

# RELATÓRIO MENSAL OUVIDORIA



**eco135**

**MAIO 2020**

# DEMANDAS DA OUVIDORIA MAIO/2020

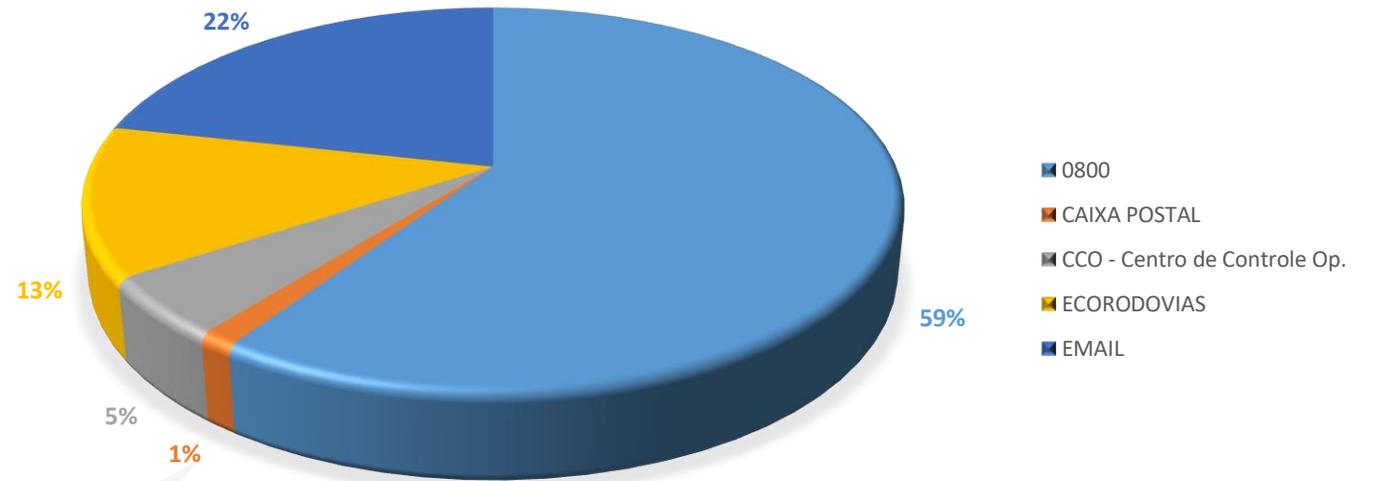
# Tipo de Manifestação

| TIPO DE MANIFESTAÇÃO |           |
|----------------------|-----------|
| ELOGIO               | 6         |
| INFORMAÇÃO           | 52        |
| RECLAMAÇÃO           | 9         |
| SOLICITAÇÃO          | 12        |
| <b>Total Geral</b>   | <b>79</b> |



| CANAL DE ATENDIMENTO         |           |
|------------------------------|-----------|
| 0800                         | 47        |
| CAIXA POSTAL                 | 1         |
| CCO - Centro de Controle Op. | 4         |
| ECORODOVIAS                  | 10        |
| EMAIL                        | 17        |
| <b>Total Geral</b>           | <b>79</b> |

