



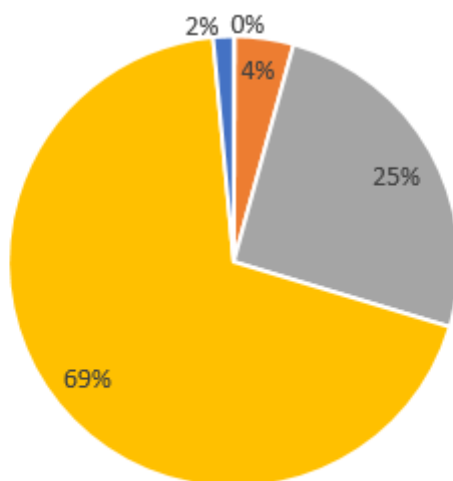
CCR AutoBAN

Demandas de Ouvidoria

2º Semestre de 2019

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

Tipos de Manifestações	Total
Denúncia	4
Elogio	116
Reclamação	1.950
Solicitação de Informação	1.989
Sugestão	33
Total	4.092

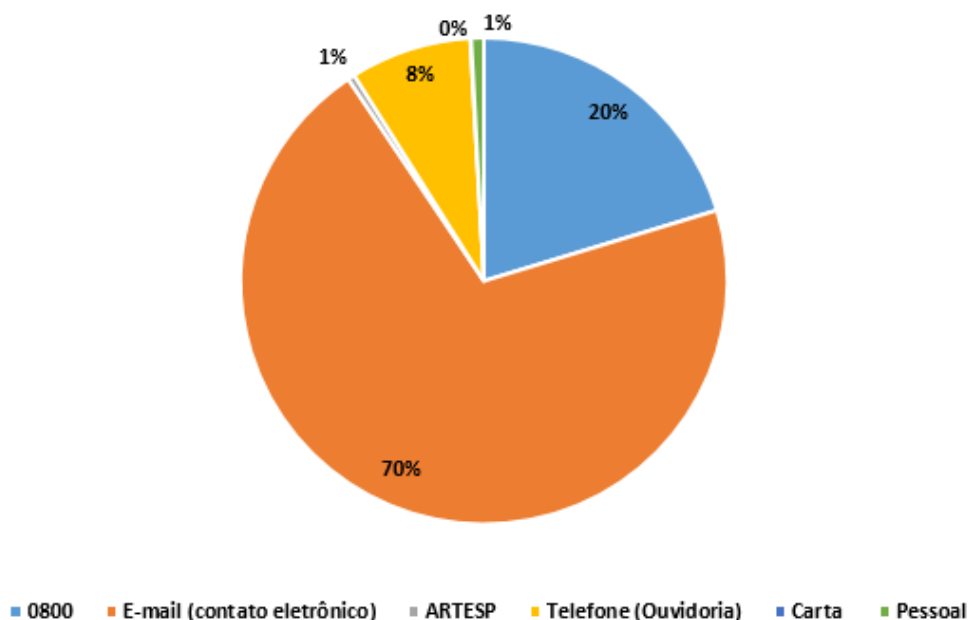


■ Denúncia ■ Elogio ■ Reclamação ■ Solicitação de Informação ■ Sugestão

CANAIS DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES

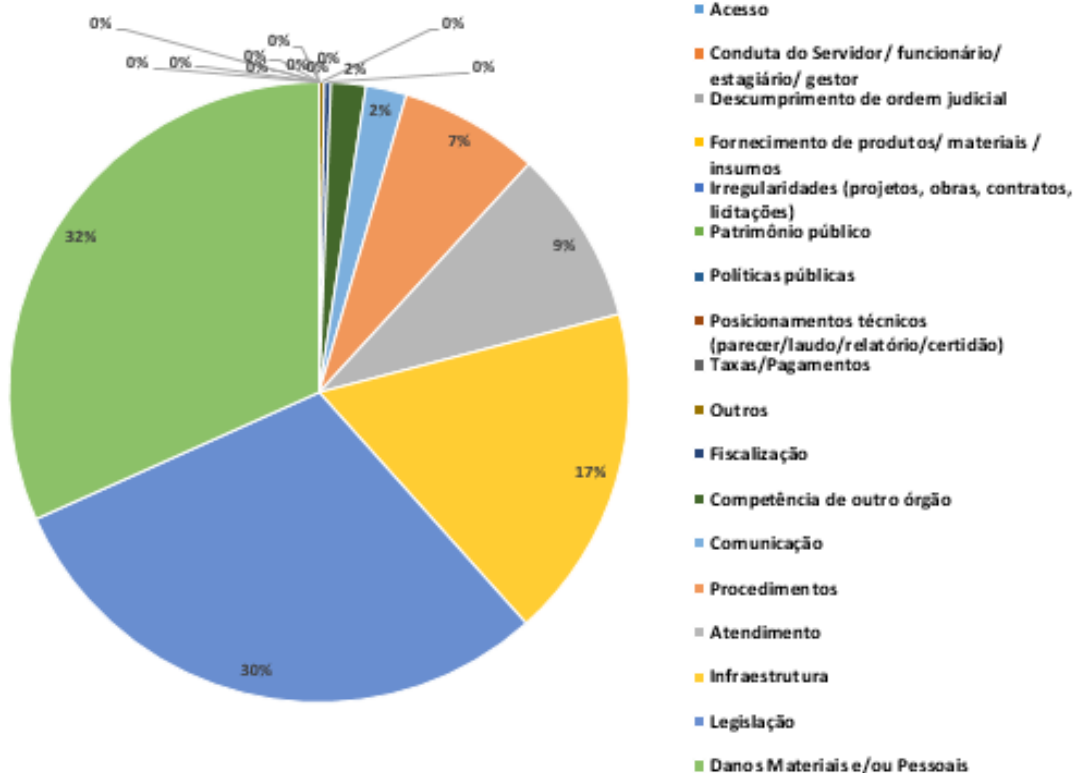
Canais de Entrada	0800	E-mail (contato eletrônico)	ARTESP	Telefone (Ouvidoria)	Carta	Pessoal	Total
Denúncia	0	2	0	2	0	0	4
Elogio	0	106	0	6	0	4	116
Reclamação	679	1.063	13	183	0	12	1950
Solicitação de Informação	143	1.683	6	136	3	18	1989
Sugestão	9	22	0	2	0		33
Total	831	2876	19	329	3	34	4092

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
Atendimento	0	116	0	143	114	0	373
Competência de outro órgão	0	0	0	43	31	0	74
Comunicação	0	0	0	5	82	0	87
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	0	0	0	0	0	0	0
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	766	531	0	1297
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização	1	0	0	0	12	1	14
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	0	0	0	0
Infraestrutura	0	0	0	304	385	24	713
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	0	0	0	0
Legislação	0	0	0	645	574	6	1225
Outros	0	0	2	0	9	0	11
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
Procedimentos	3	0	0	42	251	2	298
Taxas/Pagamentos	0	0	0	0	0	0	0
Total	4	116	2	1948	1989	33	4092



CONCLUSÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento / Em análise	Total
Denúncia	0	0	1	3	0	0	4
Elogio	115	0	1	0	0	0	116
Outros	0	0	2	0	0	0	2
Reclamação	1003	65	88	784	9	0	1949
Solicitação de Informação	1525	2	144	302	15	0	1988
Sugestão	20	0	0	11	2	0	33
Total	2663	67	236	1100	26	0	4092

