

# RELATÓRIO MENSAL OUVIDORIA



**eco135**

**FEVEREIRO 2020**

# DEMANDAS DA OUVIDORIA FEVEREIRO/2020

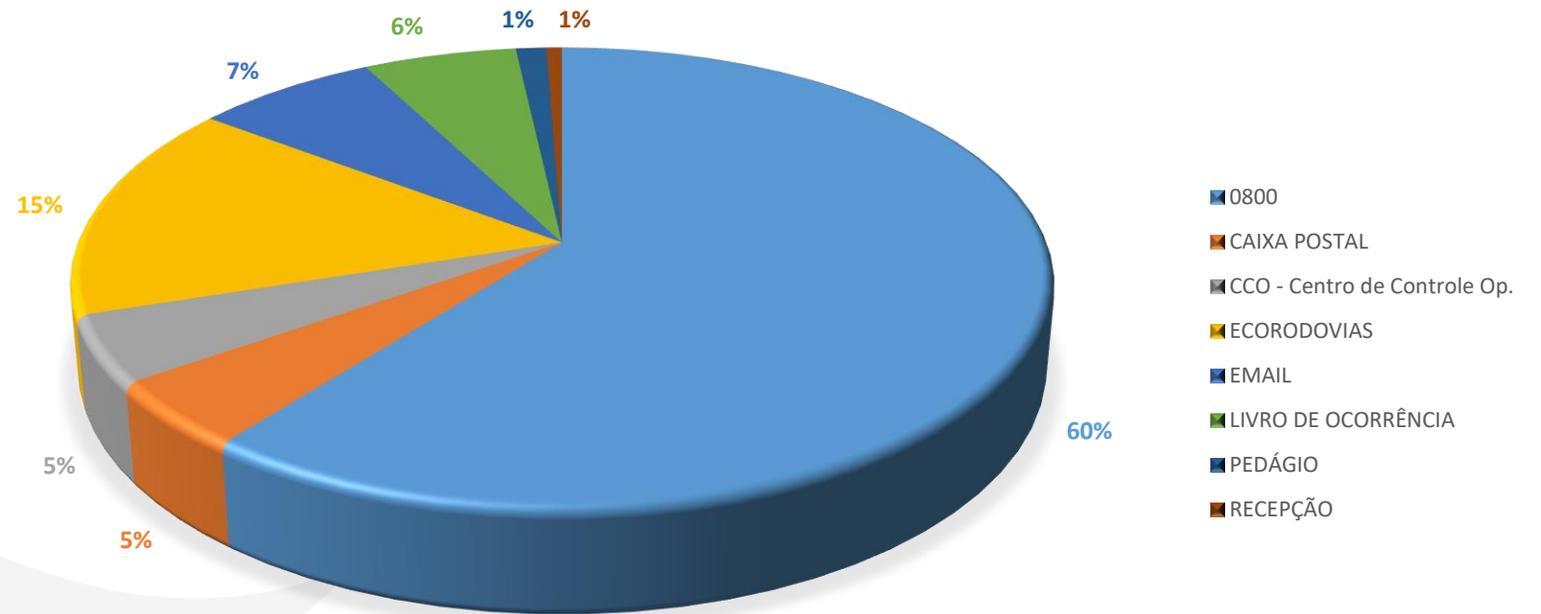
# Tipo de Manifestação

Tipo de Manifestação	
ELOGIO	12
INFORMAÇÃO	98
RECLAMAÇÃO	26
SOLICITAÇÃO	33
SUGESTÃO	1
<b>Total Geral</b>	<b>170</b>



Canal de Atendimento	
0800	103
CAIXA POSTAL	8
CCO - Centro de Controle Op.	8
ECORODOVIAS	26
EMAIL	12
LIVRO DE OCORRÊNCIA	10
PEDÁGIO	2
RECEPÇÃO	1
<b>Total Geral</b>	<b>170</b>

