



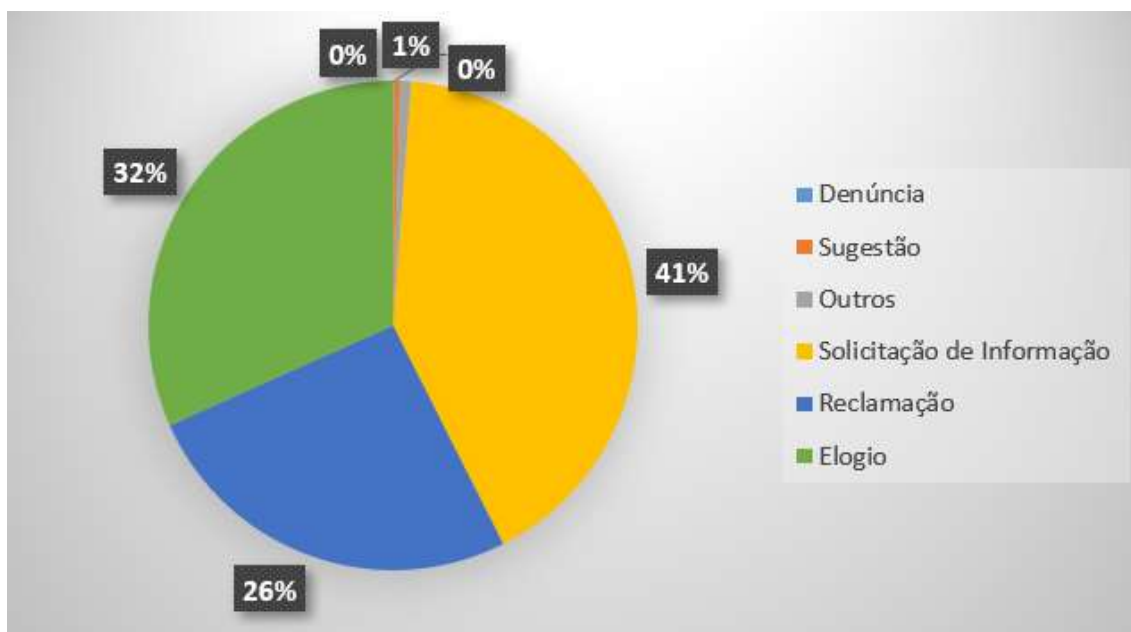
CCR AutoBAN

Demandas de Ouvidoria

2º Semestre de 2022

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

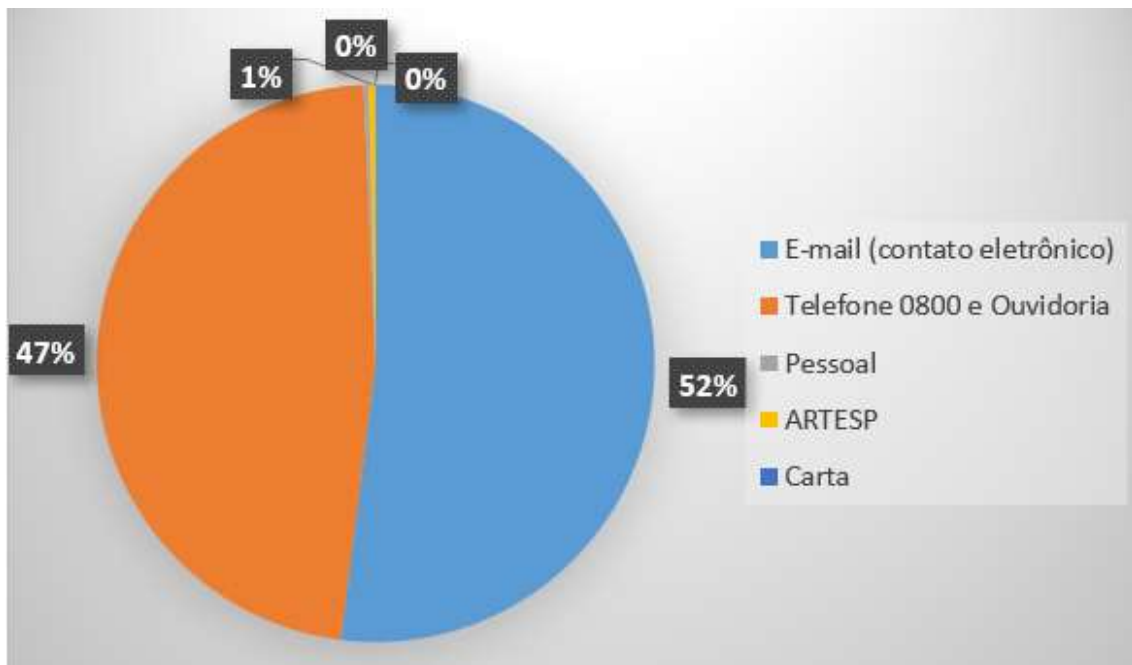
Denúncia	5
Outros	46
Sugestão	25
Elogio	1.989
Reclamação	1.616
Solicitação de Informação	2.596
Total	6.277



