

Relatório 2º Semestre – 2018

<http://www.tebe.com.br/wp-content/uploads/relatorio-ouvidoria-TEBE-2-semester-2018.pdf>

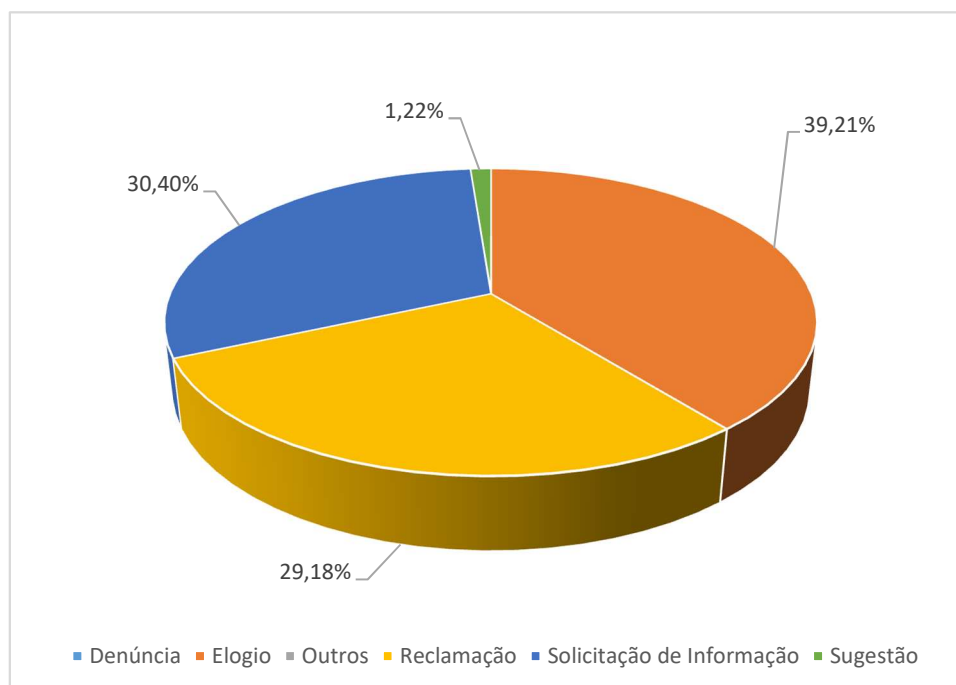
RELATORIO – MANIFESTAÇÃO

Concessionária de Rodovias – TEBE
Período: 01/07/2018 a 31/12/2018

TIPO DE MANIFESTAÇÃO

TIPO	QUANTIDADE
Denúncia	0
Elogio	129
Outros	0
Reclamação	96
Solicitação de Informação	100
Sugestão	4
Total	329

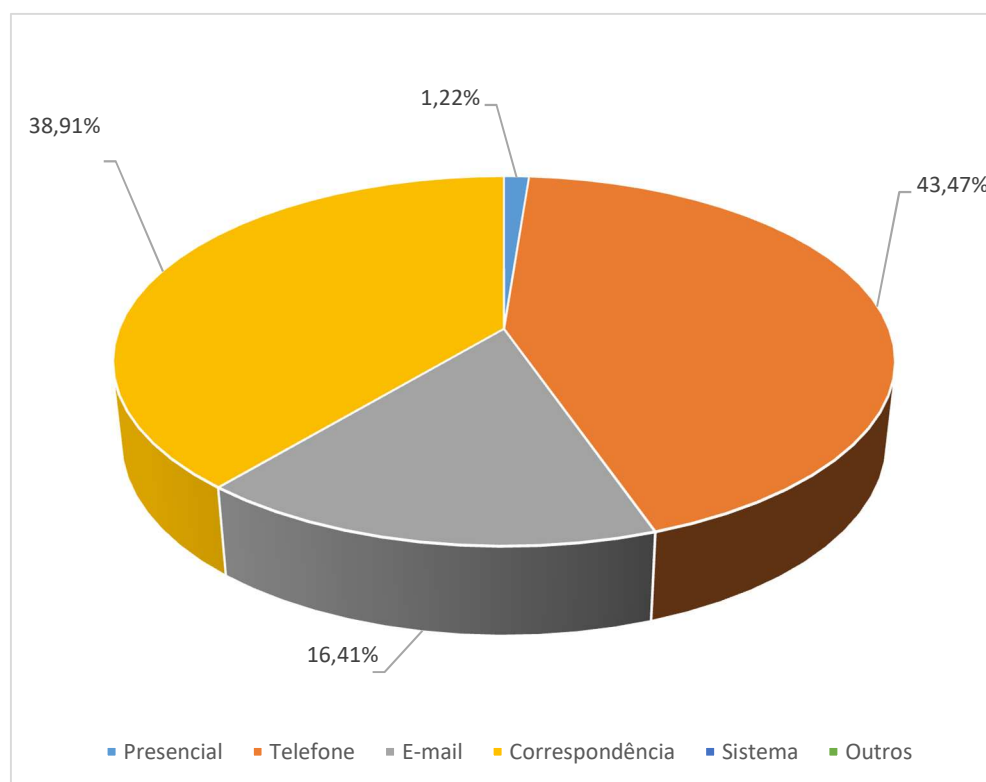
GRAFICO TOTAL POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO



