

RELATÓRIO MENSAL OUVIDORIA



eco135

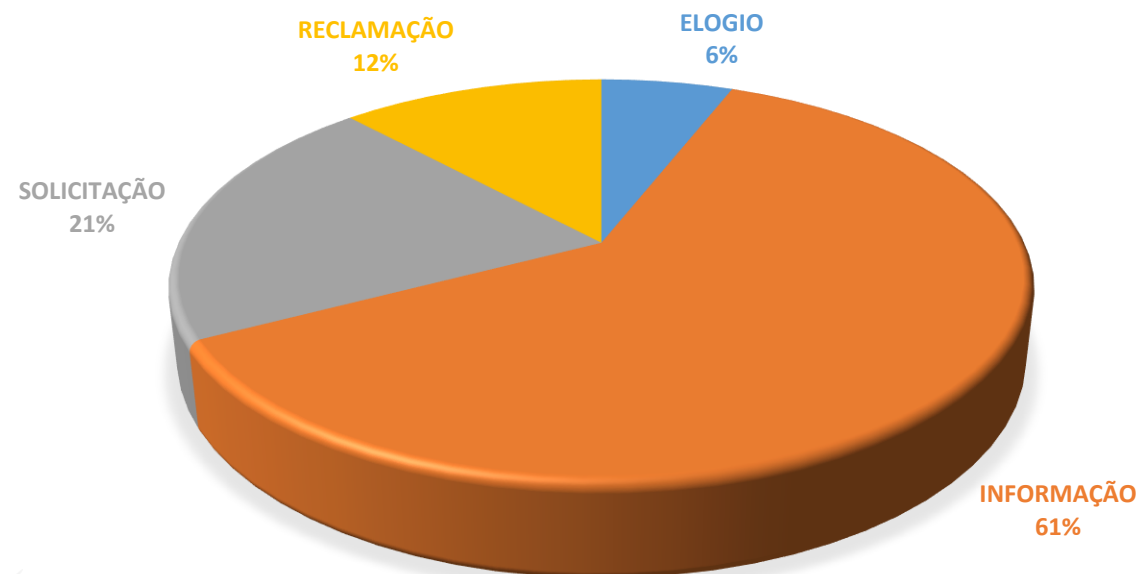
JUNHO 2020

DEMANDAS DA OUVIDORIA JUNHO/2020

Tipo de Manifestação

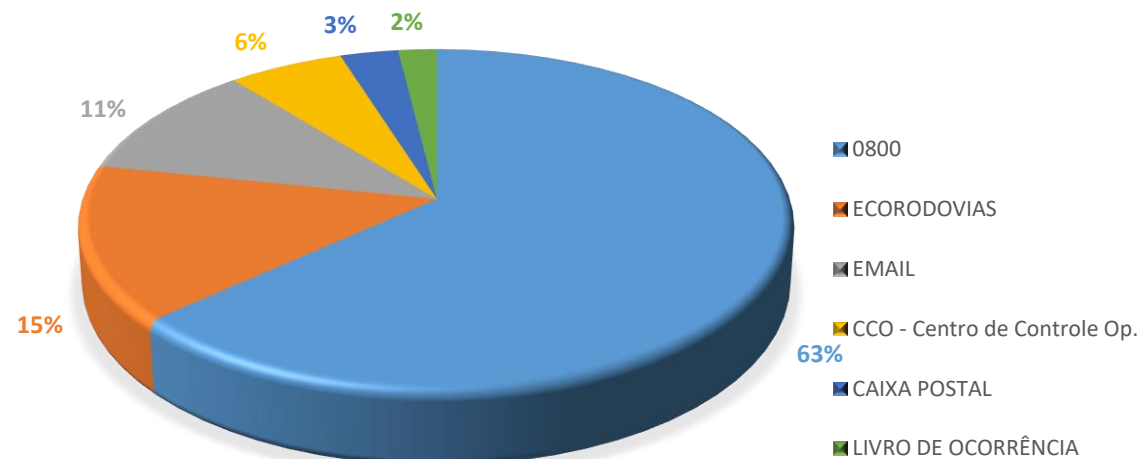
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	
ELOGIO	6
INFORMAÇÃO	62
SOLICITAÇÃO	21
RECLAMAÇÃO	12
Total Geral	101

