



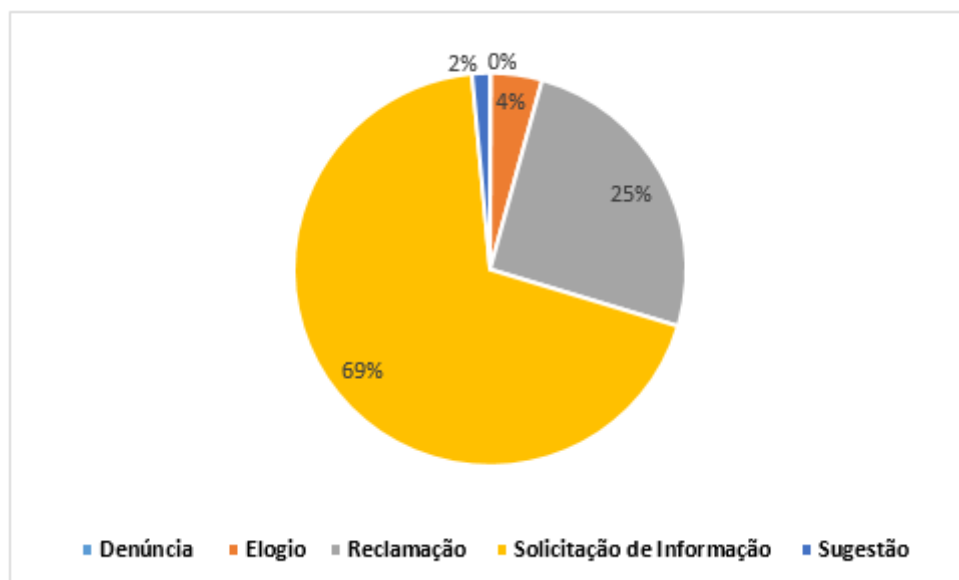
CCR AutoBAN

Demandas de Ouvidoria

1º Semestre de 2019

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

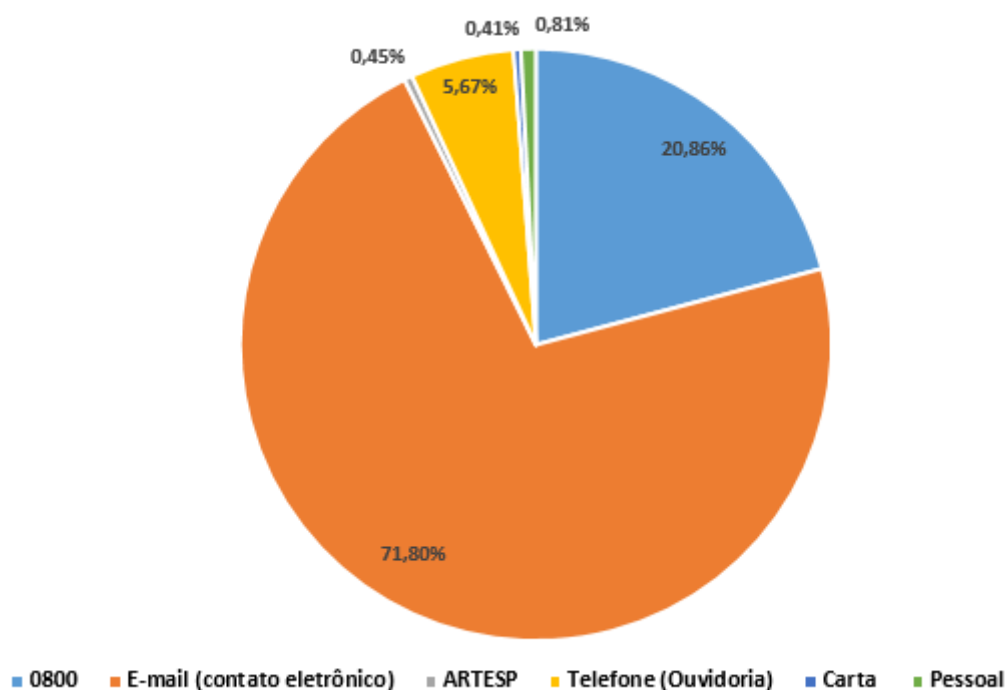
Tipos de Manifestações	Total
Denúncia	3
Elogio	172
Reclamação	1037
Solicitação de Informação	2815
Sugestão	60
Total	4087



