



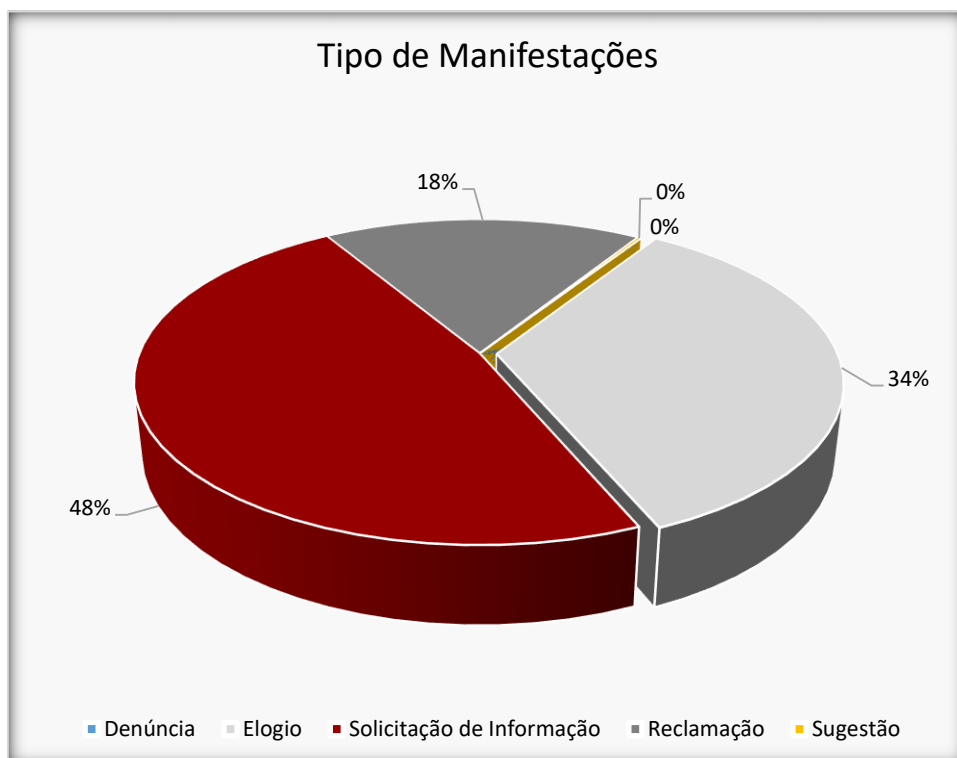
CCR SPVias



DEMANDAS DE OUVIDORIA
2º semestre de 2020

Tipos de Manifestações

Tipos	Total
Solicitação de Informação	681
Elogio	491
Reclamação	251
Sugestão	3
Denúncia	0
Total	1426



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia							0
Elogio		488	3				491
Outros							0
Reclamações	1	126	120	4			251
Informações	3	472	206				681
Sugestão		1	2				3
Total	4	1087	331	4	0	0	1426

Manifestação/Tema geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outros	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Atendimento	0	491	0	75	247	0	813
Competência de outro órgão	0	0	0	2	0	0	2
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	97	216	0	313
Infraestrutura	0	0	0	31	56	3	90
Legislação	0	0	0	5	76	0	81
Procedimentos	0	0	0	21	79	0	100
Taxas/Pagamentos	0	0	0	20	7	0	27
Total	0	491	0	251	681	3	1426