



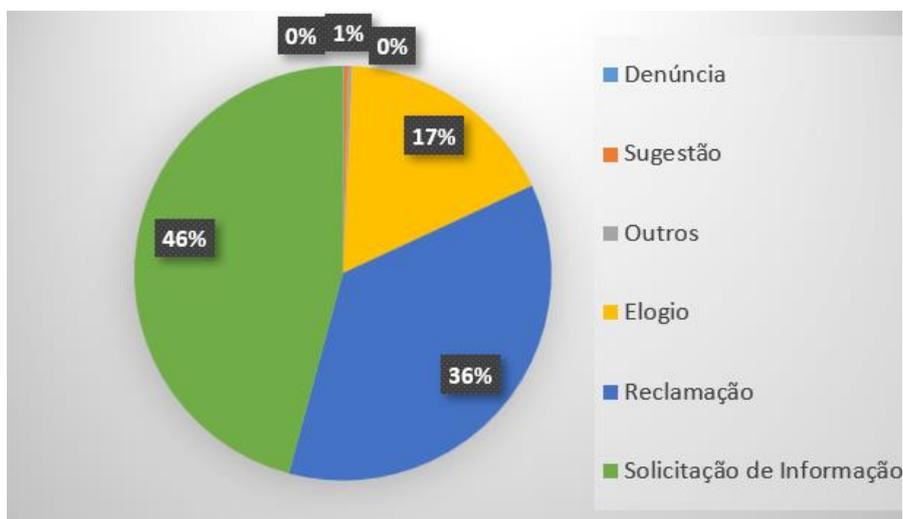
*CCR AutoBAN*

**Demandas de Ouvidoria**

2º Semestre de 2023

## TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

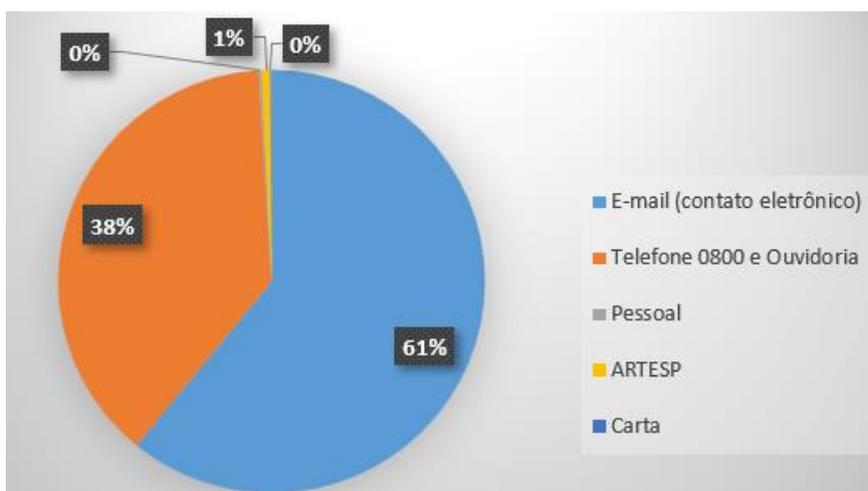
Denúncia	4
Sugestão	21
Outros	18
Elogio	1.041
Reclamação	2.167
Solicitação de Informação	2.751
<b>Total</b>	<b>6.002</b>



## CANAIS DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES

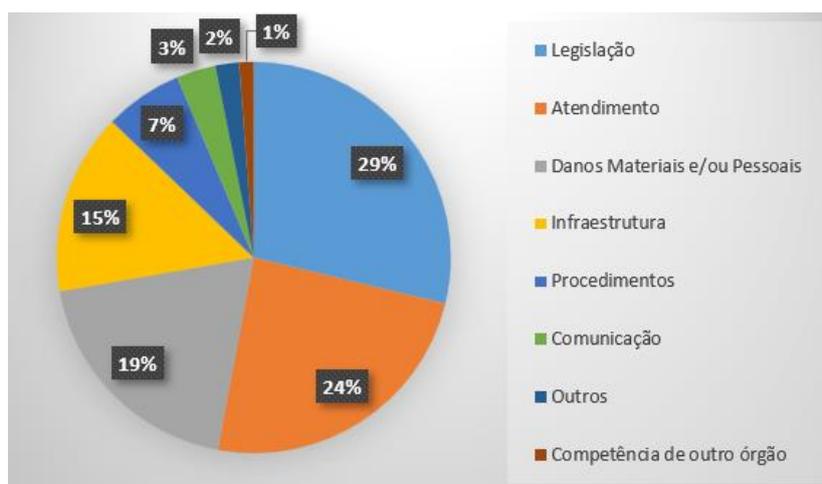
Canais de Entrada	Pessoal	Telefone 0800 Ouvidoria	E-mail (contato eletrônico)	Carta	ARTESP	Total
Denúncia	0	2	2	0	0	4
Elogio	2	997	42	0	0	1041
Outros	0	3	15	0	0	18
Reclamação	0	953	1174	4	36	2167
Solicitação de Informação	12	328	2408	2	1	2751
Sugestão	0	5	15	0	1	20
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>2288</b>	<b>3656</b>	<b>6</b>	<b>38</b>	<b>6002</b>

A Ouvidoria trata as reclamações, solicitações, sugestões e elogios recebidos pelo canal 0800, as demais manifestações da Central de Atendimento são tratadas diretamente no canal de 0800.



## TEMA GERAL DAS MANIFESTAÇÕES

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Legislação	0	0	0	859	867	2	1728
Atendimento	2	1041	0	201	205	0	1449
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	657	501	0	1158
Infraestrutura	1	0	0	347	537	15	900
Procedimentos	0	0	0	56	329	1	386
Comunicação	0	0	0	4	188	0	192
Outros	1	0	18	14	82	3	118
Competência de outro órgão	0	0	0	29	42	0	71
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>1041</b>	<b>18</b>	<b>2167</b>	<b>2751</b>	<b>21</b>	<b>6002</b>



## CONCLUSÕES DAS MANIFESTAÇÕES

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	3	0	0	0	1	0	4
Elogio	1041	0	0	0	0	0	1041
Outros	0	0	18	0	0	0	18
Reclamação	839	241	308	765	15	0	2168
Solicitação de Informação	1502	251	422	551	25	0	2751
Sugestão	10	2	0	8	0	0	20
<b>Total</b>	<b>3395</b>	<b>494</b>	<b>748</b>	<b>1324</b>	<b>41</b>	<b>0</b>	<b>6002</b>

