



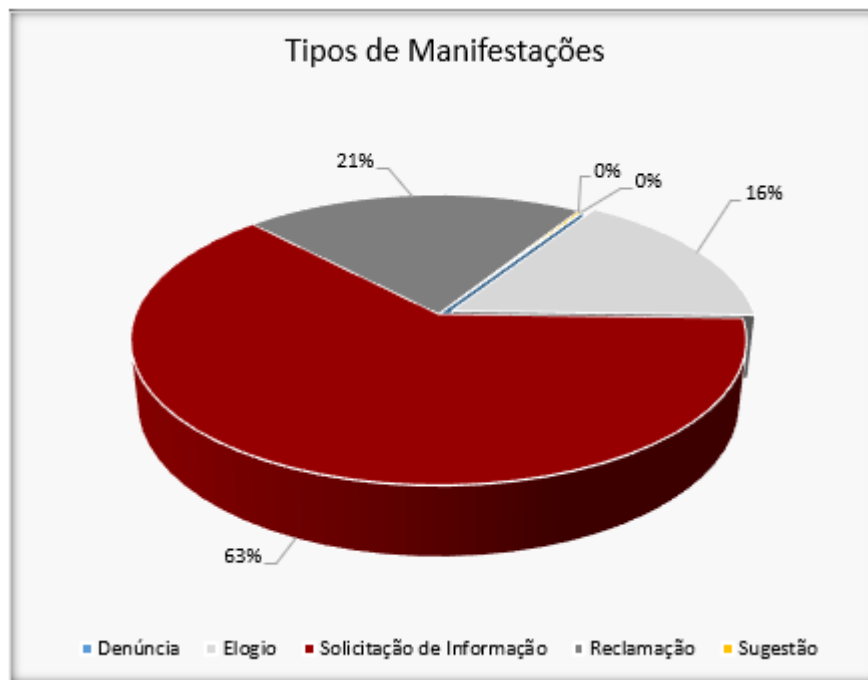
CCR SPVias



DEMANDAS DE OUVIDORIA
2º semestre de 2021

Tipos de Manifestações

Tipos	Total
Solicitação de Informação	839
Reclamação	284
Elogio	218
Sugestão	3
Denúncia	1
Total	1345



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Informações	1	495	343	0	0	0	839
Reclamações	1	140	143	0	0	0	284
Elogio	8	184	26	0	0	0	218
Sugestão	0	0	3	0	0	0	3
Denúncia	0	0	1	0	0	0	1
Outros	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	10	819	516	0	0	0	1345

Manifestação/Tema geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outros	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Atendimento	0	218	0	47	346	0	611
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	112	198	0	310
Legislação	0	0	0	37	218	0	255
Infraestrutura	0	0	0	66	37	0	103
Procedimentos	1	0	0	9	31	0	41
Taxas/Pagamentos	0	0	0	10	2	0	12
Competência de outro órgão	0	0	0	3	7	0	10
Comunicação	0	0	0	0	0	3	3
Total	1	218	0	284	839	3	1345