



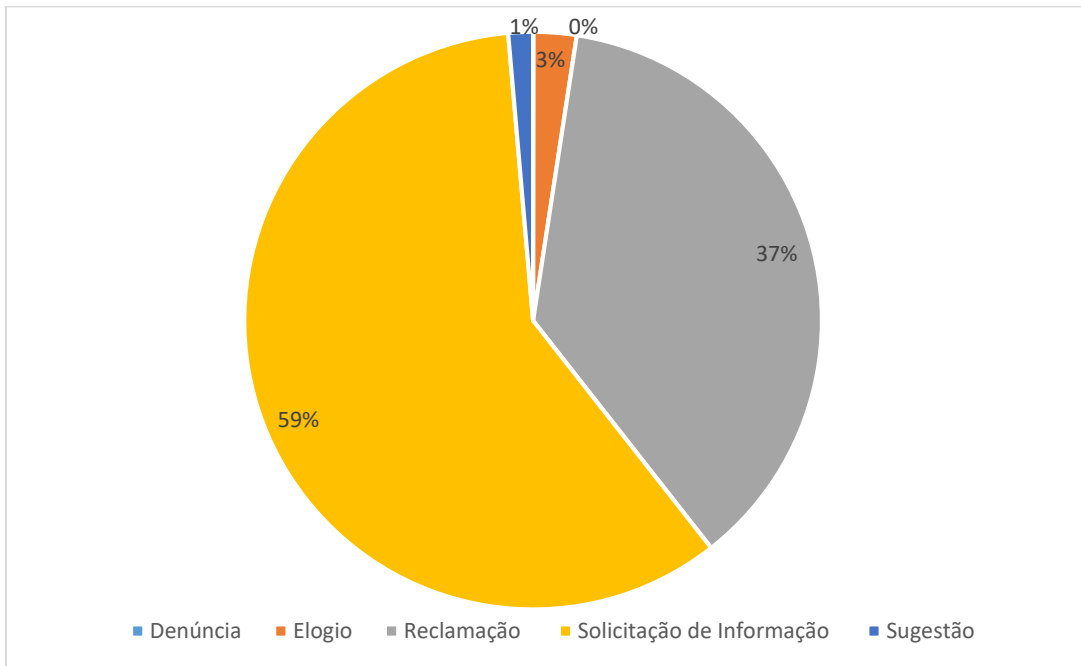
CCR AutoBAN

Demandas de Ouvidoria

2º Semestre de 2017

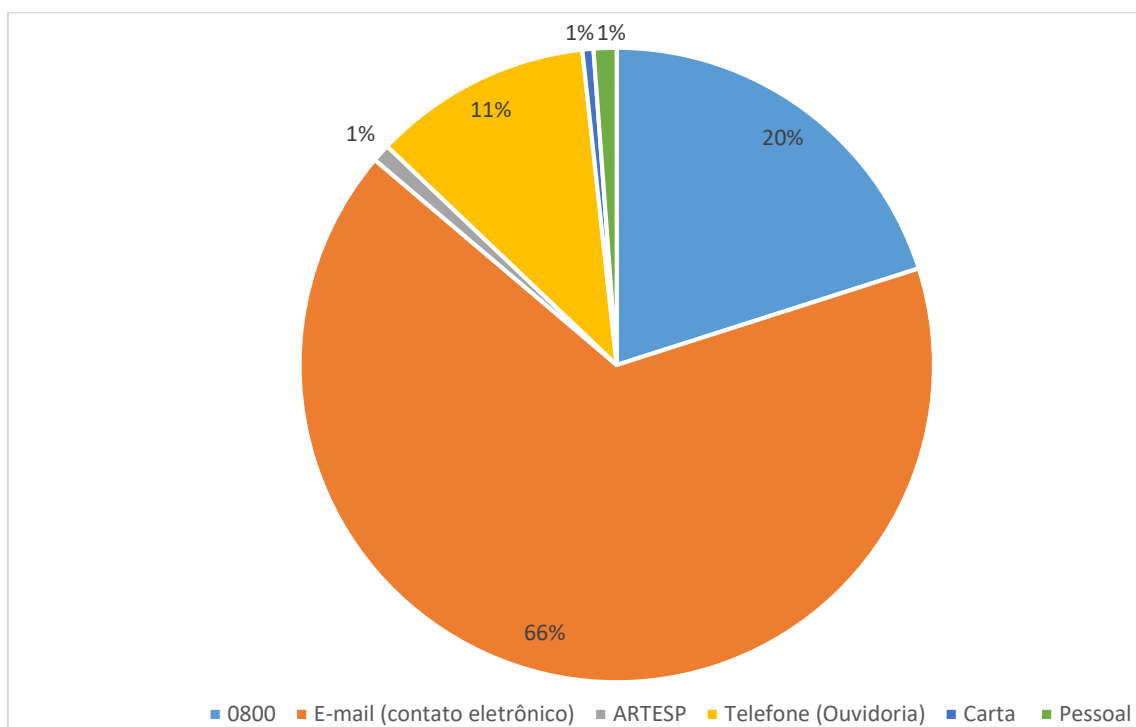
TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

