

RELATÓRIO MENSAL OUVIDORIA



eco135

SETEMBRO/2019

DEMANDAS DA OUVIDORIA SETEMBRO/2019

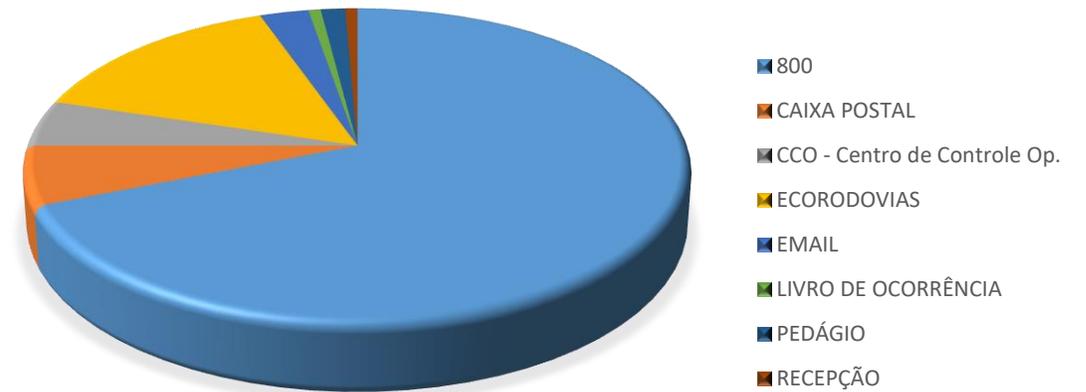
Tipo de Manifestação

Tipo de Manifestação	
ELOGIO	11
INFORMAÇÃO	98
RECLAMAÇÃO	19
SOLICITAÇÃO	20
Total Geral	148



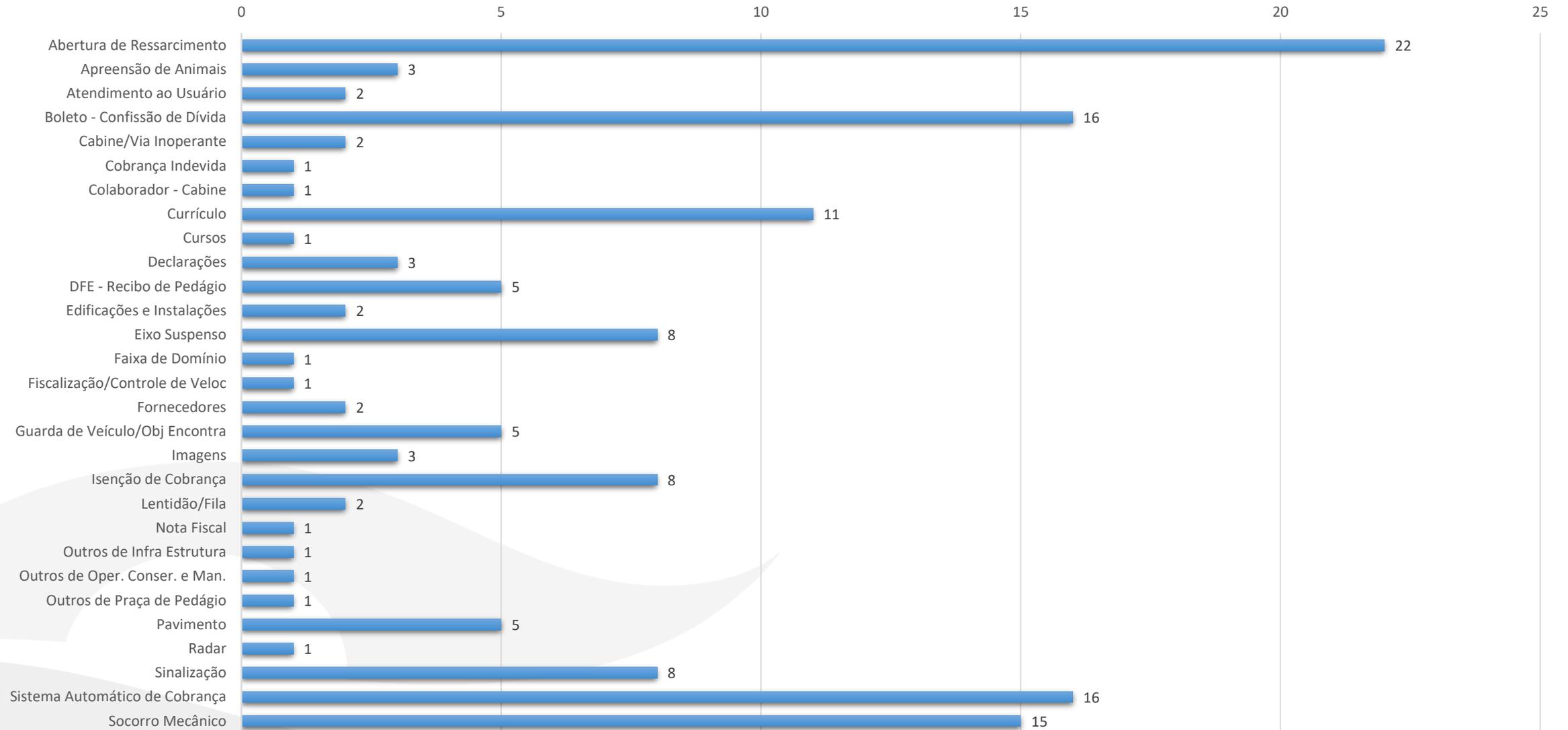
Canal de Atendimento	
800	102
CAIXA POSTAL	9
CCO - Centro de Controle Op.	7
ECORODOVIAS	22
EMAIL	4
LIVRO DE OCORRÊNCIA	1
PEDÁGIO	2
RECEPÇÃO	1
Total Geral	148

CANAL DE ATENDIMENTO



Tema Geral	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	Total Geral
Abertura de Ressarcimento		22			22
Apreensão de Animais		3			3
Atendimento ao Usuário	2				2
Boleto - Confissão de Dívida		2	1	13	16
Cabine/Via Inoperante		1	1		2
Cobrança Indevida		1			1
Colaborador - Cabine			1		1
Currículo		11			11
Cursos	1				1
Declarações		1		2	3
DFE - Recibo de Pedágio		2		3	5
Edificações e Instalações		1	1		2
Eixo Suspenso		6	2		8
Faixa de Domínio				1	1
Fiscalização/Controle de Veloc		1			1
Fornecedores		2			2
Guarda de Veículo/Obj Encontra		5			5
Imagens		3			3
Isenção de Cobrança		8			8
Lentidão/Fila			2		2
Nota Fiscal			1		1
Outros de Infra Estrutura			1		1
Outros de Oper. Conser. e Man.			1		1
Outros de Praça de Pedágio			1		1
Pavimento		4	1		5
Radar		1			1
Sinalização		7		1	8
Sistema Automático de Cobrança		16			16
Socorro Mecânico	8	1	6		15
Total Geral	11	98	19	20	148

Tema Geral





eco135