



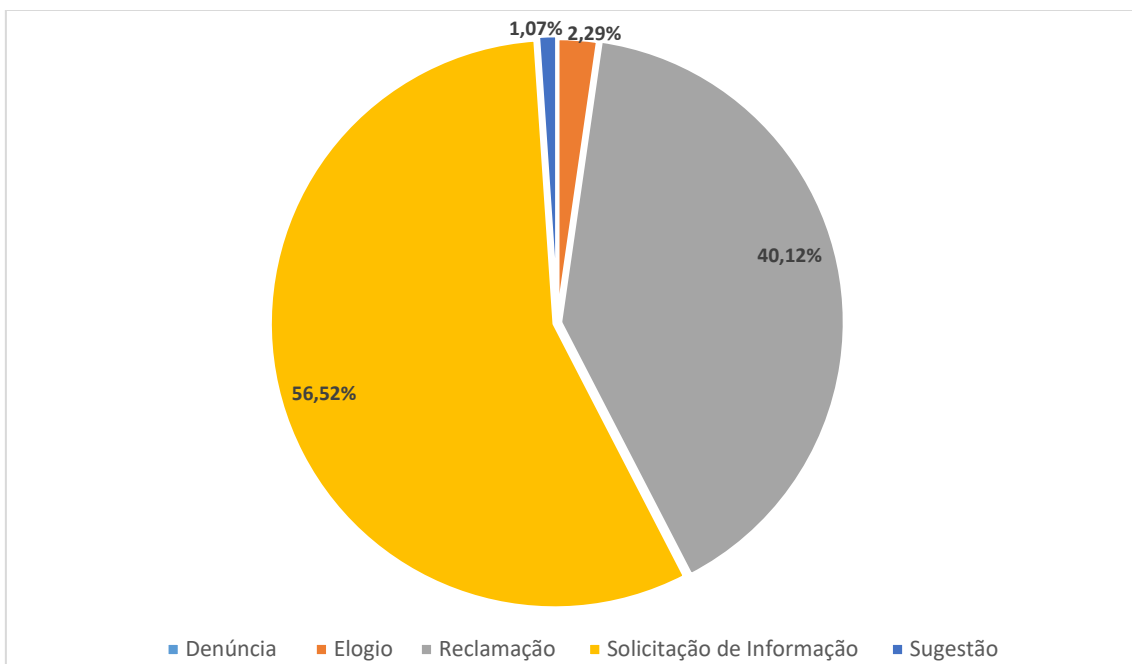
*CCR AutoBA*

**Demandas de Ouvidoria**

1º Semestre de 2018

## TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

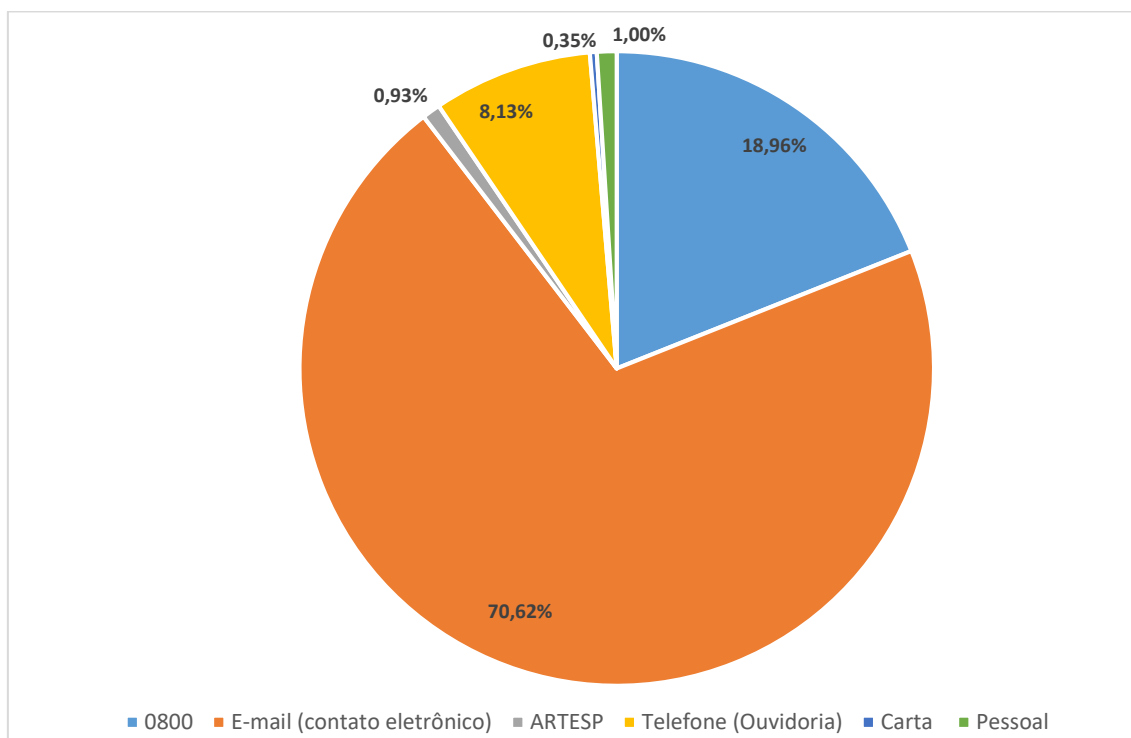
| Tipo de Manifestações     | Total |
|---------------------------|-------|
| Denúncia                  | 0     |
| Elogio                    | 98    |
| Reclamação                | 1718  |
| Solicitação de Informação | 2420  |
| Sugestão                  | 46    |
| Total                     | 4282  |



