

## RELATÓRIO – MANIFESTAÇÃO

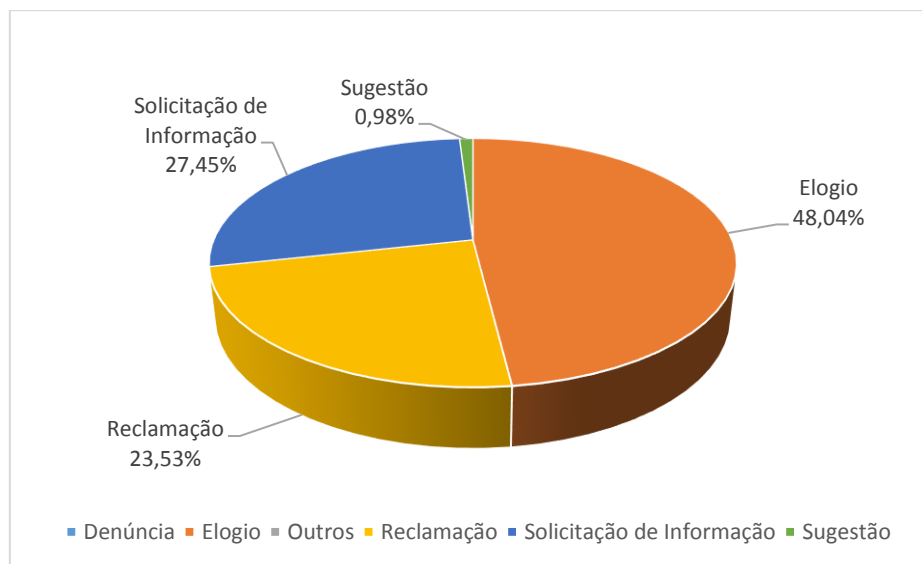
Concessionária de Rodovias – TEBE

Período: 01/01/2014 à 30/06/2014

### TIPO DE MANIFESTAÇÃO

| Tipo de Manifestação      | Quantidade |
|---------------------------|------------|
| Denúncia                  | 0          |
| Elogio                    | 98         |
| Outros                    | 0          |
| Reclamação                | 48         |
| Solicitação de Informação | 56         |
| Sugestão                  | 2          |
| <b>Total</b>              | <b>204</b> |

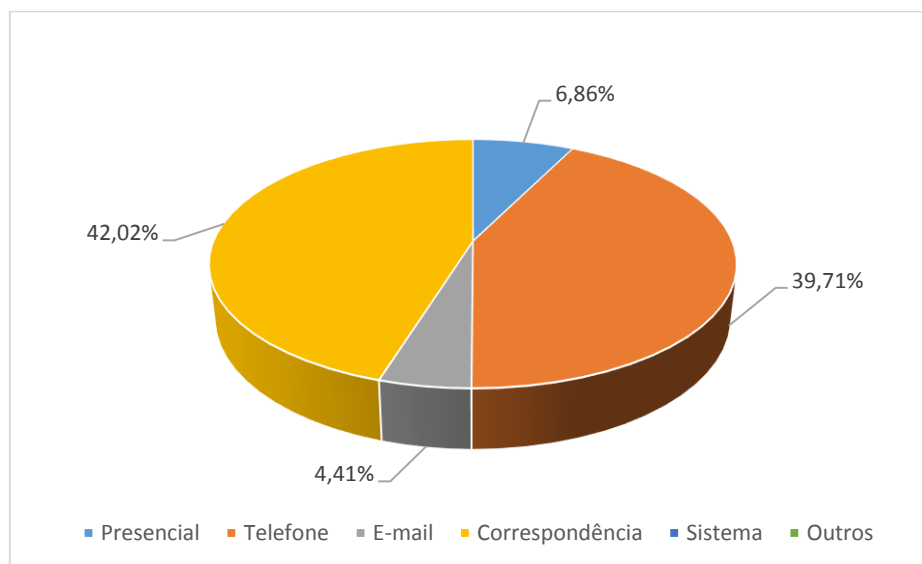
### GRÁFICO TOTAL POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO



## FORMA DE CONTATO

| Tipo de Manifestação      | Presencial | Telefone  | E-mail   | Correspondência | Sistema  | Outros   | Total      |
|---------------------------|------------|-----------|----------|-----------------|----------|----------|------------|
| Denúncia                  | 0          | 0         | 0        | 0               | 0        | 0        | 0          |
| Elogio                    | 0          | 1         | 0        | 97              | 0        | 0        | 98         |
| Outros                    | 0          | 0         | 0        | 0               | 0        | 0        | 0          |
| Reclamação                | 4          | 41        | 2        | 1               | 0        | 0        | 48         |
| Solicitação de Informação | 10         | 39        | 7        | 0               | 0        | 0        | 56         |
| Sugestão                  | 0          | 0         | 0        | 2               | 0        | 0        | 2          |
| <b>Total</b>              | <b>14</b>  | <b>81</b> | <b>9</b> | <b>100</b>      | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>204</b> |

