

CCR SPVias



CCR SPVias

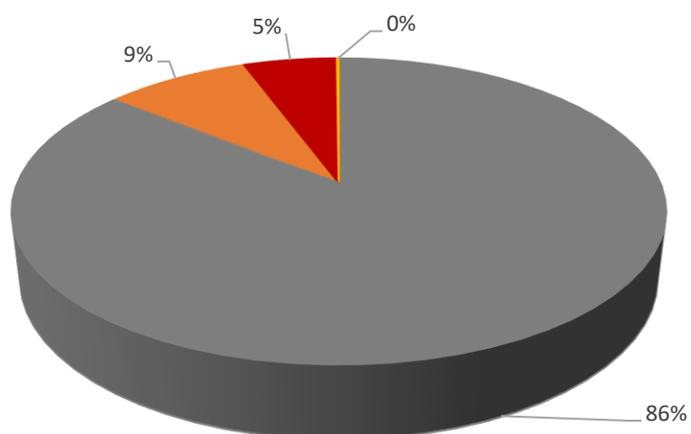


DEMANDAS DE OUVIDORIA

2º semestre de 2018

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

| Tipos | Total |
|---------------------------|-------------|
| Elogio | 6845 |
| Solicitação de Informação | 688 |
| Reclamação | 441 |
| Sugestão | 9 |
| Total | 7983 |



■ Elogio ■ Solicitação de Informação ■ Reclamação ■ Sugestão

Forma de Contato

| Jul a Dez/18 | Elogio | Reclamação | Solicitação de Informação | Sugestão | Total |
|----------------------|-------------|------------|---------------------------|----------|-------------|
| O800 | 6786 | 280 | 482 | 9 | 7557 |
| Fale Conosco (site) | 43 | 22 | 79 | | 144 |
| Carta | | 6 | | | 6 |
| E-mail | 15 | 107 | 73 | | 195 |
| Telefone (Ouvidoria) | 1 | 11 | 35 | | 47 |
| Pessoal | | 13 | 19 | | 32 |
| Reclame aqui | | 2 | | | 2 |
| Total | 6845 | 441 | 688 | 9 | 7983 |

Manifestação/Tema geral

| Tema Geral | Atendimento | Competência de outro órgão | Comunicação | Conduta do servidor | Danos morais/ pessoais | Infraestrutura | Legislação | Procedimentos | Taxas/ Pagamentos | Total |
|--------------|-------------|----------------------------|-------------|---------------------|------------------------|----------------|------------|---------------|-------------------|-------------|
| Elogio | 6845 | | | | | | | | | 6845 |
| Informação | | | | | 208 | 47 | 237 | 196 | | 688 |
| Reclamação | 87 | 3 | | | 123 | 75 | 88 | 65 | | 441 |
| Sugestão | | | | | | 5 | 2 | 2 | | 9 |
| Total | 6932 | 3 | 0 | 0 | 331 | 127 | 327 | 263 | 0 | 7983 |



CCR
SPVias