

Relatórios Semestrais da Ouvidoria 1º Semestre de 2021

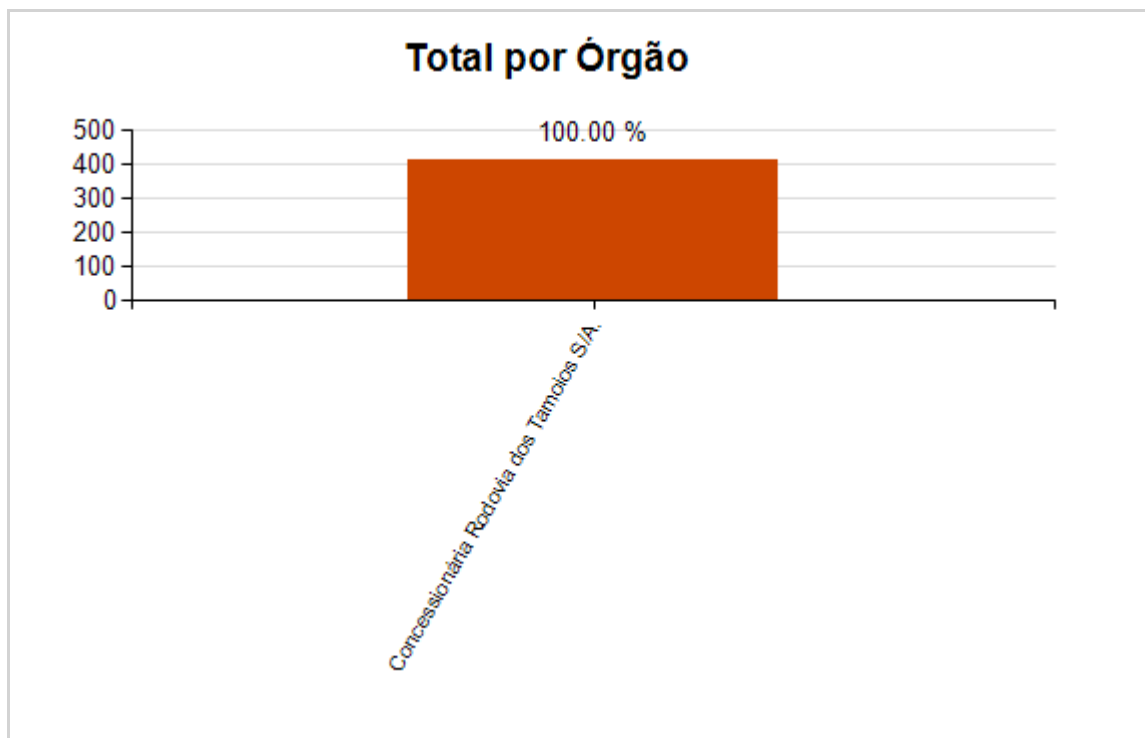
Secretaria de Governo

Concessionária Rodovia dos Tamoios S/A.

