



AGÊNCIA DE TRANSPORTE DO ESTADO DE SÃO PAULO



DEMANDAS DE OUVIDORIA

PRIMEIRO SEMESTRE DE 2017



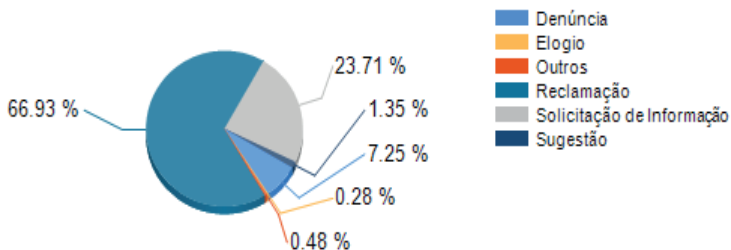
| Ouvidoria

1º DE JANEIRO A 30 DE JUNHO 2017

TIPO DE MANIFESTAÇÃO

Tipo de Manifestação	Quantidade
Denúncia	258
Elogio	10
Outros	17
Reclamação	2382
Solicitação de Informação	844
Sugestão	48
Total:	3559

Total por Tipo

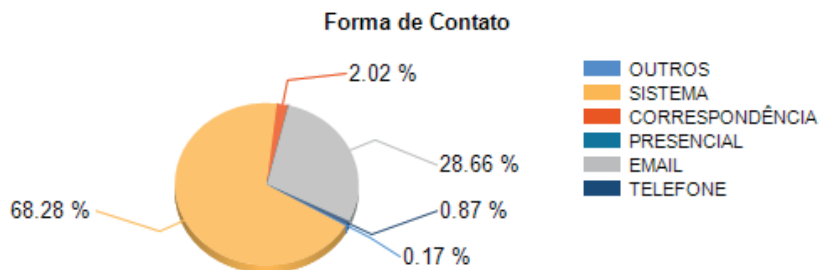


1º DE JANEIRO A 30 DE JUNHO 2017

FORMA DE CONTATO

Tipo	Presencial	Telefone	E-mail	Corres-pondên-cia	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	3	23	1	231	0	258
Elogio	0	0	4	0	6	0	10
Outros	0	0	11	0	5	1	17
Reclamação	0	24	752	68	1533	5	2382
Informação	0	4	217	1	622	0	844
Sugestão	0	0	13	2	33	0	48
Total	0	31	1020	72	2430	6	3559

*Do total de manifestações registradas no Sistema da Ouvidoria, 739 foram recebidas através da Central de Atendimento (0800) da ARTESP.



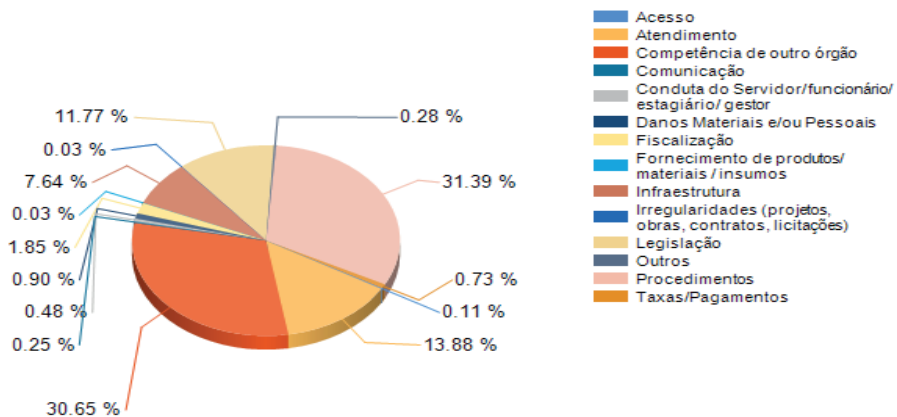
1º DE JANEIRO A 30 DE JUNHO 2017

TEMA GERAL

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	4	0	0	4
Atendimento	1	7	9	190	282	5	494
Competência de outro órgão	3	2	1	964	103	18	1091
Comunicação	0	0	1	1	7	0	9
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	6	0	0	11	0	0	17
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	32	0	0	32
Fiscalização	43	0	0	19	4	0	66
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	0	0	1	1
Infraestrutura	0	0	2	245	20	5	272
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	1	0	0	1
Legislação	202	0	1	57	154	5	419
Outros	0	0	2	1	6	1	10
Procedimentos	3	1	0	846	254	13	1117
Taxas/Pagamentos	0	0	1	11	14	0	26
Total	258	10	17	2382	844	48	3559
Procedimentos	1	1	2	1076	307	27	1414
Taxas/Pagamentos	0	0	0	22	7	1	30
Total	175	7	15	2540	605	51	3393

1º DE JANEIRO A 30 DE JUNHO 2017

TEMA GERAL





AGÊNCIA DE TRANSPORTE DO ESTADO DE SÃO PAULO