



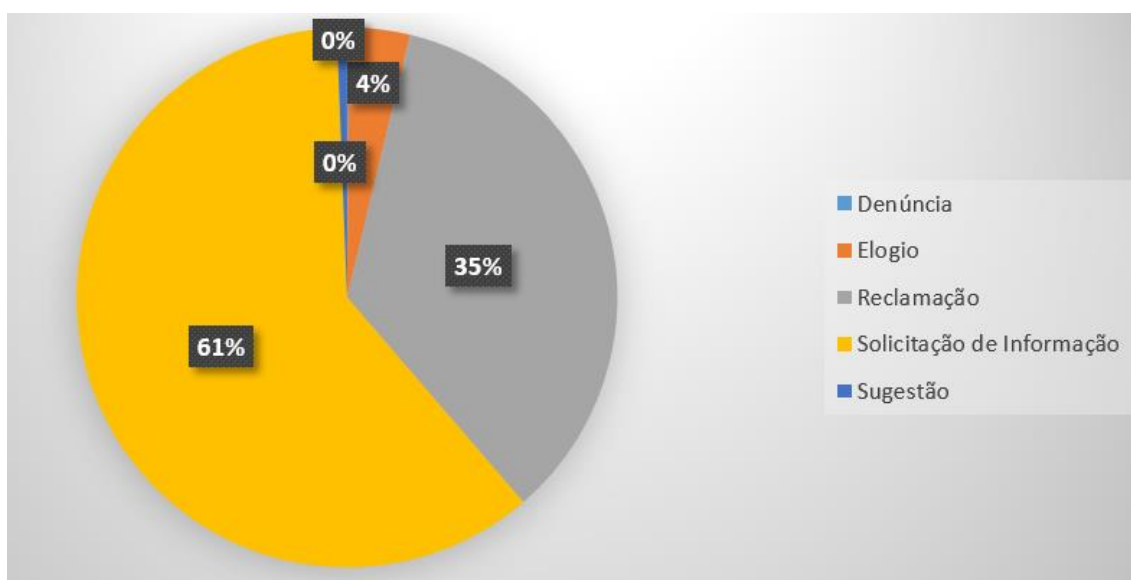
CCR AutoBA

Demandas de Ouvidoria

2º Semestre de 2020

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

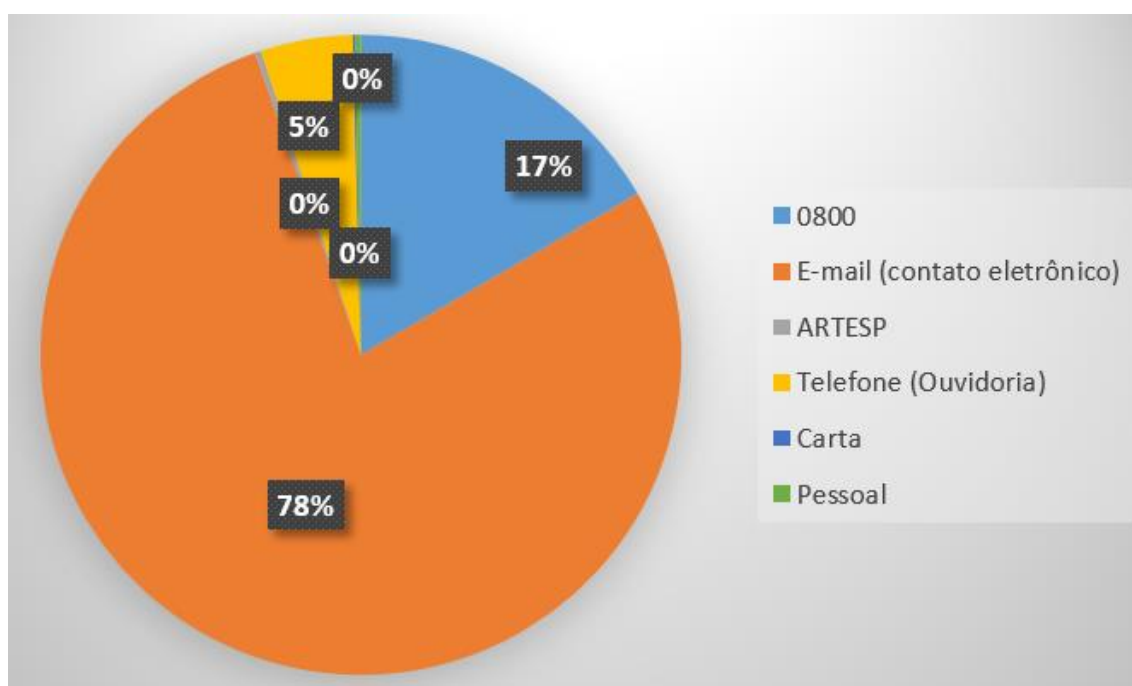
Tipos de Manifestações	Total
Denúncia	4
Elogio	145
Reclamação	1.366
Solicitação de Informação	2.371
Sugestão	24
Total	3.910



