

RELATÓRIO MENSAL OUVIDORIA



eco135

NOVEMBRO/2019

DEMANDAS DA OUVIDORIA NOVEMBRO/2019

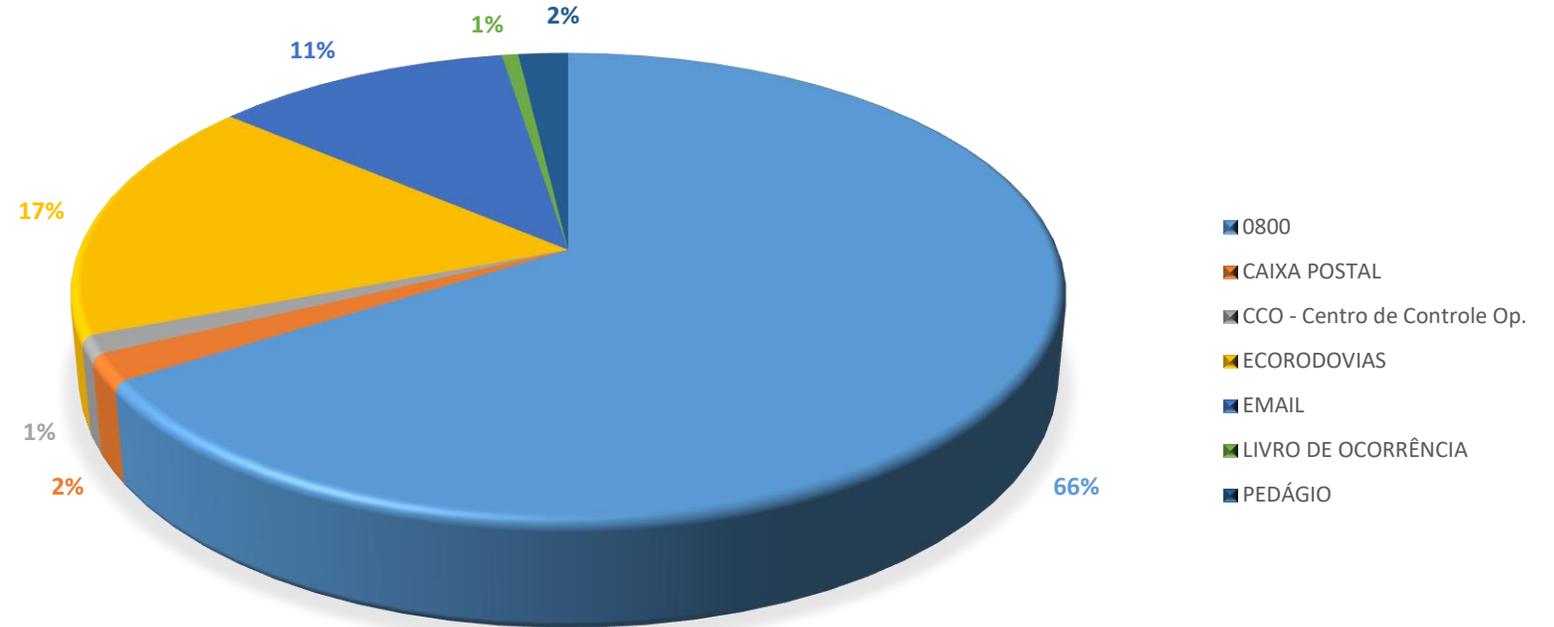
Tipo de Manifestação

Tipo de Manifestação	
ELOGIO	12
INFORMAÇÃO	104
RECLAMAÇÃO	15
SOLICITAÇÃO	27
SUGESTÃO	1
Total Geral	159



