



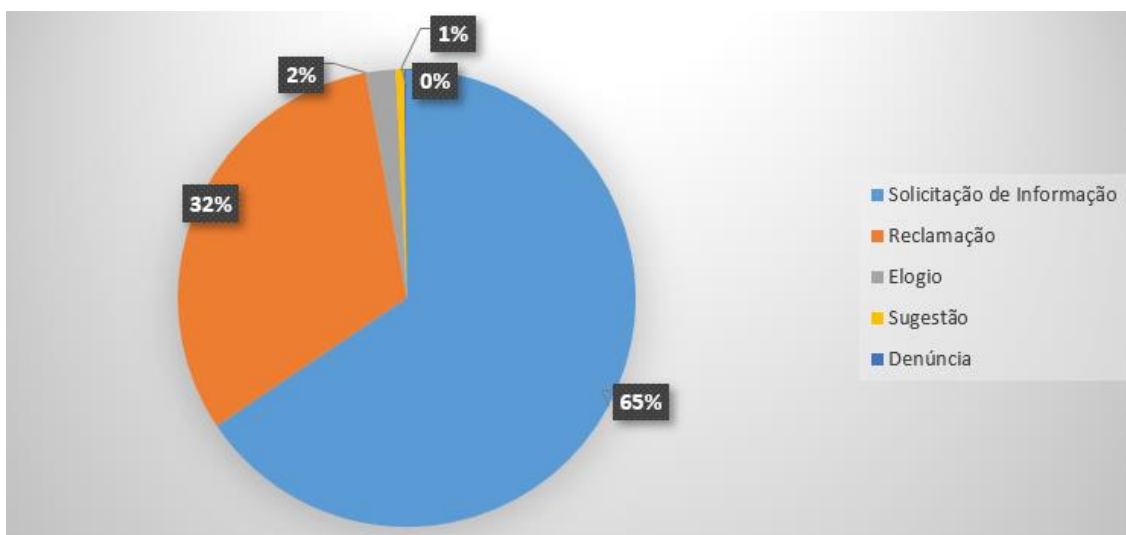
CCR AutoBAN

Demandas de Ouvidoria

1º Semestre de 2021

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

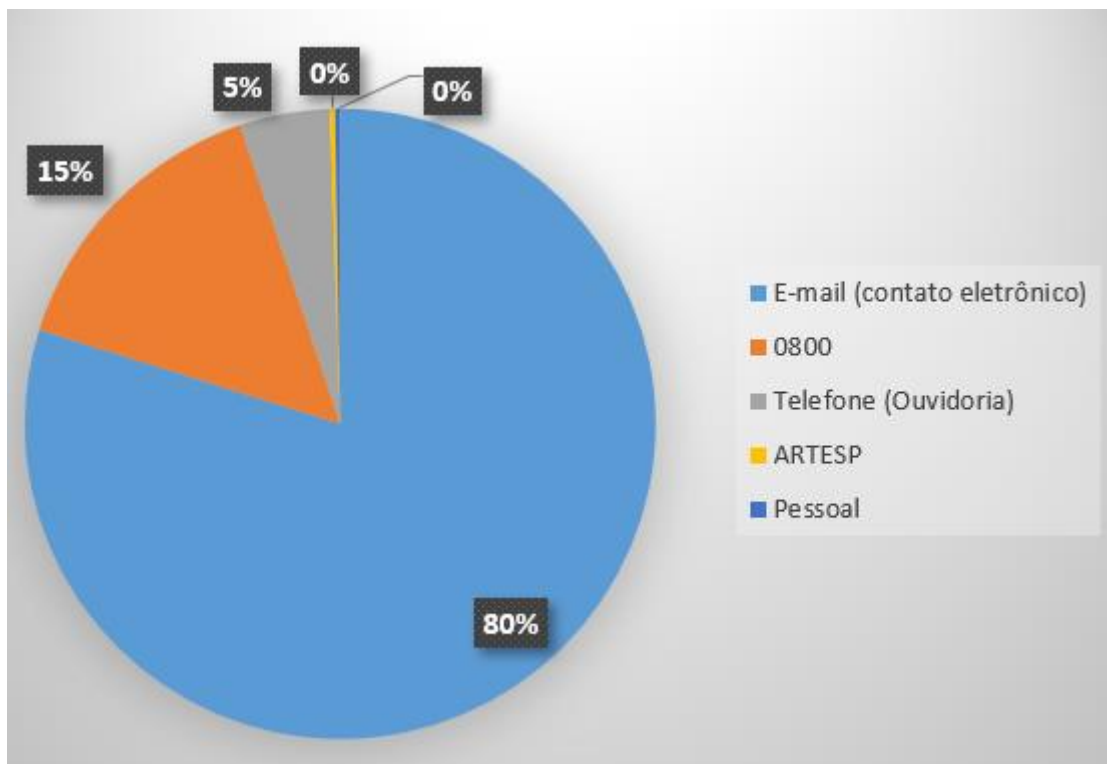
Tipos de Manifestações	Total
Denúncia	8
Elogio	97
Reclamação	1.457
Solicitação de Informação	3.025
Sugestão	27
Total	4.614



