



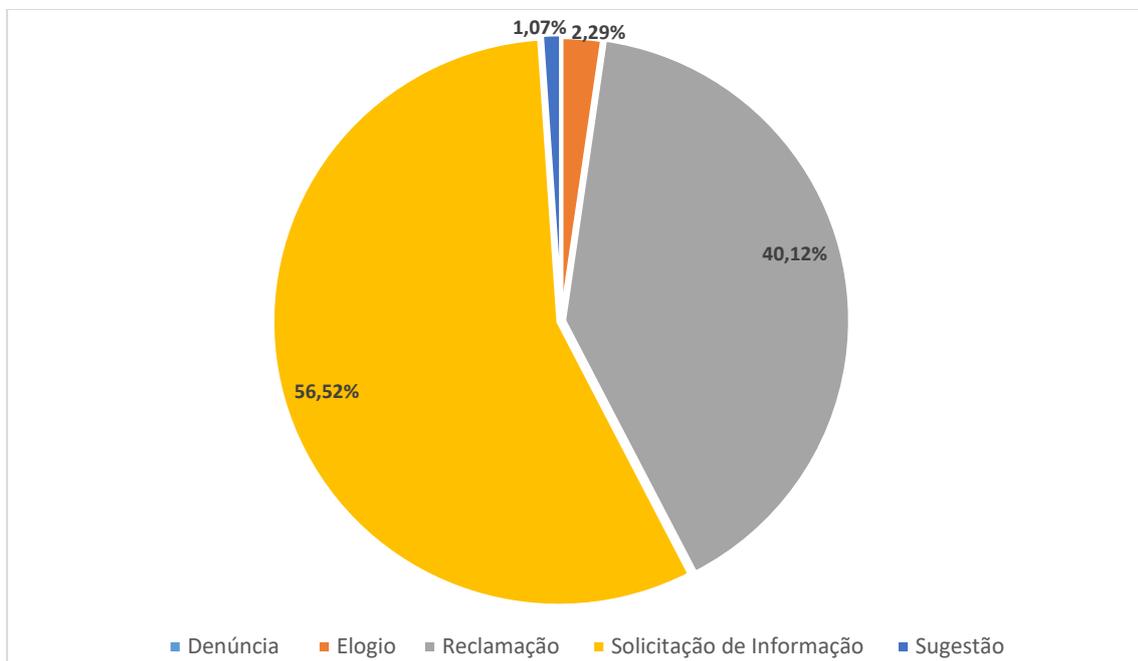
CCR AutoBAN

Demandas de Ouvidoria

1º Semestre de 2018

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

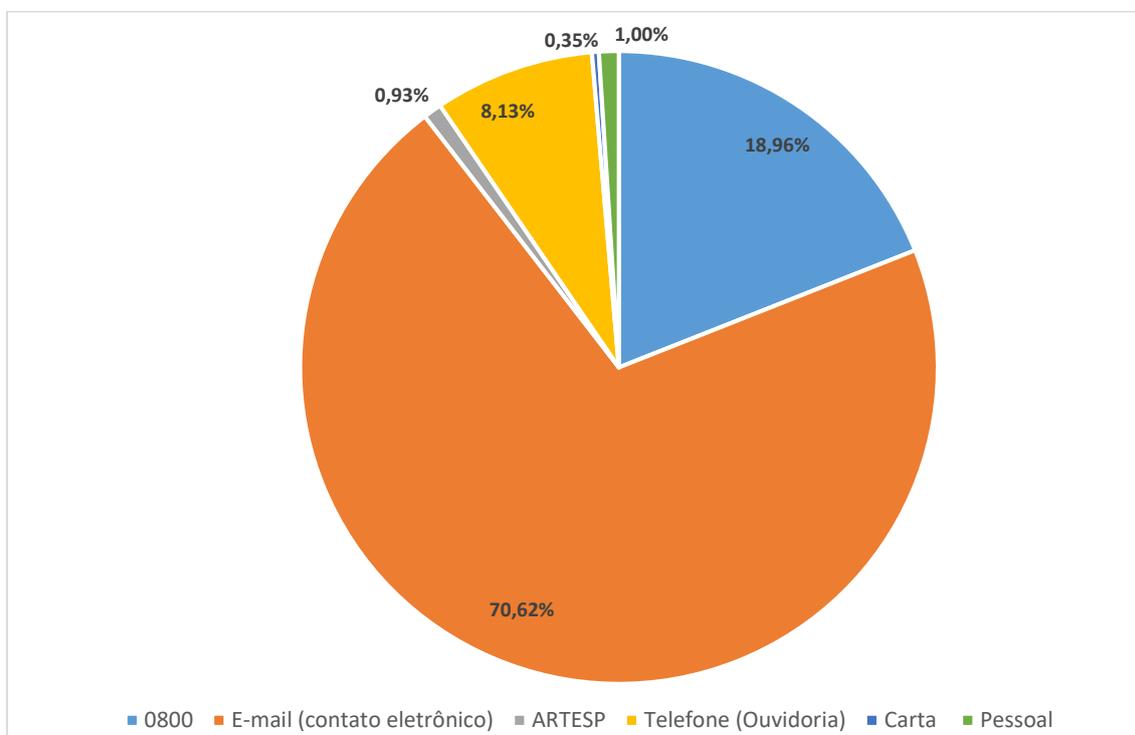
Tipo de Manifestações	Total
Denúncia	0
Elogio	98
Reclamação	1718
Solicitação de Informação	2420
Sugestão	46
Total	4282



