

RELATÓRIO MENSAL OUVIDORIA



eco135

JANEIRO- 2023

DEMANDAS DA OUVIDORIA JANEIRO/2023

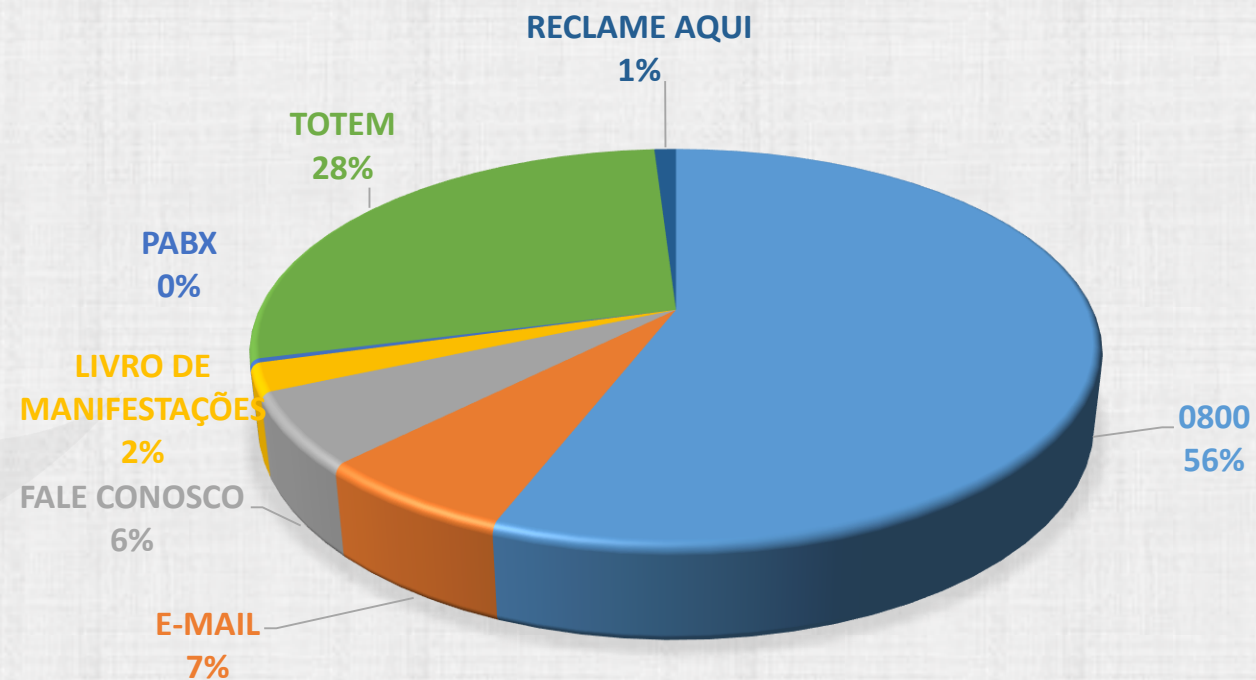
Tipo de Manifestação

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO	
INFORMAÇÃO	62
ELOGIO	30
SOLICITAÇÃO	49
RECLAMAÇÃO	30
RESSARCIMENTO	46
OUTROS	83
SUGESTÕES	4
Total Geral	304



