



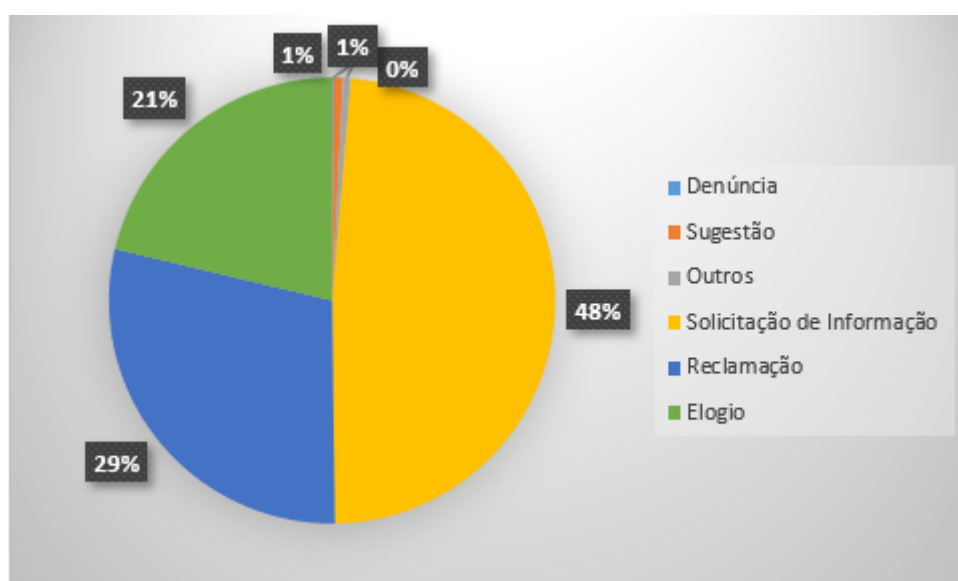
CCR AutoBA

Demandas de Ouvidoria

1º Semestre de 2022

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

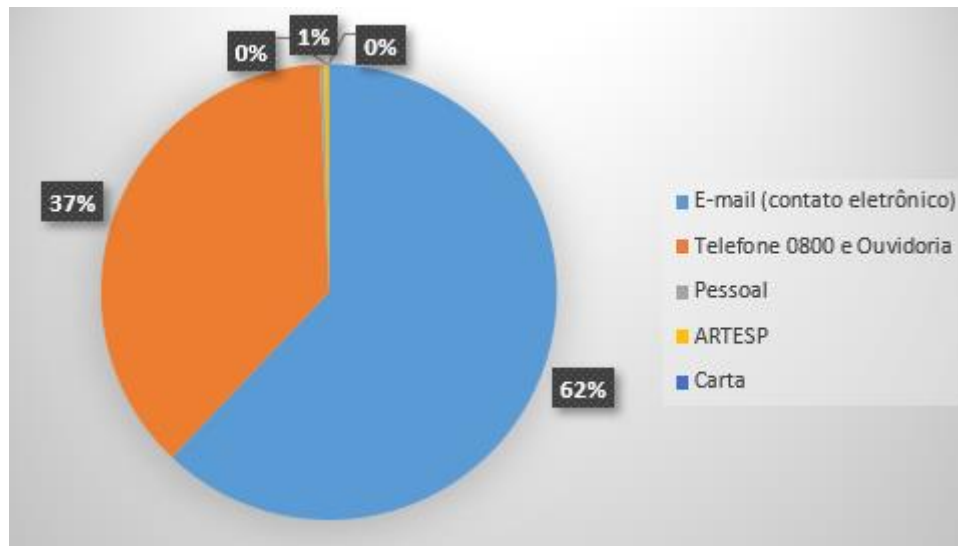
Denúncia	6
Outros	31
Sugestão	36
Elogio	1.147
Reclamação	1.558
Solicitação de Informação	2.611
Total	5.389



