

RELATÓRIO MENSAL OUVIDORIA



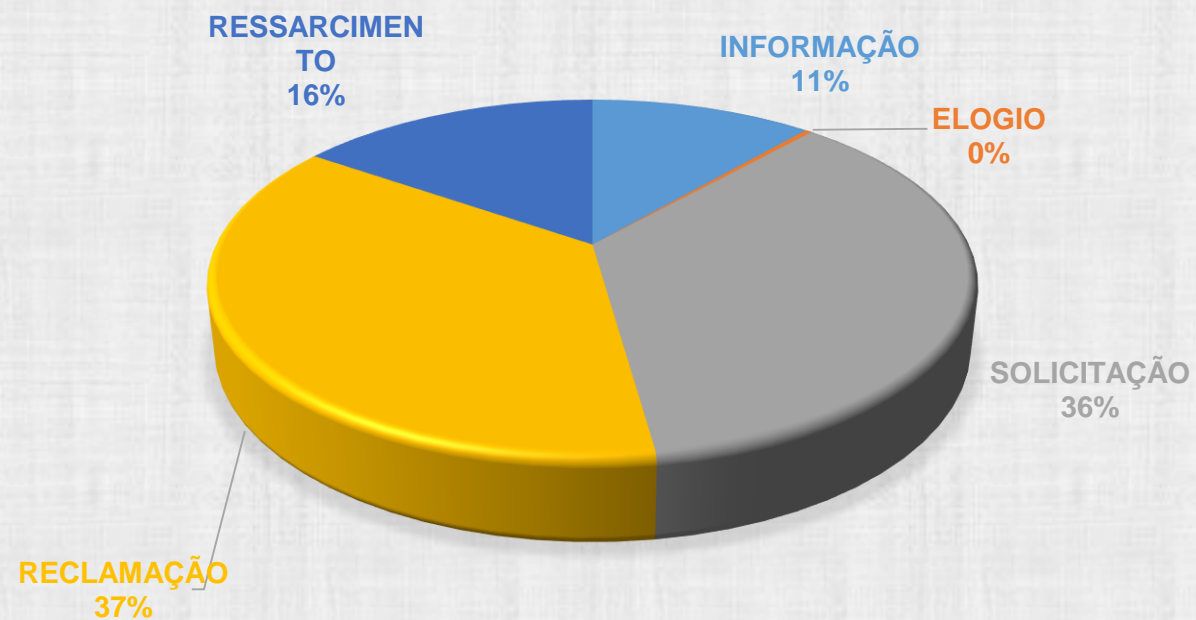
eco135

NOVEMBRO - 2024

DEMANDAS DA OUVIDORIA NOVEMBRO/2024

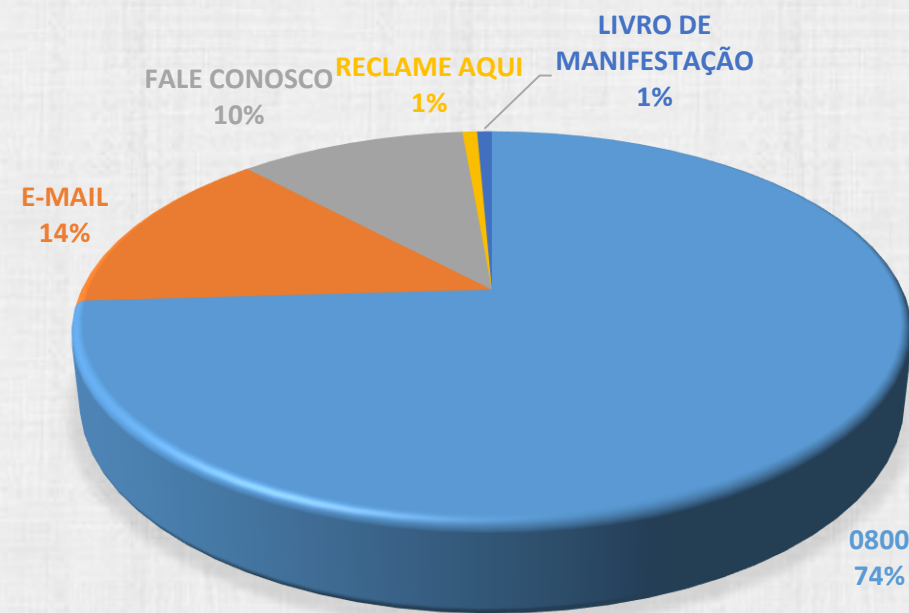
Tipo de Manifestação

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO	
ELOGIO	1
INFORMAÇÃO	33
SOLICITAÇÃO	106
RECLAMAÇÃO	108
RESSARCIMENTO	45
Total Geral	293



