



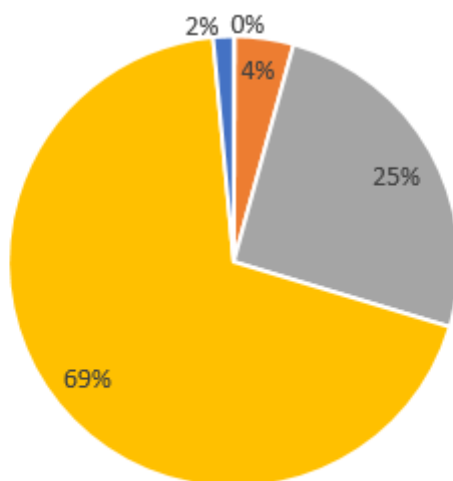
*CCR AutoBA*

**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
<b>Total</b>	<b>4.092</b>



■ 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	0	33
<b>Total</b>	<b>831</b>	<b>2876</b>	<b>19</b>	<b>329</b>	<b>3</b>	<b>34</b>	<b>4092</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).

