

# RELATÓRIO MENSAL OUVIDORIA



**eco135**

**AGOSTO 2020**

# DEMANDAS DA OUVIDORIA AGOSTO/2020

# Tipo de Manifestação

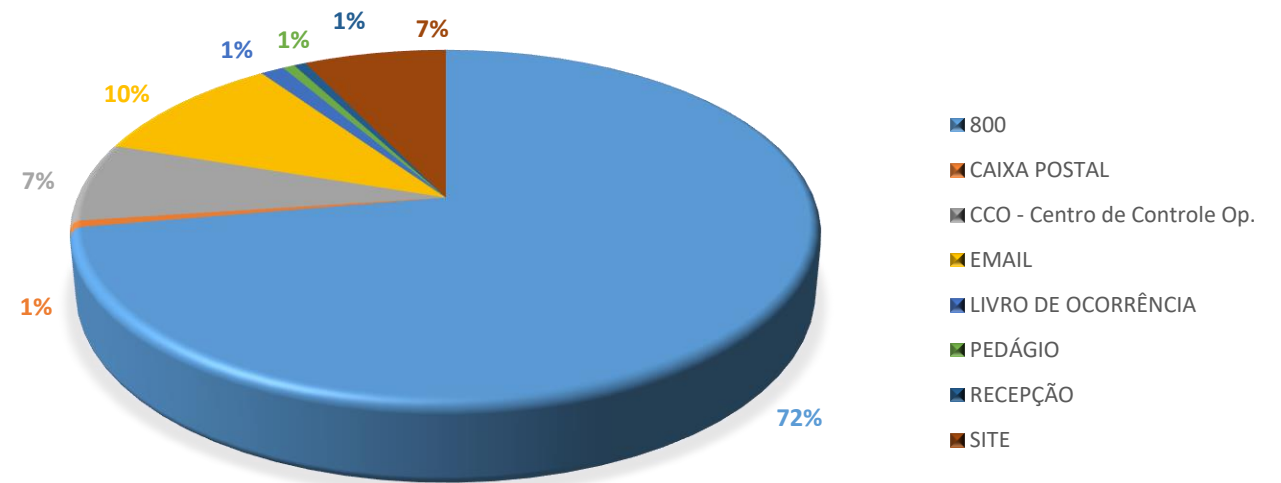
Tipo de Manifestação	
ELOGIO	16
INFORMAÇÃO	91
RECLAMAÇÃO	29
SOLICITAÇÃO	30
<b>Total Geral</b>	<b>166</b>



# Formas de Contato

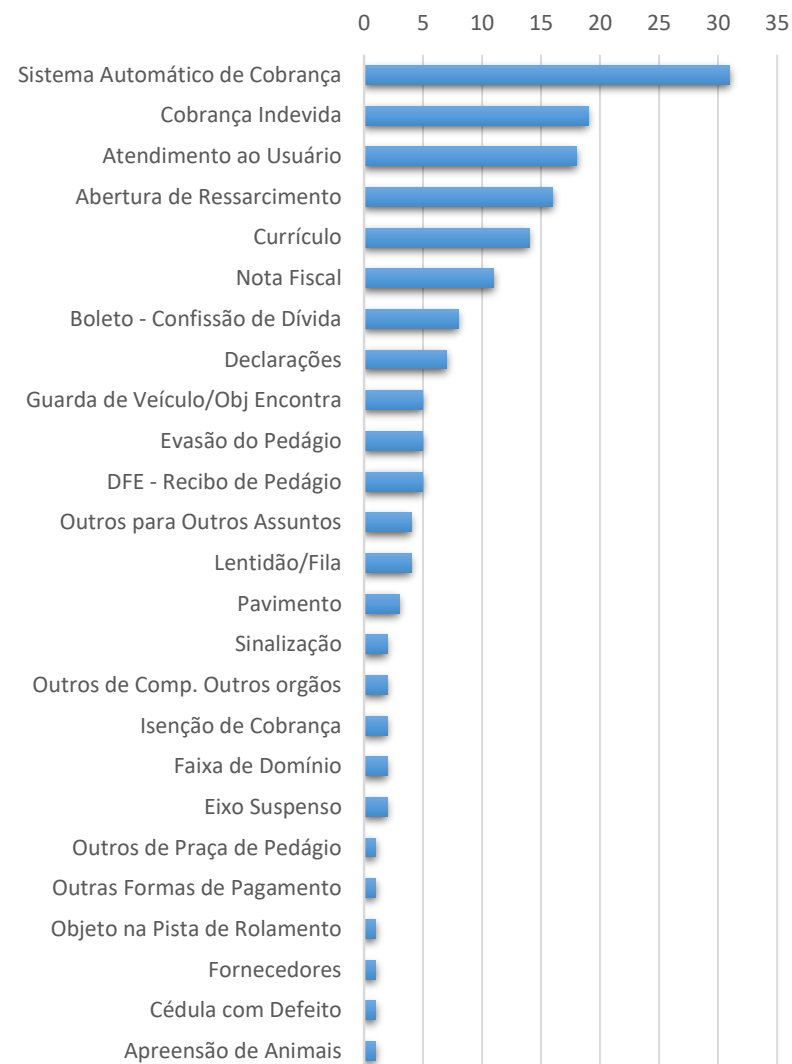
Canal de Atendimento	
800	120
CAIXA POSTAL	1
CCO - Centro de Controle Op.	12
EMAIL	17
LIVRO DE OCORRÊNCIA	2
PEDÁGIO	1
RECEPÇÃO	1
SITE	12
<b>Total Geral</b>	<b>166</b>

### CANAL DE ATENDIMENTO



Tema Geral	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	Total Geral
Sistema Automático de Cobrança		17	11	3	31
Cobrança Indevida		15	4		19
Atendimento ao Usuário	16		2		18
Abertura de Ressarcimento		16			16
Currículo		14			14
Nota Fiscal		1	2	8	11
Boleto - Confissão de Dívida				8	8
Declarações		1		6	7
DFE - Recibo de Pedágio		2		3	5
Evasão do Pedágio		5			5
Guarda de Veículo/Obj Encontra		5			5
Lentidão/Fila			4		4
Outros para Outros Assuntos		4			4
Pavimento		2	1		3
Eixo Suspenso		1	1		2
Faixa de Domínio		1	1		2
Isenção de Cobrança		1	1		2
Outros de Comp. Outros órgãos		2			2
Sinalização		1		1	2
Apreensão de Animais		1			1
Cédula com Defeito			1		1
Fornecedores		1			1
Objeto na Pista de Rolamento		1			1
Outras Formas de Pagamento				1	1
Outros de Praça de Pedágio			1		1
<b>Total Geral</b>	<b>16</b>	<b>91</b>	<b>29</b>	<b>30</b>	<b>166</b>

## TEMA GERAL





**eco135**