Período: 01/01/2021 a 30/06/2021

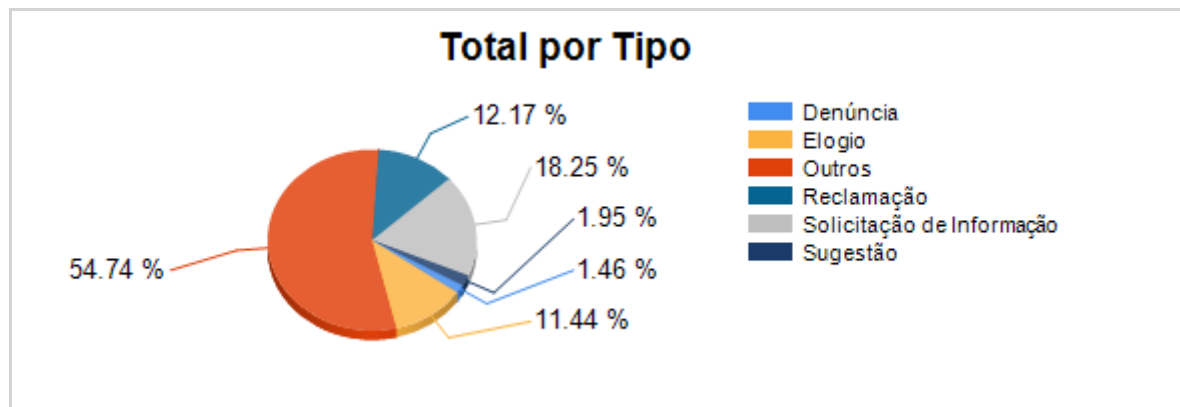
Secretaria de Governo

| ÓRGÃOS | | Quantidade |
|--------|---|------------|
| 1 | Concessionária Rodovia dos Tamoios S/A. | 411 |
| Total: | | 411 |



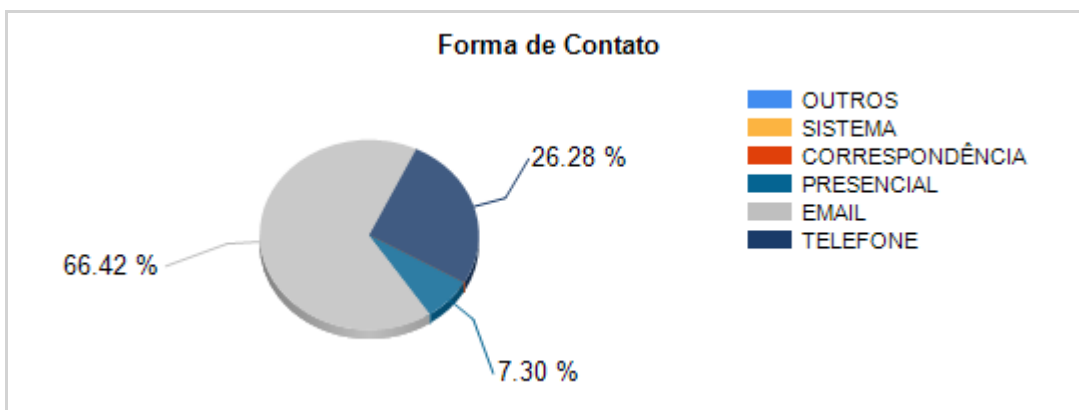
Tipo de Manifestação

| Tipo | Quantidade |
|---------------------------|------------|
| Denúncia | 6 |
| Elogio | 47 |
| Outros | 225 |
| Reclamação | 50 |
| Solicitação de Informação | 75 |
| Sugestão | 8 |
| Total: | 411 |



