

RELATÓRIO MENSAL OUVIDORIA



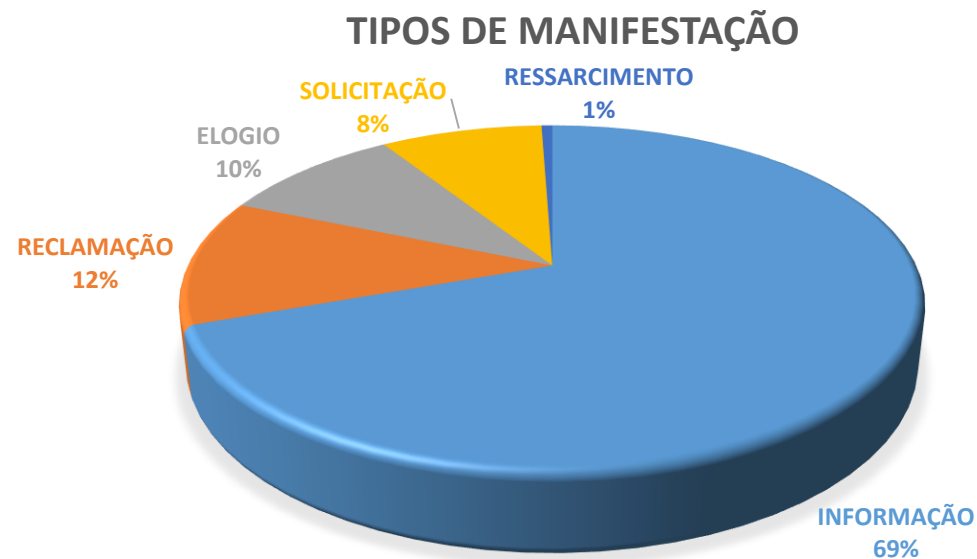
eco135

ABRIL 2021

DEMANDAS DA OUVIDORIA ABRIL/2021

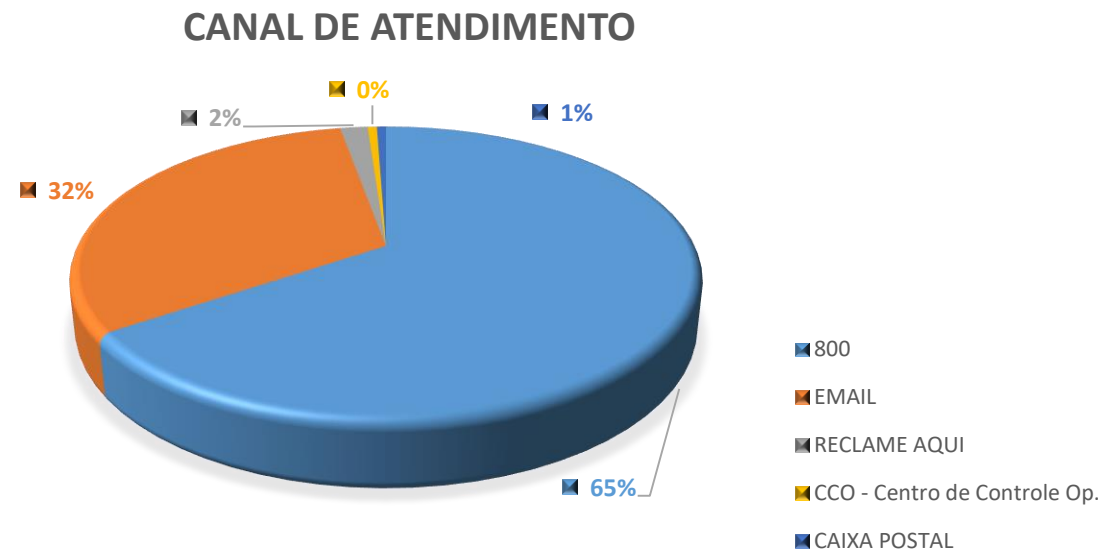
Tipo de Manifestação

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO	
INFORMAÇÃO	123
RECLAMAÇÃO	21
ELOGIO	17
SOLICITAÇÃO	15
RESSARCIMENTO	1
Total Geral	177



