



Relatório mensal Ouvidoria

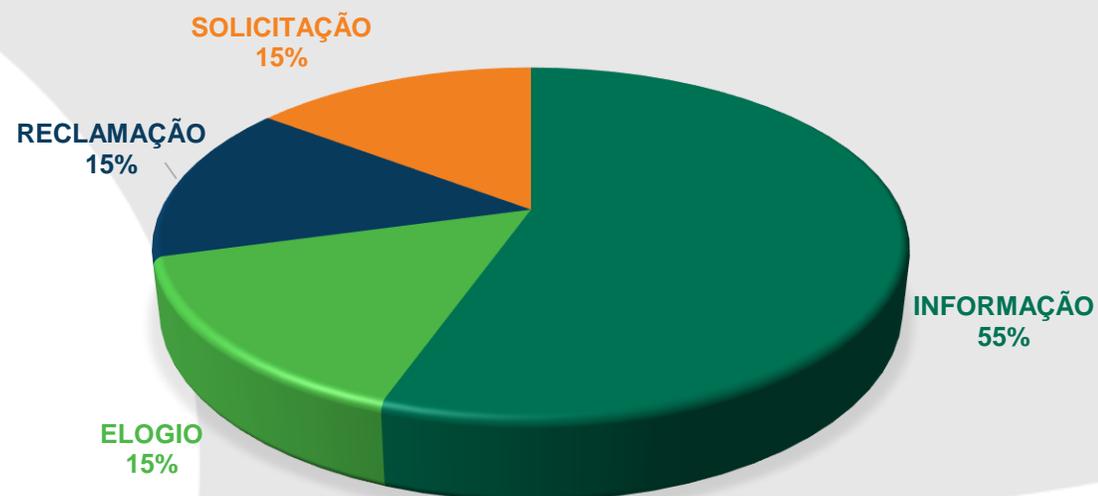
**FEVEREIRO 2021**

# DEMANDAS DA OUVIDORIA FEVEREIRO /2021

# Tipo de Manifestação

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO	
INFORMAÇÃO	87
ELOGIO	24
RECLAMAÇÃO	23
SOLICITAÇÃO	23
<b>Total Geral</b>	<b>157</b>

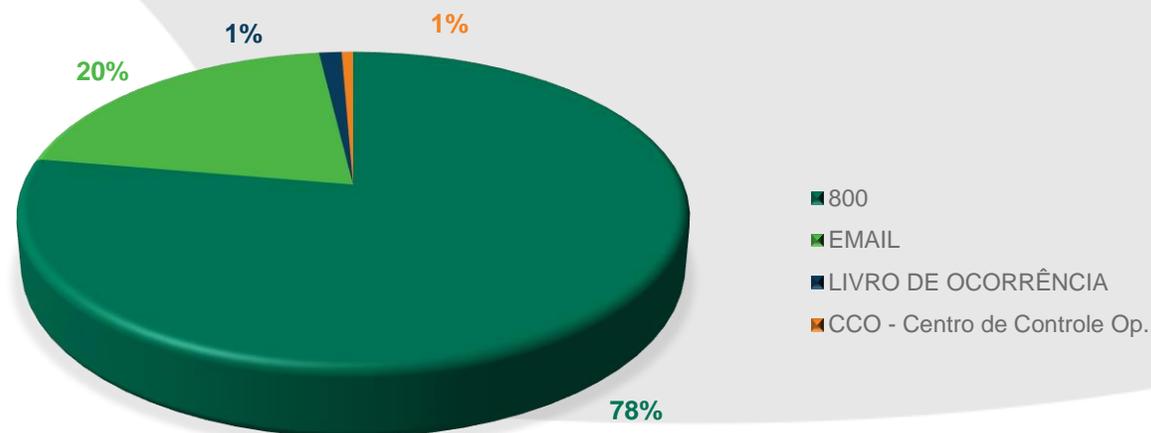
## TIPOS DE MANIFESTAÇÃO



# Formas de Contato

CANAL DE ATENDIMENTO	
800	122
EMAIL	32
LIVRO DE OCORRÊNCIA	2
CCO - Centro de Controle Op.	1
<b>Total Geral</b>	<b>157</b>

## CANAL DE ATENDIMENTO



# Tema Geral

TEMA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	Total Geral
Colaborador - Cabine	18				18
Currículo		18			18
Sistema Automático de Cobrança		11	2	5	18
Pavimento		3	14		17
Abertura de Ressarcimento		17			17
Boleto - Confissão de Dívida		1	1	10	12
Atendimento ao Usuário	5	2			7
Cobrança Indevida		6		1	7
Declarações		2		5	7
Edificações e Instalações	1	4	1		6
Isenção de Cobrança		5			5
Faixa de Domínio		3		1	4
Negativa de Ressarcimento			3		3
Guarda de Veículo/Obj Encontra		3			3
DFE - Recibo de Pedágio		3			3
Nota Fiscal		1		1	2
Fornecedores		2			2
Animal na Pista de Rolamento		1			1
Lentidão/Fila			1		1
Outros para Outros Assuntos		1			1
Outros de Comp. Outros órgãos		1			1
Sinalização		1			1
Outros de Oper. Conser. e Man.		1			1
Colisão com Cancela		1			1
Outros de Praça de Pedágio			1		1
<b>Total Geral</b>	<b>24</b>	<b>87</b>	<b>23</b>	<b>23</b>	<b>157</b>

