

RELATÓRIO MENSAL OUVIDORIA



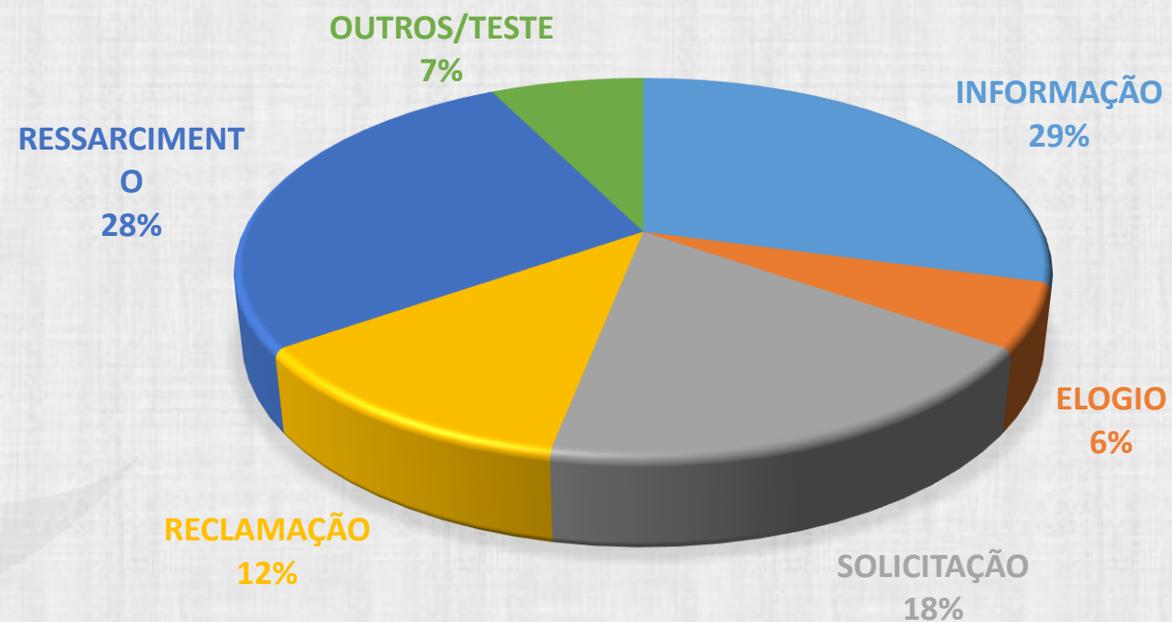
eco135

MARÇO- 2023

DEMANDAS DA OUVIDORIA MARÇO/2023

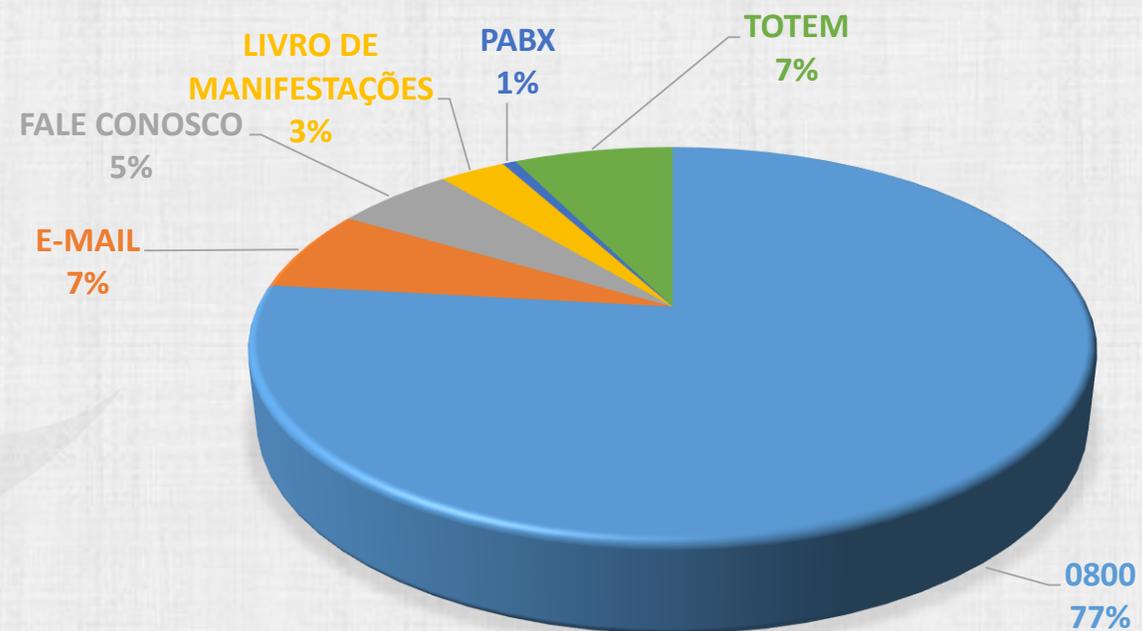
Tipo de Manifestação

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO	
INFORMAÇÃO	48
ELOGIO	9
SOLICITAÇÃO	30
RECLAMAÇÃO	20
RESSARCIMENTO	45
OUTROS/TESTE	12
Total Geral	164



