

RELATÓRIO MENSAL OUVIDORIA



eco135

DEZEMBRO/2019

DEMANDAS DA OUVIDORIA DEZEMBRO/2019

Tipo de Manifestação

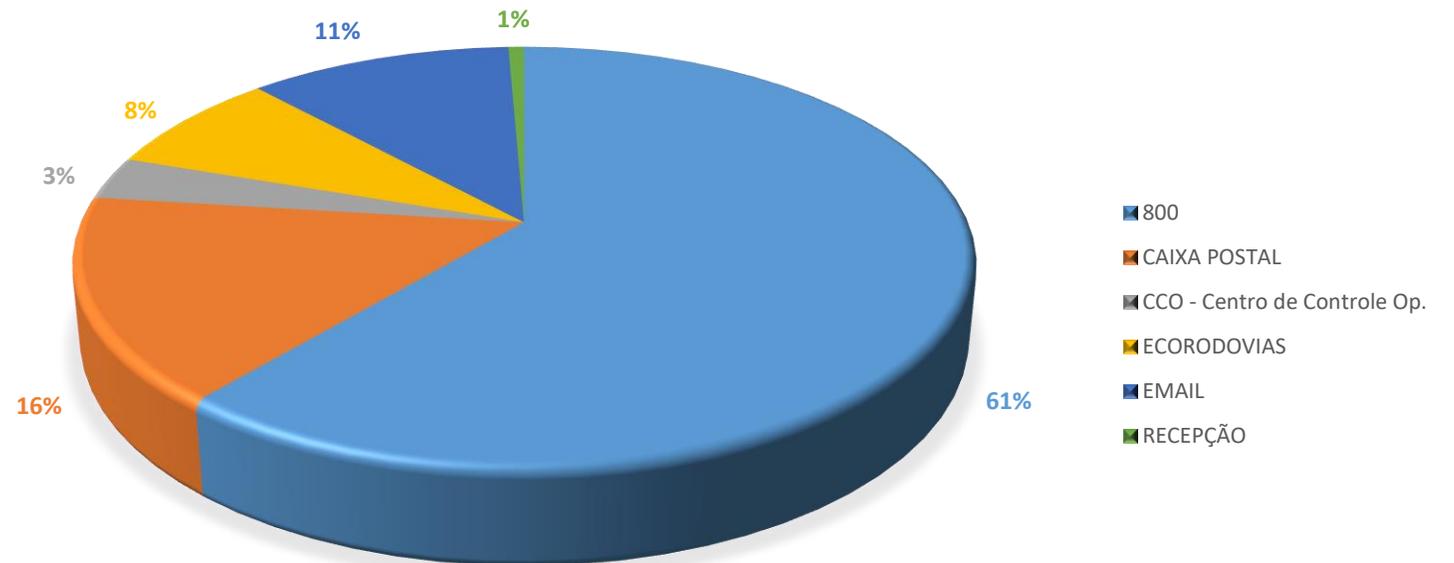
Tipo de Manifestação	
ELOGIO	4
INFORMAÇÃO	92
RECLAMAÇÃO	37
SOLICITAÇÃO	19
Total Geral	152