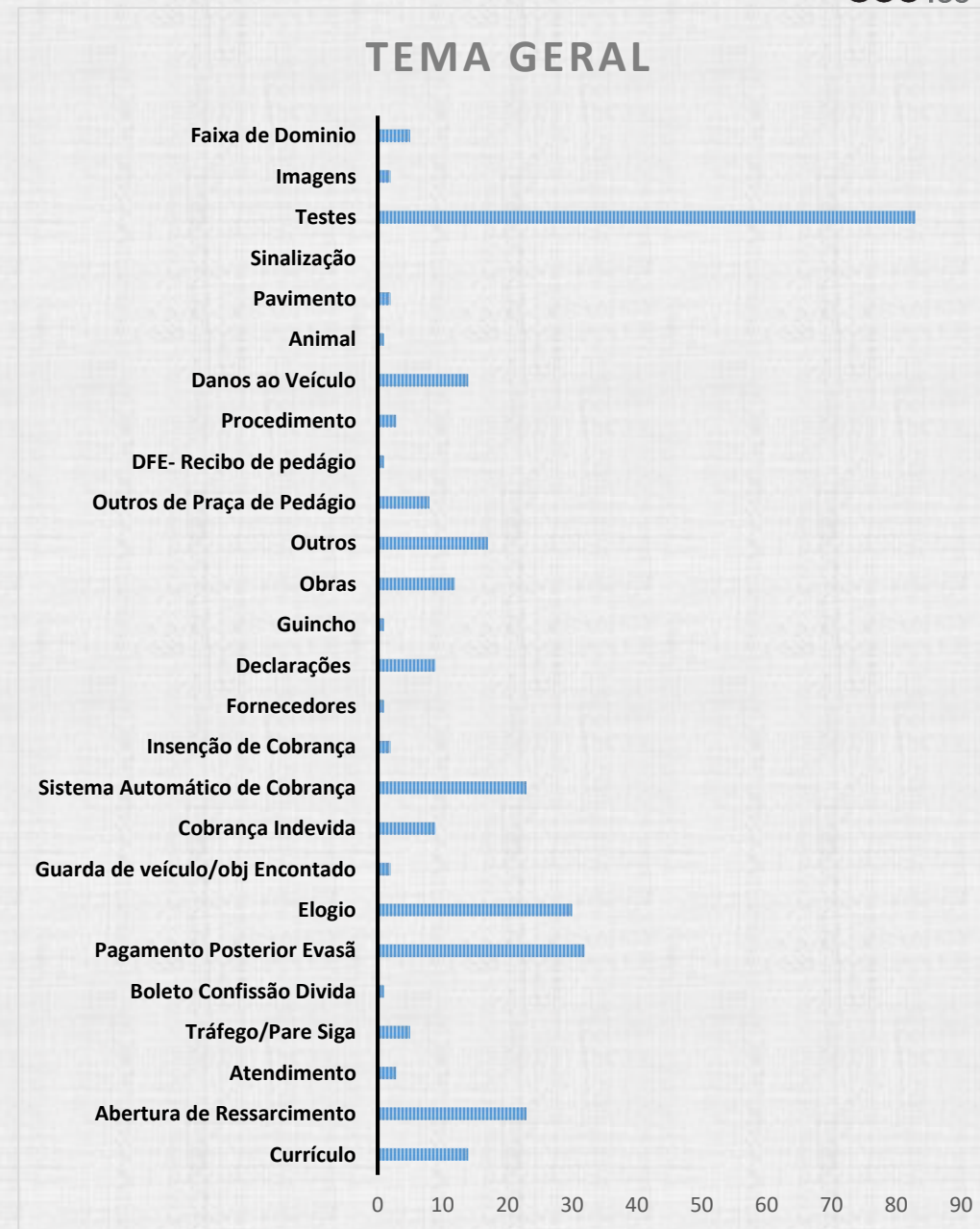
Formas de Contato

CANAL DE ATENDIMENTO	
0800	170
E-MAIL	20
FALE CONOSCO	18
LIVRO DE MANIFESTAÇÃO	7
PABX	1
TOTEM	85
RECLAME AQUI	3
Total Geral	304



Tema Geral

	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	RESSARCIMENTO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÕES	Total Geral
Currículo		14					14
Abertura de Ressarcimento		23					23
Atendimento		2	1				3
Tráfego/Pare Siga/Fila			4			1	5
Boleto confissão de Dívida		1					1
Pagamento posterior Evasão					32		32
Elogio	30						30
Guarda de Veículo/Obj Encontra		2					2
Cobrança Indevida			1	8			9
Sistema Automático de Cobrança			6	17			23
Isenção de Cobrança		2					2
Fornecedores		1					1
Declarações					9		9
Guincho			2				2
Obras		3	4	1	1	3	12
Outros		11	5		1		17
Outros de Praça de Pedágio		2		6			8
DFE - Recibo de Pedágio					1		1
Procedimento			3				3
Danos ao veículo				14			14
Animal			1				1
Pavimento					2		2
Sinalização							
Testes		83					83
Imagens					2		2
Faixa de Domínio		1	3		1		5
Total Geral	30	145	30	46	49	4	304





eco135