



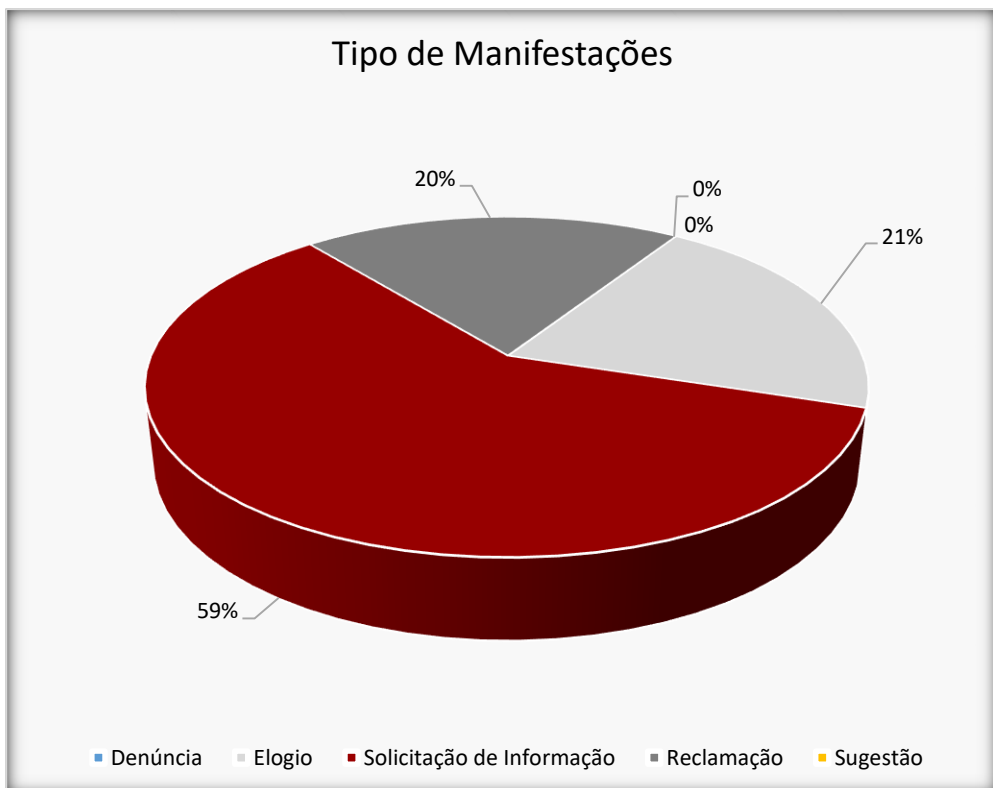
CCR SPVias



DEMANDAS DE OUVIDORIA
1º semestre de 2021

Tipos de Manifestações

Tipos	Total
Solicitação de Informação	816
Elogio	285
Reclamação	277
Sugestão	0
Denúncia	0
Total	1378



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Informações	5	511	299	1	-	-	816
Elogio	-	277	8	-	-	-	285
Reclamações	-	143	134	-	-	-	277
Denúncia	-	-	-	-	-	-	0
Outros	-	-	-	-	-	-	0
Sugestão	-	-	-	-	-	-	0
TOTAL	5	931	441	1	0	0	1378

Manifestação/Tema geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outros	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Infraestrutura	0	0	0	68	403	0	471
Atendimento	0	285	0	33	0	0	318
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	108	190	0	298
Legislação	0	0	0	41	192	0	233
Procedimentos	0	0	0	4	26	0	30
Competência de outro órgão	0	0	0	15	5	0	20
Taxas/Pagamentos	0	0	0	8	0	0	8
Total	0	285	0	277	816	0	1378