

RELATÓRIO MENSAL OUVIDORIA



eco135

OUTUBRO/2019

DEMANDAS DA OUVIDORIA OUTUBRO/2019

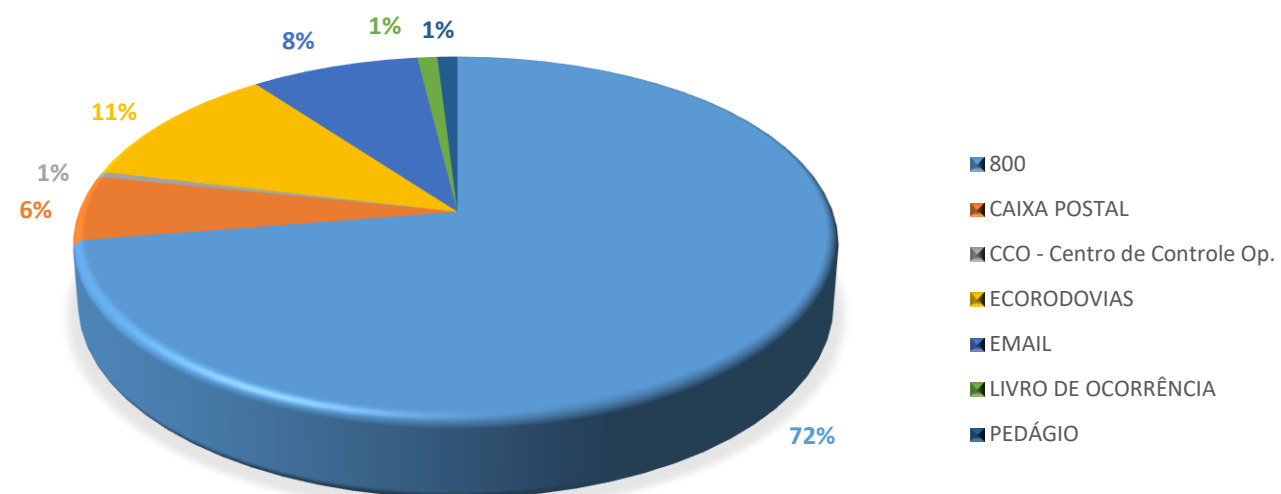
Tipo de Manifestação

Tipo de Manifestação	
ELOGIO	3
INFORMAÇÃO	132
RECLAMAÇÃO	25
SOLICITAÇÃO	47
Total Geral	207

