

RELATÓRIO MENSAL OUVIDORIA



eco135

OUTUBRO 2020

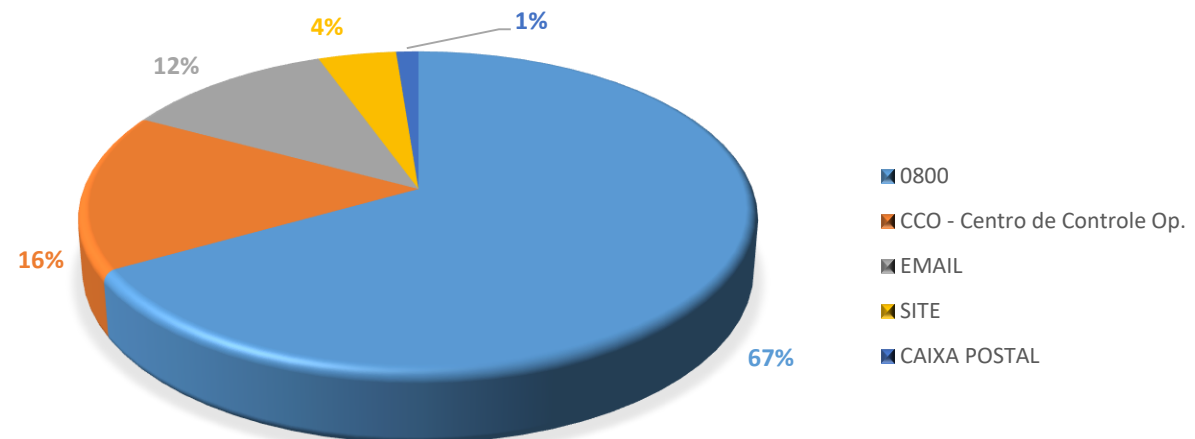
DEMANDAS DA OUVIDORIA OUTUBRO/2020

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	
SOLICITAÇÃO	69
INFORMAÇÃO	44
RECLAMAÇÃO	31
RESSARCIMENTO	15
SUGESTÃO	3
ELOGIO	1
Total Geral	163



TÍTULO DO GRÁFICO

CANAL DE ATENDIMENTO	
800	109
CCO - Centro de Controle Op.	26
EMAIL	19
SITE	7
CAIXA POSTAL	2
Total Geral	163



Tema Geral

TEMA GERAL	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	RESSARCIMENTO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	Total Geral
Sistema Automático de Cobrança		8	7		10		25
Cobrança Indevida		4	3	7	3		17
Declarações					14		14
Boleto - Confissão de Dívida					12		12
Outras Formas de Pagamento					11		11
Currículo		9					9
Guarda de Veículo/Obj Encontra		5			4		9
Abertura de Ressarcimento		8					8
DFE - Recibo de Pedágio		1			7		8
Objeto na Pista de Rolamento		2	1	4			7
Outros de Praça de Pedágio		1	4				5
Edificações e Instalações		3	1			1	5
Atendimento ao Usuário	1		2			1	4
Imagens					3		3
Troco		1		2			3
Sinalização			1		1		2
Pavimento			2				2
Faixa de Domínio			1		1		2
Cédula com Defeito			2				2
Lentidão/Fila			2				2
Pedras				1			1
Nota Fiscal					1		1
Área de Apoio			1				1
Animal na Pista de Rolamento		1					1
Congestionamento/Interdição			1				1
Cabine/Via Inoperante		1					1
Socorro Mecânico				1			1
Outros de Infra Estrutura			1				1
Sistema Semiautomático de Cob.					1		1
Eixo Suspenso			1				1
Outros para Outros Assuntos					1		1
Negativa de Ressarcimento			1				1
Iluminação						1	1
Total Geral	1	44	31	15	69	3	163

TEMA GERAL





eco135