CANAIS DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES

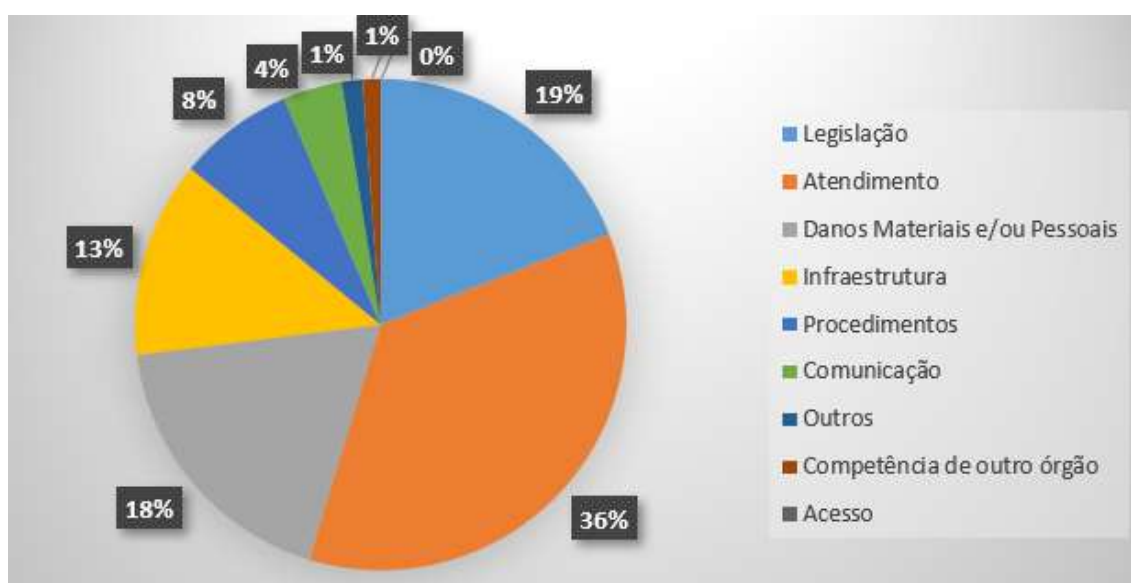
Canais de Entrada	Telefone 0800 Ouvidoria	E-mail (contato eletrônico)	ARTESP	Carta	Pessoal	Total
Denúncia	1	4				5
Elogio	1908	81				1989
Outros		46				
Reclamação	615	973	22	1	5	1616
Solicitação de Informação	441	2139	2		14	2596
Sugestão	4	21				25
Total	2969	3264	24	1	19	6277

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	855	338					1193
Atendimento	86	162	1989		4		2241
Danos Materiais e/ou Pessoais	570	579					1149
Infraestrutura	505	284		22	1		812
Procedimentos	274	205					479
Comunicação	240	3					243
Outros	28	10		2		46	86
Competência de outro órgão	38	35		1			74
Acesso							0
Total	2596	1616	1989	25	5	46	6277



CONCLUSÕES DAS MANIFESTAÇÕES

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	3	1		1			5
Elogio	1982		7				1989
Outros			46				46
Reclamação	650	64	192	686	17	7	1616
Solicitação de Informação	1802	63	272	384	66	9	2596
Sugestão	8	3	1	13			25
Total	4445	131	518	1084	83	16	6277

