



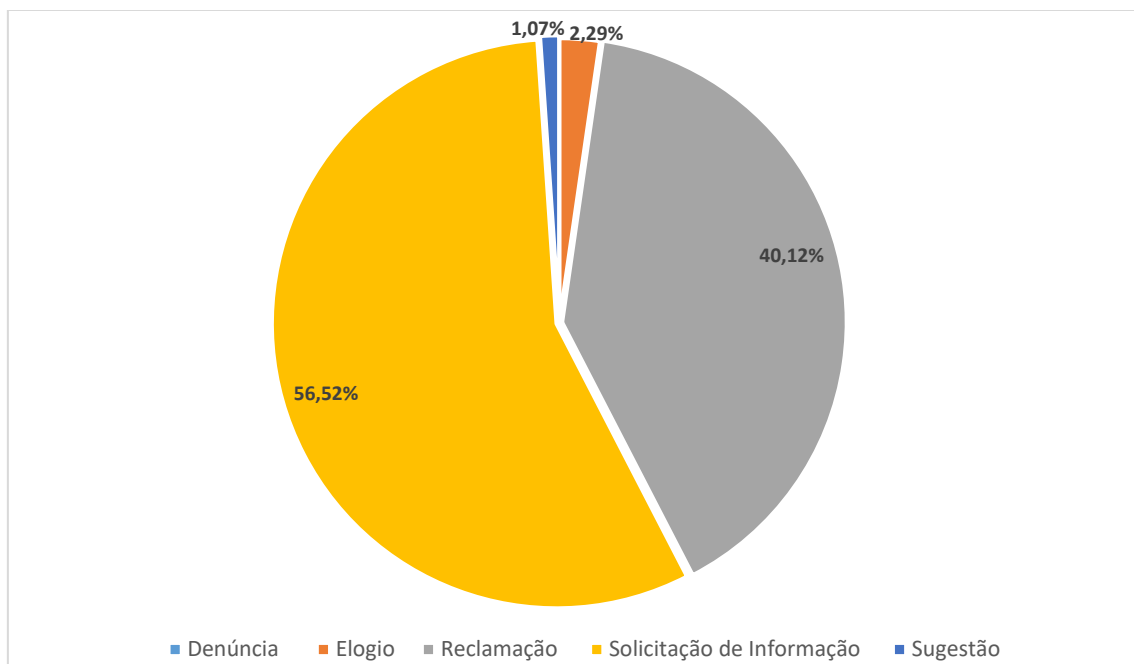
CCR AutoBAN

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
Total	812	3024	40	348	15	43	4282

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).

