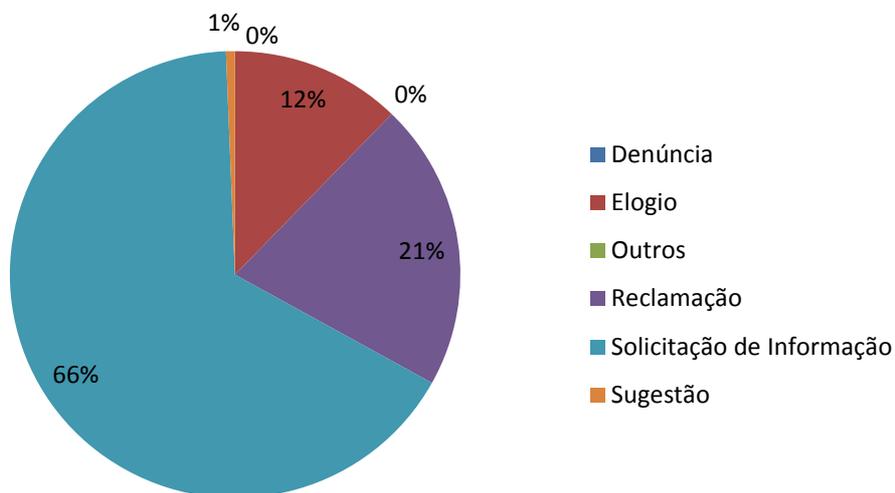


**DEMANDAS DE OUVIDORIA
CONCESSIONÁRIA ROTA DAS BANDEIRAS**

Tipos de Manifestação

Período: Jul a Dez/2017

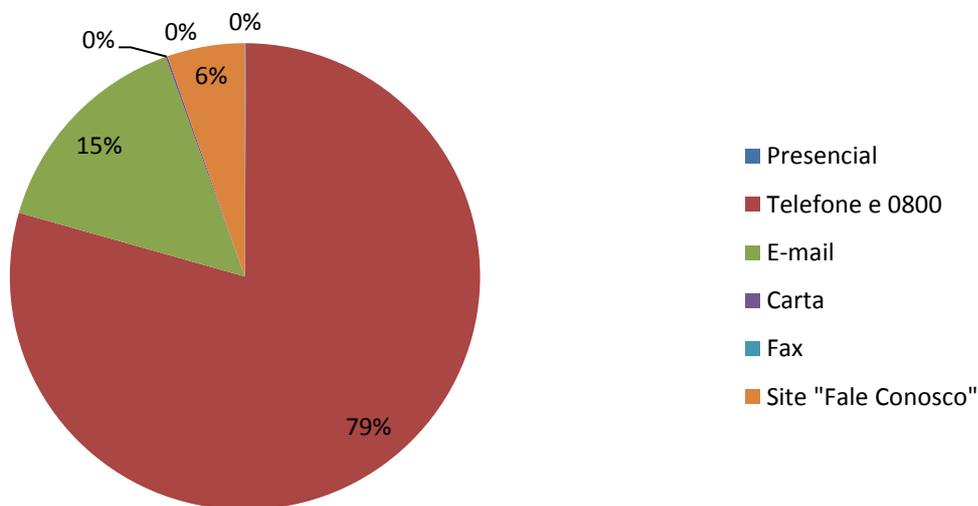
| Tipo de Manifestação | Quantidade |
|-----------------------------|-------------------|
| Denúncia | 0 |
| Elogio | 402 |
| Outros | 0 |
| Reclamação | 684 |
| Solicitação de Informação | 2177 |
| Sugestão | 21 |
| Total | 3284 |



Formas de Contato

Período: Jul a Dez/2017

| Tipo | Presencial | Telefone e 0800 | E-mail | Carta | Fax | Site "Fale Conosco" | Total |
|--------------|------------|-----------------|------------|----------|----------|---------------------|-------------|
| Denúncia | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Elogio | 0 | 393 | 2 | 0 | 0 | 7 | 402 |
| Outros | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Reclamação | 2 | 328 | 305 | 5 | 0 | 44 | 684 |
| Informação | 1 | 1869 | 187 | 0 | 0 | 120 | 2177 |
| Sugestão | 0 | 15 | 2 | 0 | 0 | 4 | 21 |
| Total | 3 | 2605 | 496 | 5 | 0 | 175 | 3284 |



Manifestação - Tema Geral

Período: Jul a Dez/2017

| Tema Geral | Denúncia | Elogio | Outros | Reclamação | Informação | Sugestão | Total |
|--|-----------------|---------------|---------------|-------------------|-------------------|-----------------|--------------|
| Acesso | 0 | 0 | 0 | 4 | 1 | 0 | 5 |
| Atendimento | 0 | 395 | 0 | 44 | 182 | 0 | 621 |
| Competência de outro órgão | 0 | 0 | 0 | 17 | 84 | 1 | 102 |
| Comunicação | 0 | 0 | 0 | 3 | 47 | 1 | 51 |
| Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Danos Materiais e/ou Pessoais | 0 | 0 | 0 | 225 | 297 | 0 | 522 |
| 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 | 5 | 0 | 294 | 260 | 17 | 576 |
| Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Legislação | 0 | 0 | 0 | 11 | 720 | 0 | 731 |
| Outros | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Patrimônio público | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 | 0 | 7 |
| Políticas públicas | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Procedimentos | 0 | 2 | 0 | 59 | 547 | 2 | 610 |
| Taxas/Pagamentos | 0 | 0 | 0 | 27 | 32 | 0 | 59 |
| Total | 0 | 402 | 0 | 684 | 2177 | 21 | 3284 |