

# RELATÓRIO MENSAL OUVIDORIA



**eco135**

**JULHO 2021**

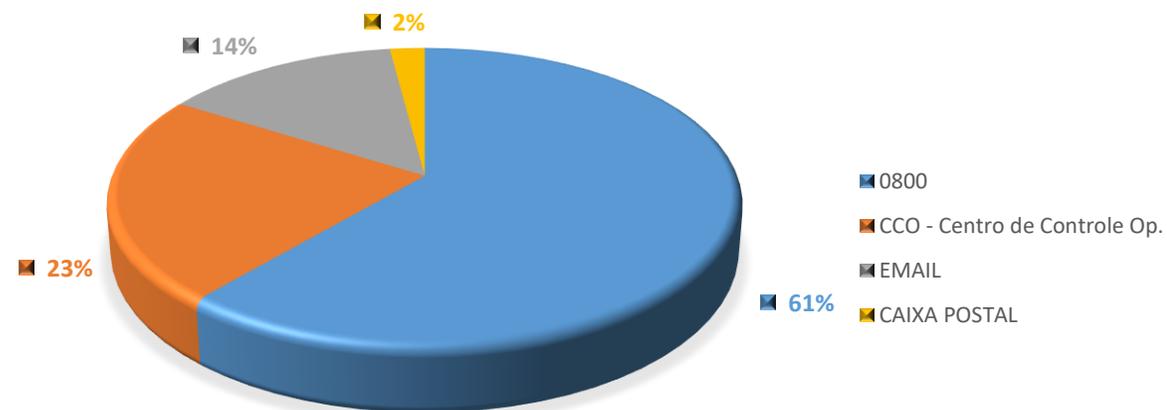
# DEMANDAS DA OUVIDORIA JULHO/2021

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO	
INFORMAÇÃO	158
ELOGIO	96
SOLICITAÇÃO	20
RECLAMAÇÃO	18
<b>Total Geral</b>	<b>292</b>



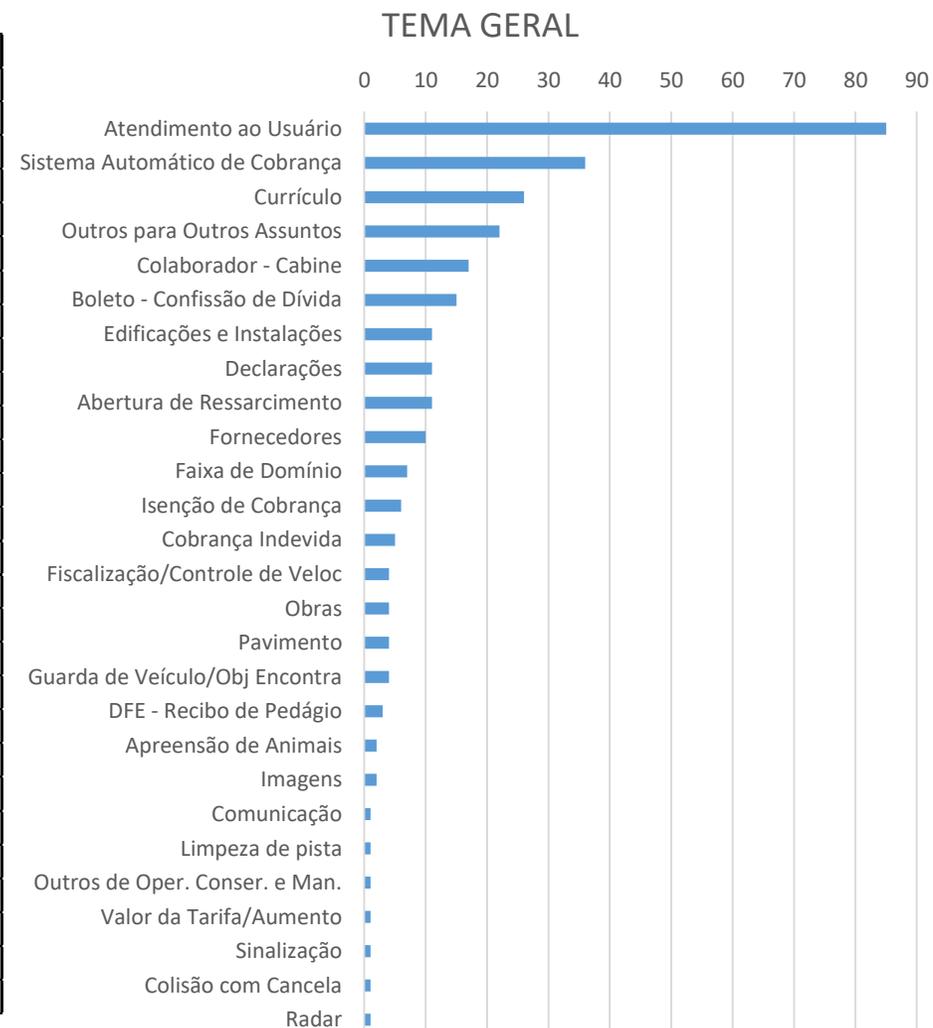
CANAL DE ATENDIMENTO	
0800	179
CCO - Centro de Controle Op.	66
EMAIL	41
CAIXA POSTAL	6
<b>Total Geral</b>	<b>292</b>

### CANAL DE ATENDIMENTO



# Tema Geral

TEMA GERAL	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	Total Geral
Atendimento ao Usuário	78	1	6		85
Sistema Automático de Cobrança		31	4	1	36
Currículo		26			26
Outros para Outros Assuntos		22			22
Colaborador - Cabine	17				17
Boleto - Confissão de Dívida		6		9	15
Abertura de Ressarcimento		11			11
Declarações		4		7	11
Edificações e Instalações		11			11
Fornecedores		10			10
Faixa de Domínio		4	2	1	7
Isenção de Cobrança		6			6
Cobrança Indevida		5			5
Guarda de Veículo/Obj Encontra		4			4
Pavimento		2	2		4
Obras	1		2	1	4
Fiscalização/Controle de Veloc		4			4
DFE - Recibo de Pedágio		2		1	3
Imagens		2			2
Apreensão de Animais		2			2
Radar		1			1
Colisão com Cancela		1			1
Sinalização		1			1
Valor da Tarifa/Aumento			1		1
Outros de Oper. Conser. e Man.		1			1
Limpeza de pista			1		1
Comunicação		1			1
<b>Total Geral</b>	<b>96</b>	<b>158</b>	<b>18</b>	<b>20</b>	<b>292</b>





**eco135**