Forma de Contato

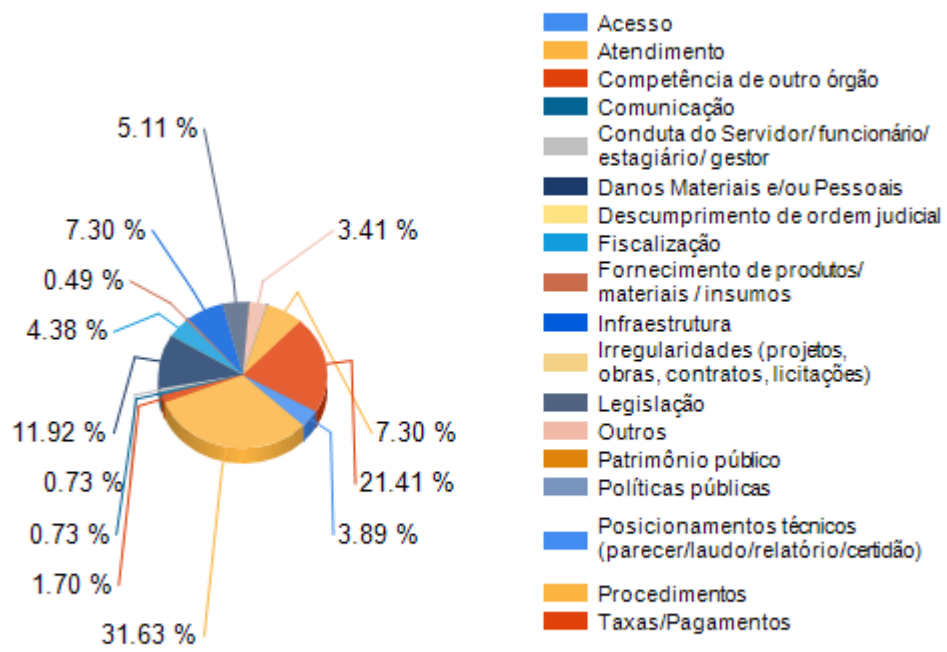
| Tipo de Manifestação | Presencial | Telefone | Email | Correspondência | Sistema | Outros | Total |
|---------------------------|------------|----------|-------|-----------------|---------|--------|-------|
| Denúncia | 1 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 |
| Elogio | 0 | 40 | 7 | 0 | 0 | 0 | 47 |
| Outros | 24 | 37 | 164 | 0 | 0 | 0 | 225 |
| Reclamação | 4 | 21 | 25 | 0 | 0 | 0 | 50 |
| Solicitação de Informação | 0 | 4 | 71 | 0 | 0 | 0 | 75 |
| Sugestão | 1 | 1 | 6 | 0 | 0 | 0 | 8 |
| Total | 30 | 108 | 273 | 0 | 0 | 0 | 411 |



Tema Geral

| Tema Geral | Denúncia | Elogio | Outro | Reclamação | Informação | Sugestão | Total |
|--|----------|--------|-------|------------|------------|----------|-------|
| Acesso | 0 | 0 | 0 | 0 | 16 | 0 | 16 |
| Atendimento | 0 | 46 | 64 | 14 | 6 | 0 | 130 |
| Competência de outro órgão | 0 | 0 | 0 | 1 | 6 | 0 | 7 |
| Comunicação | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 3 |
| Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor | 2 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 3 |
| Danos Materiais e/ou Pessoais | 0 | 0 | 47 | 2 | 0 | 0 | 49 |
| Descumprimento de ordem judicial | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Fiscalização | 1 | 0 | 7 | 1 | 7 | 2 | 18 |
| Fornecimento de produtos/ materiais / insumos | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| Infraestrutura | 0 | 0 | 16 | 6 | 7 | 1 | 30 |
| Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Legislação | 1 | 0 | 1 | 5 | 12 | 2 | 21 |
| Outros | 2 | 1 | 1 | 5 | 5 | 0 | 14 |
| 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 | 3 | 7 | 2 | 30 |
| Taxas/Pagamentos | 0 | 0 | 68 | 11 | 9 | 0 | 88 |
| Total | 6 | 47 | 225 | 50 | 75 | 8 | 411 |

Tema Geral



Conclusão

| Tipo de Manifestação | Solucionada | Solucionada Parcialmente | Encerrada | Improcedente | Encaminhada a outro Órgão | Em andamento ou em Análise | Total |
|---------------------------|-------------|--------------------------|-----------|--------------|---------------------------|----------------------------|------------|
| Denúncia | 3 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 6 |
| Elogio | 39 | 0 | 8 | 0 | 0 | 0 | 47 |
| Outros | 155 | 4 | 28 | 26 | 0 | 12 | 225 |
| Reclamação | 40 | 0 | 8 | 0 | 0 | 2 | 50 |
| Solicitação de Informação | 66 | 2 | 7 | 0 | 0 | 0 | 75 |
| Sugestão | 7 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 8 |
| Total | 310 | 7 | 54 | 26 | 0 | 14 | 411 |