CANAIS DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES

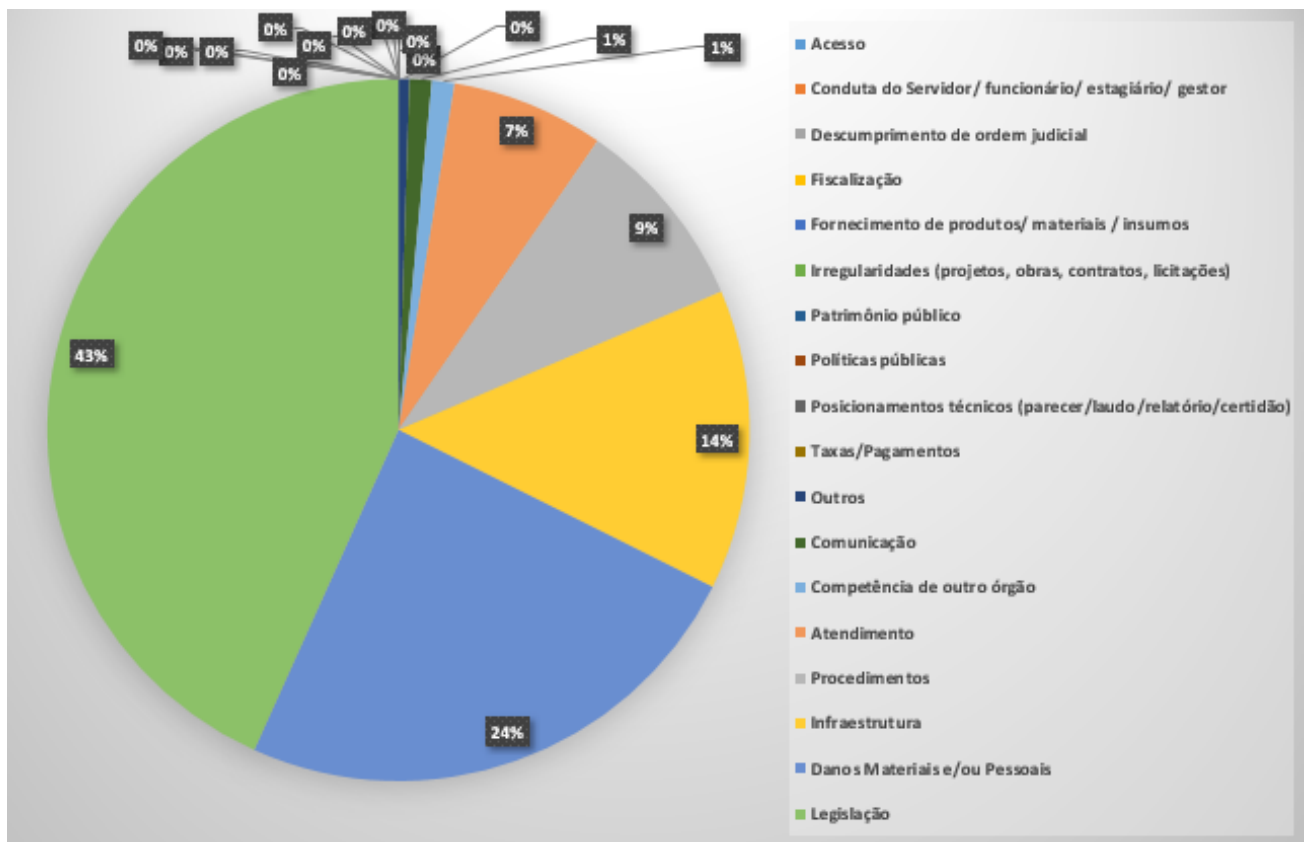
Canais de Entrada	0800	E-mail (contato eletrônico)	ARTESP	Telefone - Ouvidoria	Carta	Pessoal	Total
Denúncia	0	2	5	1	0	0	8
Elogio	1	91	0	4	0	1	97
Reclamação	521	884	7	43	2	0	1457
Solicitação de Informação	168	2.678	1	164	3	11	3025
Sugestão	3	24	0	0	0	0	27
Total	693	3679	13	212	5	12	4614

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	Informação	Reclamação	Elogio	Sugestão	Denúncia	Outro	Total
Acesso	0	0	0	0	0	0	0
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	0	0	0	0	0	0	0
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
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
Taxas/Pagamentos	0	0	0	0	0	0	0
Outros	20	1	0	2	0	0	23
Comunicação	45	1	0	1	0	0	47
Competência de outro órgão	30	18	0	0	0	0	48
Atendimento	85	140	97	1	2	0	325
Procedimentos	377	32	0	0	4	0	413
Infraestrutura	374	241	0	22	1	0	638
Danos Materiais e/ou Pessoais	557	567	0	0	0	0	1124
Legislação	1537	457	0	1	1	0	1996
Total	3025	1457	97	27	8	0	4614



CONCLUSÕES DAS MANIFESTAÇÕES

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	2	1	0	5	0	0	8
Elogio	94	0	2	1	0	0	97
Outros	0	0	0	0	0	0	0
Reclamação	701	37	109	598	12	0	1457
Solicitação de Informação	2510	19	163	300	33	0	3025
Sugestão	12	2	1	12	0	0	27
Total	3319	59	275	916	45	0	4614