TIPO DE MANIFESTAÇÃO

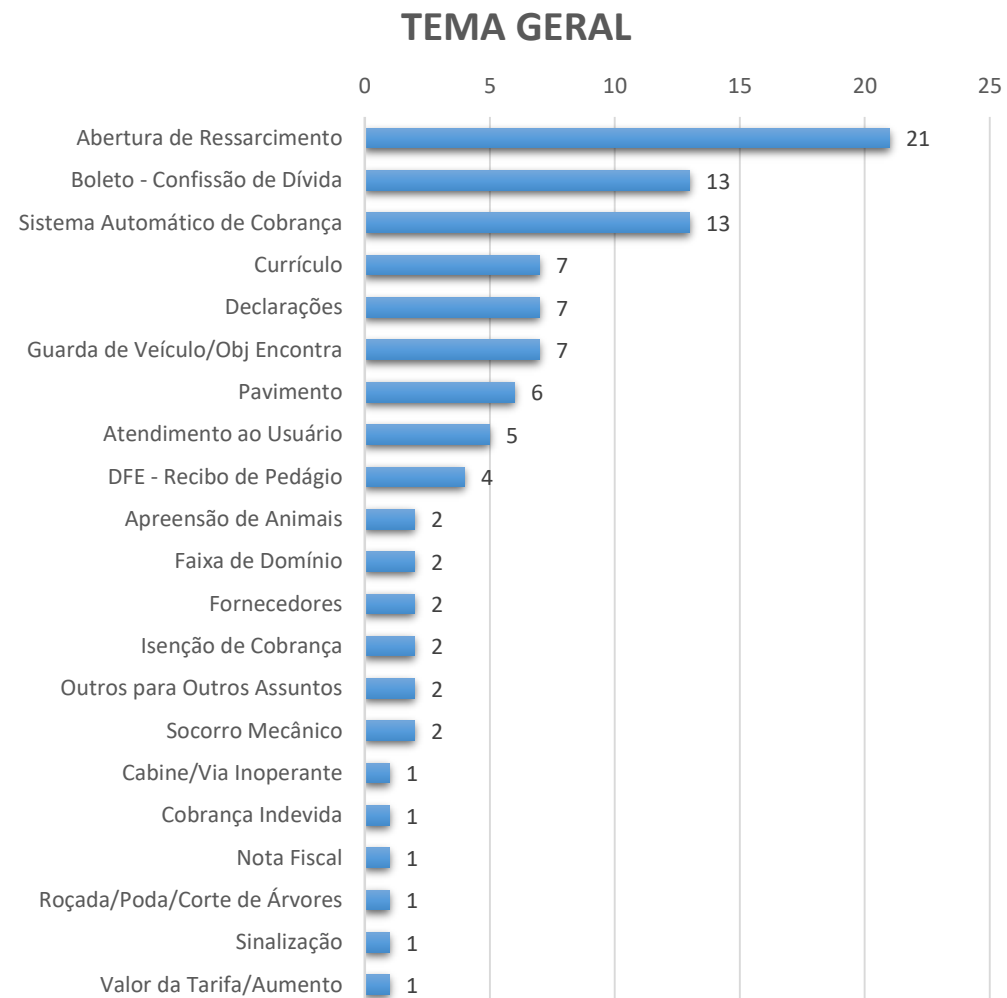


CANAL DE ATENDIMENTO	
0800	64
ECORODOVIAS	15
EMAIL	11
CCO - Centro de Controle Op.	6
CAIXA POSTAL	3
LIVRO DE OCORRÊNCIA	2
Total Geral	101

CANAL DE ATENDIMENTO



TEMA GERAL	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	Total Geral
Abertura de Ressarcimento		21			21
Boleto - Confissão de Dívida		4		9	13
Sistema Automático de Cobrança		11	2		13
Currículo		7			7
Declarações		2		5	7
Guarda de Veículo/Obj Encontra		7			7
Pavimento			6		6
Atendimento ao Usuário	4		1		5
DFE - Recibo de Pedágio				4	4
Apreensão de Animais		2			2
Faixa de Domínio		1		1	2
Fornecedores		2			2
Isenção de Cobrança		1		1	2
Outros para Outros Assuntos		1	1		2
Socorro Mecânico	2				2
Cabine/Via Inoperante		1			1
Cobrança Indevida			1		1
Nota Fiscal				1	1
Roçada/Poda/Corte de Árvores			1		1
Sinalização		1			1
Valor da Tarifa/Aumento		1			1
Total Geral	6	62	12	21	101





eco135