

# RELATÓRIO MENSAL OUVIDORIA



**eco135**

**AGOSTO/2019**

# DEMANDAS DA OUVIDORIA AGOSTO/2019

# Tipo de Manifestação

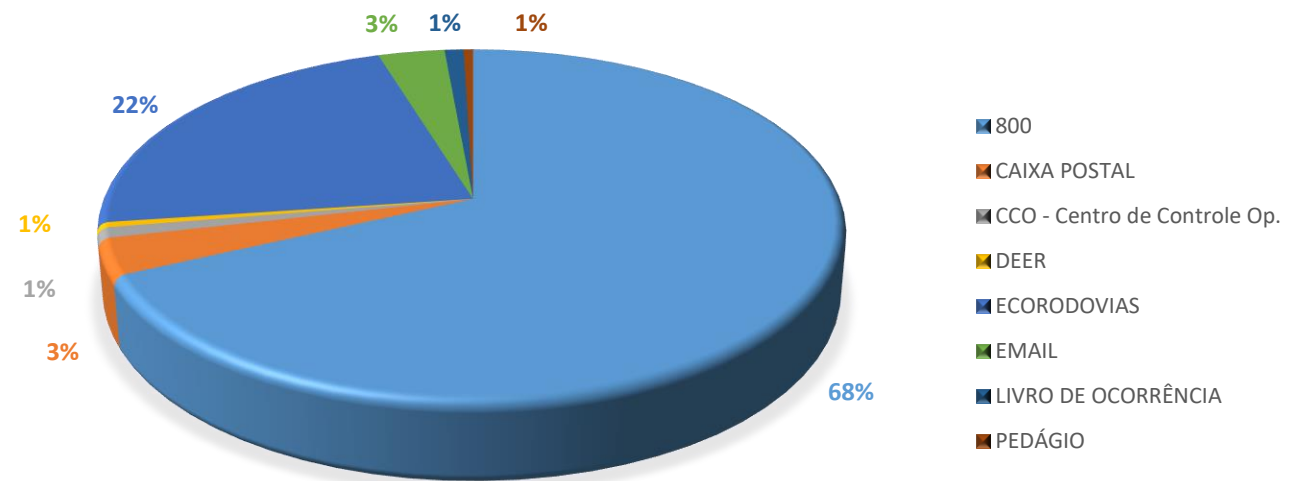
Tipo de Manifestação	
ELOGIO	13
INFORMAÇÃO	143
RECLAMAÇÃO	22
SOLICITAÇÃO	31
SUGESTÃO	1
<b>Total Geral</b>	<b>210</b>



