

# RELATÓRIO MENSAL OUVIDORIA



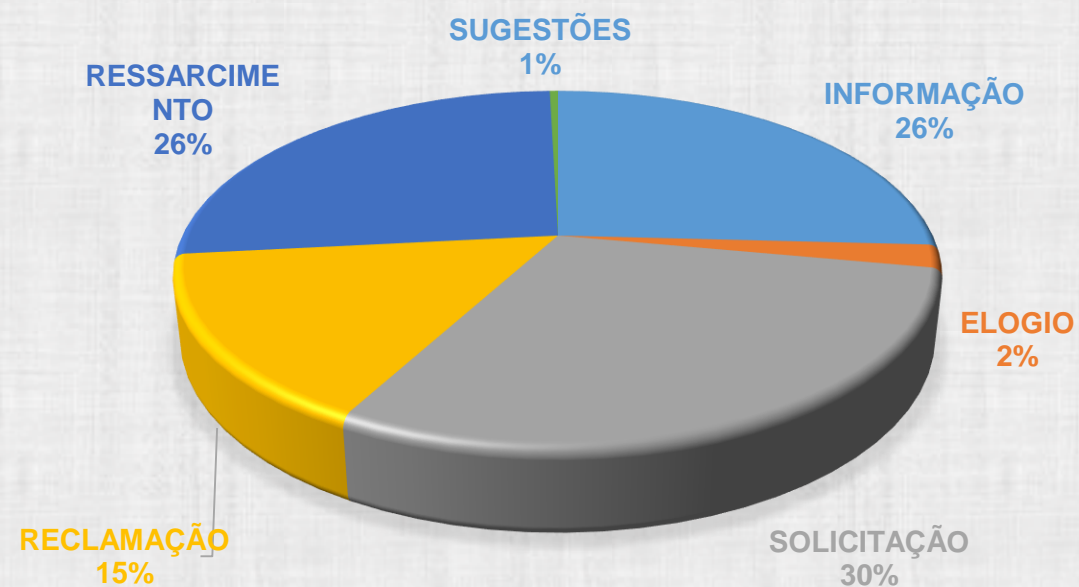
**eco135**

**DEZEMBRO- 2023**

# DEMANDAS DA OUVIDORIA DEZEMBRO/2023

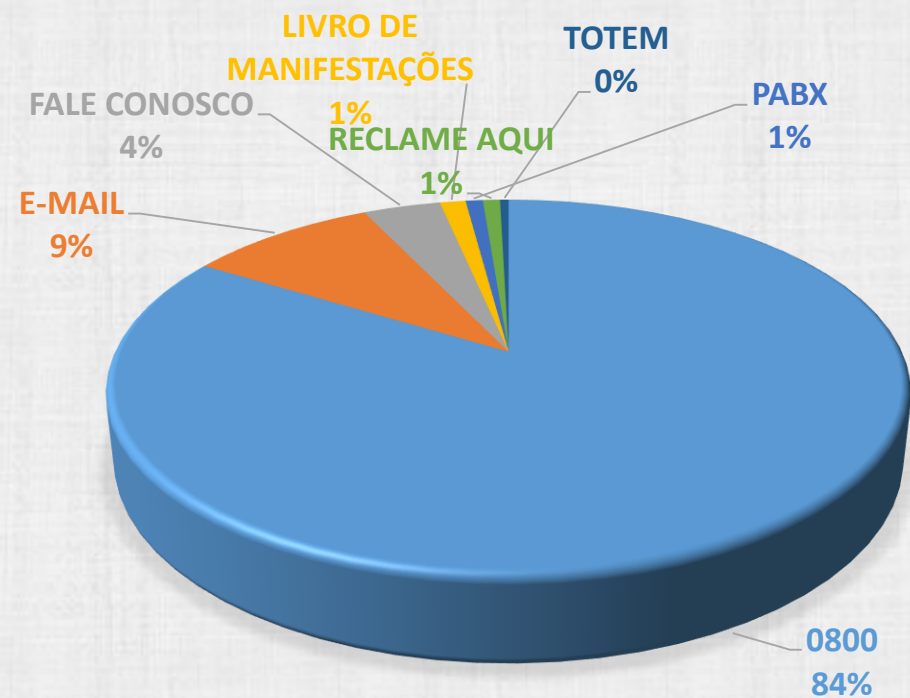
# Tipo de Manifestação

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO	
INFORMAÇÃO	62
ELOGIO	5
SOLICITAÇÃO	72
RECLAMAÇÃO	37
RESSARCIMENTO	63
SUGESTÕES	1
<b>Total Geral</b>	<b>240</b>



