



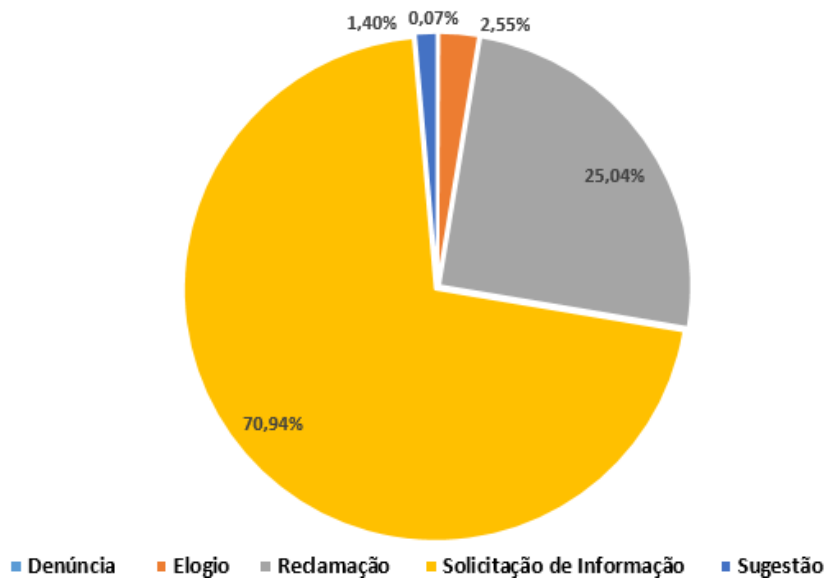
*CCR AutoBAN*

**Demandas de Ouvidoria**

2º Semestre de 2018

## TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

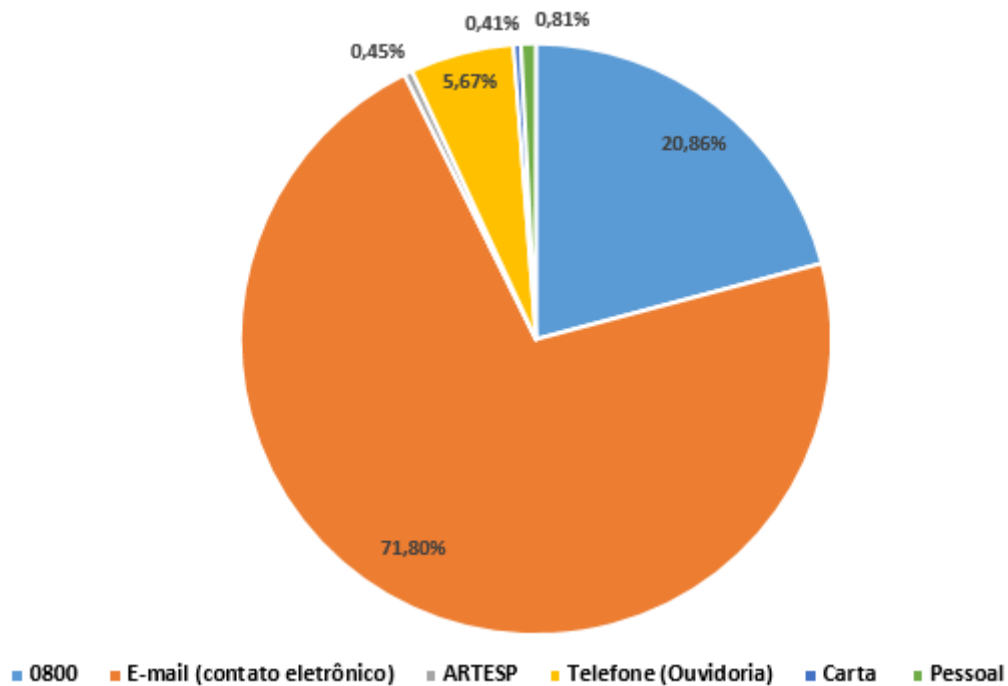
Tipo de Manifestações	Total
Denúncia	3
Elogio	113
Reclamação	1109
Solicitação de Informação	3142
Sugestão	62
Total	4429