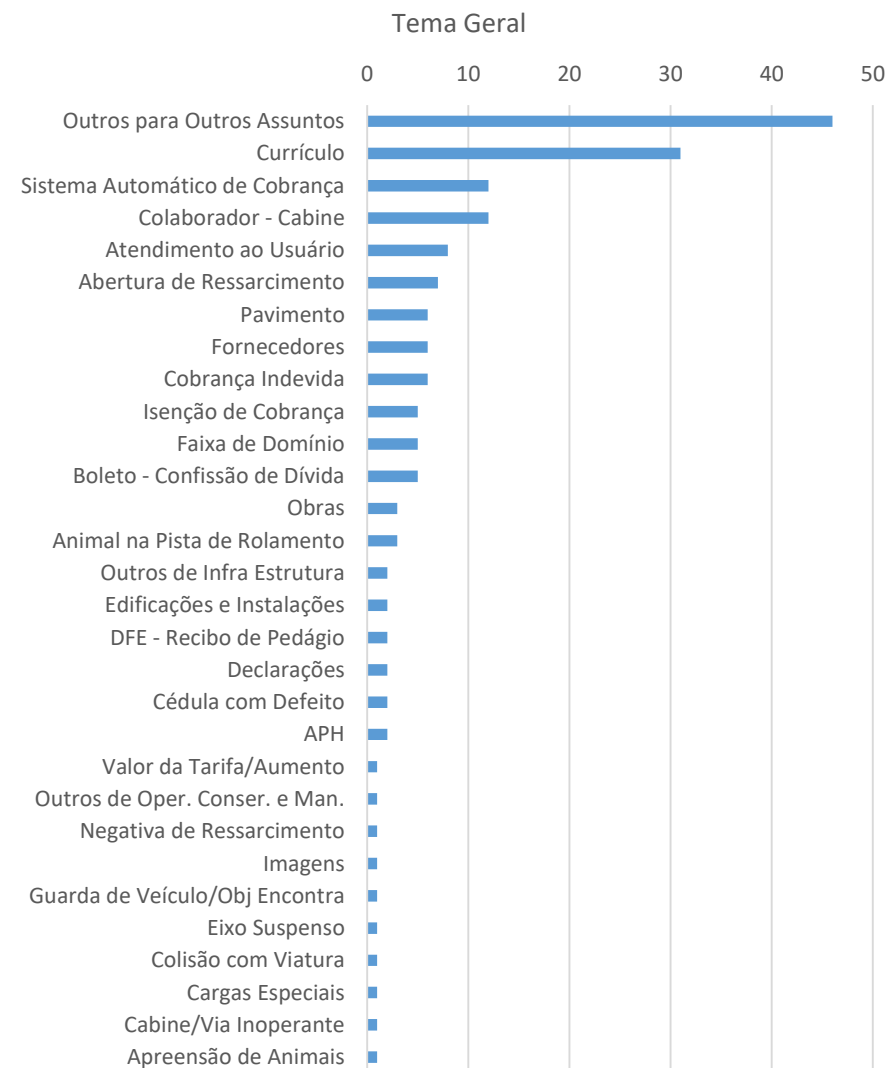
Formas de Contato

CANAL DE ATENDIMENTO	
0800	116
EMAIL	56
RECLAME AQUI	3
CCO - Centro de Controle Op.	1
CAIXA POSTAL	1
Total Geral	177



Tema Geral

TEMA GERAL	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	RESSARCIMENTO	SOLICITAÇÃO	Total Geral
Abertura de Ressarcimento		7				7
Animal na Pista de Rolamento		2			1	3
APH	1		1			2
Apreensão de Animais		1				1
Atendimento ao Usuário	4		4			8
Boleto - Confissão de Dívida		1			4	5
Cabine/Via Inoperante			1			1
Cargas Especiais		1				1
Cédula com Defeito			2			2
Cobrança Indevida		6				6
Colaborador - Cabine	12					12
Colisão com Viatura				1		1
Currículo		31				31
Declarações		1			1	2
DFE - Recibo de Pedágio		1			1	2
Edificações e Instalações		2				2
Eixo Suspenso			1			1
Faixa de Domínio		1	1		3	5
Fornecedores		6				6
Guarda de Veículo/Obj Encontra		1				1
Imagens					1	1
Isenção de Cobrança		5				5
Negativa de Ressarcimento			1			1
Obras			1		2	3
Outros de Infra Estrutura			2			2
Outros de Oper. Conser. e Man.		1				1
Outros para Outros Assuntos		46				46
Pavimento		1	5			6
Sistema Automático de Cobrança		8	2		2	12
Valor da Tarifa/Aumento		1				1
Total Geral	17	123	21	1	15	177





eco135