

RELATÓRIO MENSAL OUVIDORIA



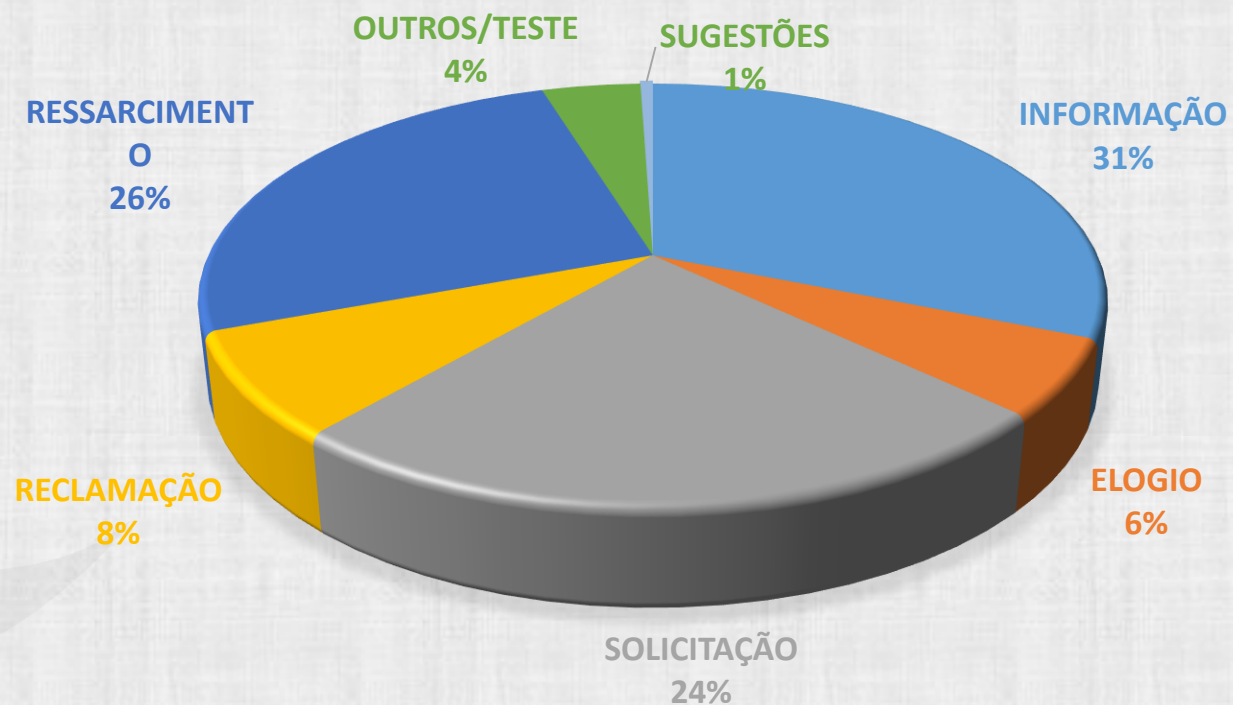
eco135

FEVEREIRO- 2023

DEMANDAS DA OUVIDORIA FEVEREIRO/2023

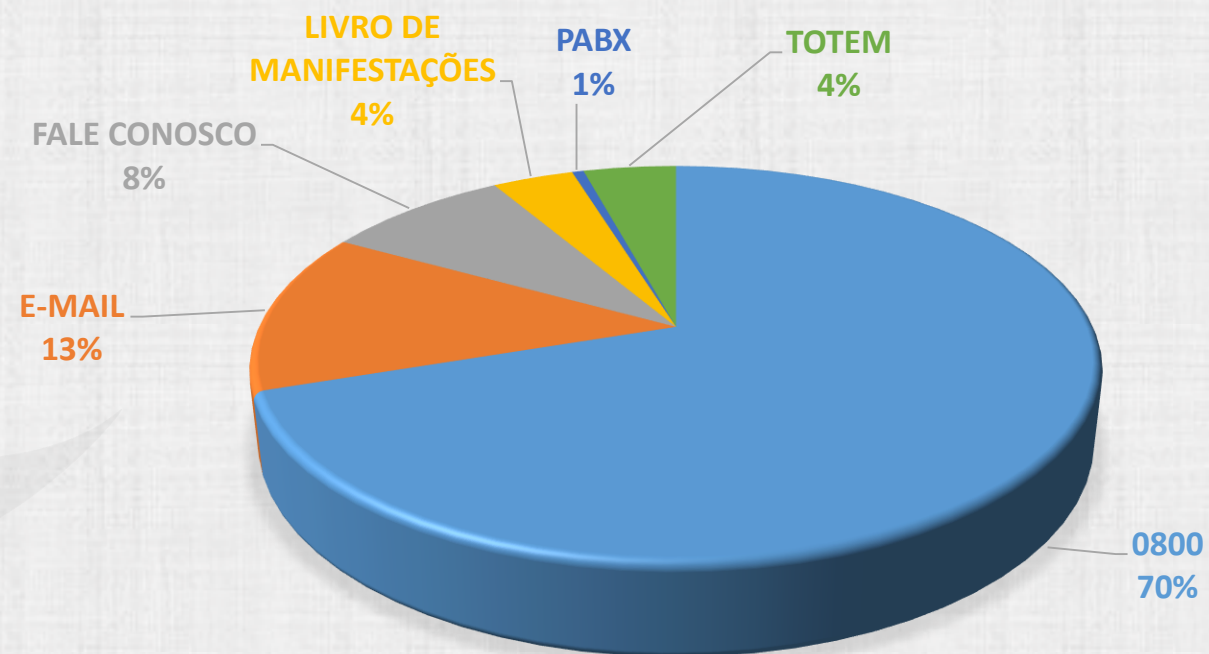
Tipo de Manifestação

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO	
INFORMAÇÃO	59
ELOGIO	11
SOLICITAÇÃO	46
RECLAMAÇÃO	15
RESSARCIMENTO	49
OUTROS/TESTE	8
SUGESTÕES	1
Total Geral	189



