



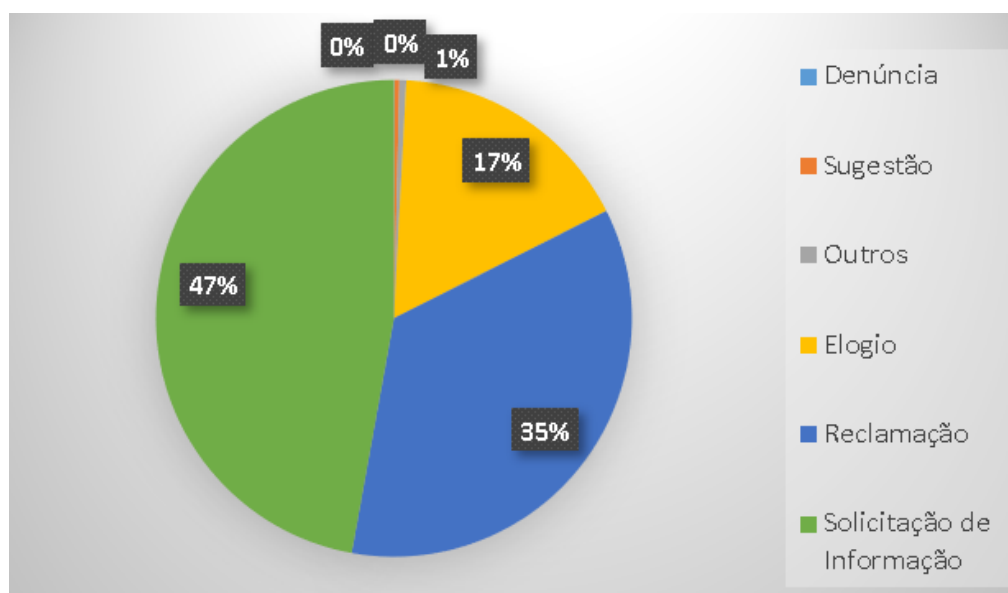
CCR AutoBAN

Demandas de Ouvidoria

1º Semestre de 2023

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

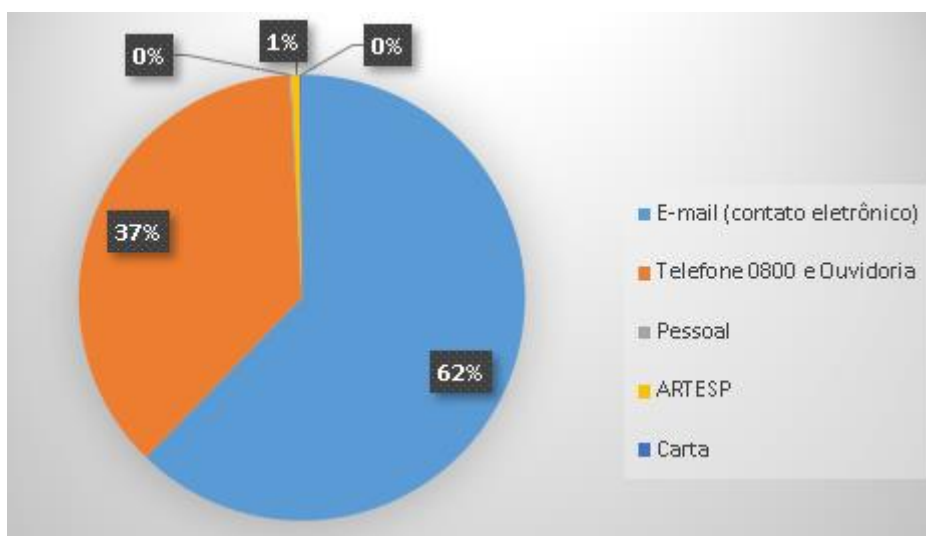
| | |
|---------------------------|--------------|
| Denúncia | 2 |
| Sugestão | 23 |
| Outros | 31 |
| Elogio | 1.120 |
| Reclamação | 2.362 |
| Solicitação de Informação | 3.157 |
| Total | 6.695 |



