do Cidadão

Satisfação	
Satisfeito	70
Parcialmente Satisfeito	7
Insatisfeito	25
Total:	102



1º DE JANEIRO A 30 DE JUNHO DE 2022

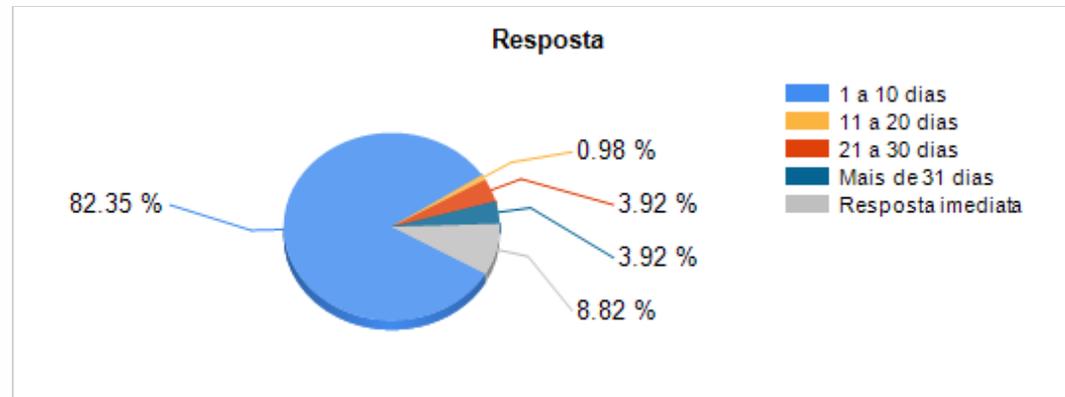
Pesquisa de satisfação

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 4059

Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 102

Tempo de Resposta

Resposta	
de 1 a 10 dias	84
de 11 a 20 dias	1
de 21 a 30 dias	4
Mais de 31 dias	4
Resposta imediata - no mesmo dia	9
Total:	102



1º DE JANEIRO A 30 DE JUNHO DE 2022

Pesquisa de satisfação

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 4059

Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 102

Importância da Ouvidoria na conclusão da manifestação

Importância	
Sim	82
Não	20
Total:	102



1º DE JANEIRO A 30 DE JUNHO DE 2022

Pesquisa de satisfação

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 4059

Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 102

Utilizaria novamente a Ouvidoria?

