

RELATÓRIO MENSAL OUVIDORIA



eco135

DEZEMBRO 2020

DEMANDAS DA OUVIDORIA DEZEMBRO/2020

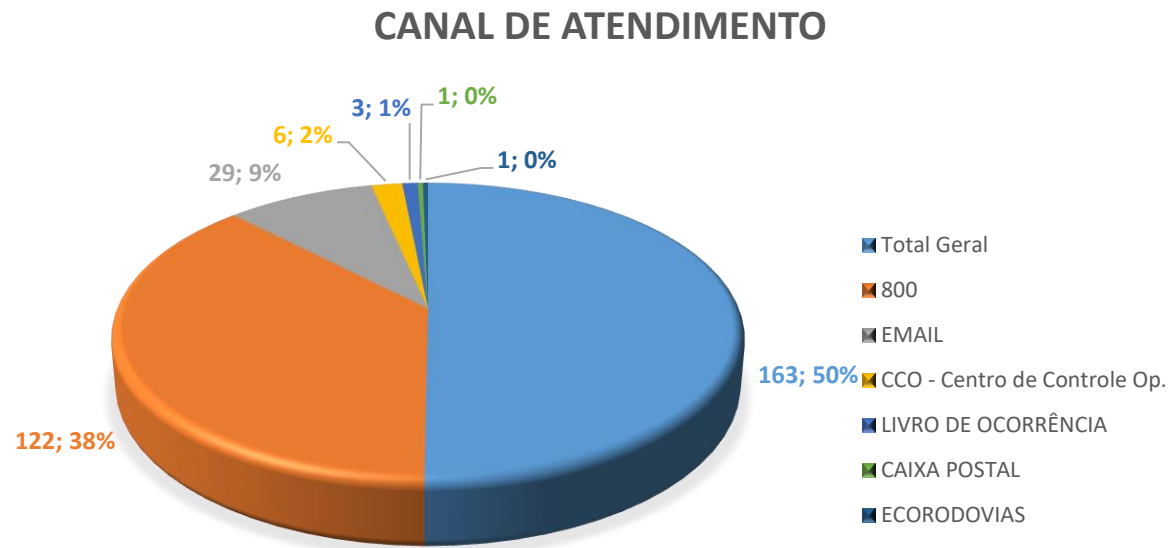
Tipo de Manifestação

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO	
INFORMAÇÃO	93
RECLAMAÇÃO	37
SOLICITAÇÃO	28
ELOGIO	5
Total Geral	163



Formas de Contato

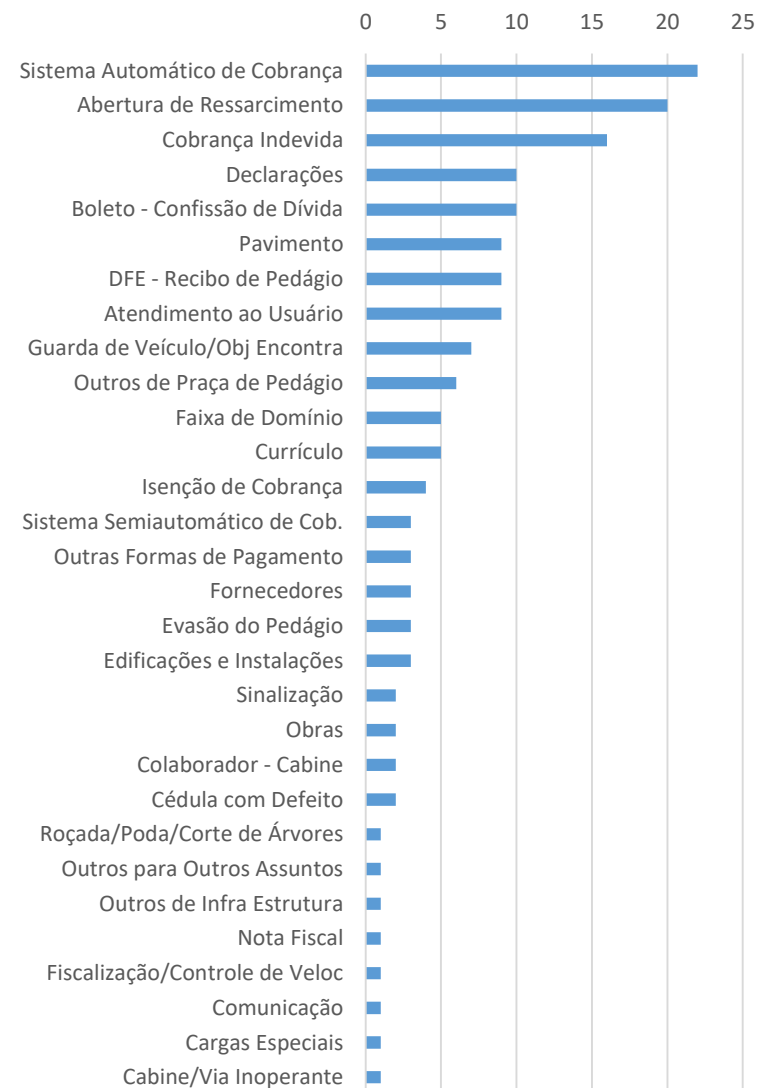
CANAL DE ATENDIMENTO	
800	122
EMAIL	29
CCO - Centro de Controle Op.	6
LIVRO DE OCORRÊNCIA	3
CAIXA POSTAL	1
ECORODOVIAS	1
PEDÁGIO	1
Total Geral	163



Tema Geral

TEMA GERAL	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	Total Geral
Sistema Automático de Cobrança		16	6		22
Abertura de Ressarcimento		20			20
Cobrança Indevida		15	1		16
Boleto - Confissão de Dívida		1		9	10
Declarações		2		8	10
Atendimento ao Usuário	3	2	4		9
DFE - Recibo de Pedágio		7		2	9
Pavimento		1	8		9
Guarda de Veículo/Obj Encontra		7			7
Outros de Praça de Pedágio	2		2	2	6
Currículo		5			5
Faixa de Domínio			4	1	5
Isenção de Cobrança		4			4
Edificações e Instalações		1	2		3
Evasão do Pedágio		3			3
Fornecedores		3			3
Outras Formas de Pagamento		1	2		3
Sistema Semiautomático de Cob.				3	3
Cédula com Defeito			2		2
Colaborador - Cabine			2		2
Obras			1	1	2
Sinalização		1		1	2
Cabine/Via Inoperante			1		1
Cargas Especiais		1			1
Comunicação		1			1
Fiscalização/Controle de Veloc		1			1
Nota Fiscal				1	1
Outros de Infra Estrutura			1		1
Outros para Outros Assuntos		1			1
Roçada/Poda/Corte de Árvores			1		1
Total Geral	5	93	37	28	163

TEMA GERAL





eco135