

# RELATÓRIO MENSAL OUVIDORIA



**eco135**

**MARÇO 2020**

# DEMANDAS DA OUVIDORIA MARÇO/2020

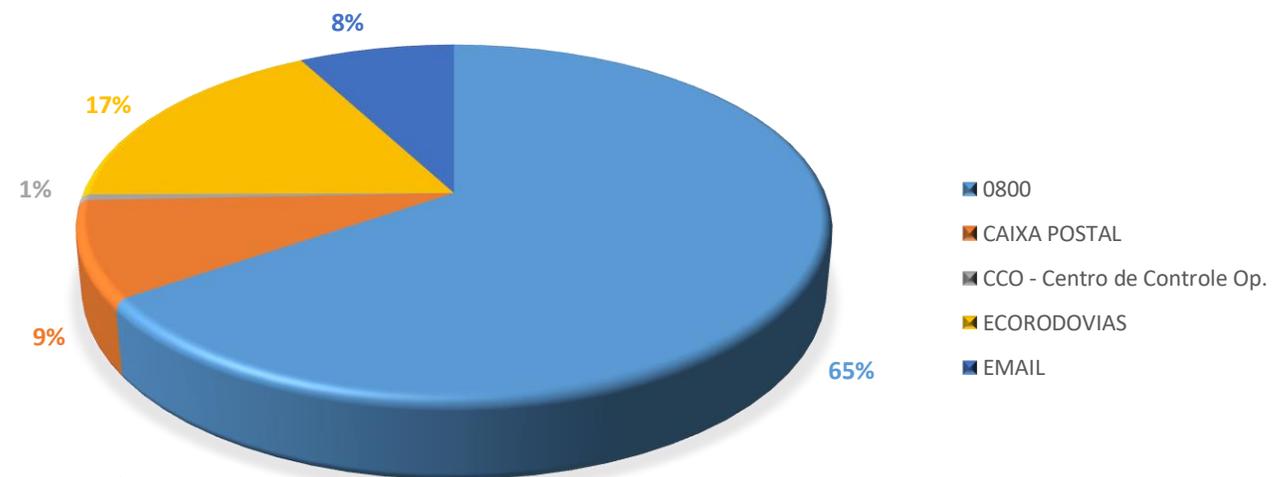
# Tipo de Manifestação

Tipo de Manifestação	
ELOGIO	10
INFORMAÇÃO	112
RECLAMAÇÃO	41
SOLICITAÇÃO	27
SUGESTÃO	1
<b>Total Geral</b>	<b>191</b>



