



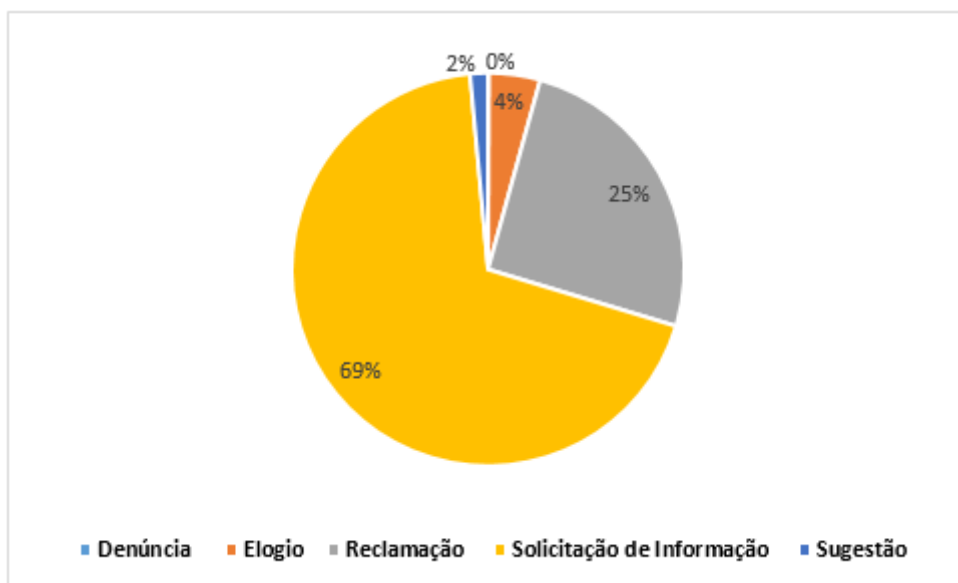
*CCR AutoBAN*

# **Demandas de Ouvidoria**

1º Semestre de 2019

## TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

| Tipos de Manifestações    | Total |
|---------------------------|-------|
| Denúncia                  | 3     |
| Elogio                    | 172   |
| Reclamação                | 1037  |
| Solicitação de Informação | 2815  |
| Sugestão                  | 60    |
| Total                     | 4087  |



## CANAIS DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES

| Canais de Entrada         | 0800       | E-mail (contato eletrônico) | ARTESP   | Telefone (Ouvidoria) | Carta     | Pessoal   | Total       |
|---------------------------|------------|-----------------------------|----------|----------------------|-----------|-----------|-------------|
| Denúncia                  | 0          | 3                           | 0        | 0                    | 0         | 0         | 3           |
| Elogio                    | 0          | 160                         |          | 9                    |           | 3         | 172         |
| Reclamação                | 663        | 324                         | 5        | 41                   | 0         | 4         | 1037        |
| Solicitação de Informação | 142        | 2415                        | 3        | 216                  | 11        | 28        | 2815        |
| Sugestão                  | 25         | 34                          | 0        | 1                    | 0         | 0         | 60          |
| <b>Total</b>              | <b>830</b> | <b>2936</b>                 | <b>8</b> | <b>267</b>           | <b>11</b> | <b>35</b> | <b>4087</b> |

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).

