

RELATÓRIO MENSAL OUVIDORIA



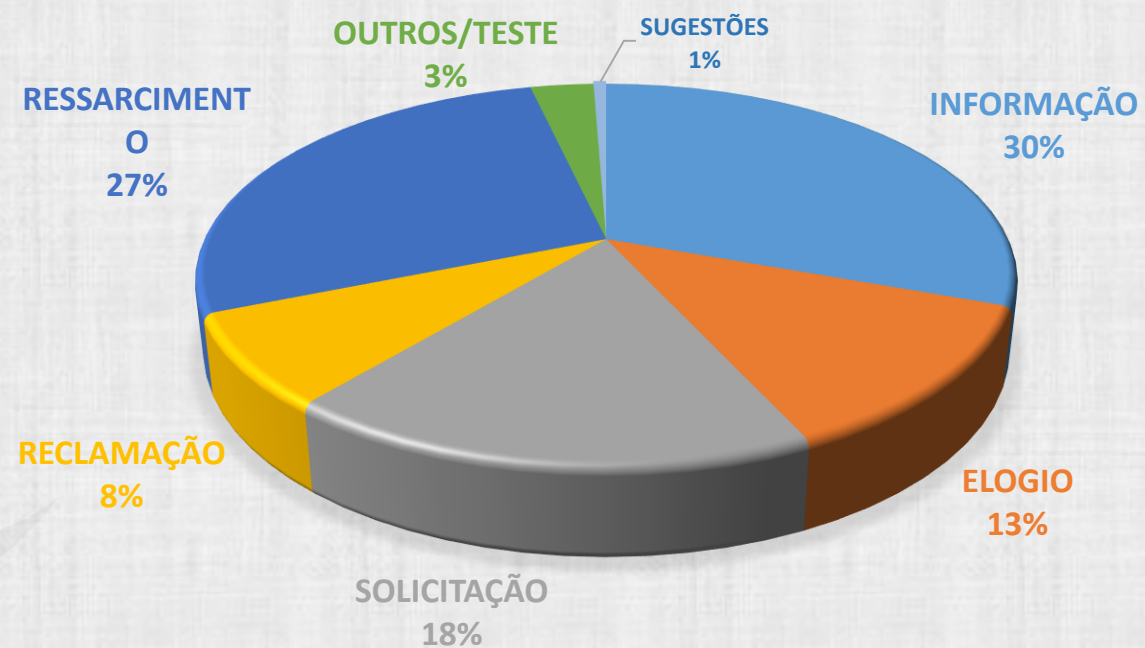
eco135

ABRIL- 2023

DEMANDAS DA OUVIDORIA ABRIL/2023

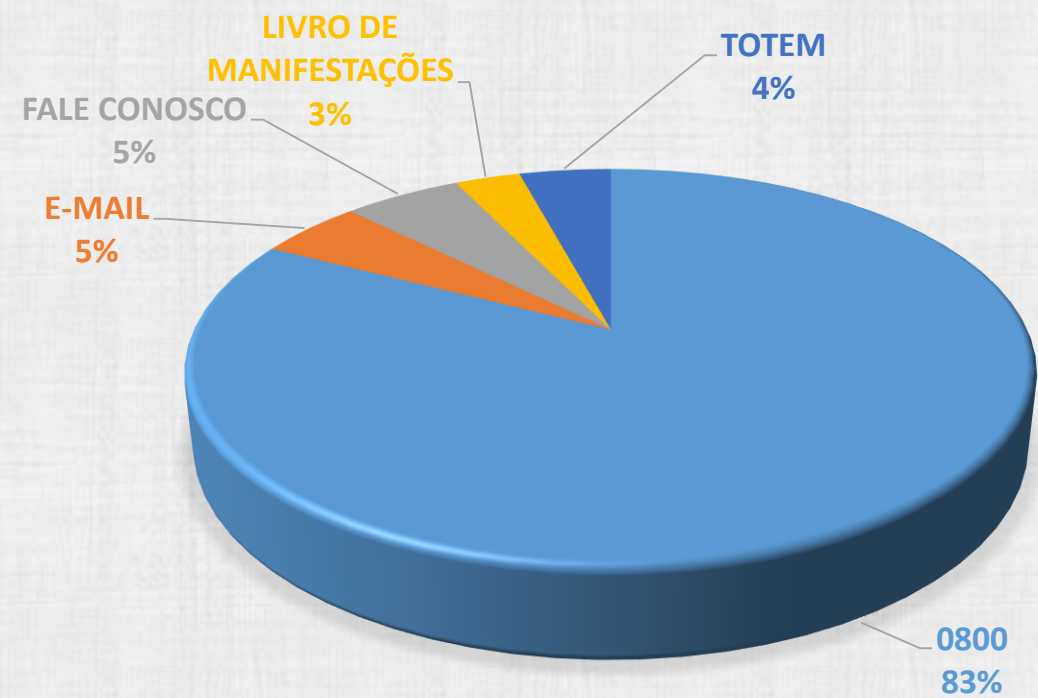
Tipo de Manifestação

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO	
INFORMAÇÃO	51
ELOGIO	21
SOLICITAÇÃO	30
RECLAMAÇÃO	13
RESSARCIMENTO	46
OUTROS/TESTE	5
SUGESTÕES	1
Total Geral	167