## CANAL DE ATENDIMENTO

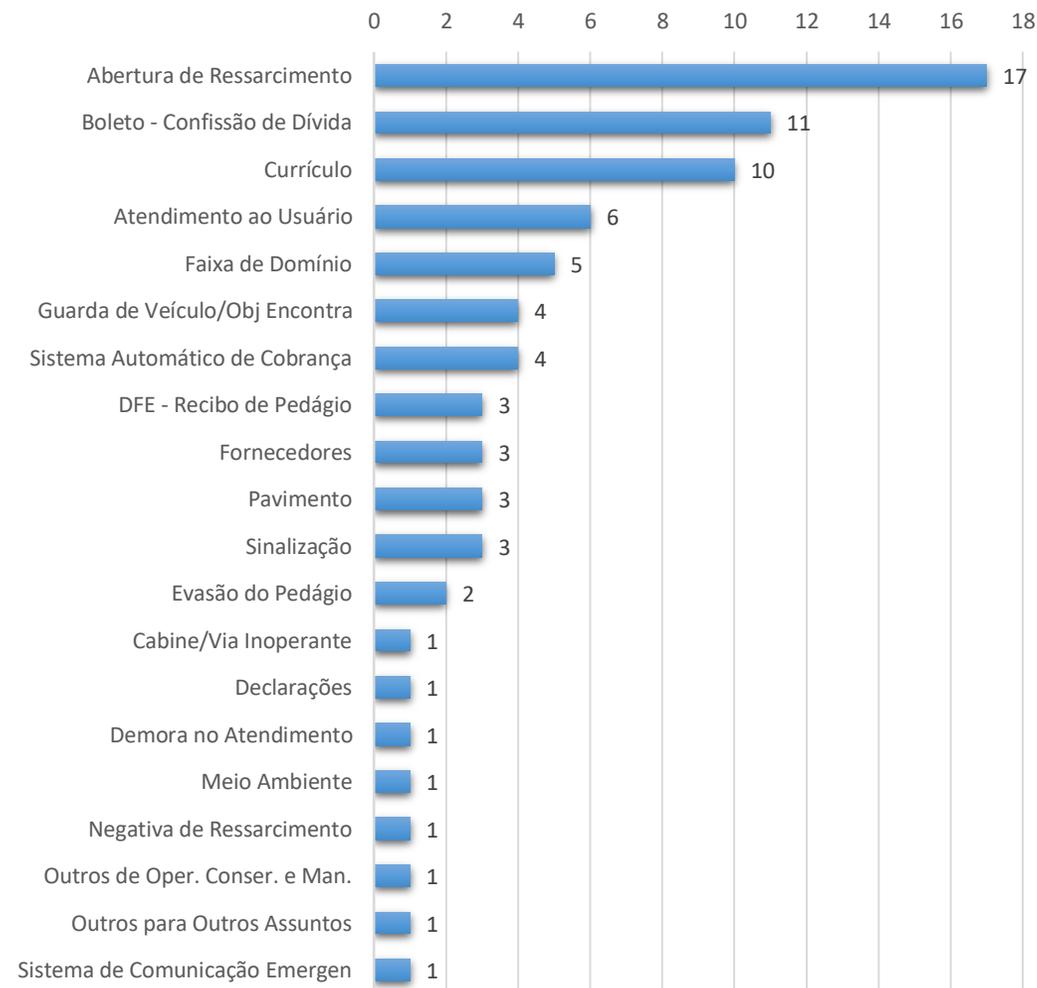


# Tema Geral



| TEMA GERAL                     | ELOGIO   | INFORMAÇÃO | RECLAMAÇÃO | SOLICITAÇÃO | Total Geral |
|--------------------------------|----------|------------|------------|-------------|-------------|
| Abertura de Ressarcimento      |          | 17         |            |             | 17          |
| Boleto - Confissão de Dívida   |          | 2          |            | 9           | 11          |
| Currículo                      |          | 10         |            |             | 10          |
| Atendimento ao Usuário         | 5        |            | 1          |             | 6           |
| Faixa de Domínio               |          | 3          | 2          |             | 5           |
| Guarda de Veículo/Obj Encontra |          | 4          |            |             | 4           |
| Sistema Automático de Cobrança |          | 4          |            |             | 4           |
| DFE - Recibo de Pedágio        |          |            |            | 3           | 3           |
| Fornecedores                   |          | 3          |            |             | 3           |
| Pavimento                      |          |            | 3          |             | 3           |
| Sinalização                    |          | 2          | 1          |             | 3           |
| Evasão do Pedágio              |          | 2          |            |             | 2           |
| Cabine/Via Inoperante          |          | 1          |            |             | 1           |
| Declarações                    |          | 1          |            |             | 1           |
| Demora no Atendimento          |          |            | 1          |             | 1           |
| Meio Ambiente                  |          | 1          |            |             | 1           |
| Negativa de Ressarcimento      |          |            | 1          |             | 1           |
| Outros de Oper. Conser. e Man. | 1        |            |            |             | 1           |
| Outros para Outros Assuntos    |          | 1          |            |             | 1           |
| Sistema de Comunicação Emergen |          | 1          |            |             | 1           |
| <b>Total Geral</b>             | <b>6</b> | <b>52</b>  | <b>9</b>   | <b>12</b>   | <b>79</b>   |

## TEMA GERAL





**eco135**