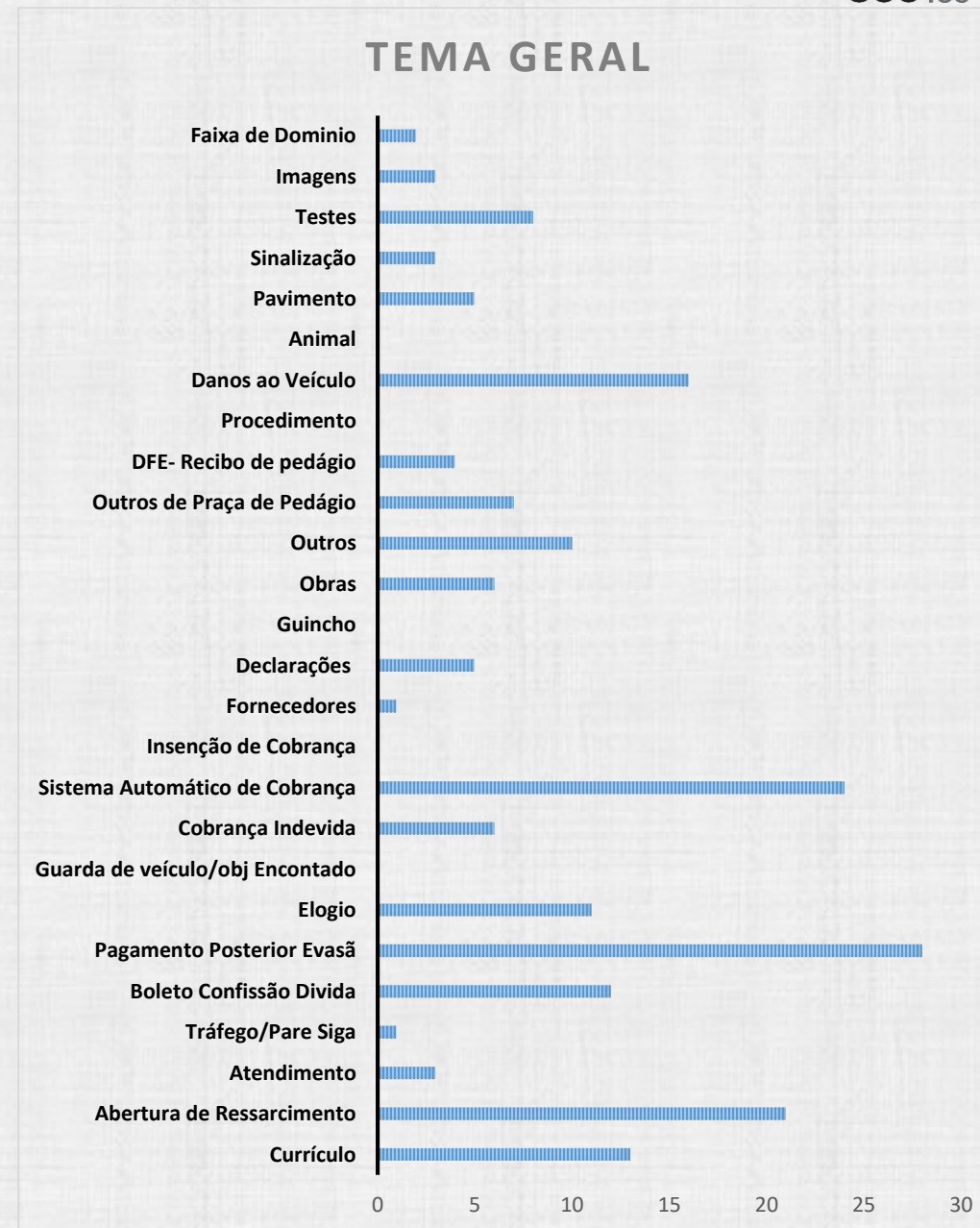
Formas de Contato

CANAL DE ATENDIMENTO	
0800	132
E-MAIL	25
FALE CONOSCO	16
LIVRO DE MANIFESTAÇÃO	7
PABX	1
TOTEM	8
Total Geral	189



Tema Geral

	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	RESSARCIMENTO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÕES	Total Geral
Currículo		13					13
Abertura de Ressarcimento		21					21
Atendimento		1	2				3
Tráfego/Pare Siga/Fila			1				1
Boleto confissão de Dívida		12					12
Pagamento posterior Evasão					28		28
Elogio	11						11
Guarda de Veículo/Obj Encontra							
Cobrança Indevida			1	5			6
Sistema Automático de Cobrança			6	18			24
Isenção de Cobrança							
Fornecedores		1					1
Declarações					5		5
Guincho							
Obras			1	1	4		6
Outros		6	2		1	1	10
Outros de Praça de Pedágio		1	1	5			7
DFE - Recibo de Pedágio		1			3		4
Procedimento							
Danos ao veículo		1		15			16
Animal							
Pavimento			1	4			5
Sinalização		1		1	1		3
Testes		8					8
Imagens		1			2		3
Faixa de Domínio					2		2
Total Geral	11	67	15	49	46	1	189





eco135