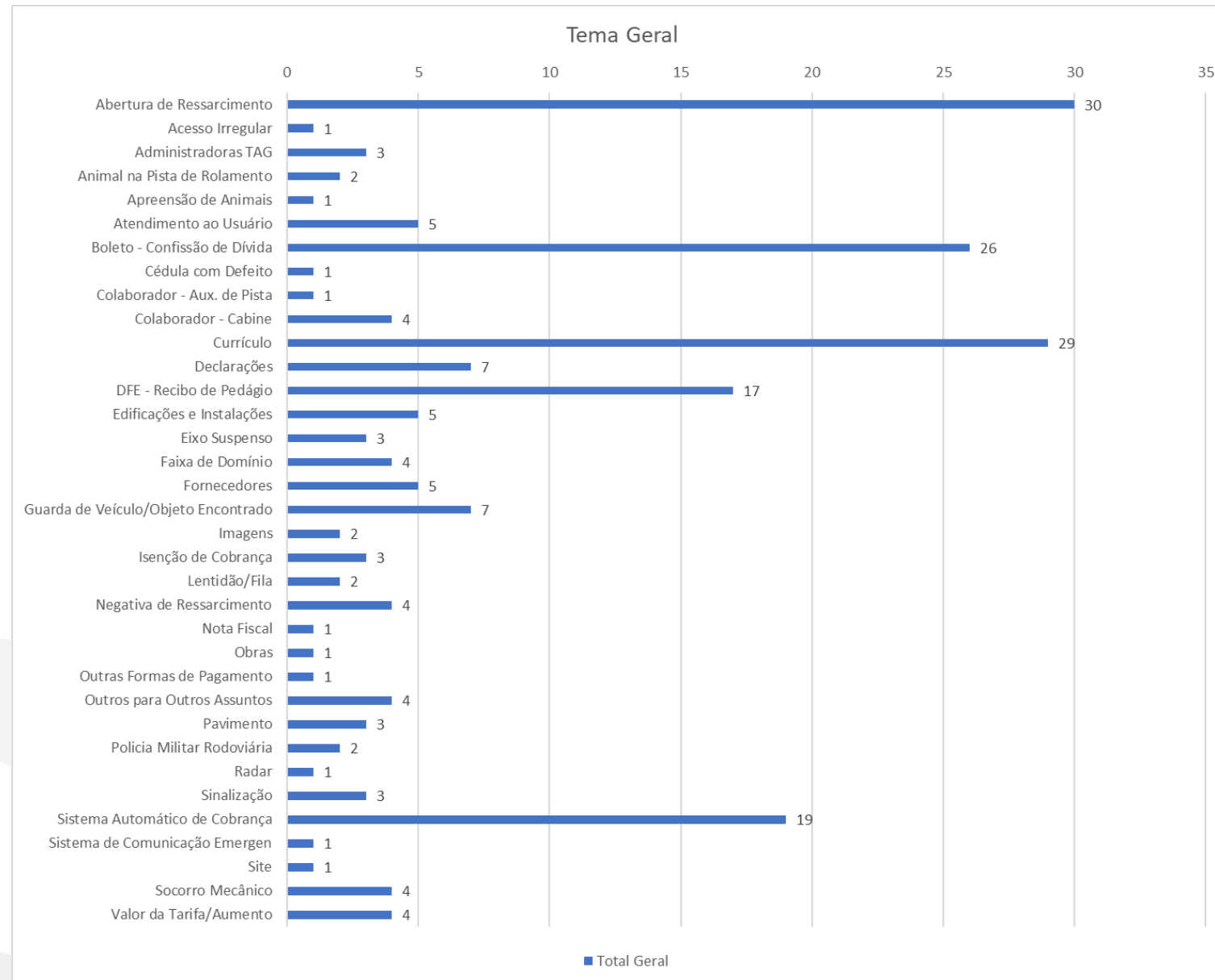


Canal de Atendimento	
800	150
CAIXA POSTAL	12
CCO - Centro de Controle Op.	1
ECORODOVIAS	23
EMAIL	17
LIVRO DE OCORRÊNCIA	2
PEDÁGIO	2
Total Geral	207

CANAL DE ATENDIMENTO



Tema Geral	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	Total Geral
Abertura de Ressarcimento		30			30
Acesso Irregular		1			1
Administradoras TAG		2	1		3
Animal na Pista de Rolamento		2			2
Apreensão de Animais		1			1
Atendimento ao Usuário	1	1	3		5
Boleto - Confissão de Dívida		2		24	26
Cédula com Defeito			1		1
Colaborador - Aux. de Pista			1		1
Colaborador - Cabine			4		4
Currículo		29			29
Declarações		2		5	7
DFE - Recibo de Pedágio		6		11	17
Edificações e Instalações		5			5
Eixo Suspenso		1	2		3
Faixa de Domínio		1		3	4
Fornecedores		5			5
Guarda de Veículo/Objeto Encontrado		7			7
Imagens		1		1	2
Isenção de Cobrança		3			3
Lentidão/Fila			2		2
Negativa de Ressarcimento			4		4
Nota Fiscal			1		1
Obras				1	1
Outras Formas de Pagamento		1			1
Outros para Outros Assuntos		2	1	1	4
Pavimento	1	2			3
Polícia Militar Rodoviária		2			2
Radar		1			1
Sinalização		2	1		3
Sistema Automático de Cobrança		17	2		19
Sistema de Comunicação Emergen				1	1
Site			1		1
Socorro Mecânico	1	2	1		4
Valor da Tarifa/Aumento		4			4
Total Geral	3	132	25	47	207





eco135