



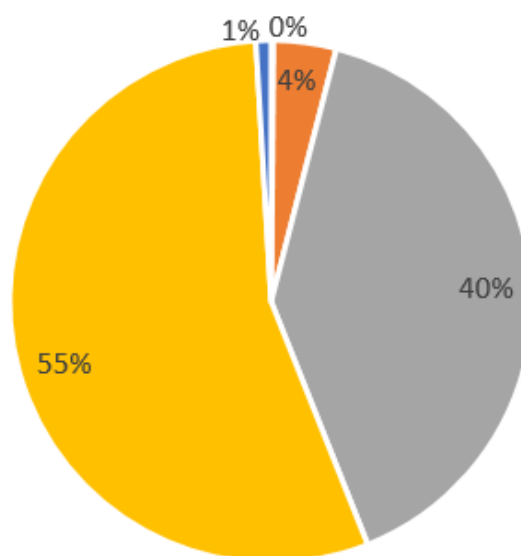
*CCR AutoBAN*

**Demandas de Ouvidoria**

1º Semestre de 2020

## TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

Tipos de Manifestações	Total
Denúncia	5
Elogio	132
Reclamação	1.364
Solicitação de Informação	1.880
Sugestão	32
<b>Total</b>	<b>3.413</b>

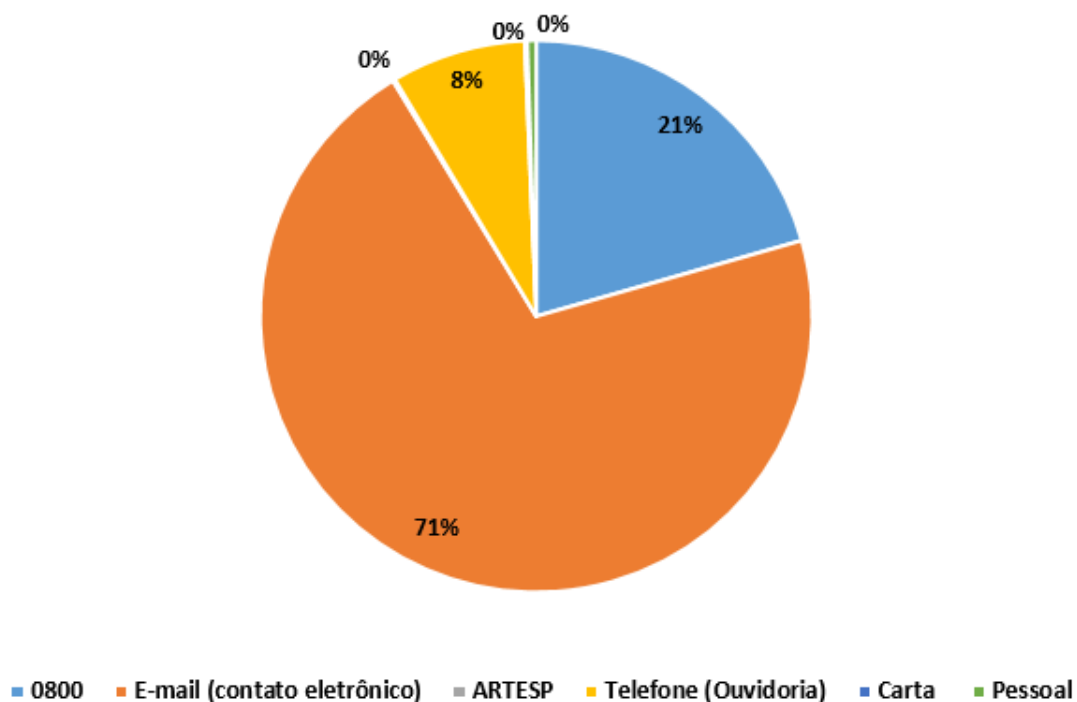


■ Denúncia ■ Elogio ■ Reclamação ■ Solicitação de Informação ■ Sugestão

## CANAIS DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES

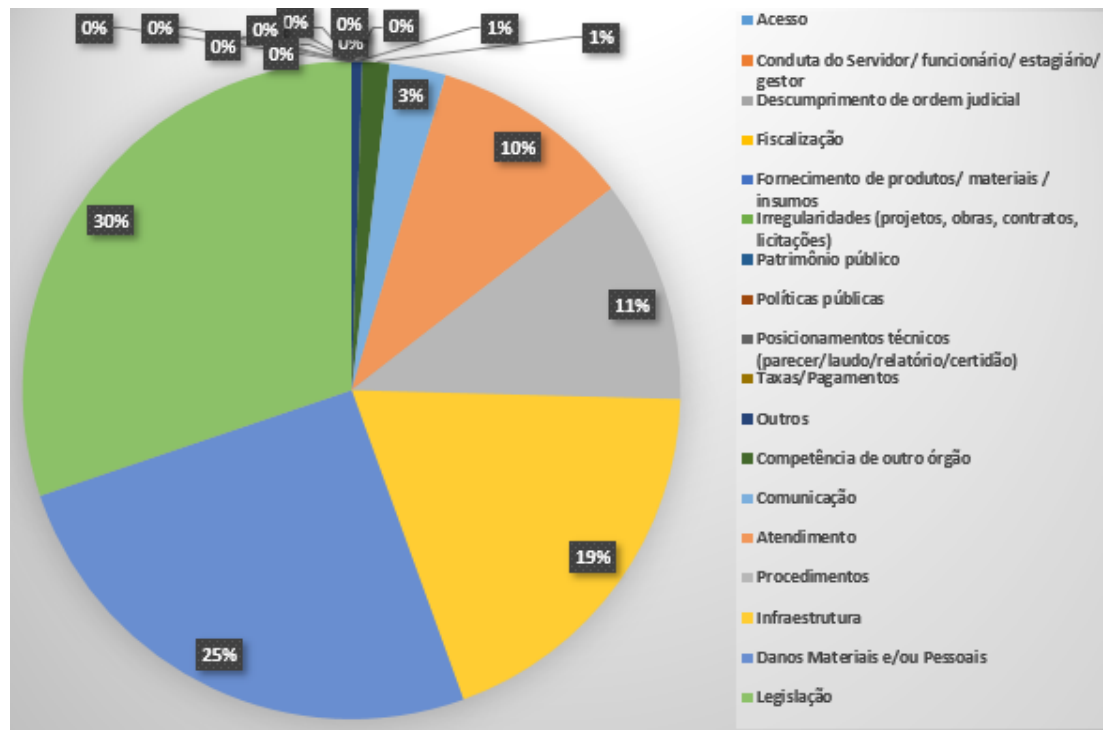
Canais de Entrada	0800	E-mail (contato eletrônico)	ARTESP	Telefone (Ouvidoria)	Carta	Pessoal	Total
Denúncia	0	5	0	0	0	0	5
Elogio	0	125	0	7	0	0	132
Reclamação	540	721	4	97	0	2	1364
Solicitação de Informação	151	1.544	1	163	5	16	1880
Sugestão	11	19		2	0	0	32
<b>Total</b>	<b>702</b>	<b>2414</b>	<b>5</b>	<b>269</b>	<b>5</b>	<b>18</b>	<b>3413</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 DAS MANIFESTAÇÕES

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outros	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	0	0	0	0
funcionário/ estagiário/ 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/cer tidão)	0	0	0	0	0	0	0
Taxas/Pagamentos	0	0	0	0	0	0	0
Outros	0	0	0	0	18	0	18
Competência de outro órgão	0	0	0	22	22	1	45
Comunicação	1	0	0	3	91	0	95
Atendimento	0	132	0	119	85	1	337
Procedimentos	1	0	0	63	309	0	373
Infraestrutura	3	0	0	267	356	24	650
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	506	358	0	864
Legislação	0	0	0	384	641	6	1031
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>132</b>	<b>0</b>	<b>1364</b>	<b>1.880</b>	<b>32</b>	<b>3.413</b>



## CONCLUSÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento / Em análise	Total
Denúncia	1	1	2	1	0	0	5
Elogio	132	0	0	0	0	0	132
Outros	0	0	0	0	0	0	0
Reclamação	645	32	78	569	40	0	1364
Solicitação de Informação	1404	3	150	313	10	0	1880
Sugestão	13	1	3	13	2	0	32
<b>Total</b>	<b>2.195</b>	<b>37</b>	<b>233</b>	<b>896</b>	<b>52</b>	<b>0</b>	<b>3.413</b>