Tipo de Manifestações	Total
Denúncia	1
Elogio	115
Reclamação	1771
Solicitação de Informação	2834
Sugestão	66
Total	4787



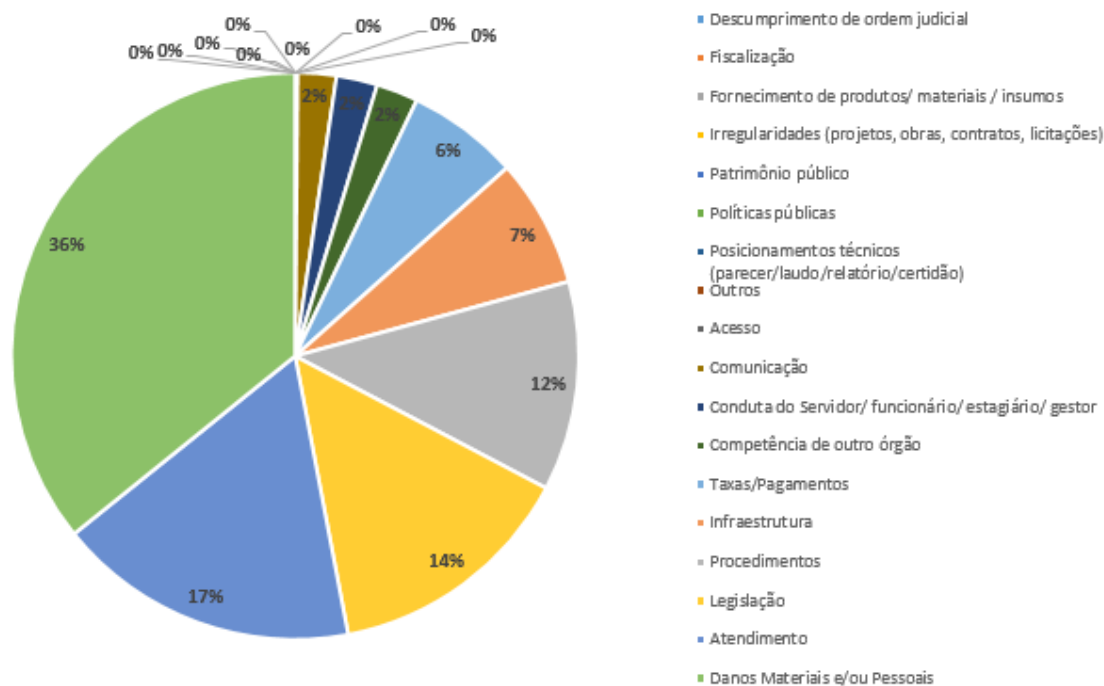
CANAIS DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES

Canais de Entrada	0800	E-mail (contato eletrônico)	ARTESP	Telefone (Ouvidoria)	Carta	Pessoal	Total
Denúncia	0	0	0	1	0	0	1
Elogio	0	110	0	5	0	0	115
Reclamação	768	862	29	77	10	25	1771
Solicitação de Informação	169	2155	13	449	17	31	2834
Sugestão	24	38	2	2	0	0	66
Total	961	3165	44	534	27	56	4787



TEMA GERAL DAS MANIFESTAÇÕES

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outros	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Descumprimento de ordem judicial							0
Fiscalização							0
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos							0
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)							0
Patrimônio público							0
Políticas públicas							0
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)							0
Outros					1		1
Acesso				4	1	1	6
Comunicação		2		20	80	3	105
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor		95		17			112
Competência de outro órgão				23	89	2	114
Taxas/Pagamentos				299	6		305
Infraestrutura	1	4		213	81	52	351
Procedimentos				217	347	8	572
Legislação				53	631		684
Atendimento		14		230	580		824
Danos Materiais e/ou Pessoais				695	1018		1713
Total	1	115	0	1771	2834	66	4787



CONCLUSÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento / Em análise	Total
Outros	0	0	0	0	0	0	0
Denúncia	0	0	1	0	0	0	1
Sugestão	41	0	1	22	2	0	66
Elogio	113	0	2	0	0	0	115
Reclamação	735	184	194	652	6	0	1.771
Informação	2121	24	214	465	10	0	2.834
Total	3010	208	412	1139	18	0	4787