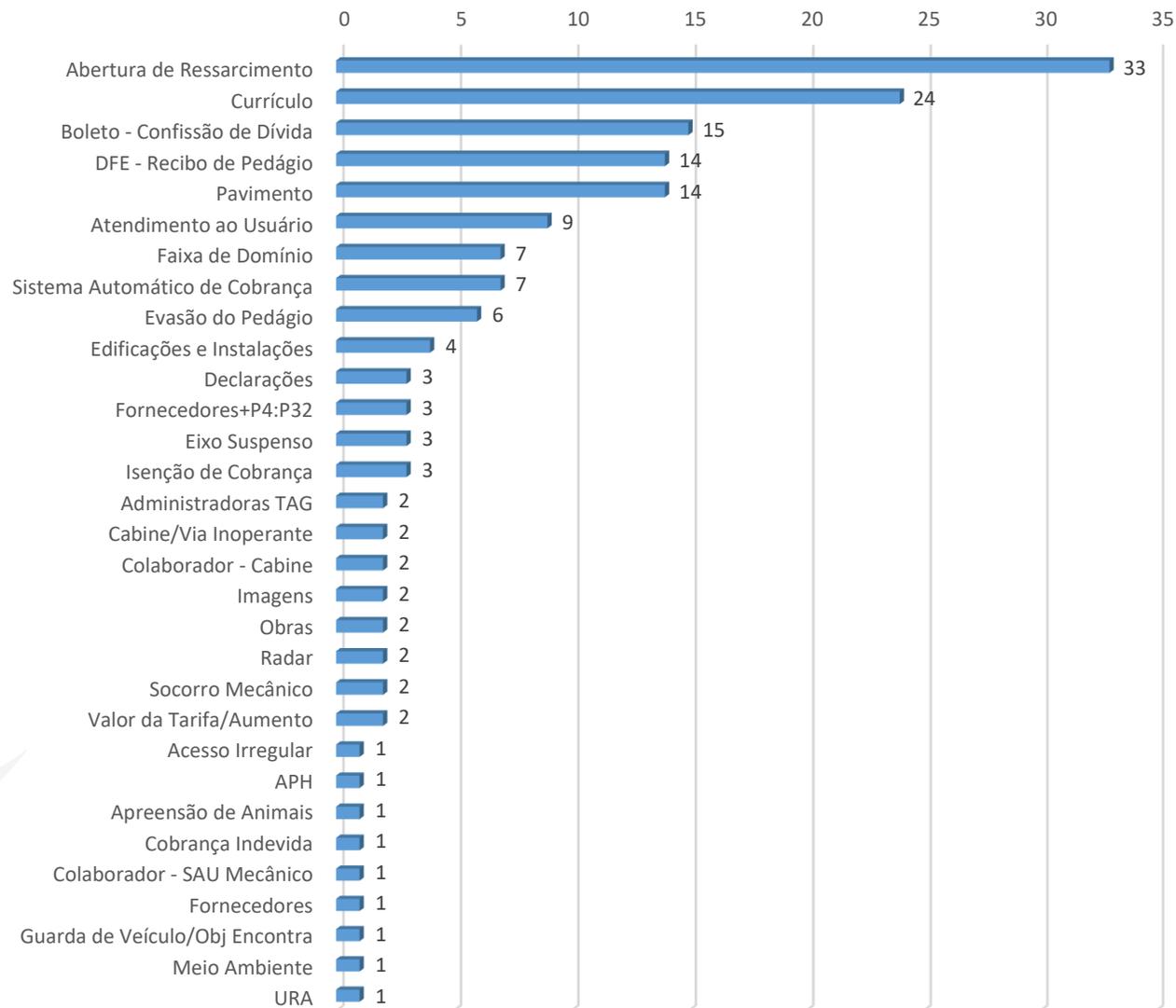
## CANAL DE ATENDIMENTO



# Tema Geral

Tema Geral	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	Total Geral
Abertura de Ressarcimento		33				33
Currículo		24				24
Boleto - Confissão de Dívida		1		14		15
DFE - Recibo de Pedágio		1		13		14
Pavimento		4	10			14
Atendimento ao Usuário	9					9
Faixa de Domínio		3	1	3		7
Sistema Automático de Cobrança		6	1			7
Evasão do Pedágio		6				6
Edificações e Instalações	1	2	1			4
Declarações		1		2		3
Demora no Atendimento			3			3
Eixo Suspenso		2	1			3
Isenção de Cobrança		3				3
Administradoras TAG			2			2
Cabine/Via Inoperante			2			2
Colaborador - Cabine			2			2
Imagens		2				2
Obras				1	1	2
Radar		2				2
Socorro Mecânico	2					2
Valor da Tarifa/Aumento		2				2
Acesso Irregular		1				1
APH			1			1
Apreensão de Animais		1				1
Cobrança Indevida		1				1
Colaborador - SAU Mecânico			1			1
Fornecedores		1				1
Guarda de Veículo/Obj Encontra		1				1
Meio Ambiente		1				1
URA			1			1
<b>Total Geral</b>	<b>12</b>	<b>98</b>	<b>26</b>	<b>33</b>	<b>1</b>	<b>170</b>

## Tema Geral





**eco135**