



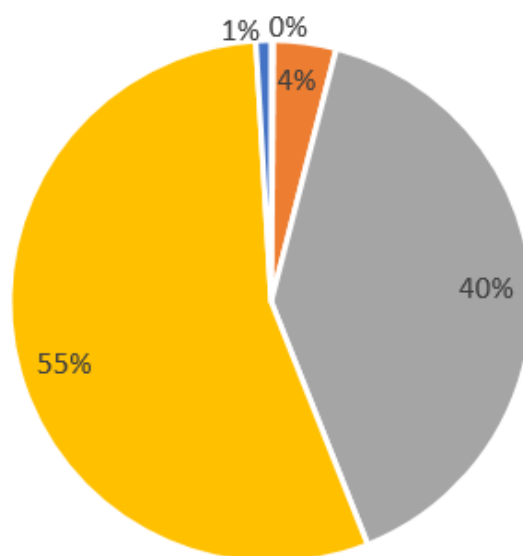
CCR AutoBAN

Demandas de Ouvidoria

1º Semestre de 2020

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

Tipos de Manifestações	Total
Denúncia	5
Elogio	132
Reclamação	1.364
Solicitação de Informação	1.880
Sugestão	32
Total	3.413



■ 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	5	0	0	0	0	5
Elogio	0	125	0	7	0	0	132
Reclamação	540	721	4	97	0	2	1364
Solicitação de Informação	151	1.544	1	163	5	16	1880
Sugestão	11	19		2	0	0	32
Total	702	2414	5	269	5	18	3413

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).