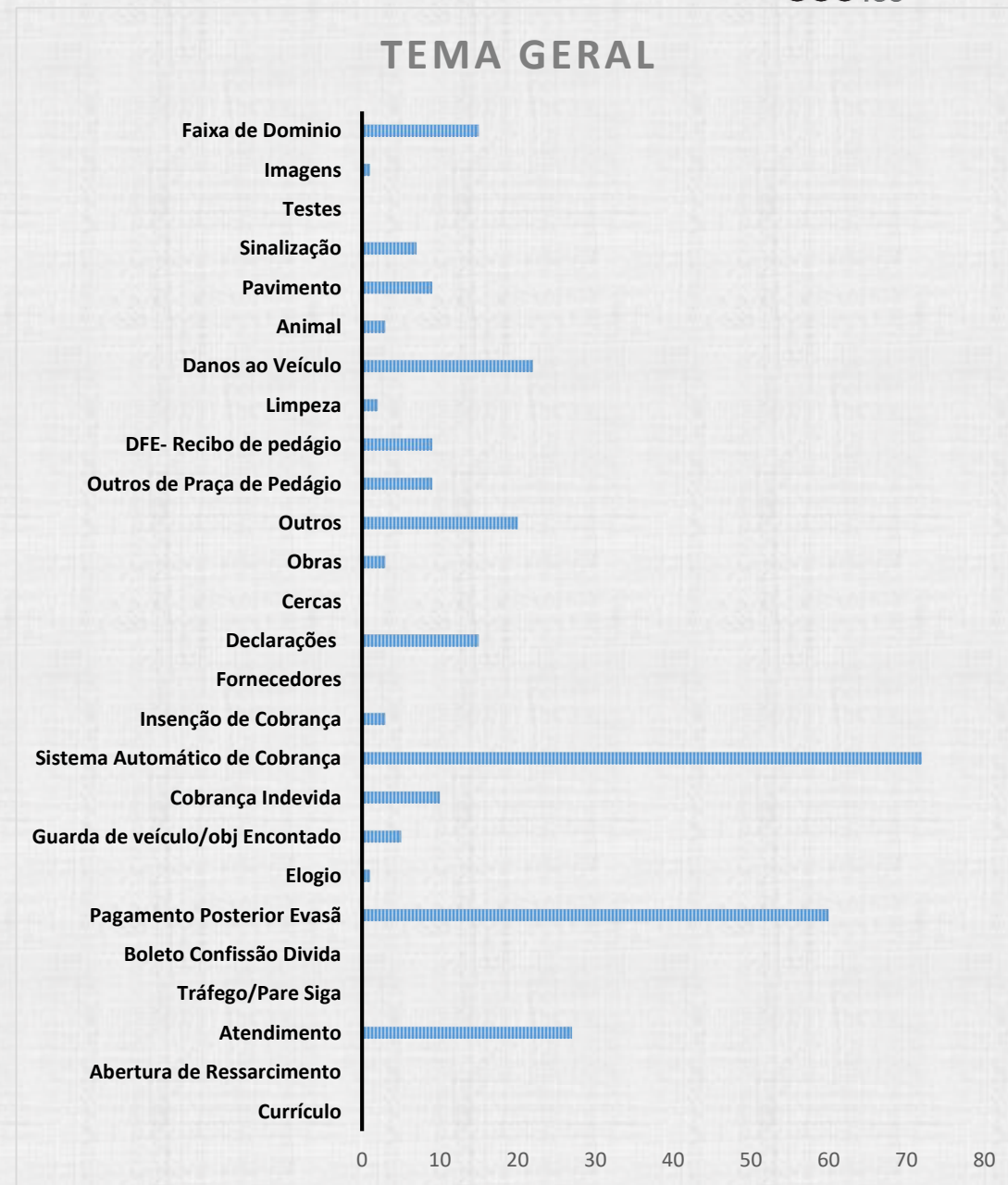
Formas de Contato

CANAL DE ATENDIMENTO	
0800	241
E-MAIL	46
FALE CONOSCO	53
RECLAME AQUI	5
Total Geral	345



Tema Geral

	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	RESSARCIMENTO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	Total Geral
Currículo							
Abertura de Ressarcimento							
Atendimento/Procedimento		21	6				27
Tráfego/Pare Siga/Fila							
Boleto confissão de Dívida							
Pagamento posterior Evasão					60		60
Elogio	1						1
Obj Localizado/Perdido		5					5
Cobrança Indevida			5	5			10
Sistema Automático de Cobrança			69	3			72
Isenção de Cobrança		1			2		3
Fornecedores							
Declarações					15		15
Cercas							
Obras			1		2		3
Outros		5	5	2	8		20
Outros de Praça de Pedágio			6	3			9
DFE - Recibo de Pedágio					9		9
Limpeza					2		2
Danos ao veículo/Pedras				22			22
Animal				3			3
Pavimento/Poeira			3	6			9
Sinalização/Passarela			2	1	4		7
Testes							
Imagens					1		1
Faixa de Domínio/Acesso		1	11		3		15
Total Geral	1	33	108	45	106		293





eco135