

RELATÓRIO MENSAL OUVIDORIA



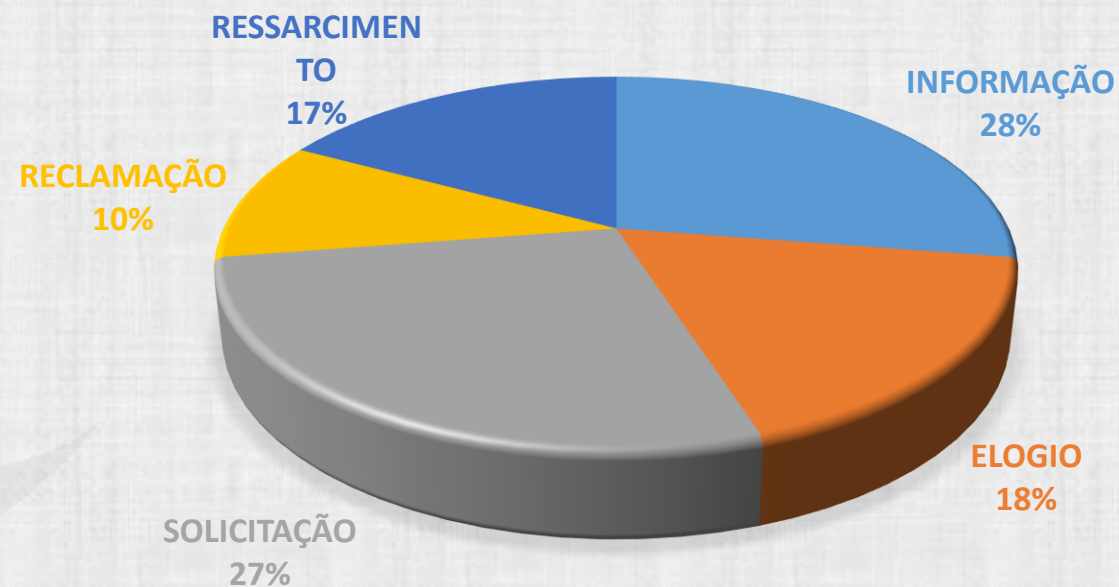
eco135

DEZEMBRO- 2022

DEMANDAS DA OUVIDORIA DEZEMBRO/2022

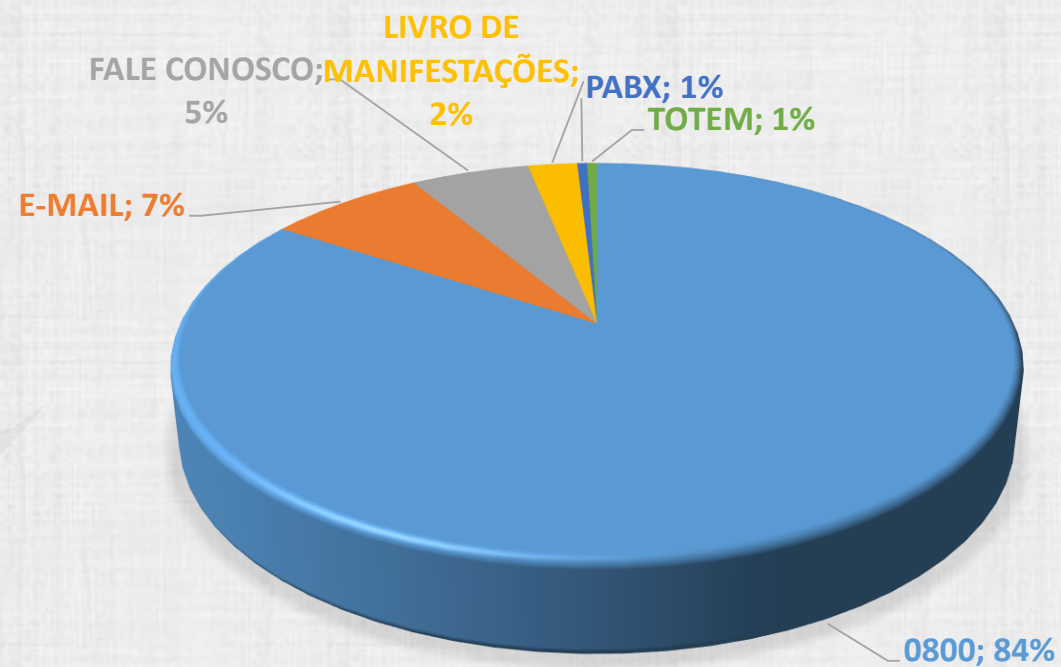
Tipo de Manifestação

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO	
INFORMAÇÃO	61
ELOGIO	39
SOLICITAÇÃO	61
RECLAMAÇÃO	23
RESSARCIMENTO	38
Total Geral	222