## CANAIS DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES

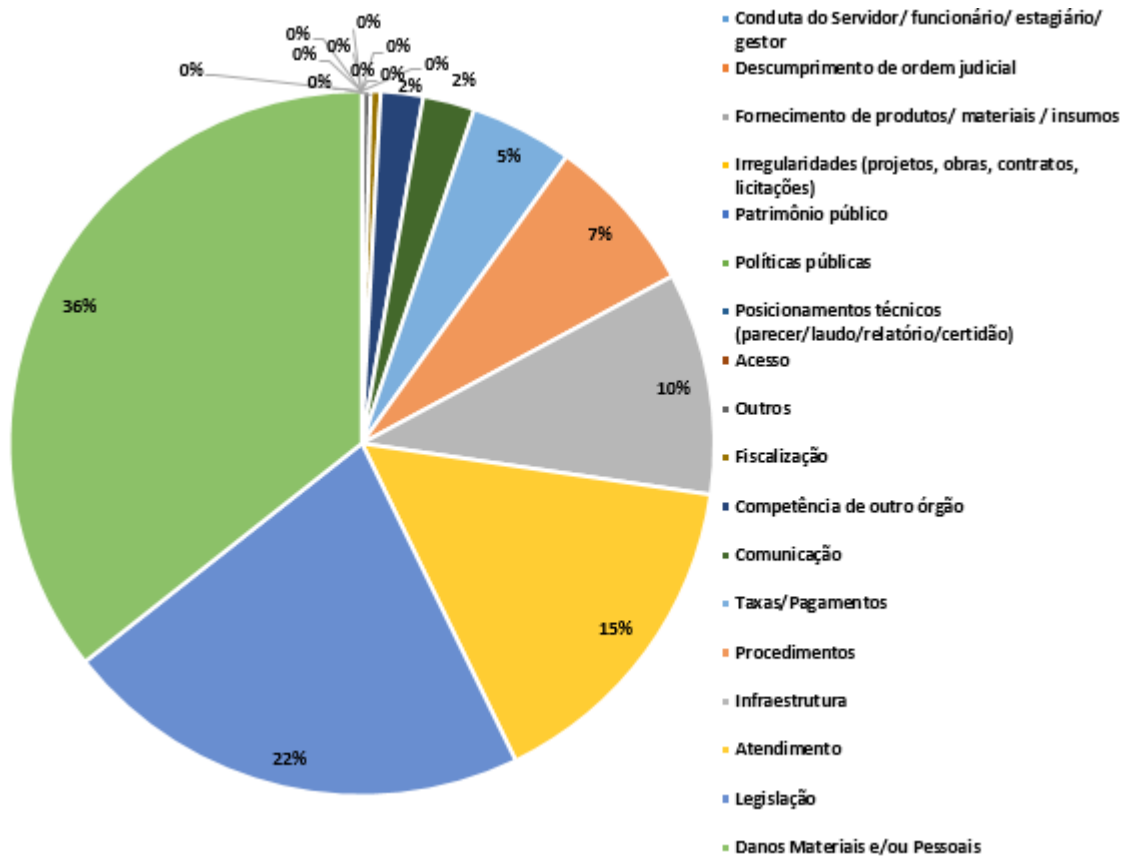
Canais de Entrada	0800	E-mail (contato eletrônico)	ARTESP	Telefone (Ouvidoria)	Carta	Pessoal	Total
Denúncia	0	2	0	1	0	0	3
Elogio	0	104		8	1		113
Reclamação	724	315	17	45	2	6	1109
Solicitação de Informação	174	2727	1	195	15	30	3142
Sugestão	26	32	2	2	0	0	62
<b>Total</b>	<b>924</b>	<b>3180</b>	<b>20</b>	<b>251</b>	<b>18</b>	<b>36</b>	<b>4429</b>

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 MANIFESTAÇÕES

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outros	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Conduta do Servidor/funcionário/estagiário/gestor							0
Descumprimento de ordem judicial							0
Fornecimento de produtos/materiais/insumos							0
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)							0
Patrimônio público							0
Políticas públicas							0
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)							0
Acesso				2			2
Outros				1	13	2	16
Fiscalização				20			20
Competência de outro órgão				18	68		86
Comunicação				16	89		105
Taxas/Pagamentos				197	11		208
Procedimentos	2			72	233	15	322
Infraestrutura		2		288	116	45	451
Atendimento		111		214	361		686
Legislação	1			214	740		955
Danos Materiais e/ou Pessoais				771	807		1578
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>113</b>	<b>0</b>	<b>1813</b>	<b>2438</b>	<b>62</b>	<b>4429</b>



## CONCLUSÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento / Em análise	Total
Denúncia	0	0	1	2	0	0	3
Elogio	111	0	2	0	0	0	113
Outros	0	0	0	0	0	0	0
Reclamação	800	103	115	781	14	0	1813
Solicitação de Informação	1728	16	208	461	25	0	2438
Sugestão	42	0	5	15	0	0	62
<b>Total</b>	<b>2681</b>	<b>119</b>	<b>331</b>	<b>1259</b>	<b>39</b>	<b>0</b>	<b>4429</b>