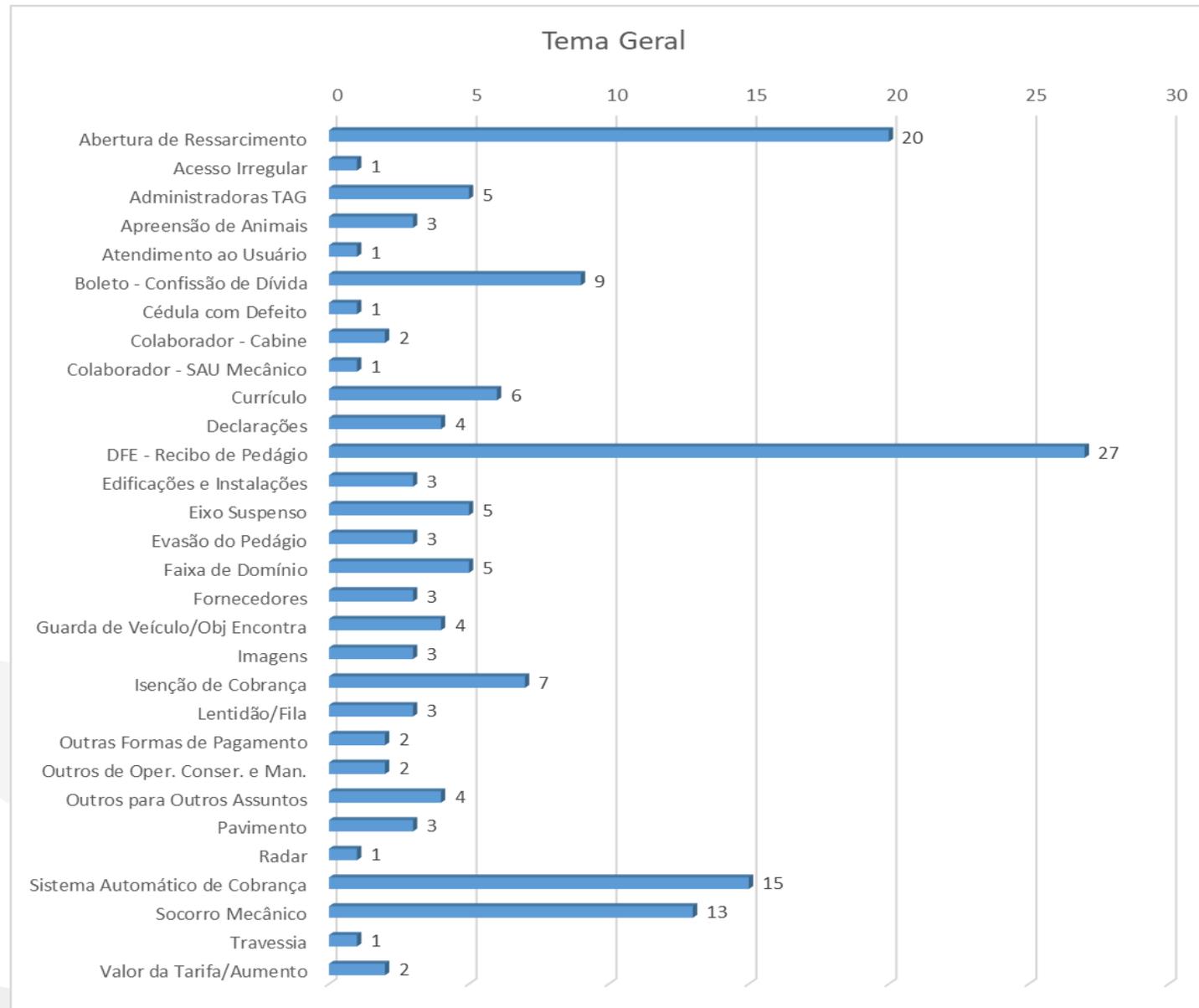
CANAL DE ATENDIMENTO

Canal de Atendimento	
0800	105
CAIXA POSTAL	3
CCO - Centro de Controle Op.	2
ECORODOVIAS	27
EMAIL	18
LIVRO DE OCORRÊNCIA	1
PEDÁGIO	3
Total Geral	159



Tema Geral

TEMA GERAL	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	Total Geral
Abertura de Ressarcimento		20				20
Acesso Irregular		1				1
Administradoras TAG		5				5
Apreensão de Animais		3				3
Atendimento ao Usuário	1					1
Boleto - Confissão de Dívida				9		9
Cédula com Defeito			1			1
Colaborador - Cabine			2			2
Colaborador - SAU Mecânico			1			1
Currículo		6				6
Declarações		2		2		4
DFE - Recibo de Pedágio		12		15		27
Edificações e Instalações		3				3
Eixo Suspenso		2	3			5
Evasão do Pedágio		3				3
Faixa de Domínio		4		1		5
Fornecedores		3				3
Guarda de Veículo/Obj Encontra		4				4
Imagens		3				3
Isenção de Cobrança		7				7
Lentidão/Fila			3			3
Outras Formas de Pagamento		2				2
Outros de Oper. Conser. e Man.		2				2
Outros para Outros Assuntos		3	1			4
Pavimento		2	1			3
Radar		1				1
Sistema Automático de Cobrança		13	1		1	15
Socorro Mecânico	11		2			13
Travessia		1				1
Valor da Tarifa/Aumento		2				2
Total Geral	12	104	15	27	1	159





eco135