

RELATÓRIO MENSAL OUVIDORIA



eco135

MAIO 2021

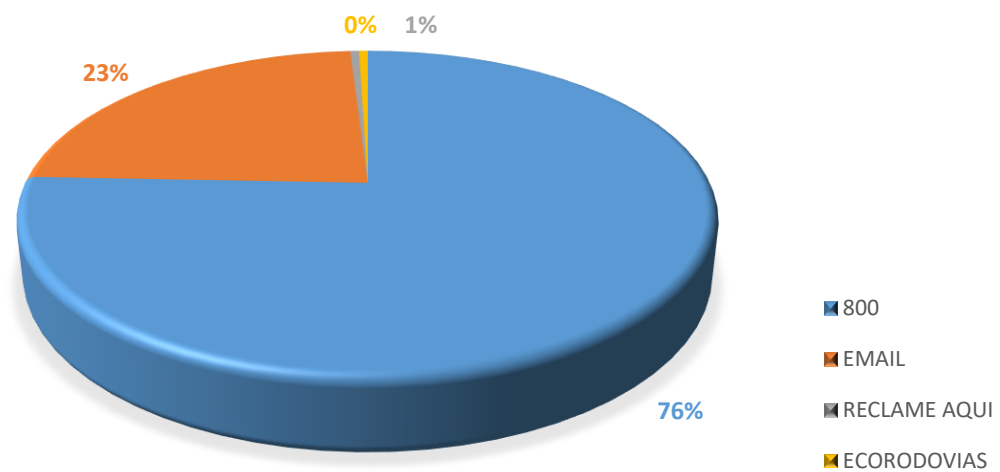
DEMANDAS DA OUVIDORIA MAIO/2021

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO	
INFORMAÇÃO	150
ELOGIO	25
SOLICITAÇÃO	19
RECLAMAÇÃO	10
DENÚNCIA	1
Total Geral	205



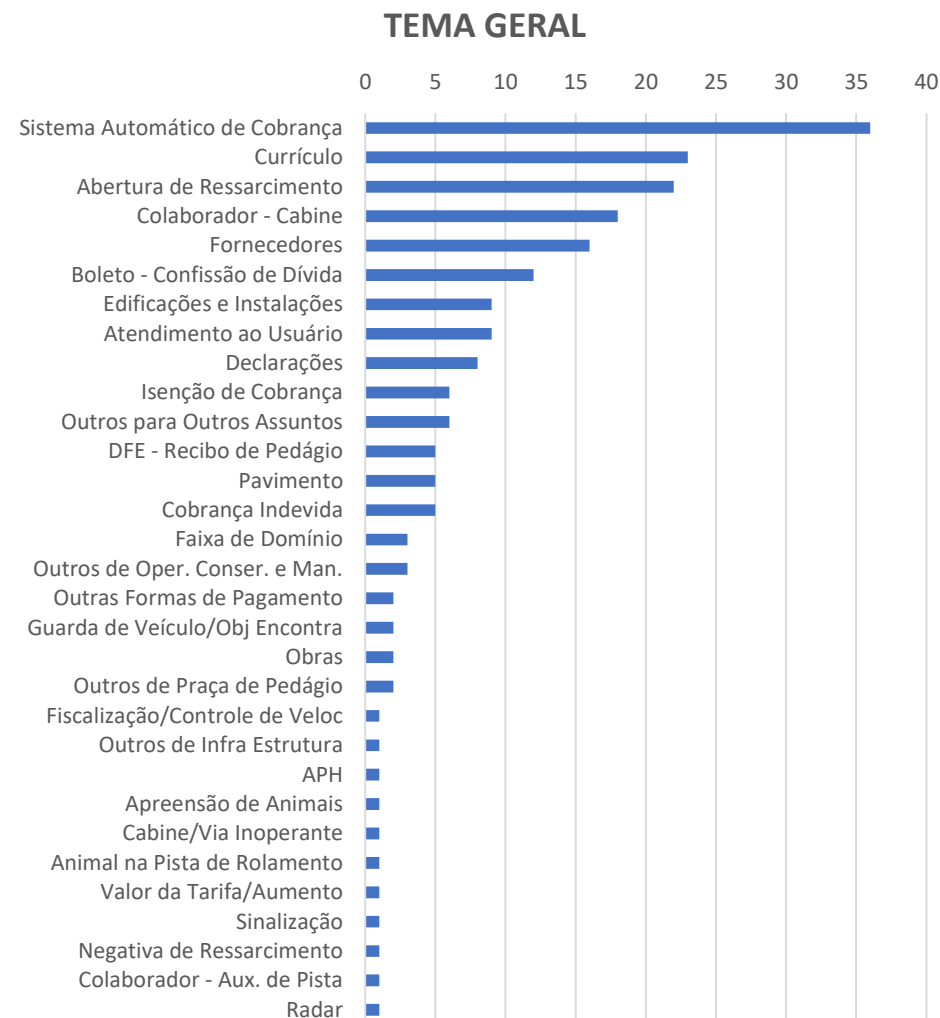
CANAL DE ATENDIMENTO	
0800	155
EMAIL	48
RECLAME AQUI	1
ECORODOVIAS	1
Total Geral	205

CANAL DE ATENDIMENTO



Tema Geral

TEMA GERAL	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	Total Geral
Sistema Automático de Cobrança			33	3		36
Currículo			23			23
Abertura de Ressarcimento			22			22
Colaborador - Cabine		17		1		18
Fornecedores			16			16
Boleto - Confissão de Dívida			3		9	12
Atendimento ao Usuário		7		2		9
Edificações e Instalações			9			9
Declarações			4		4	8
Outros para Outros Assuntos	1		5			6
Isenção de Cobrança			6			6
Cobrança Indevida			5			5
Pavimento			4	1		5
DFE - Recibo de Pedágio			4		1	5
Outros de Oper. Conser. e Man.			2		1	3
Faixa de Domínio			2		1	3
Outros de Praça de Pedágio			2			2
Obras					2	2
Guarda de Veículo/Obj Encontra			2			2
Outras Formas de Pagamento			2			2
Radar			1			1
Colaborador - Aux. de Pista				1		1
Negativa de Ressarcimento				1		1
Sinalização					1	1
Valor da Tarifa/Aumento			1			1
Animal na Pista de Rolamento			1			1
Cabine/Via Inoperante			1			1
Apreensão de Animais			1			1
APH		1				1
Outros de Infra Estrutura				1		1
Fiscalização/Controle de Veloc			1			1
Total Geral	1	25	150	10	19	205





eco135