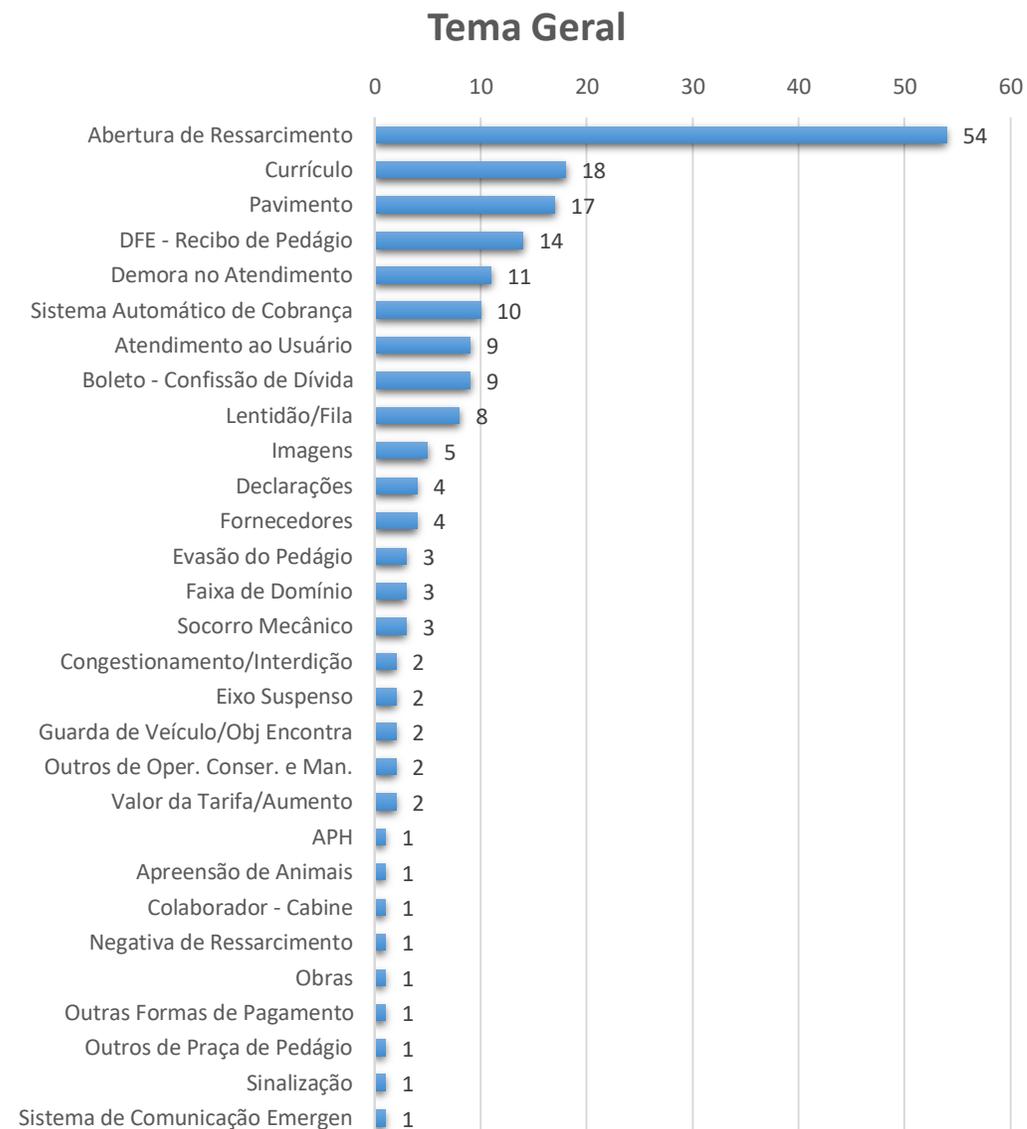
Canal de Atendimento	
0800	125
CAIXA POSTAL	17
CCO - Centro de Controle Op.	1
ECORODOVIAS	33
EMAIL	15
<b>Total Geral</b>	<b>191</b>

## CANAL DE ATENDIMENTO



# Tema Geral

Tema Geral	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	Total Geral
Abertura de Ressarcimento		54				54
Currículo		18				18
Pavimento		2	15			17
DFE - Recibo de Pedágio		1		13		14
Demora no Atendimento			11			11
Sistema Automático de Cobrança		8	1	1		10
Atendimento ao Usuário	7	1	1			9
Boleto - Confissão de Dívida				9		9
Lentidão/Fila			8			8
Imagens		5				5
Declarações		2		2		4
Fornecedores		4				4
Evasão do Pedágio		3				3
Faixa de Domínio		2		1		3
Socorro Mecânico	3					3
Congestionamento/Interdição		2				2
Eixo Suspenso		1	1			2
Guarda de Veículo/Obj Encontra		2				2
Outros de Oper. Conser. e Man.		2				2
Valor da Tarifa/Aumento		2				2
APH			1			1
Apreensão de Animais		1				1
Colaborador - Cabine			1			1
Negativa de Ressarcimento			1			1
Obras				1		1
Outras Formas de Pagamento		1				1
Outros de Praça de Pedágio			1			1
Sinalização		1				1
Sistema de Comunicação Emergen					1	1
<b>Total Geral</b>	<b>10</b>	<b>112</b>	<b>41</b>	<b>27</b>	<b>1</b>	<b>191</b>





**eco135**