



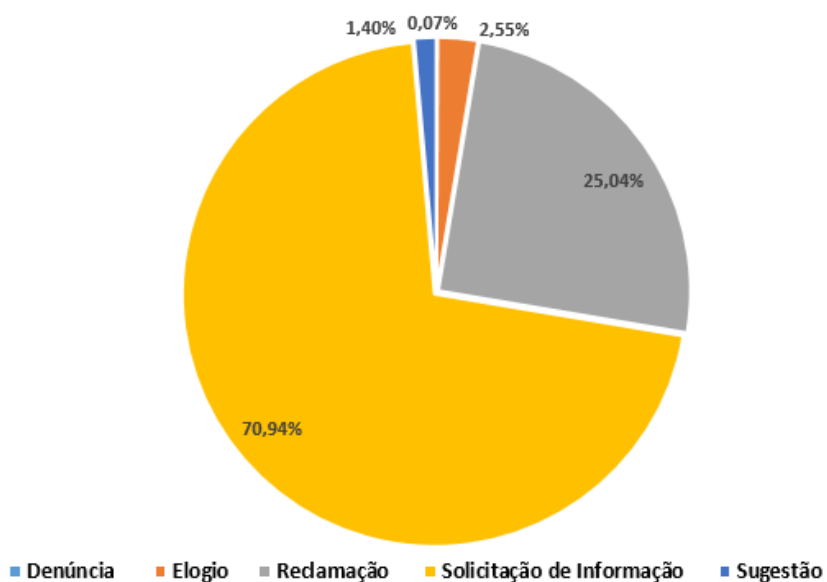
CCR AutoBAN

Demandas de Ouvidoria

2º Semestre de 2018

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

Tipo de Manifestações	Total
Denúncia	3
Elogio	113
Reclamação	1109
Solicitação de Informação	3142
Sugestão	62
Total	4429



CANAIS DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES

Canais de Entrada	0800	E-mail (contato eletrônico)	ARTESP	Telefone (Ouvidoria)	Carta	Pessoal	Total
Denúncia	0	2	0	1	0	0	3
Elogio	0	104		8	1		113
Reclamação	724	315	17	45	2	6	1109
Solicitação de Informação	174	2727	1	195	15	30	3142
Sugestão	26	32	2	2	0	0	62
Total	924	3180	20	251	18	36	4429

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).