Utilização	
Sim	80
Não	22
Total:	102



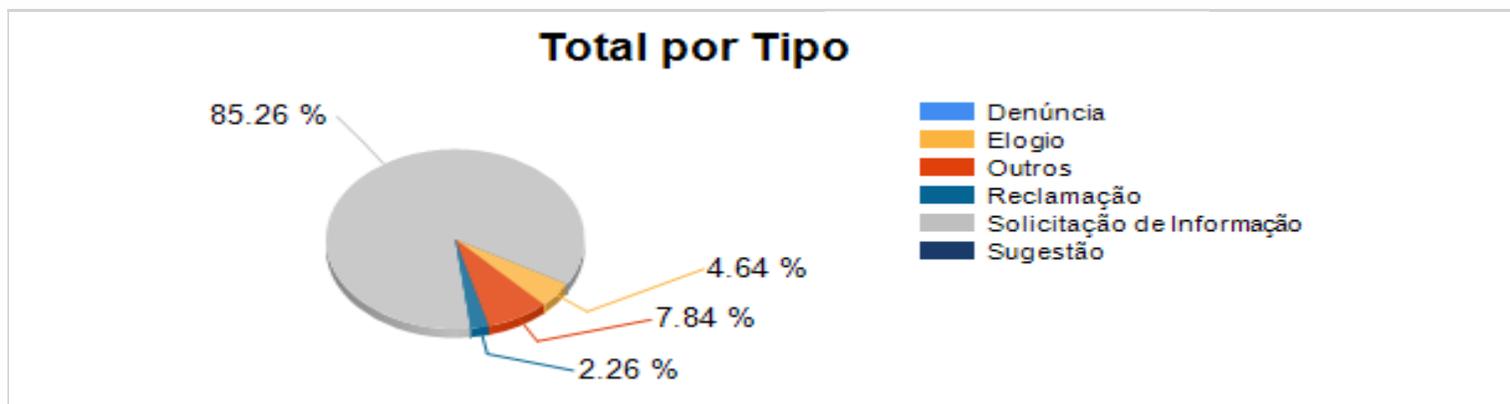
DEMANDAS DE OUVIDORIA 2º SEMESTRE 2022



TIPO DE MANIFESTAÇÃO

Tipo de Manifestação

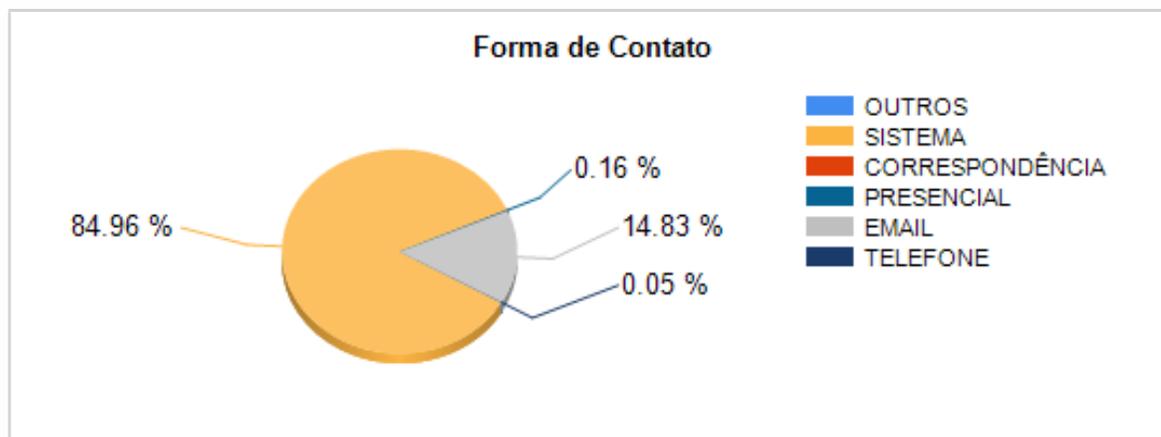
Tipo	Quantidade
Denúncia	0
Elogio	203
Outros	343
Reclamação	99
Solicitação de Informação	3730
Sugestão	0
Total:	4375



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	14	0	189	0	203
Outros	1	0	144	0	198	0	343
Reclamação	0	0	24	0	75	0	99
Solicitação de Informação	6	2	467	0	3255	0	3730
Sugestão	0	0	0	0	0	0	0
Total	7	2	649	0	3717	0	4375