CANAIS DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES

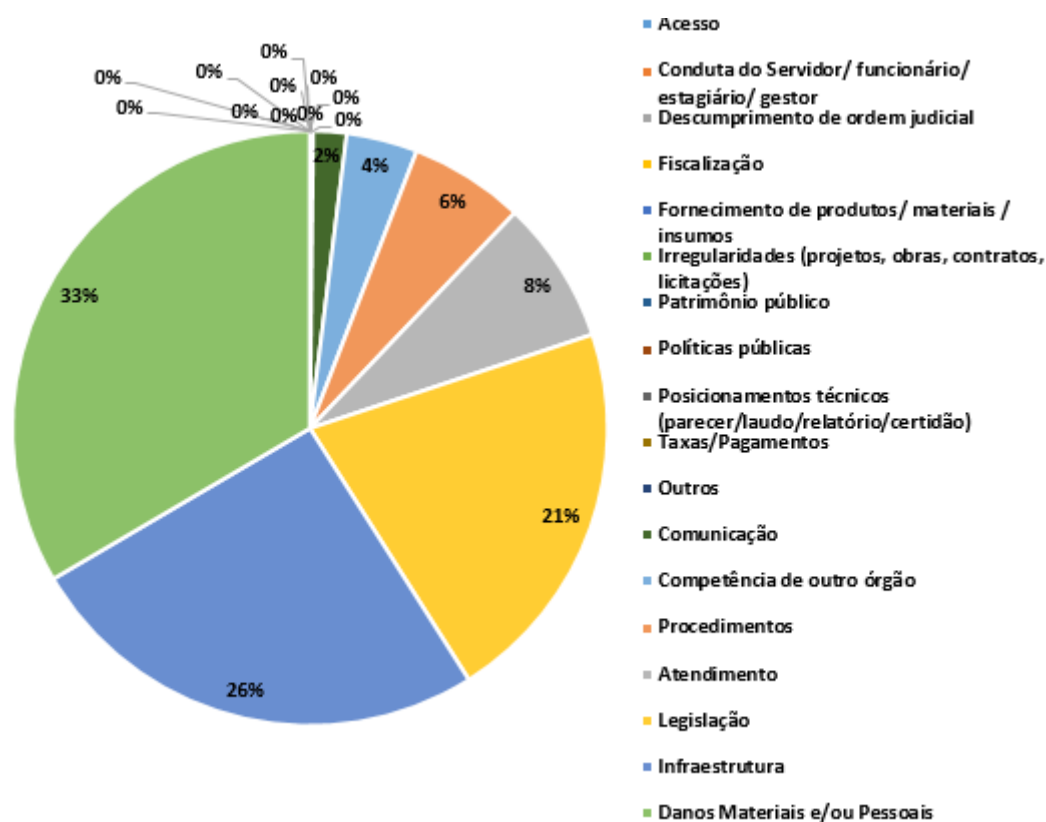
Canais de Entrada	0800	E-mail (contato eletrônico)	ARTESP	Telefone (Ouvidoria)	Carta	Pessoal	Total
Denúncia	0	3	0	0	0	0	3
Elogio	0	160		9		3	172
Reclamação	663	324	5	41	0	4	1037
Solicitação de Informação	142	2415	3	216	11	28	2815
Sugestão	25	34	0	1	0	0	60
Total	830	2936	8	267	11	35	4087

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
Acesso	0	0	0	0	0	0	0
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	0	0	0	0	0	0	0
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
contratos, licitações)	0	0	0	0	0	0	0
Patrimônio público	0	0	0	0	0	0	0
Políticas públicas	0	0	0	0	0	0	0
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	0	0	0	0	0
Taxas/Pagamentos	0	0	0	0	0	0	0
Outros	0	0	0	0	7	0	7
Comunicação	0	3	0	9	56	6	74
Competência de outro órgão	0	0	0	42	114	2	158
Procedimentos	0	0	0	10	243	2	255
Atendimento	2	165	0	152	0	0	319
Legislação	0	0	0	324	534	6	864
Infraestrutura	1	4	0	419	575	44	1043
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	802	565	0	1367
Total	3	172	0	1758	2094	60	4087



CONCLUSÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento / Em análise	Total
Denúncia	0	0	0	3	0	0	3
Elogio	172	0	0	0	0	0	172
Outros	0	0	0	0	0	0	0
Reclamação	724	81	97	843	13	0	1758
Solicitação de Informação	1556	14	131	377	16	0	2094
Sugestão	37	0	4	19	0	0	60
Total	2489	95	232	1242	29	0	4087