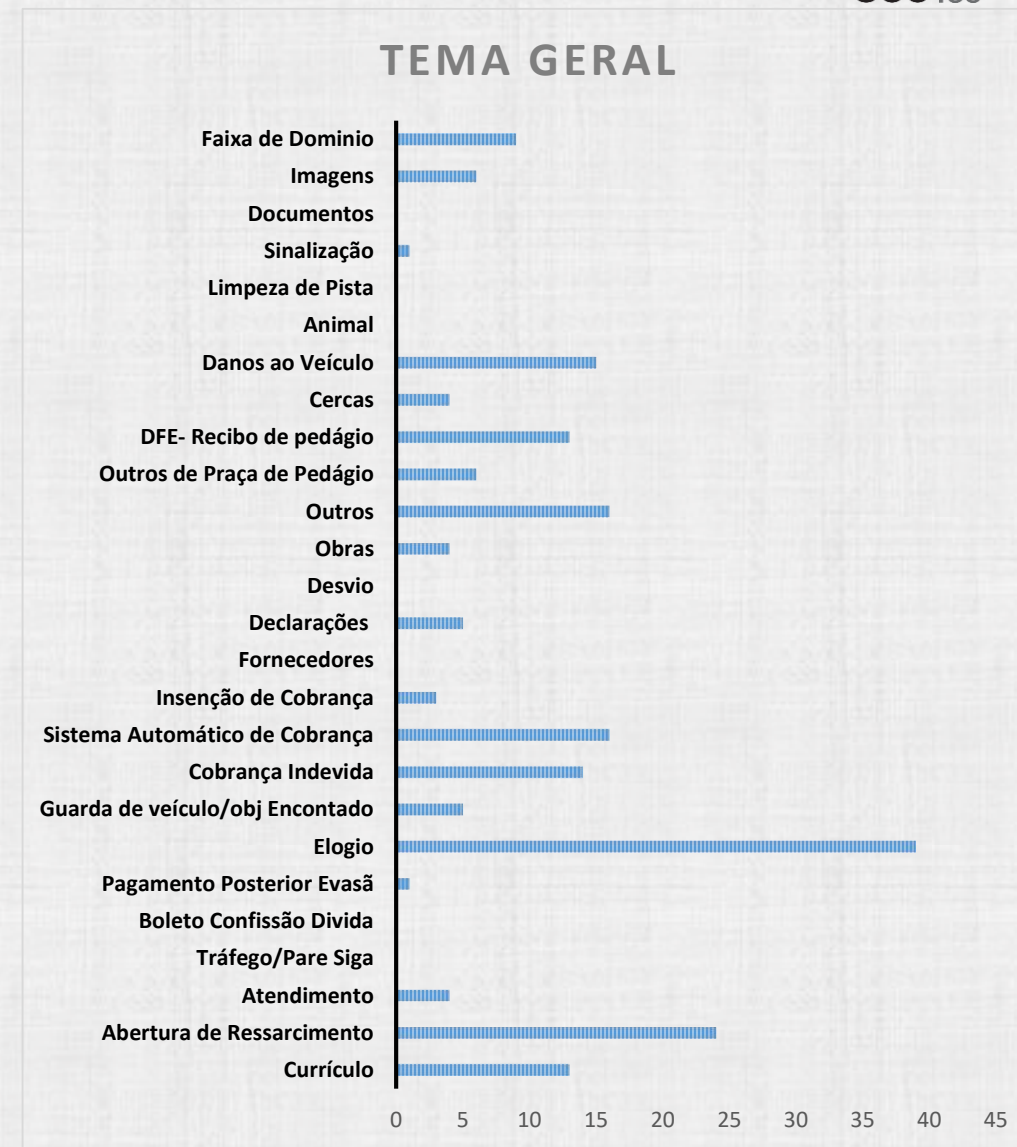
Formas de Contato

CANAL DE ATENDIMENTO	
0800	187
E-MAIL	16
FALE CONOSCO	12
LIVRO DE MANIFESTAÇÃO	5
PABX	1
TOTEM	1
Total Geral	222



Tema Geral

TEMA GERAL	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	RESSARCIMENTO	SOLICITAÇÃO	Total Geral
Currículo		13				13
Abertura de Ressarcimento		24				24
Atendimento		1	3			4
Tráfego/Pare Siga						
Boleto confissão de Divida		1				1
Pagamento posterior Evasão					24	24
Elogio	39					39
Guarda de Veículo/Obj Encontra		5				5
Cobrança Indevida			1	13		14
Sistema Automático de Cobrança			6	10		16
Isenção de Cobrança		3				3
Fornecedores						
Declarações					5	5
Desvio						
Obras		2	1		1	4
Outros		4	10		2	16
Outros de Praça de Pedágio		5	1			6
DFE - Recibo de Pedágio			1		12	13
Cerca					4	4
Danos ao veículo				15		15
Animal						
Limpeza de pista						
Sinalização		1				1
Documentos						
Imagens					6	6
Faixa de Domínio		2			7	9
Total Geral	39	61	23	38	61	222





eco135