

# RELATÓRIO MENSAL OUVIDORIA



**eco135**

**ABRIL 2020**

# DEMANDAS DA OUVIDORIA ABRIL/2020

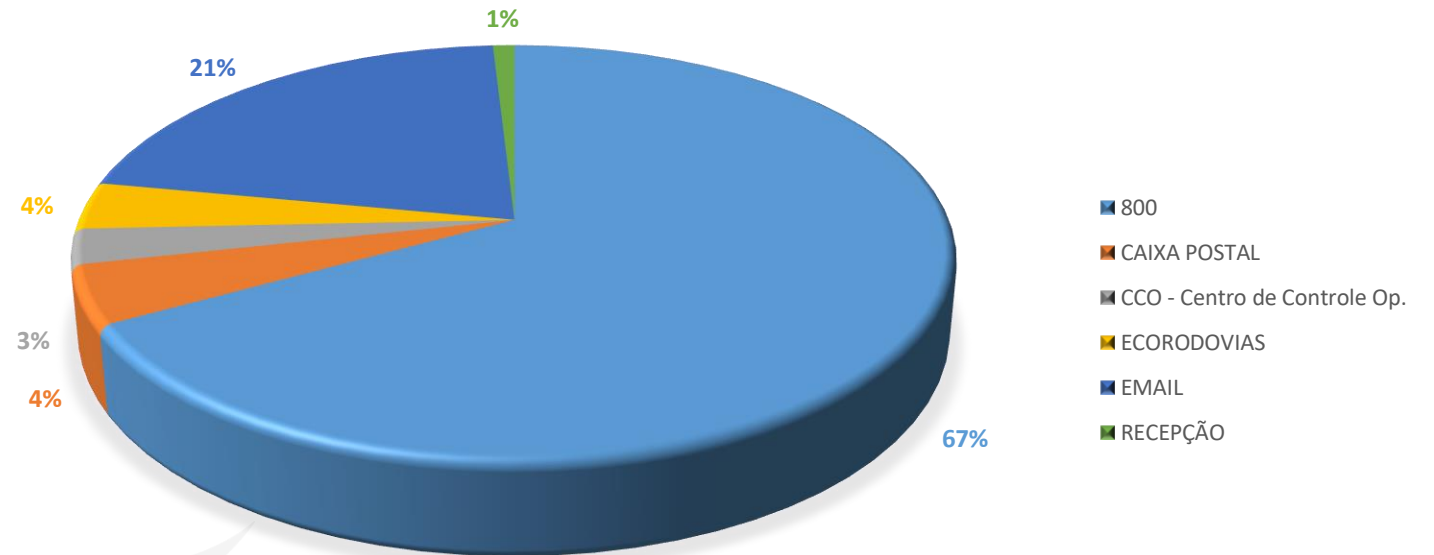
# Tipo de Manifestação

Tipo de Manifestação	
ELOGIO	5
INFORMAÇÃO	86
RECLAMAÇÃO	9
SOLICITAÇÃO	9
<b>Total Geral</b>	<b>109</b>



