

# RELATÓRIO MENSAL OUVIDORIA



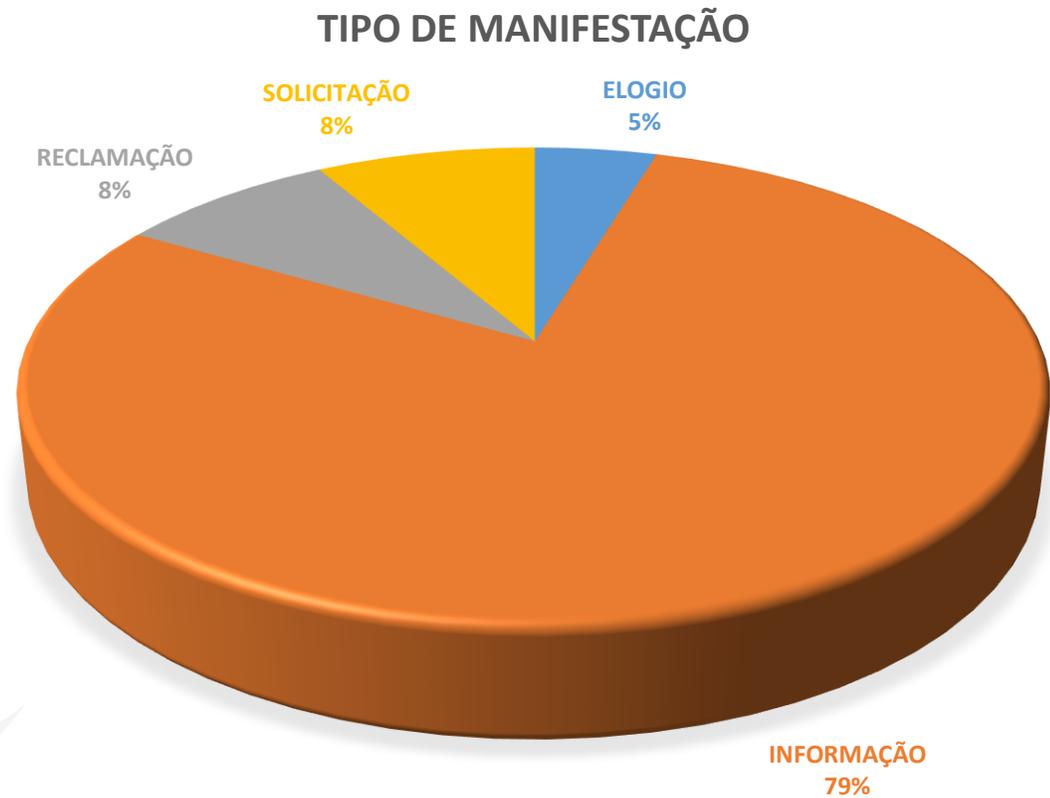
**eco135**

**ABRIL 2020**

# DEMANDAS DA OUVIDORIA ABRIL/2020

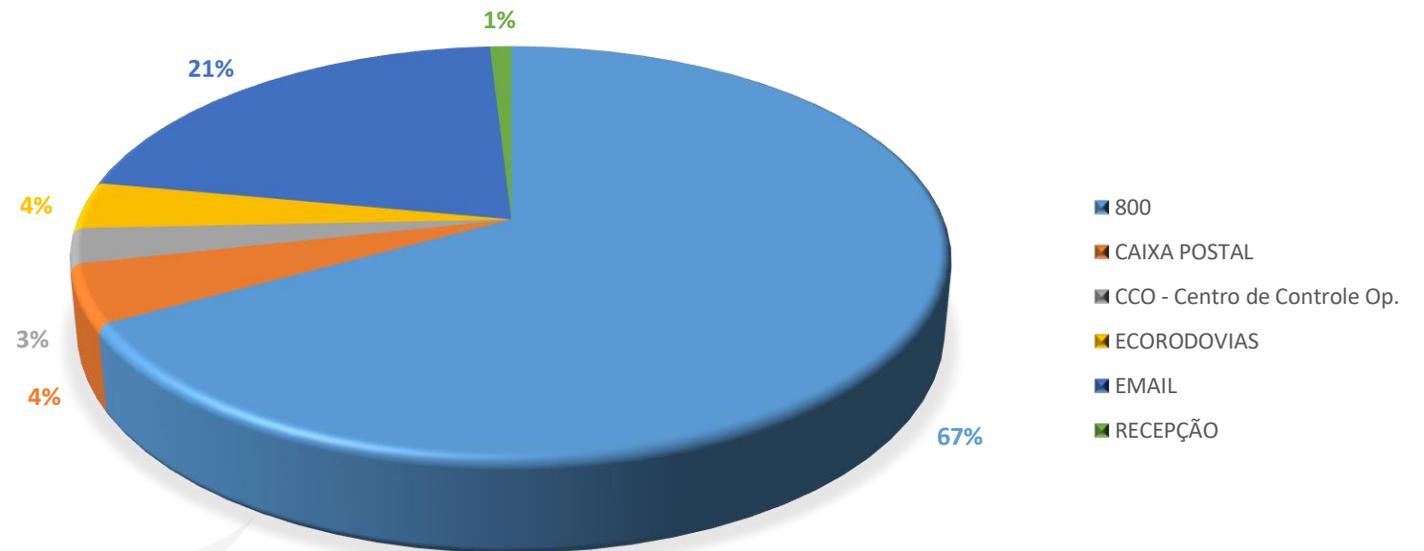
# Tipo de Manifestação

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



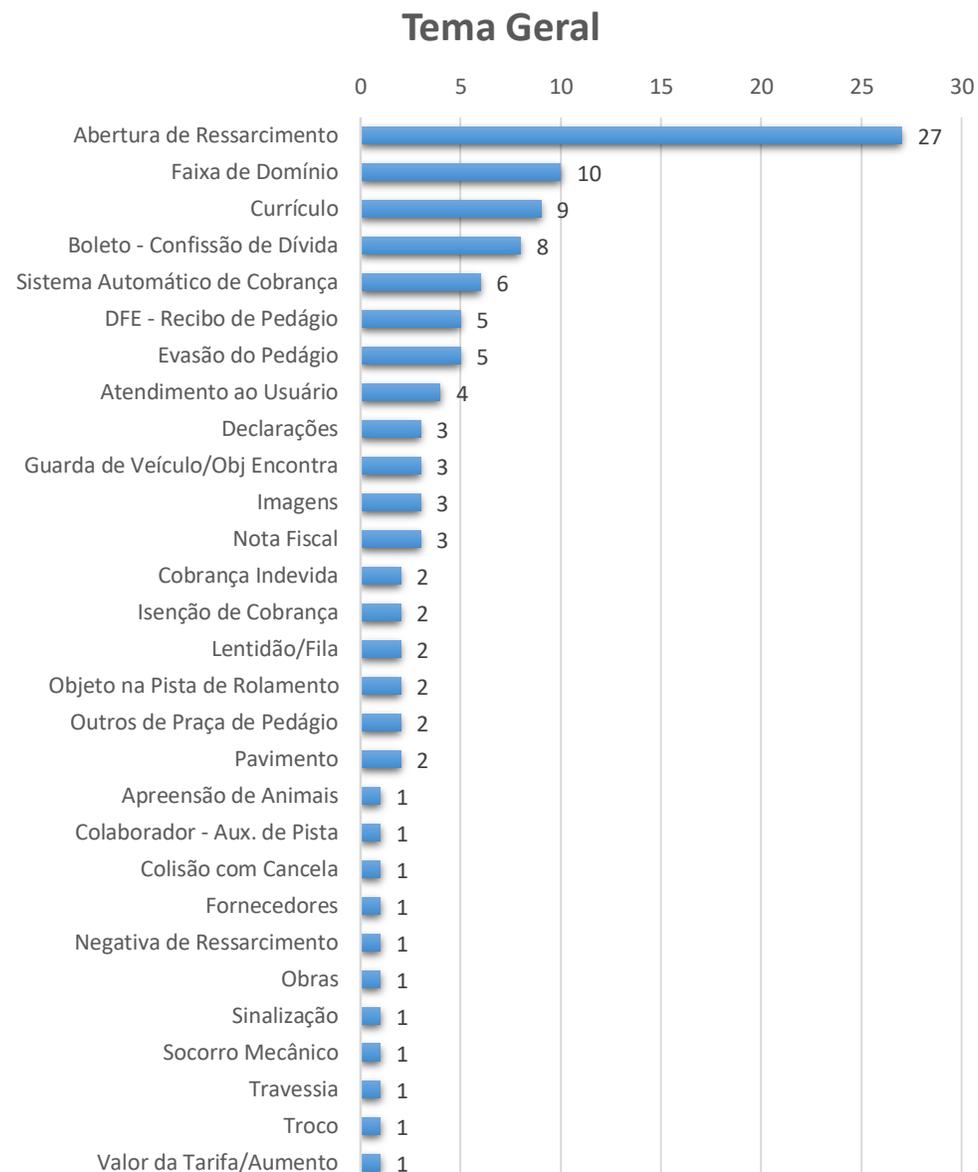
| Canal de Atendimento         |            |
|------------------------------|------------|
| 800                          | 73         |
| CAIXA POSTAL                 | 5          |
| CCO - Centro de Controle Op. | 3          |
| ECORODOVIAS                  | 4          |
| EMAIL                        | 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**