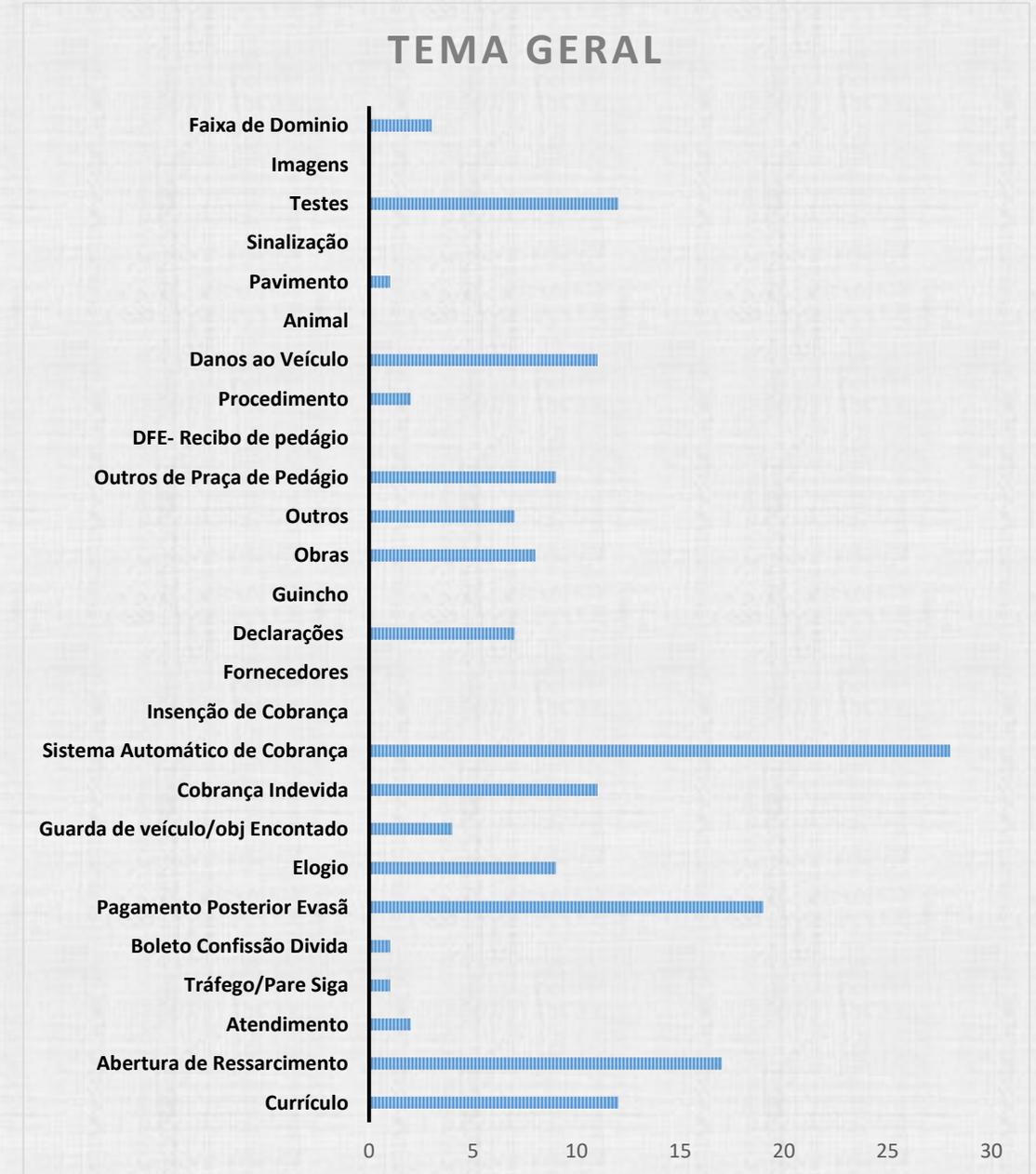
Formas de Contato

CANAL DE ATENDIMENTO	
0800	126
E-MAIL	11
FALE CONOSCO	9
LIVRO DE MANIFESTAÇÃO	5
PABX	1
TOTEM	12
Total Geral	164



Tema Geral

	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	RESSARCIMENTO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÕES	Total Geral
Currículo		12					12
Abertura de Ressarcimento		17					17
Atendimento			2				2
Tráfego/Pare Siga/Fila			1				1
Boleto confissão de Dívida		1					1
Pagamento posterior Evasão					19		19
Elogio	9						9
Guarda de Veículo/Obj Encontra		4					4
Cobrança Indevida			4	7			11
Sistema Automático de Cobrança			6	22			28
Isenção de Cobrança							
Fornecedores							
Declarações					7		7
Guincho							
Obras		2	1	2	3		8
Outros		5	2				7
Outros de Praça de Pedágio		6	1	2			9
DFE - Recibo de Pedágio							
Procedimento			2				2
Danos ao veículo				11			11
Animal							
Pavimento				1			1
Sinalização							
Testes		12					12
Imagens							
Faixa de Domínio		1	1		1		3
Total Geral	9	48	20	45	30	20	164





eco135