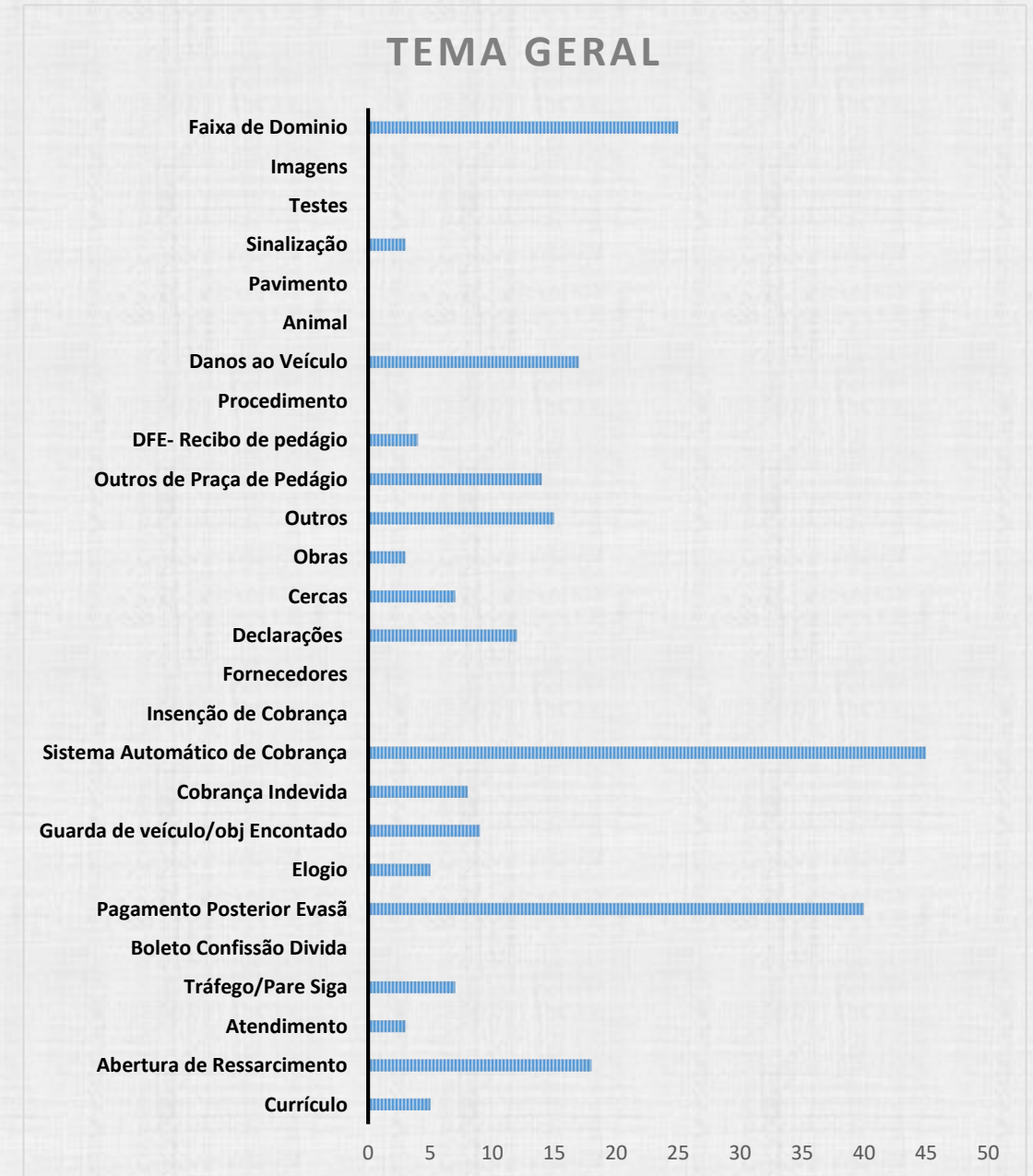
# Formas de Contato

CANAL DE ATENDIMENTO	
0800	201
E-MAIL	22
FALE CONOSCO	9
LIVRO DE MANIFESTAÇÃO	3
PABX	2
RECLAME AQUI	2
TOTEM	1
<b>Total Geral</b>	<b>240</b>



# Tema Geral

	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	RESSARCIMENTO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	Total Geral
Currículo		5					5
Abertura de Ressarcimento		18					18
Atendimento			3				3
Tráfego/Pare Siga/Fila			7				7
Boleto confissão de Dívida							
Pagamento posterior Evasão					40		40
Elogio	5						5
Guarda de Veículo/Obj Encontra		9					9
Cobrança Indevida			2	6			8
Sistema Automático de Cobrança			17	28			45
Isenção de Cobrança							
Fornecedores							
Declarações					12		12
Cercas					7		7
Obras			2		1		3
Outros		7	4		3	1	15
Outros de Praça de Pedágio		2		12			14
DFE - Recibo de Pedágio					4		4
Limpeza							
Danos ao veículo				17			17
Animal							
Pavimento							
Sinalização			2		1		3
Testes							
Imagens							
Faixa de Domínio		21			4		25
<b>Total Geral</b>	<b>5</b>	<b>62</b>	<b>37</b>	<b>63</b>	<b>72</b>	<b>1</b>	<b>240</b>





**eco135**