## CANAIS DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES

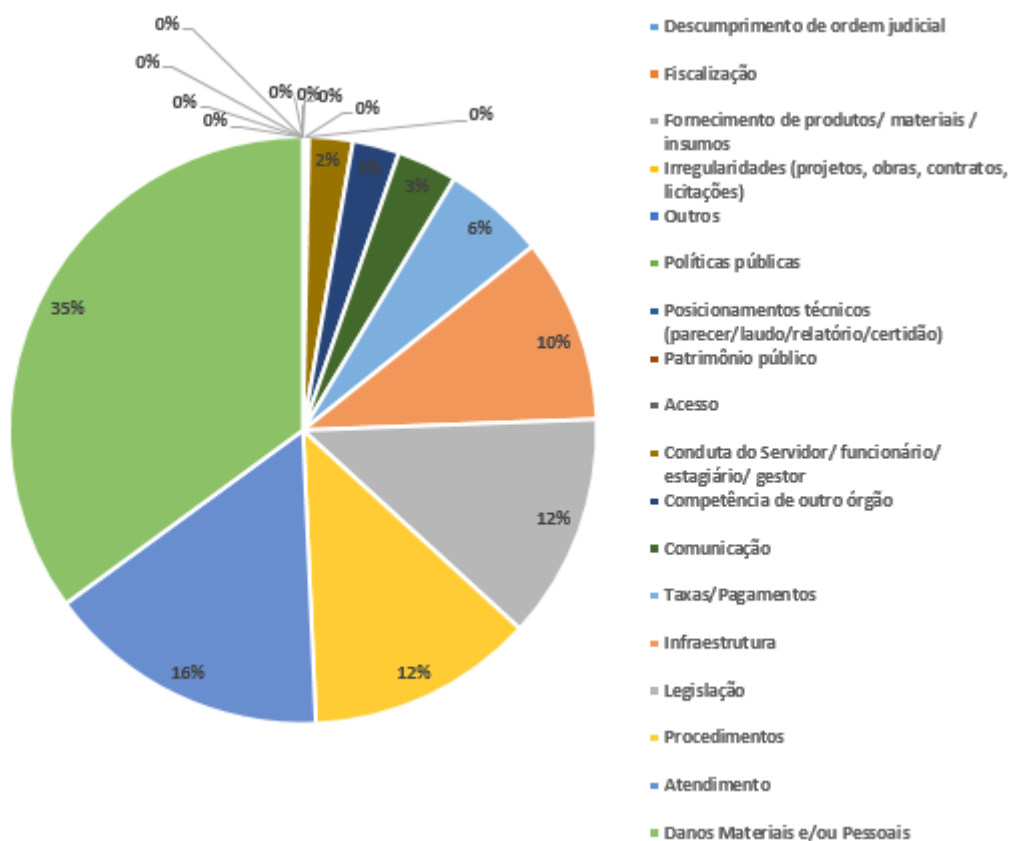
| Canais de Entrada         | 0800*      | E-mail (contato eletrônico) | ARTESP    | Telefone (Ouvidoria) | Carta     | Pessoal   | Total       |
|---------------------------|------------|-----------------------------|-----------|----------------------|-----------|-----------|-------------|
| Denúncia                  | 0          | 0                           | 0         | 0                    | 0         | 0         | 0           |
| Elogio                    | 0          | 91                          | 0         | 7                    | 0         | 0         | 98          |
| Reclamação                | 661        | 920                         | 29        | 72                   | 11        | 25        | 1718        |
| Solicitação de Informação | 134        | 1987                        | 9         | 268                  | 4         | 18        | 2420        |
| Sugestão                  | 17         | 26                          | 2         | 1                    | 0         | 0         | 46          |
| <b>Total</b>              | <b>812</b> | <b>3024</b>                 | <b>40</b> | <b>348</b>           | <b>15</b> | <b>43</b> | <b>4282</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       |
|--|----------|-----------|----------|-------------|-------------|-----------|-------------|
| 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           |
| Outros   | 0        | 0         | 0        | 0           | 0           | 0         | 0           |
| Políticas públicas                                       | 0        | 0         | 0        | 0           | 0           | 0         | 0           |
| Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certi  | 0        | 0         | 0        | 0           | 0           | 0         | 0           |
| Patrimônio público                                       | 0        | 0         | 0        | 1           | 4           | 0         | 5           |
| Acesso   | 0        | 0         | 0        | 5           | 1           | 3         | 9           |
| funcionário/ estagiário/ gestor                          | 0        | 95        | 0        | 7           | 1           | 0         | 103         |
| Competência de outro órgão                               | 0        | 0         | 0        | 18          | 91          | 1         | 110         |