01 DE JULHO A 31 DE DEZEMBRO DE 2022

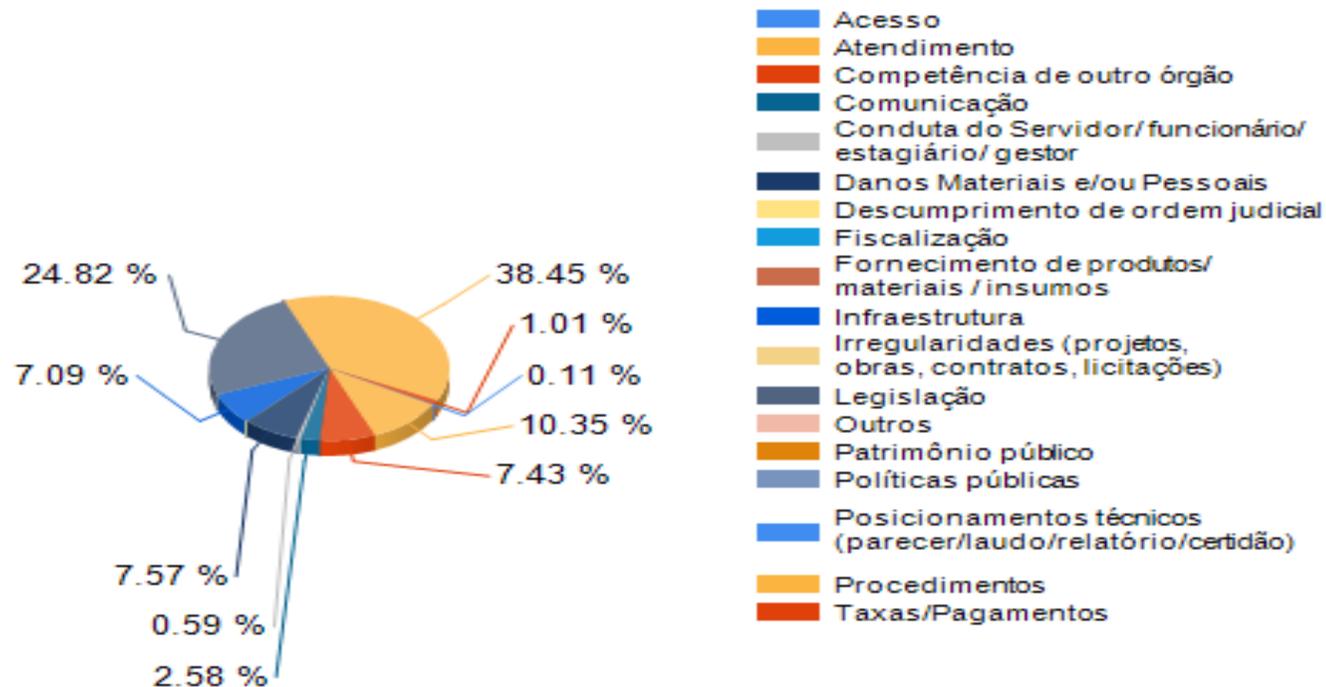
TEMA GERAL

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	5	0	0	0	5
Atendimento	0	202	137	9	105	0	453
Competência de outro órgão	0	0	4	0	321	0	325
Comunicação	0	0	18	0	95	0	113
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	0	0	0	26	0	0	26
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	114	0	217	0	331
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	35	6	269	0	310
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	0	0	0	0
Legislação	0	0	0	0	1086	0	1086
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	1	30	19	1632	0	1682
Taxas/Pagamentos	0	0	0	39	5	0	44
Total	0	203	343	99	3730	0	4375

01 DE JULHO A 31 DE DEZEMBRO DE 2022

TEMA GERAL

Tema Geral



01 DE JULHO A 31 DE DEZEMBRO DE 2022

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	199	0	4	0	0	0	203
Outros	230	0	25	88	0	0	343
Reclamação	85	0	14	0	0	0	99
Solicitação de Informação	3380	0	350	0	0	0	3730
Sugestão	0	0	0	0	0	0	0
Total	3894	0	393	88	0	0	4375