CANAIS DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES

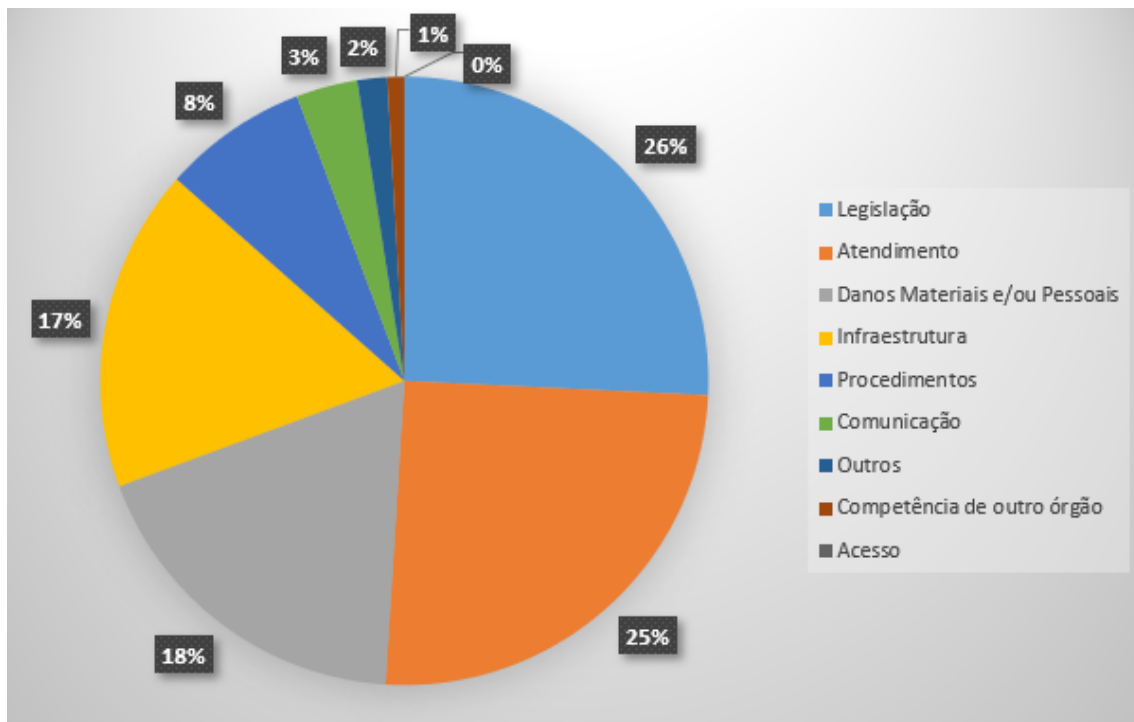
Canais de Entrada	Telefone 0800 Ouvidoria	E-mail (contato eletrônico)	ARTESP	Carta	Pessoal	Total
Denúncia	1	5	0	0	0	6
Elogio	1013	134	0	0		1147
Reclamação	540	999	15	1	3	1558
Solicitação de Informação	448	2.147	2	0	14	2611
Sugestão	5	31	0	0	0	36
Outros	1	30	0	0		31
Total	2008	3346	17	1	17	5389

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	Informação	Reclamação	Elogio	Sugestão	Denúncia	Outro	Total
Legislação	897	488	0	2	1	0	1388
Atendimento	83	128	1147	0	2	0	1360
Danos Materiais e/ou Pessoais	498	492	0	0	0	0	990
Infraestrutura	545	346	0	32	2	0	925
Procedimentos	337	79	0	0	0	0	416
Comunicação	174	2	0	0	0	0	176
Outros	45	6	0	2	1	31	85
Competência de outro órgão	32	17	0	0	0	0	49
Acesso	0	0	0	0	0	0	0
Total	2611	1558	1147	36	6	31	5389



CONCLUSÕES DAS MANIFESTAÇÕES

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	4	1	1	0	0	0	6
Elogio	1139	0	3	1	1	3	1147
Outros	0	0	31	0	0	0	31
Reclamação	787	31	92	594	29	26	1559
Solicitação de Informação	1971	38	161	354	67	19	2610
Sugestão	22	4	1	9	0	0	36
Total	3923	74	289	958	97	48	5389

