



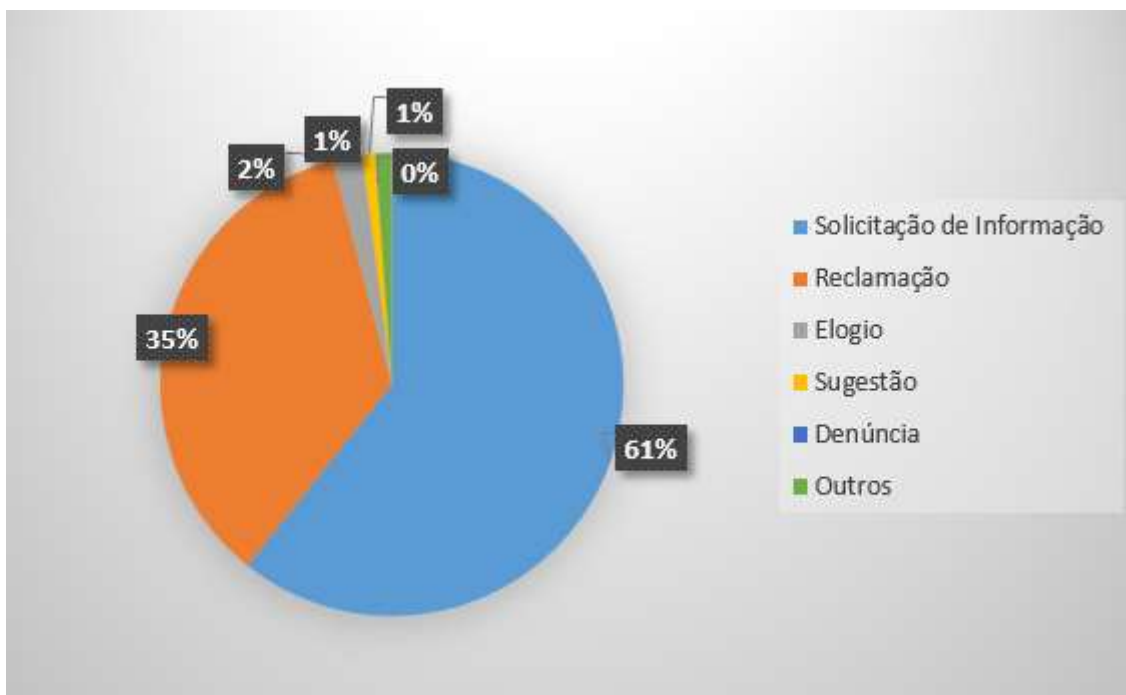
CCR AutoBAN

Demandas de Ouvidoria

2º Semestre de 2021

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

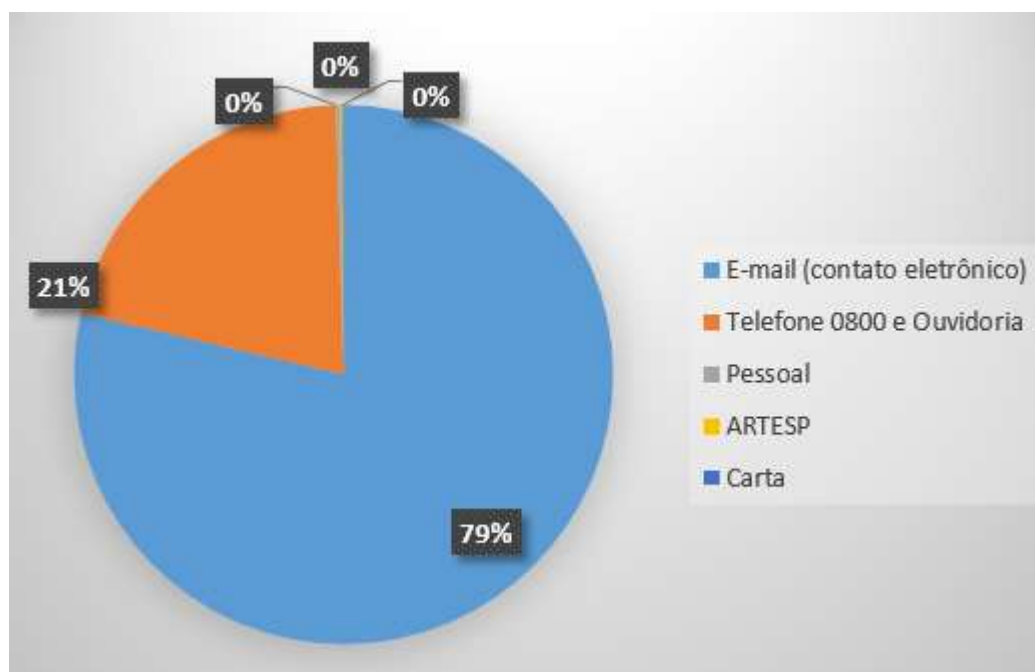
Tipos de Manifestações	Total
Denúncia	1
Elogio	93
Reclamação	1.552
Solicitação de Informação	2.683
Sugestão	39
Outros	50
Total	4.418