CANAIS DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES

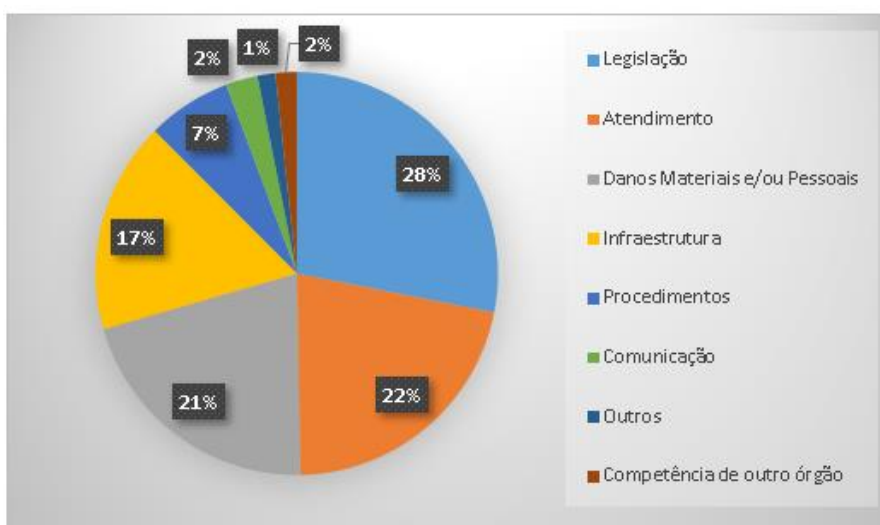
| Canais de Entrada | Pessoal | Telefone 0800 Ouvidoria | E-mail (contato eletrônico) | Carta | ARTESP | Total |
|---------------------------|-----------|-------------------------|-----------------------------|-----------|-----------|-------------|
| Denúncia | 0 | 1 | 1 | 0 | | 2 |
| Elogio | 0 | 1082 | 38 | 0 | | 1120 |
| Outros | 0 | 0 | 31 | 0 | 0 | 31 |
| Reclamação | 2 | 967 | 1348 | 8 | 37 | 2362 |
| Solicitação de Informação | 8 | 411 | 2735 | 2 | 1 | 3157 |
| Sugestão | 0 | 5 | 18 | 0 | | 23 |
| Total | 10 | 2466 | 4171 | 10 | 38 | 6695 |

A Ouvidoria trata as reclamações, solicitações, sugestões e elogios recebidos pelo canal 0800, as demais manifestações da Central de Atendimento são tratadas diretamente no canal de 0800.



TEMA GERAL DAS MANIFESTAÇÕES

| Tema Geral | Denúncia | Elogio | Outro | Reclamação | Informação | Sugestão | Total |
|-------------------------------|----------|-------------|-----------|-------------|-------------|-----------|-------------|
| Legislação | 0 | 0 | 0 | 939 | 941 | 2 | 1882 |
| Atendimento | 2 | 1120 | 0 | 174 | 151 | 0 | 1447 |
| Danos Materiais e/ou Pessoais | 0 | 0 | 0 | 663 | 731 | 0 | 1394 |
| Infraestrutura | 0 | 0 | 0 | 494 | 624 | 18 | 1136 |
| Procedimentos | 0 | 0 | 0 | 52 | 402 | 0 | 454 |
| Comunicação | 0 | 0 | 0 | 5 | 166 | 0 | 171 |
| Outros | 0 | 0 | 31 | 4 | 59 | 3 | 97 |
| Competência de outro órgão | 0 | 0 | 0 | 31 | 83 | 0 | 114 |
| Total | 2 | 1120 | 31 | 2362 | 3157 | 23 | 6695 |



CONCLUSÕES DAS MANIFESTAÇÕES

| Tipo de Manifestação | Solucionada | Solucionada Parcialmente | Encerrada | Improcedente | Encaminhada a outro Órgão | Em andamento ou Em Análise | Total |
|---------------------------|-------------|--------------------------|------------|--------------|---------------------------|----------------------------|-------------|
| Denúncia | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| Elogio | 1119 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1120 |
| Outros | 0 | 0 | 31 | 0 | 0 | 0 | 31 |
| Reclamação | 964 | 270 | 354 | 761 | 13 | 0 | 2362 |
| Solicitação de Informação | 1856 | 196 | 497 | 548 | 60 | 0 | 3157 |
| Sugestão | 10 | 0 | 2 | 11 | 0 | 0 | 23 |
| Total | 3951 | 466 | 885 | 1320 | 73 | 0 | 6695 |

