

RELATÓRIO MENSAL OUVIDORIA



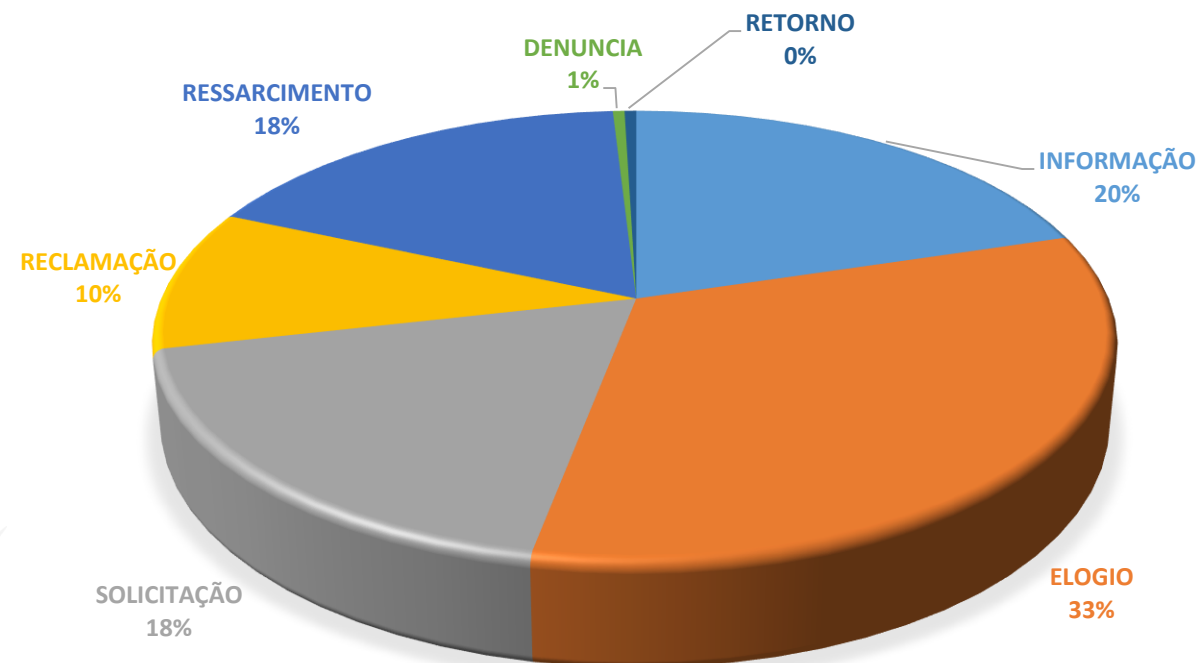
eco135

SETEMBRO 2021

DEMANDAS DA OUVIDORIA SETEMBRO/2021

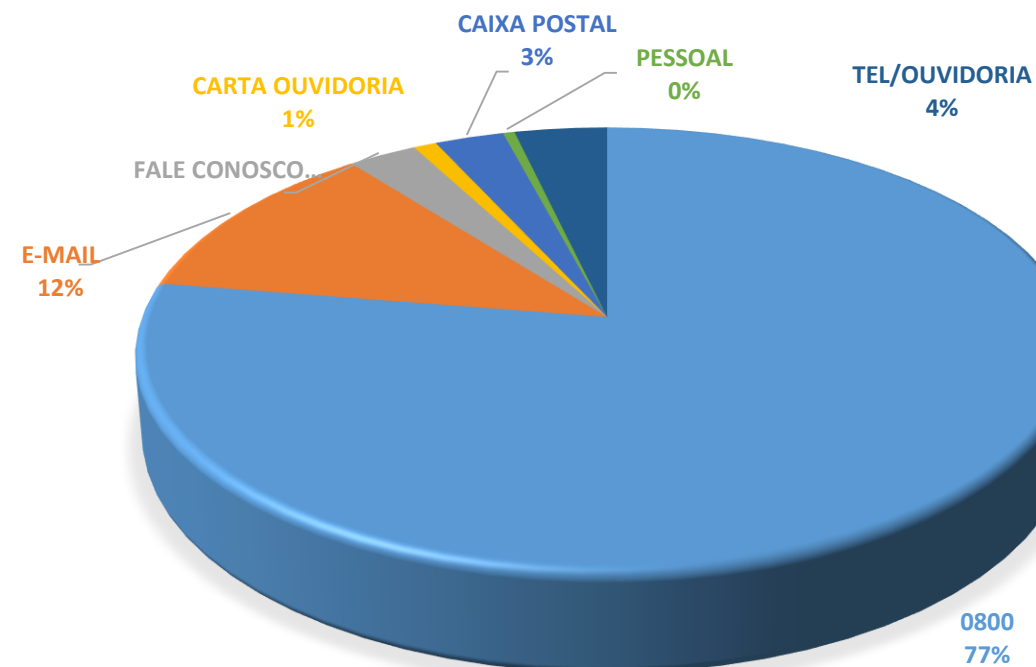
Tipo de Manifestação

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO	
INFORMAÇÃO	48
ELOGIO	71
SOLICITAÇÃO	40
RECLAMAÇÃO	19
RESSARCIMENTO	38
DENUNCIA	1
RETORNO	1
Total Geral	218