| Comunicação  | 0        | 1         | 0        | 22          | 106         | 13        | 142         |
| Taxas/Pagamentos   | 0        | 0         | 0        | 227         | 14          | 0         | 241         |
| Infraestrutura   | 0        | 2         | 0        | 297         | 112         | 24        | 435         |
| Legislação   | 0        | 0         | 0        | 46          | 485         | 0         | 531         |
| Procedimentos  | 0        | 0         | 0        | 217         | 313         | 5         | 535         |
| Atendimento  | 0        | 0         | 0        | 184         | 486         | 0         | 670         |
| Danos Materiais e/ou Pessoais                            | 0        | 0         | 0        | 694         | 807         | 0         | 1501        |
| <b>Total</b>   | <b>0</b> | <b>98</b> | <b>0</b> | <b>1718</b> | <b>2420</b> | <b>46</b> | <b>4282</b> |



## CONCLUSÃO DAS MANIFESTAÇÕES

| Tipo de Manifestação      | Solucionada | Solucionada Parcialmente | Encerrada  | Improcedente | Encaminhada a outro órgão | Em andamento / Em análise | Total       |
|---------------------------|-------------|--------------------------|------------|--------------|---------------------------|---------------------------|-------------|
| Denúncia                  | 0           | 0                        | 0          | 0            | 0                         | 0                         | 0           |
| Elogio                    | 98          | 0                        | 0          | 0            | 0                         | 0                         | 98          |
| Outros                    | 0           | 0                        | 0          | 0            | 0                         | 0                         | 0           |
| Reclamação                | 839         | 180                      | 95         | 602          | 2                         | 0                         | 1718        |
| Solicitação de Informação | 1795        | 28                       | 127        | 459          | 11                        | 0                         | 2420        |
| Sugestão                  | 26          | 0                        | 8          | 12           | 0                         | 0                         | 46          |
| <b>Total</b>              | <b>2758</b> | <b>208</b>               | <b>230</b> | <b>1073</b>  | <b>13</b>                 | <b>0</b>                  | <b>4282</b> |