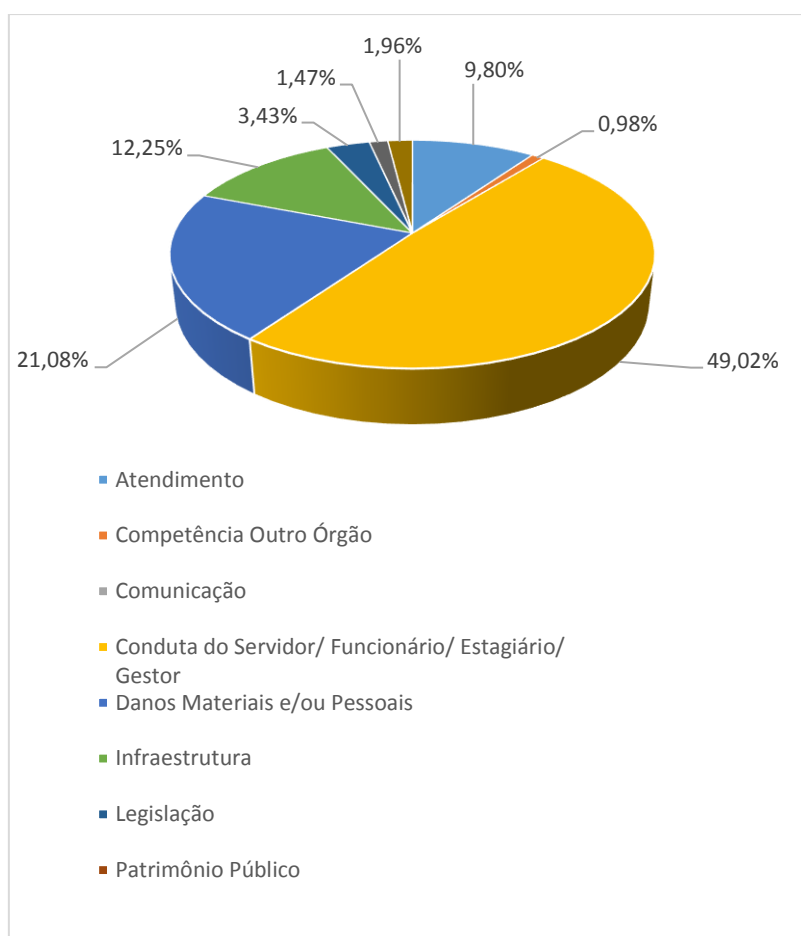
## GRÁFICO FORMA DE CONTATO



## TEMA GERAL

| Tema Geral   | Denúncia | Elogio    | Outros   | Reclamação | Informação | Sugestão | Total      |
|--|----------|-----------|----------|------------|------------|----------|------------|
| Atendimento  | 0        | 0         | 0        | 2          | 18         | 0        | 20         |
| Competência Outro Órgão                              | 0        | 0         | 0        | 0          | 2          | 0        | 2          |
| Comunicação  | 0        | 0         | 0        | 0          | 0          | 0        | 0          |
| Conduta do Servidor/ Funcionário/ Estagiário/ Gestor | 0        | 98        | 0        | 2          | 0          | 0        | 100        |
| Danos Materiais e/ou Pessoais                        | 0        | 0         | 0        | 25         | 18         | 0        | 43         |
| Infraestrutura                                       | 0        | 0         | 0        | 13         | 11         | 1        | 25         |
| Legislação   | 0        | 0         | 0        | 1          | 6          | 0        | 7          |
| Patrimônio Público                                   | 0        | 0         | 0        | 0          | 0          | 0        | 0          |
| Procedimentos  | 0        | 0         | 0        | 1          | 1          | 1        | 3          |
| Taxas/ Pagamentos                                    | 0        | 0         | 0        | 4          | 0          | 0        | 4          |
| <b>Total</b>   | <b>0</b> | <b>98</b> | <b>0</b> | <b>48</b>  | <b>56</b>  | <b>2</b> | <b>204</b> |

## GRÁFICO TEMA GERAL



## CONCLUSÃO

| Tipo de Manifestação      | Solucionada | Solucionada Parcialmente | Encerrada | Improcedente | Encaminhada a Outro Órgão | Em Andamento ou Análise | Total      |
|---------------------------|-------------|--------------------------|-----------|--------------|---------------------------|-------------------------|------------|
| Denúncia                  | 0           | 0                        | 0         | 0            | 0                         | 0                       | 0          |
| Elogio                    | 98          | 0                        | 0         | 0            | 0                         | 0                       | 98         |
| Outros                    | 0           | 0                        | 0         | 0            | 0                         | 0                       | 0          |
| Reclamação                | 30          | 0                        | 6         | 12           | 0                         | 0                       | 48         |
| Solicitação de Informação | 55          | 0                        | 0         | 1            | 0                         | 0                       | 56         |
| Sugestão                  | 1           | 0                        | 1         | 0            | 0                         | 0                       | 2          |
| <b>Total</b>              | <b>184</b>  | <b>0</b>                 | <b>7</b>  | <b>13</b>    | <b>0</b>                  | <b>0</b>                | <b>204</b> |

## GRÁFICO CONCLUSÃO DAS MANIFESTAÇÕES