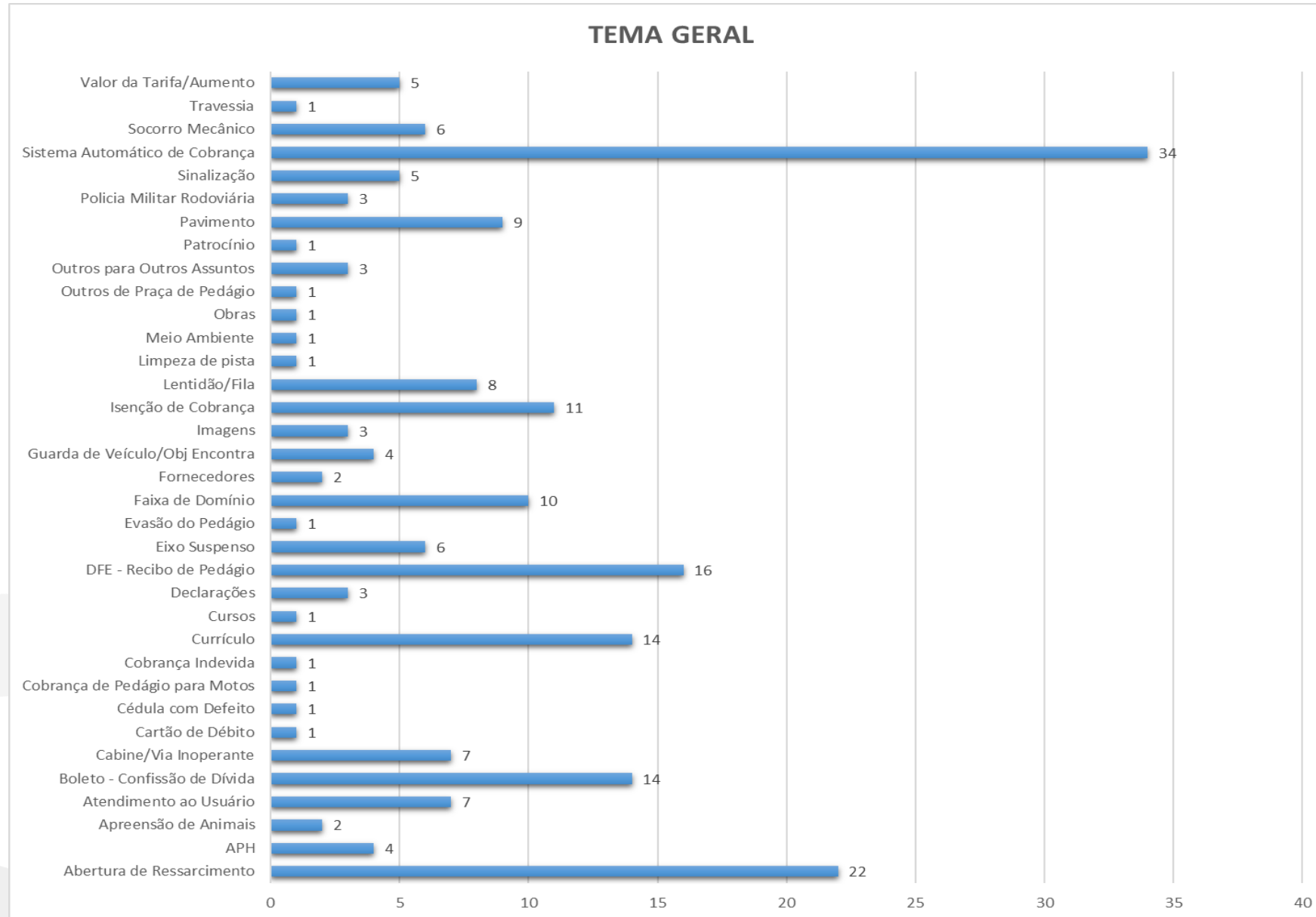
# Formas de Contato

Canal de Atendimento	
800	143
CAIXA POSTAL	7
CCO - Centro de Controle Op.	2
DEER	1
ECORODOVIAS	47
EMAIL	7
LIVRO DE OCORRÊNCIA	2
PEDÁGIO	1
<b>Total Geral</b>	<b>210</b>

## CANAL DE ATENDIMENTO



TEMA GERAL	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	Total Geral
Abertura de Ressarcimento		22				22
APH	2	1		1		4
Apreensão de Animais		2				2
Atendimento ao Usuário	7					7
Boleto - Confissão de Dívida				14		14
Cabine/Via Inoperante		4	2		1	7
Cartão de Débito			1			1
Cédula com Defeito			1			1
Cobrança de Pedágio para Motos			1			1
Cobrança Indevida			1			1
Currículo		14				14
Cursos		1				1
Declarações				3		3
DFE - Recibo de Pedágio		10		6		16
Eixo Suspenso		2	4			6
Evasão do Pedágio		1				1
Faixa de Domínio		8		2		10
Fornecedores		2				2
Guarda de Veículo/Obj Encontra		4				4
Imagens		2		1		3
Isenção de Cobrança		11				11
Lentidão/Fila			8			8
Limpeza de pista		1				1
Meio Ambiente		1				1
Obras				1		1
Outros de Praça de Pedágio		1				1
Outros para Outros Assuntos		2		1		3
Patrocínio		1				1
Pavimento		7	2			9
Polícia Militar Rodoviária		3				3
Sinalização		3		2		5
Sistema Automático de Cobrança		34				34
Socorro Mecânico	4		2			6
Travessia		1				1
Valor da Tarifa/Aumento		5				5
<b>Total Geral</b>	<b>13</b>	<b>143</b>	<b>22</b>	<b>31</b>	<b>1</b>	<b>210</b>





**eco135**