



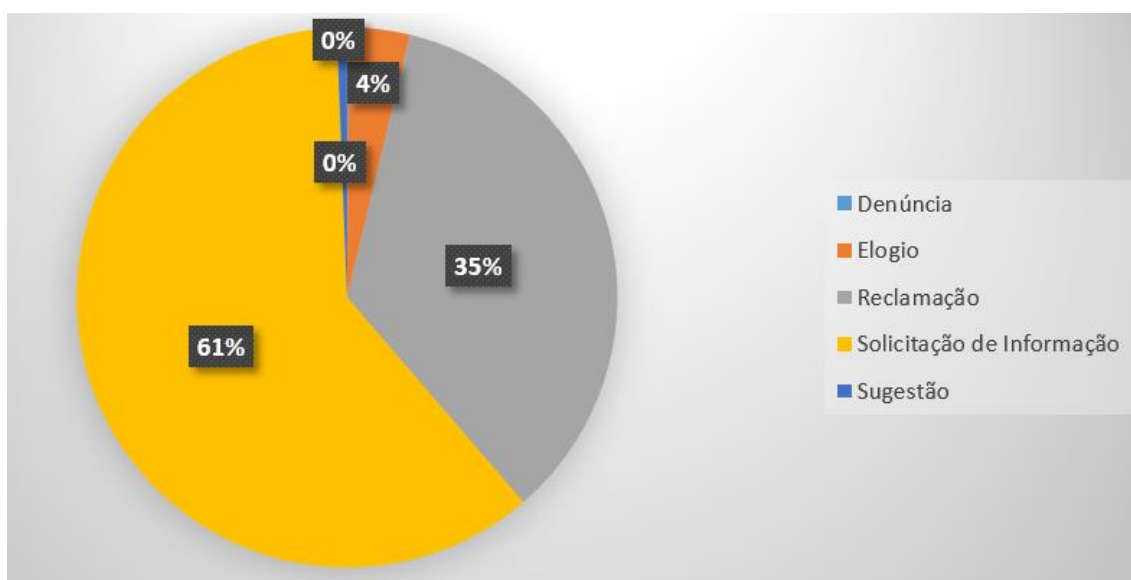
CCR AutoBAN

Demandas de Ouvidoria

2º Semestre de 2020

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

Tipos de Manifestações	Total
Denúncia	4
Elogio	145
Reclamação	1.366
Solicitação de Informação	2.371
Sugestão	24
Total	3.910



CANAIS DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES

Canais de Entrada	800	E-mail (contato eletrônico)	ARTESP	Telefone - Ouvidoria	Carta	Pessoal	Total
Denúncia		2		2			4
Elogio		140	1	4			145
Reclamação	471	849	9	30	4	3	1366
Solicitação de Informação	169	2.045	2	146		9	2371
Sugestão	7	17					24
Total	647	3053	12	182	4	12	3910

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).