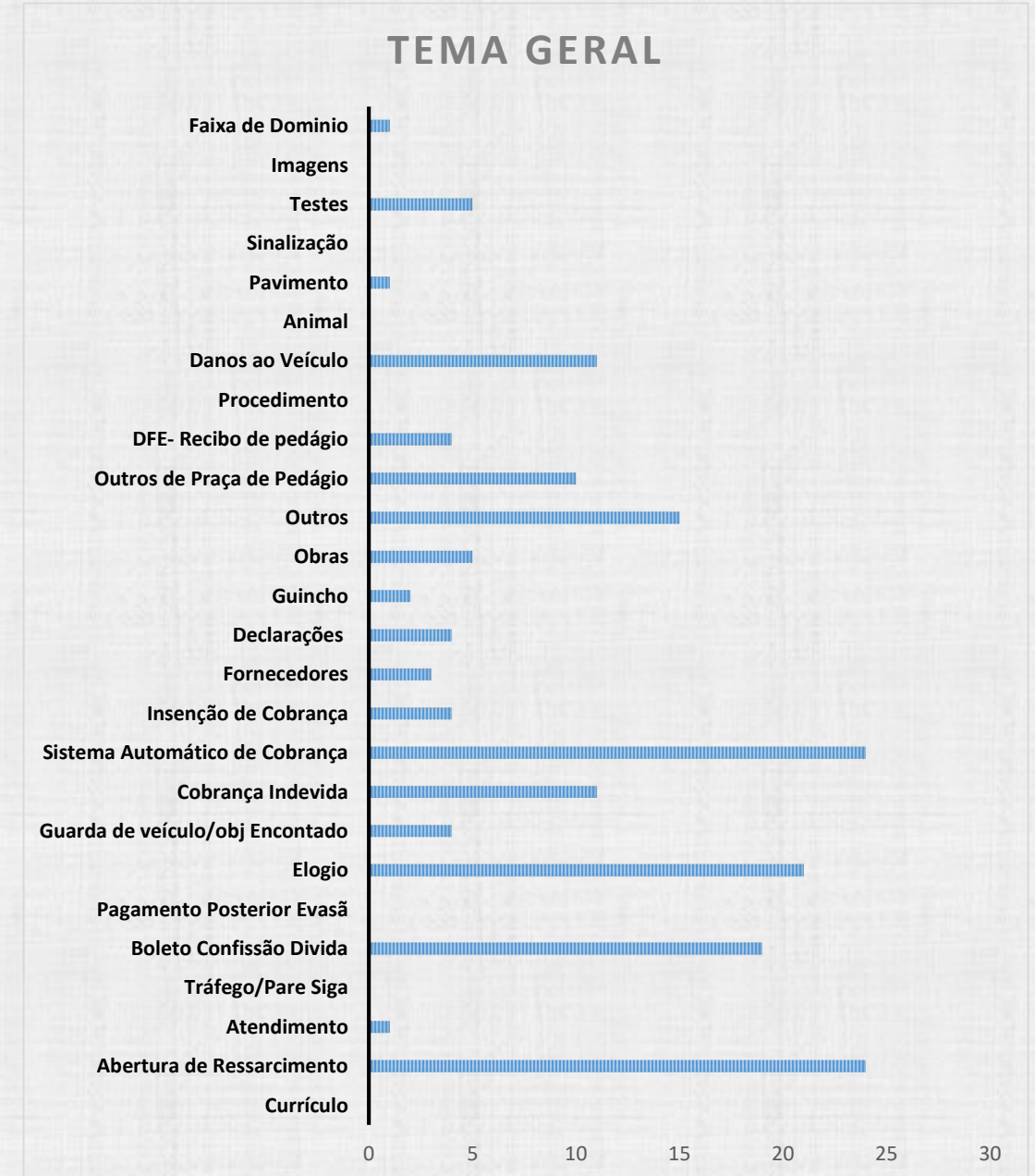
Formas de Contato

CANAL DE ATENDIMENTO	
0800	138
E-MAIL	8
FALE CONOSCO	9
LIVRO DE MANIFESTAÇÃO	5
TOTEM	7
Total Geral	167



Tema Geral

	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	RESSARCIMENTO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÕES	Total Geral
Currículo							
Abertura de Ressarcimento		24					24
Atendimento			1				1
Tráfego/Pare Siga/Fila							
Boleto confissão de Dívida					19		19
Pagamento posterior Evasão							
Elogio	21						21
Guarda de Veículo/Obj Encontra		4					4
Cobrança Indevida				11			11
Sistema Automático de Cobrança		1	7	16			24
Isenção de Cobrança		3			1		4
Fornecedores		3					3
Declarações					4		4
Guincho			2				2
Obras				3	1	1	5
Outros		12	2		1		15
Outros de Praça de Pedágio		3		7			10
DFE - Recibo de Pedágio		1			3		4
Procedimento							
Danos ao veículo				9			9
Animal							
Pavimento			1				1
Sinalização							
Testes		5					5
Imagens							
Faixa de Domínio					1		1
Total Geral	21	56	13	46	30	1	167





eco135