Formas de Contato

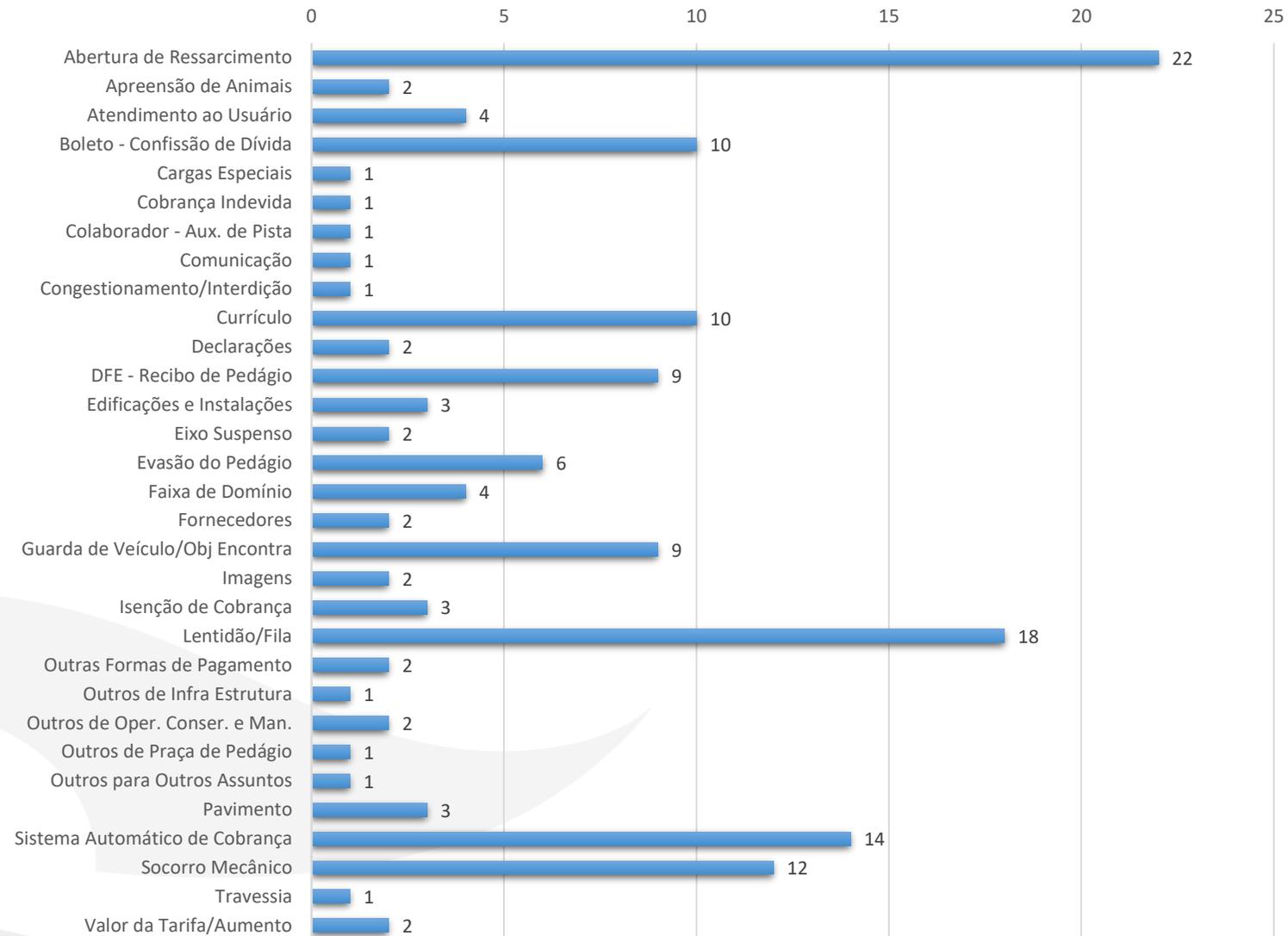
Canal de Atendimento	
800	93
CAIXA POSTAL	24
CCO - Centro de Controle Op.	5
ECORODOVIAS	12
EMAIL	17
RECEPÇÃO	1
Total Geral	152

CANAL DE ATENDIMENTO



TEMA GERAL - DEZEMBRO 2019	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	Total Geral
Abertura de Ressarcimento		22			22
Apreensão de Animais		2			2
Atendimento ao Usuário	3		1		4
Boleto - Confissão de Dívida		2		8	10
Cargas Especiais		1			1
Cobrança Indevida		1			1
Colaborador - Aux. de Pista			1		1
Comunicação		1			1
Congestionamento/Interdição		1			1
Currículo		10			10
Declarações		1		1	2
DFE - Recibo de Pedágio		2		7	9
Edificações e Instalações		3			3
Eixo Suspenso			2		2
Evasão do Pedágio		6			6
Faixa de Domínio		2		2	4
Fornecedores		2			2
Guarda de Veículo/Obj Encontra		9			9
Imagens		2			2
Isenção de Cobrança		3			3
Lentidão/Fila			18		18
Outras Formas de Pagamento		2			2
Outros de Infra Estrutura			1		1
Outros de Oper. Conser. e Man.		1		1	2
Outros de Praça de Pedágio		1			1
Outros para Outros Assuntos			1		1
Pavimento		2	1		3
Sistema Automático de Cobrança		14			14
Socorro Mecânico	1		11		12
Travessia		1			1
Valor da Tarifa/Aumento		1	1		2
Total Geral	4	92	37	19	152

TEMA GERAL - DEZEMBRO 2019





eco135