CANAIS DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES

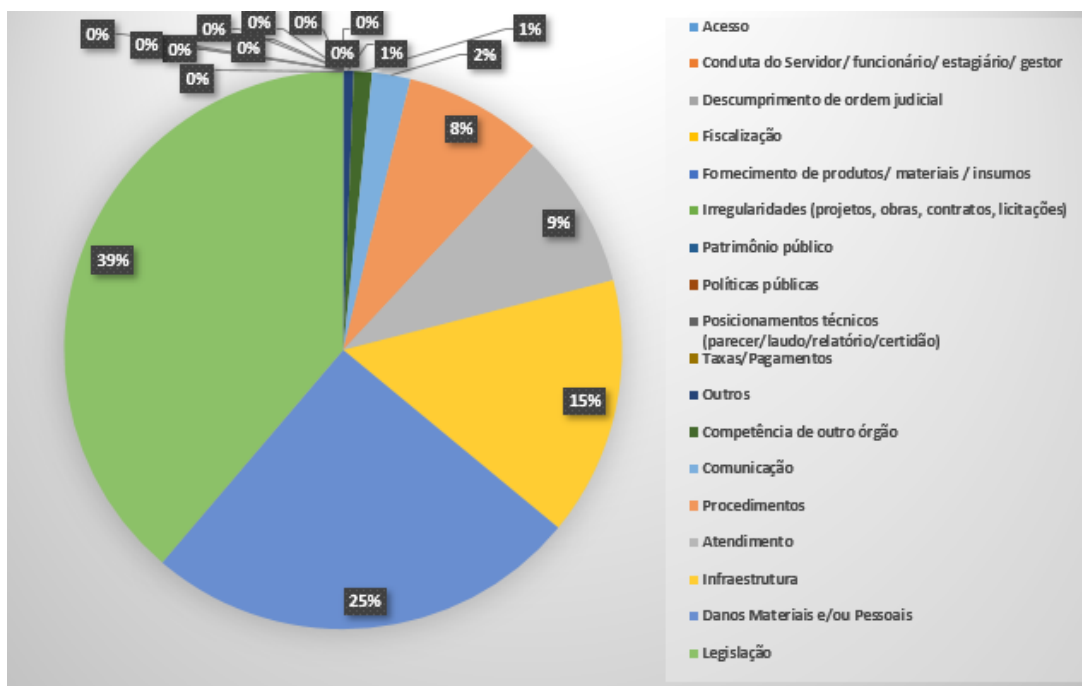
Canais de Entrada	800	E-mail (contato eletrônico)	ARTESP	Telefone - Ouvidoria	Carta	Pessoal	Total
Denúncia		2		2			4
Elogio		140	1	4			145
Reclamação	471	849	9	30	4	3	1366
Solicitação de Informação	169	2.045	2	146		9	2371
Sugestão	7	17					24
Total	647	3053	12	182	4	12	3910

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
Irregularidades (projetos, obras, 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	1	21	2	24
Competência de outro órgão	0	0	0	21	20	0	41
Comunicação	0	0	0	5	82	0	87
Procedimentos	0	0	0	27	289	0	316
Atendimento	0	145	0	131	76	0	352
Infraestrutura	4	0	0	222	342	19	587
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	584	403	0	987
Legislação	0	0	0	375	1138	3	1516
Total	4	145	0	1.366	2.371	24	3.910



CONCLUSÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento / Em análise	Total
Denúncia	2	1	1	0	0	0	4
Elogio	144	0	1	0	0	0	145
Outros	0	0	0	0	0	0	0
Reclamação	587	26	100	638	16	0	1367
Solicitação de Informação	1854	12	171	322	11	0	2370
Sugestão	12	2	0	9	1	0	24
Total	2.599	41	273	969	28	0	3.910