FORMA DE CONTATO

MANIFESTAÇÃO	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	0	0	0	0	0
Elogio	0	1	0	128	0	0	129
Outros	0	0	0	0	0	0	0
Reclamação	3	53	40	0	0	0	96
Solicitação de Informação	1	86	13	0	0	0	100
Sugestão	0	3	1	0	0	0	4
Total	1,22%	43,47%	16,41%	38,91%	0%	0,00%	329

GRAFICO FORMA DE CONTATO



Concessionária de Rodovias Tebe S/A

Rodovia Brigadeiro Faria Lima, Km 382 + 982 - Pista Norte - Tel.: (17) 3344-0011

Caixa Postal.: 97 - CEP.: 14700-970 - Bebedouro/SP

Site: www.tebe.com.br

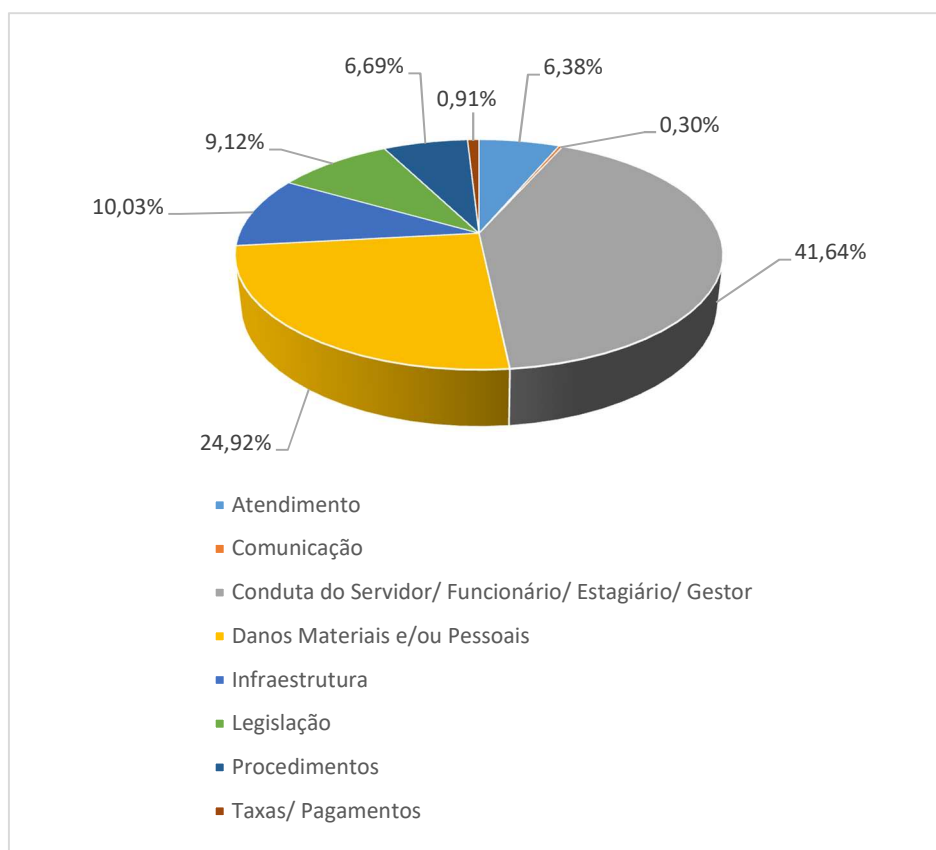
Ouvidoria: 0800 551167

E-mail: ouvidoria@tebe.com.br

TEMA GERAL

FORMA DE CONTATO	DENÚNCIA	ELOGIO	OUTROS	RECLAMAÇÃO	INFORMAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL
Atendimento	0	0	0	2	19	0	21
Comunicação	0	0	0	0	0	1	1
Conduta do Servidor/ Funcionário/ Estagiário/ Gestor	0	129	0	8	0	0	137
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	44	38	0	82
Infraestrutura	0	0	0	20	11	2	33
Legislação	0	0	0	14	15	1	30
Procedimentos	0	0	0	6	16	0	22
Taxas/ Pagamentos	0	0	0	2	1	0	3
Total	0	129	0	96	100	4	329

GRAFICO 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	129	0	0	0	0	0	129
Outros	0	0	0	0	0	0	0
Reclamação	70	0	3	23	0	0	96
Solicitação de Informação	96	0	4	0	0	0	100
Sugestão	4	0	0	0	0	0	4
Total	299	0	7	23	0	0	329

GRAFICO CONCLUSÃO

