

RELATÓRIO MENSAL OUVIDORIA

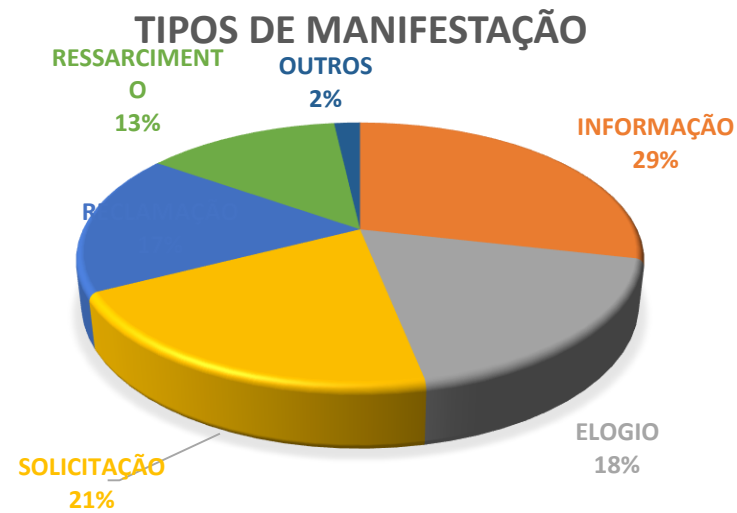


eco135

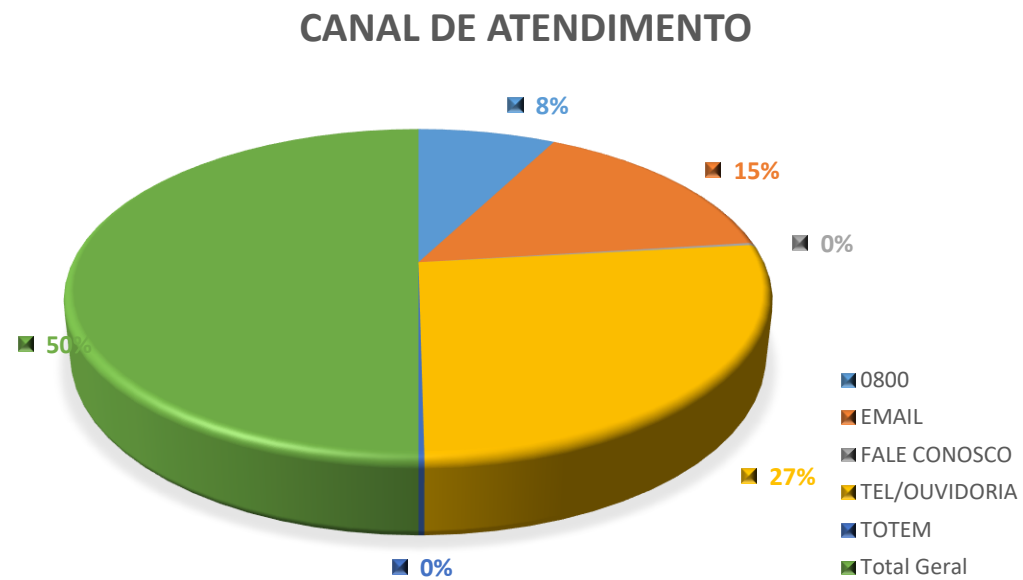
AGOSTO 2021

DEMANDAS DA OUVIDORIA AGOSTO/2021

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO	
INFORMAÇÃO	64
ELOGIO	41
SOLICITAÇÃO	46
RECLAMAÇÃO	39
RESSARCIMENTO	30
OUTROS	4
Total Geral	224