Formas de Contato

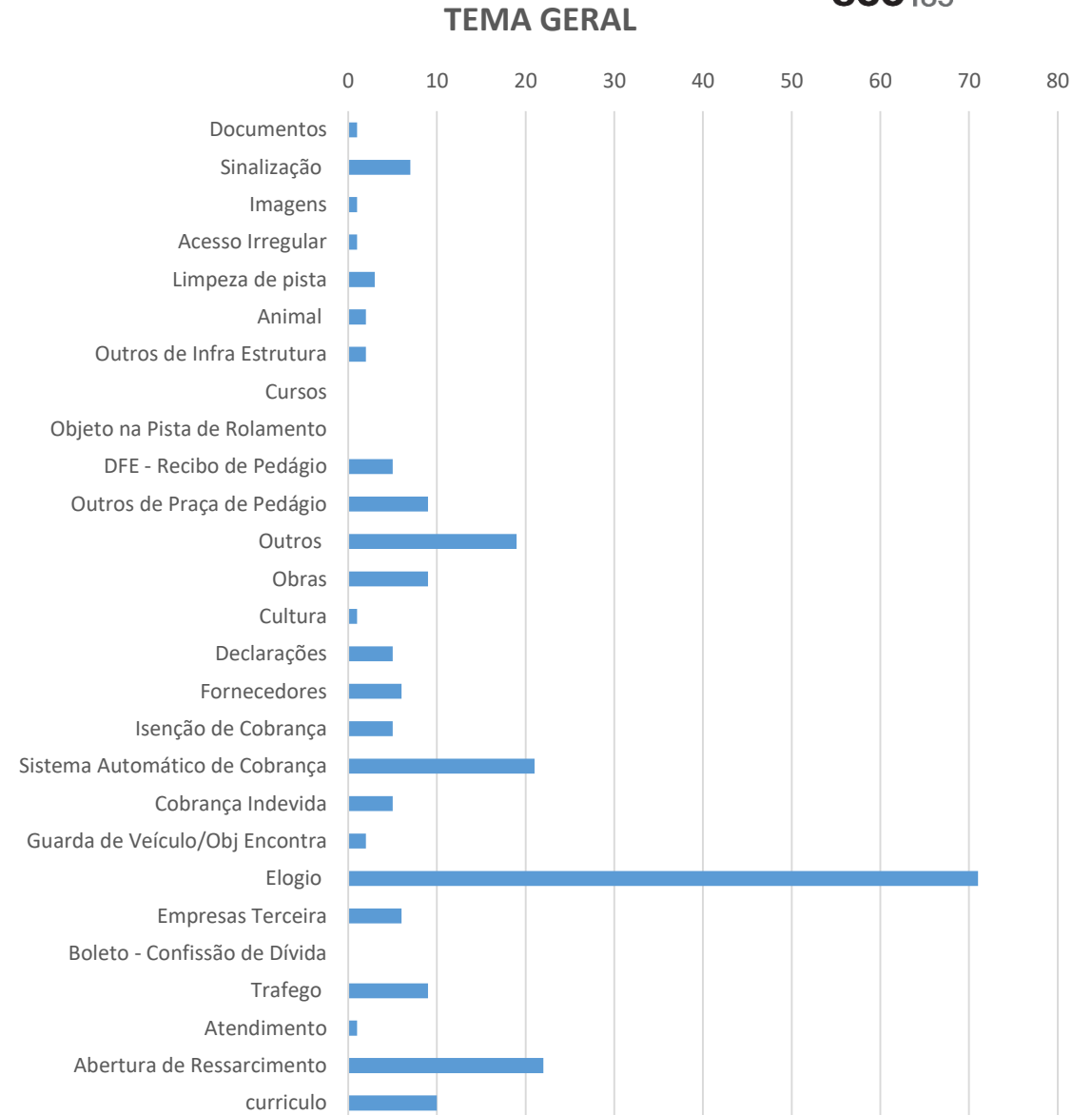
CANAL DE ATENDIMENTO	
0800	169
EMAIL	26
FALE CONOSCO	6
CARTA OUVIDORIA	2
CAIXA POSTAL	6
PESSOAL	1
TEL OUVIDORIA	8
Total Geral	218



Tema Geral



TEMA GERAL	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	RESSARCIMENTO	SOLICITAÇÃO	Total Geral
Currículo		10				10
Abertura de Ressarcimento		1		1	20	22
Atendimento		1				1
Tráfego		2	5		2	9
Boleto confissão de Dívida						
Empresas Terceira					6	6
Elogio	71					71
Guarda de Veículo/Obj Encontra		2				2
Cobrança Indevida				1	4	5
Sistema Automático de Cobrança			7	1	13	21
Isenção de Cobrança		5				5
Fornecedores		6				6
Declarações					5	5
Cultura					1	1
Obras		1	4	4		9
Outros		17	2			19
Outros de Praça de Pedágio		1	7		1	9
DFE - Recibo de Pedágio		1			4	5
Objeto na Pista de Rolamento						
Cursos						
Animal		2				2
Limpeza de pista					2	2
Sinalização			1		2	3
Documentos		1				1
Imagens		1				1
Faixa de Domínio		3			4	7
Total Geral	71	57	19	7	64	218





eco135