CANAIS DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES

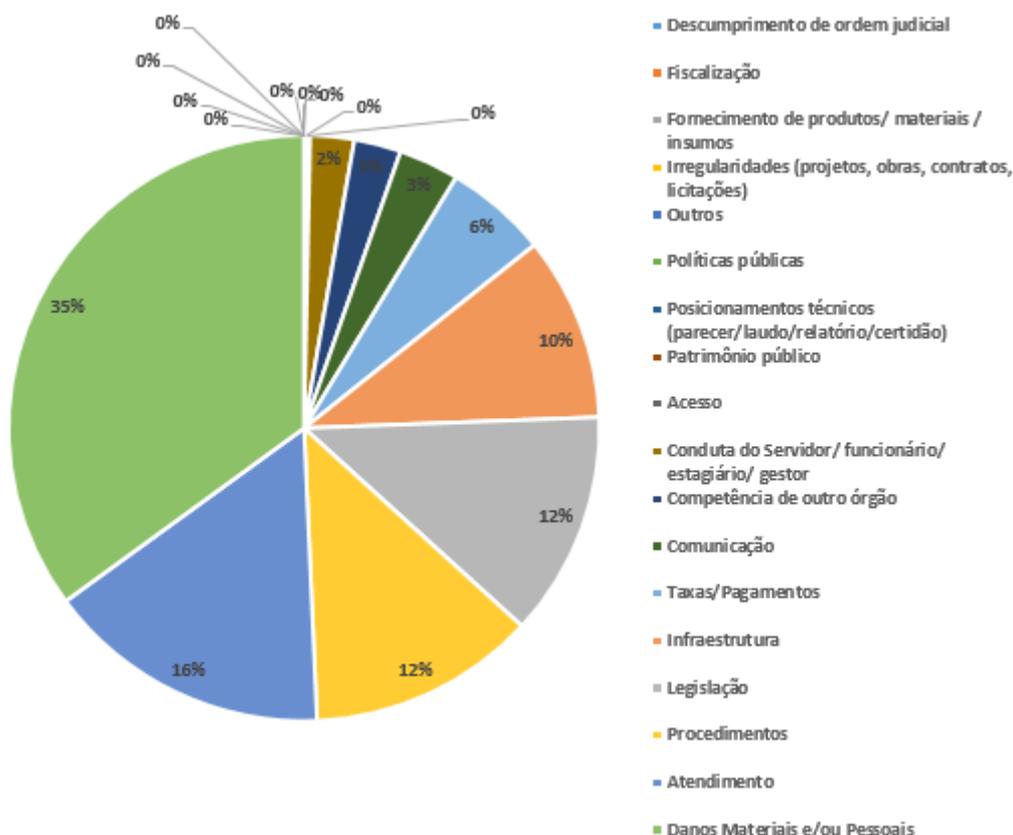
Canais de Entrada	0800*	E-mail (contato eletrônico)	ARTESP	Telefone (Ouvidoria)	Carta	Pessoal	Total
Denúncia	0	0	0	0	0	0	0
Elogio	0	91	0	7	0	0	98
Reclamação	661	920	29	72	11	25	1718
Solicitação de Informação	134	1987	9	268	4	18	2420
Sugestão	17	26	2	1	0	0	46
Total	812	3024	40	348	15	43	4282

A Ouvidoria trata apenas as reclamações, solicitações e sugestões recebidos pelo canal 0800, as demais manifestações são tratadas diretamente no Serviço de Atendimento ao Usuário (0800/ CallBox).



TEMA GERAL DAS MANIFESTAÇÕES

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outros	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
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
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	0	0	0	0
Outros	0	0	0	0	0	0	0
Políticas públicas	0	0	0	0	0	0	0
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certi	0	0	0	0	0	0	0
Patrimônio público	0	0	0	1	4	0	5
Acesso	0	0	0	5	1	3	9
funcionário/ estagiário/ gestor	0	95	0	7	1	0	103
Competência de outro órgão	0	0	0	18	91	1	110
Comunicação	0	1	0	22	106	13	142
Taxas/Pagamentos	0	0	0	227	14	0	241
Infraestrutura	0	2	0	297	112	24	435
Legislação	0	0	0	46	485	0	531
Procedimentos	0	0	0	217	313	5	535
Atendimento	0	0	0	184	486	0	670
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	694	807	0	1501
Total	0	98	0	1718	2420	46	4282



CONCLUSÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento / Em 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	839	180	95	602	2	0	1718
Solicitação de Informação	1795	28	127	459	11	0	2420
Sugestão	26	0	8	12	0	0	46
Total	2758	208	230	1073	13	0	4282

