

RELATÓRIO MENSAL OUVIDORIA



eco135

JANEIRO 2021

DEMANDAS DA OUVIDORIA JANEIRO /2021

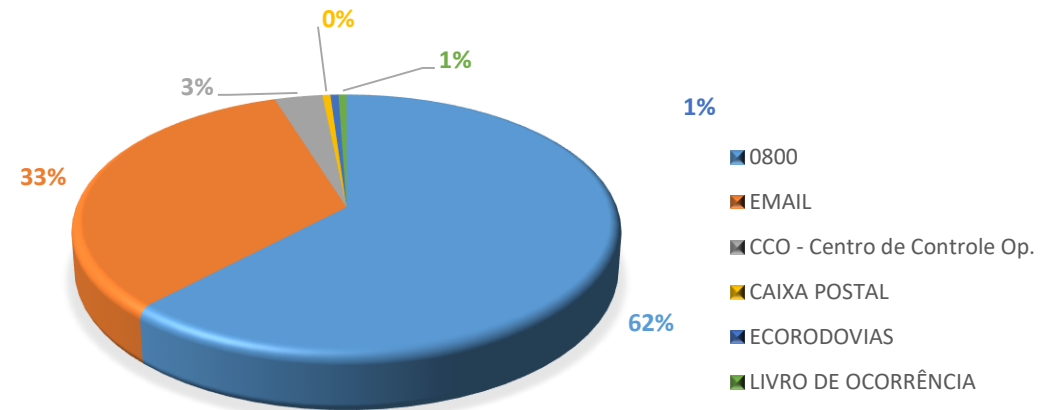
Tipo de Manifestação

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO	
INFORMAÇÃO	102
RECLAMAÇÃO	40
SOLICITAÇÃO	31
ELOGIO	12
Total Geral	185



CANAL DE ATENDIMENTO	
0800	115
EMAIL	61
CCO - Centro de Controle Op.	6
CAIXA POSTAL	1
ECORODOVIAS	1
LIVRO DE OCORRÊNCIA	1
Total Geral	185

CANAL DE ATENDIMENTO



Tema Geral

TEMA GERAL	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	Total Geral
Sistema Automático de Cobrança		20	3	6	29
Pavimento		3	22		25
Currículo		19			19
Abertura de Ressarcimento		17			17
Atendimento ao Usuário	10	3	2		15
Declarações		2		10	12
Faixa de Domínio		5		5	10
Boleto - Confissão de Dívida		1		7	8
Cobrança Indevida		6	1		7
Edificações e Instalações		4	1		5
Fornecedores		5			5
Isenção de Cobrança		4			4
DFE - Recibo de Pedágio		1		3	4
Negativa de Ressarcimento			4		4
Colaborador - Cabine	2				2
Cabine/Via Inoperante		2			2
Outros para Outros Assuntos		2			2
Cédula com Defeito			2		2
Sinalização		1	1		2
Outros de Oper. Conser. e Man.		1			1
Guarda de Veículo/Obj Encontra		1			1
Outros de Praça de Pedágio		1			1
Área de Apoio			1		1
Imagens		1			1
Outros de Infra Estrutura			1		1
Socorro Mecânico		1			1
Colaborador - Aux. de Pista			1		1
Troco		1			1
Nota Fiscal		1			1
Outras Formas de Pagamento			1		1
Total Geral	12	102	40	31	185

TEMA GERAL





eco135