01 DE JULHO A 31 DE DEZEMBRO DE 2022

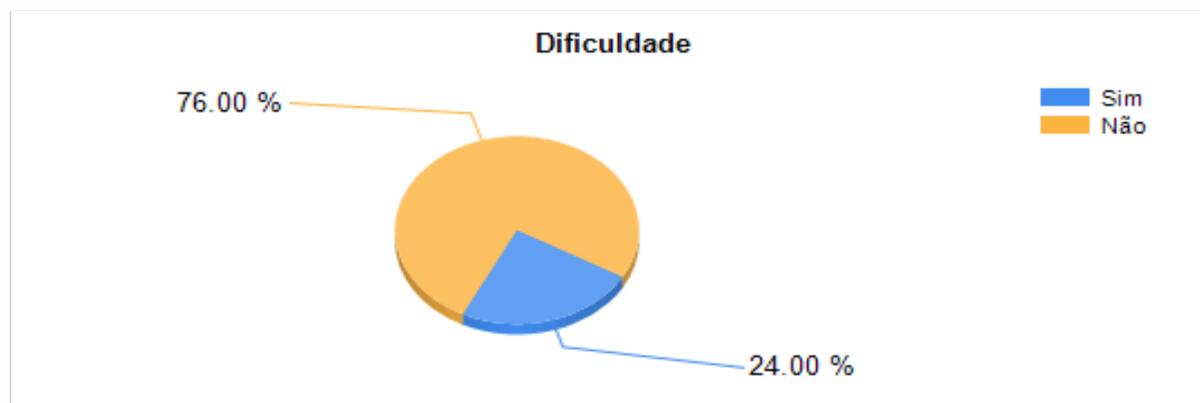
Pesquisa de satisfação

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 4375

Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 25

Dificuldade para entrar em contato

Dificuldade	
Sim	6
Não	19
Total:	25



01 DE JULHO A 31 DE DEZEMBRO DE 2022

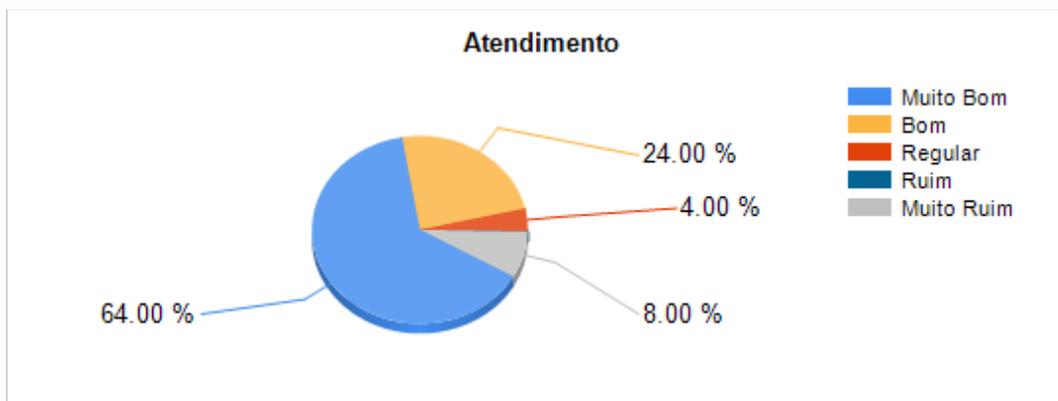
Pesquisa de satisfação

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 4375

Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 25

Consideração sobre o atendimento

Atendimento	
Muito Bom	16
Bom	6
Regular	1
Ruim	0
Muito Ruim	2
Total:	25



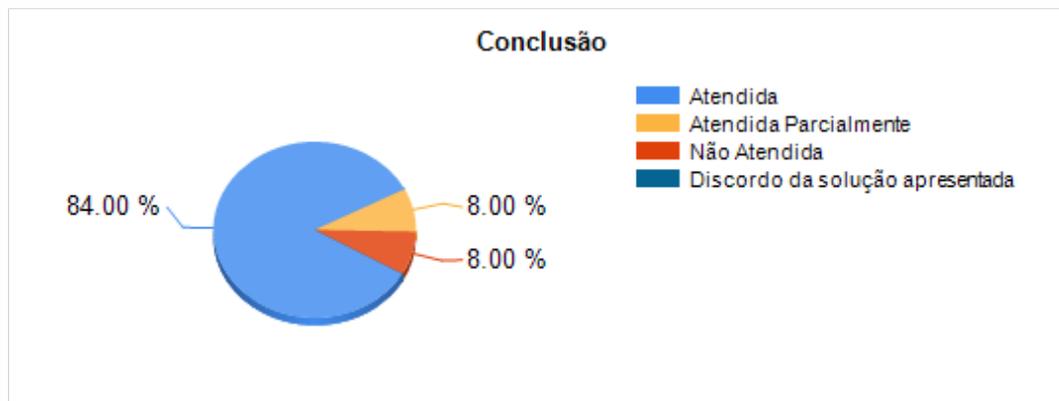
Pesquisa de satisfação

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 4375

Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 25

Conclusão do atendimento

Conclusão	
Atendida	21
Atendida Parcialmente	2
Não Atendida	2
Discordo da solução apresentada	0
Total:	25