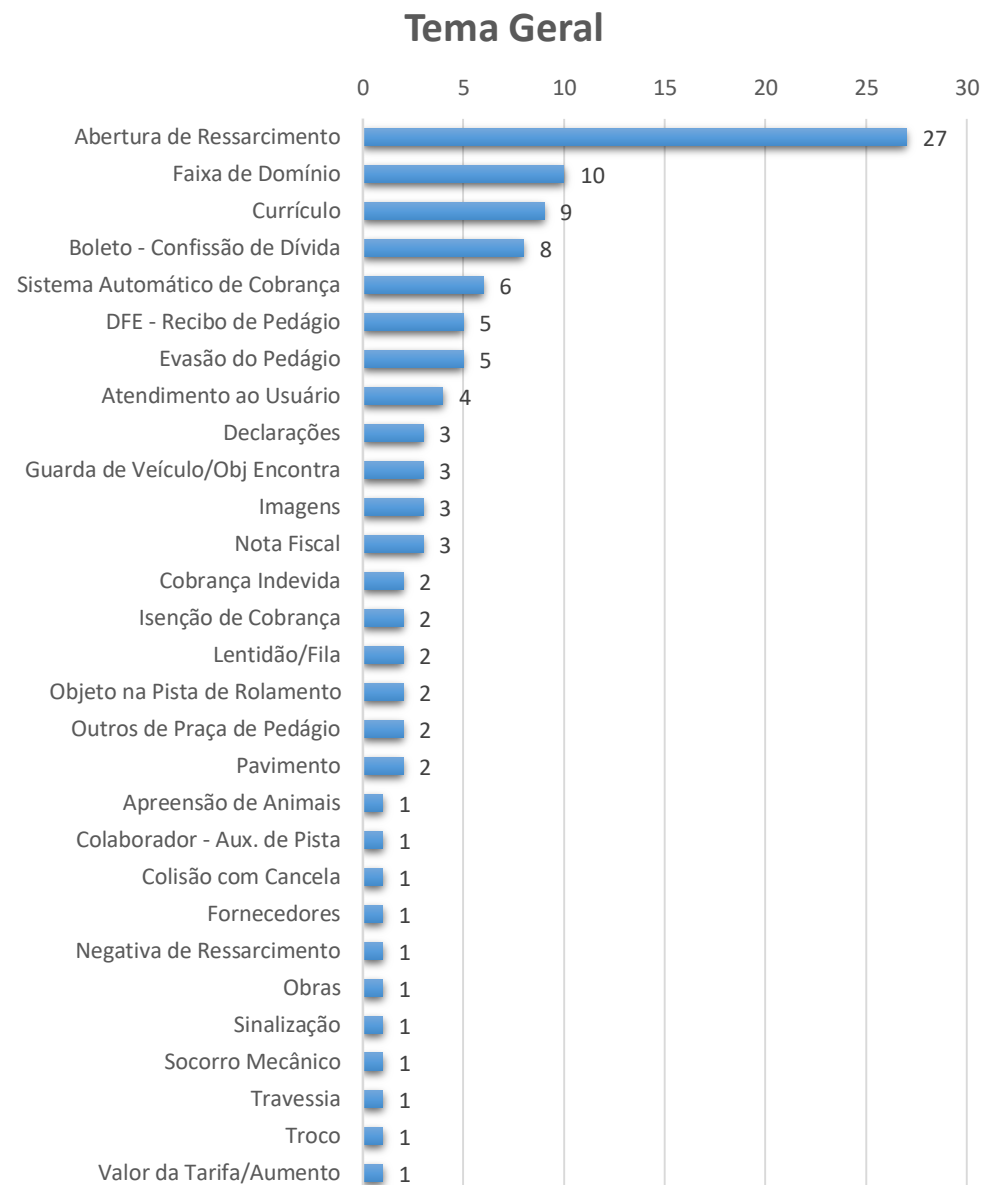
Canal de Atendimento	
800	73
CAIXA POSTAL	5
CCO - Centro de Controle Op.	3
ECORODOVIAS	4
EMAIL	23
RECEPÇÃO	1
<b>Total Geral</b>	<b>109</b>

## CANAL DE ATENDIMENTO



# Tema Geral

Tema Geral	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	Total Geral
Abertura de Ressarcimento		29			27
Faixa de Domínio		7	3		10
Currículo		9			9
Boleto - Confissão de Dívida		2		6	8
Sistema Automático de Cobrança		6			6
DFE - Recibo de Pedágio		4		1	5
Evasão do Pedágio		5			5
Atendimento ao Usuário	4				4
Declarações		2		1	3
Guarda de Veículo/Obj Encontra		3			3
Imagens		3			3
Nota Fiscal		2		1	3
Cobrança Indevida		2			2
Isenção de Cobrança		2			2
Lentidão/Fila			2		2
Objeto na Pista de Rolamento		2			2
Outros de Praça de Pedágio		2			2
Pavimento		1	1		2
Apreensão de Animais		1			1
Colaborador - Aux. de Pista			1		1
Colisão com Cancela					1
Fornecedores		1			1
Negativa de Ressarcimento			1		1
Obras					1
Sinalização		1			1
Socorro Mecânico	1				1
Travessia		1			1
Troco			1		1
Valor da Tarifa/Aumento		1			1
<b>Total Geral</b>	<b>5</b>	<b>86</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>109</b>





**eco135**