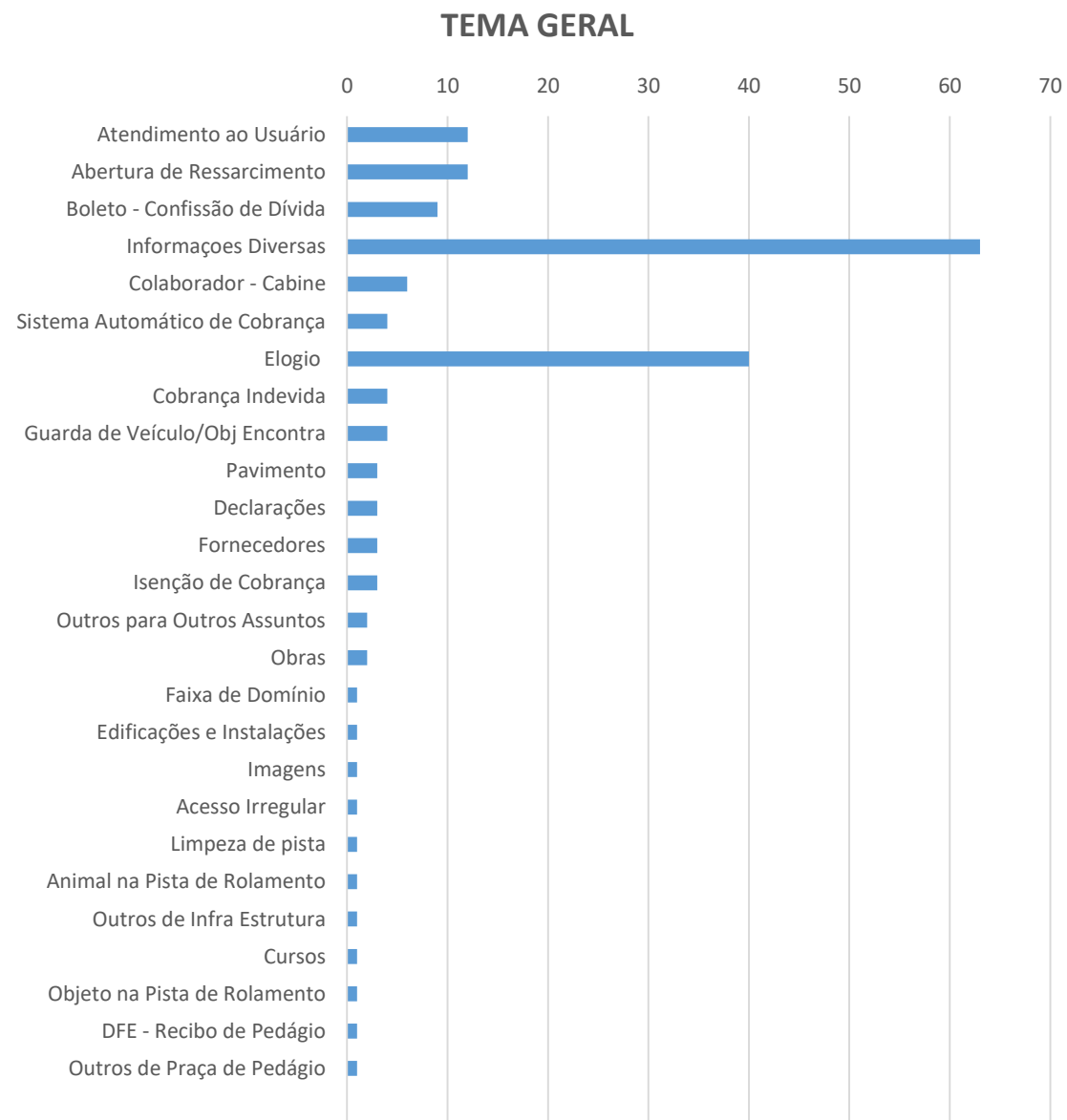


CANAL DE ATENDIMENTO	
0800	34
EMAIL	69
FALE CONOSCO	1
TEL/OUVIDORIA	119
TOTEM	1
Total Geral	224



Tema Geral

TEMA GERAL	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	RESSARCIMENTO	SOLICITAÇÃO	Total Geral
Currículo		26				26
Abertura de Ressarcimento					30	30
Informações diversas		50				52
Atendimento ao Usuário	12					12
Boleto - Confissão de Dívida						
Colaborador - Cabine						
Elogio	40					40
Guarda de Veículo/Obj Encontra		5				5
Cobrança Indevida		11		1		11
Sistema Automático de Cobrança			21			21
Isenção de Cobrança						3
Fornecedores		5				5
Declarações					7	7
Pavimento			2			2
Obras					3	3
Outros para Outros Assuntos		2				2
Outros de Praça de Pedágio						
DFE - Recibo de Pedágio					2	2
Objeto na Pista de Rolamento		1				1
Cursos						
Outros de Infra Estrutura			1			1
Animal na Pista de Rolamento		1				1
Limpeza de pista		1				1
Acesso Irregular						
Imagens		1				1
Edificações e Instalações						
Faixa de Domínio					0	
Total Geral	52	103	24	1	42	224





eco135