01 DE JULHO A 31 DE DEZEMBRO DE 2022

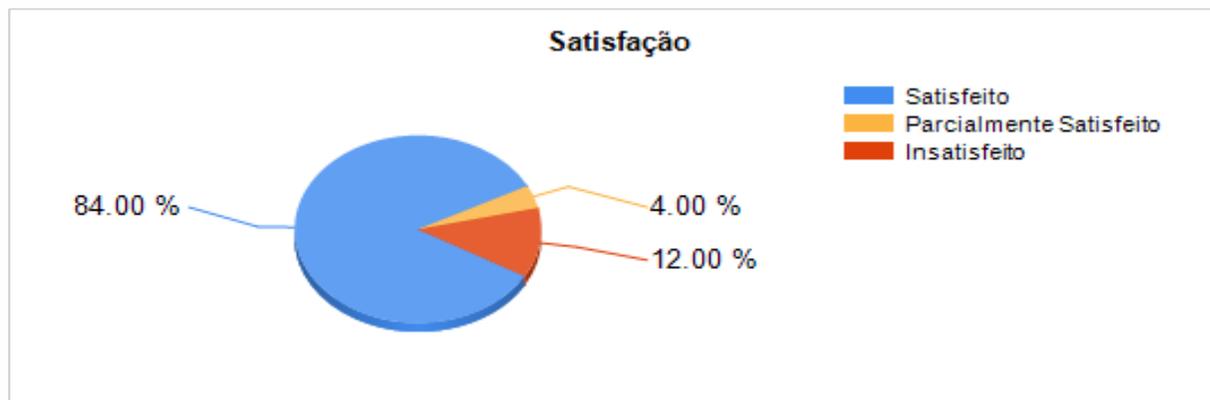
Pesquisa de satisfação

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 4375

Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 25

Satisfação do Cidadão

Satisfação	
Satisfeito	21
Parcialmente Satisfeito	1
Insatisfeito	3
Total:	25



01 DE JULHO A 31 DE DEZEMBRO DE 2022

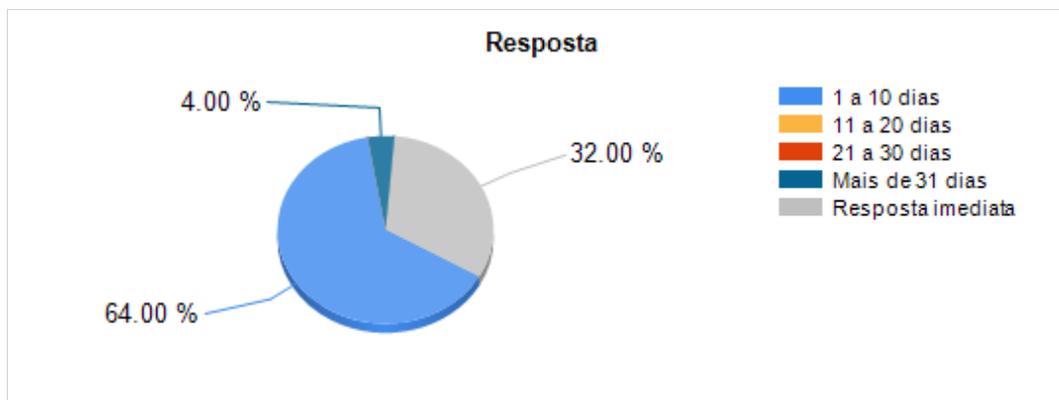
Pesquisa de satisfação

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 4375

Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 25

Tempo de Resposta

Resposta	
de 1 a 10 dias	16
de 11 a 20 dias	0
de 21 a 30 dias	0
Mais de 31 dias	1
Resposta imediata - no mesmo dia	8
Total:	25



Pesquisa de satisfação

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 4375

Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 25

Importância da Ouvidoria na conclusão da manifestação

Importância	
Sim	24
Não	1
Total:	25



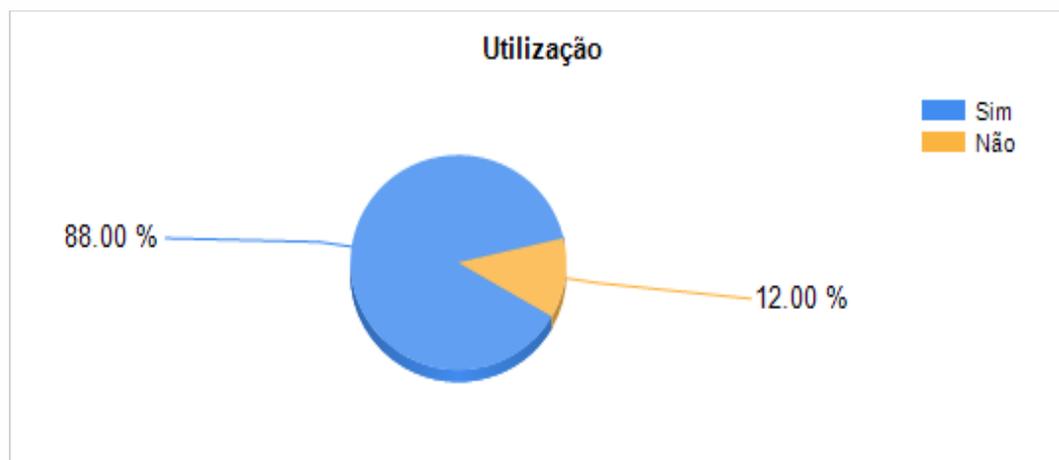
Pesquisa de satisfação

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 4375

Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 25

Utilizaria novamente a Ouvidoria?

Utilização	
Sim	22
Não	3
Total:	25





CONCESSIONÁRIA
SPMAR
RODOANEL SUL E LESTE