CANAIS DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES

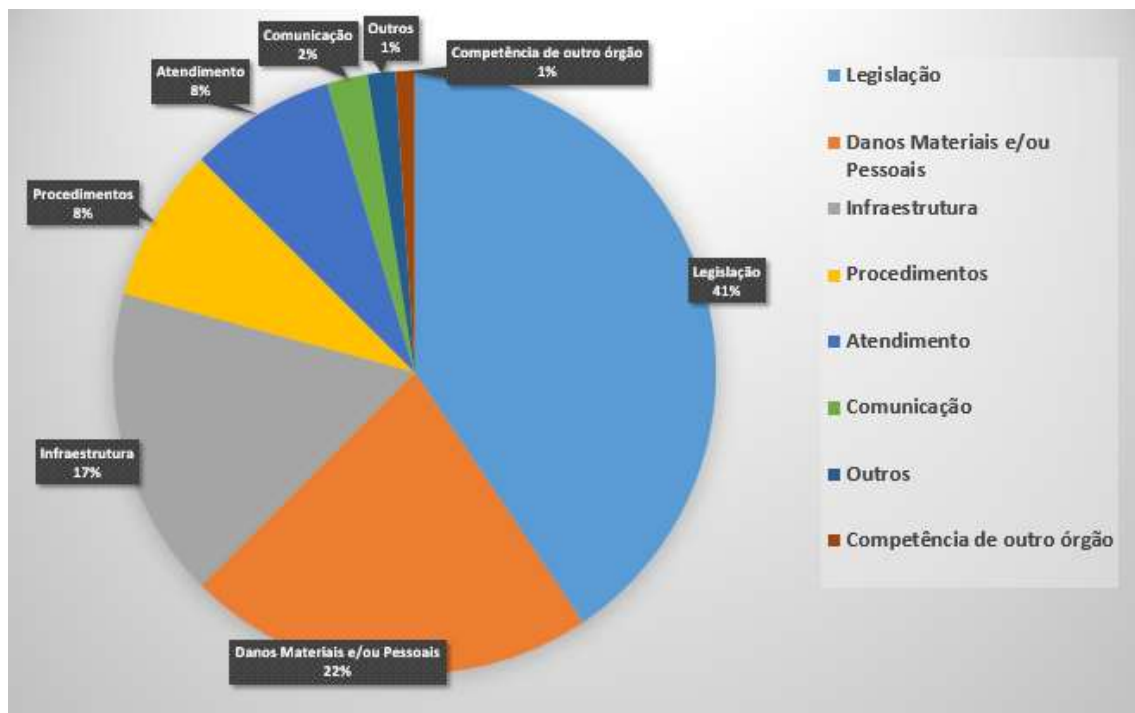
Canais de Entrada	Telefone 0800 Ouvidoria	E-mail (contato eletrônico)	ARTESP	Carta	Pessoal	Total
Denúncia		1	0			1
Elogio	2	90	0		1	93
Reclamação	565	977	5	3	2	1552
Solicitação de Informação	348	2.326	1		8	2683
Sugestão	7	31	0		1	39
Outros		50				50
Total	922	3475	6	3	12	4418

A Ouvidoria trata apenas as reclamações, solicitações e sugestões recebidas 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	1254	531	7	0	0	0	1792
Danos Materiais e/ou Pessoais	462	517	0	0	0	0	989
Infraestrutura	410	302	0	26	0	0	738
Procedimentos	330	33	0	1	1	0	365
Atendimento	112	142	93	0	0	0	347
Comunicação	94	0	0	2	0	0	96
Outros	9	4	0	3	0	50	66
Competência de outro órgão	22	23	0	0	0	0	45
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
Total	2683	1552	100	32	1	50	4418



CONCLUSÕES DAS MANIFESTAÇÕES

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	0	0	1	0	0	0	1
Elogio	93	0	0	0	0	0	93
Outros	2	0	48	0	0	0	50
Reclamação	757	17	80	674	24	0	1552
Solicitação de Informação	2120	22	150	349	42	0	2683
Sugestão	16	4	0	14	5	0	39
Total	2988	43	279	1037	71	0	4418

