

RELATÓRIO MENSAL OUVIDORIA



eco135

SETEMBRO 2020

DEMANDAS DA OUVIDORIA SETEMBRO/2020

Tipo de Manifestação

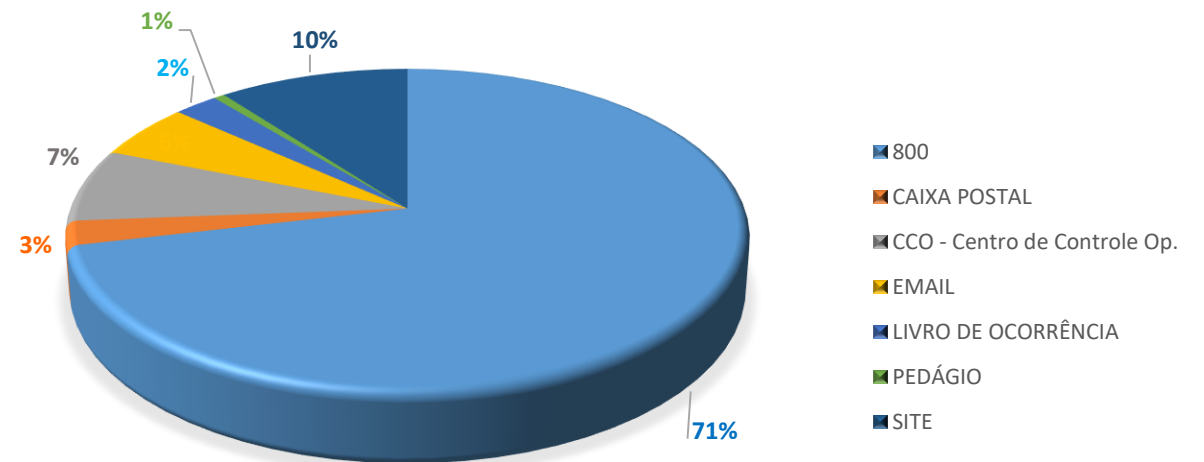
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	
ELOGIO	13
INFORMAÇÃO	73
RECLAMAÇÃO	41
SOLICITAÇÃO	34
SUGESTÃO	3
Total Geral	164



Formas de Contato

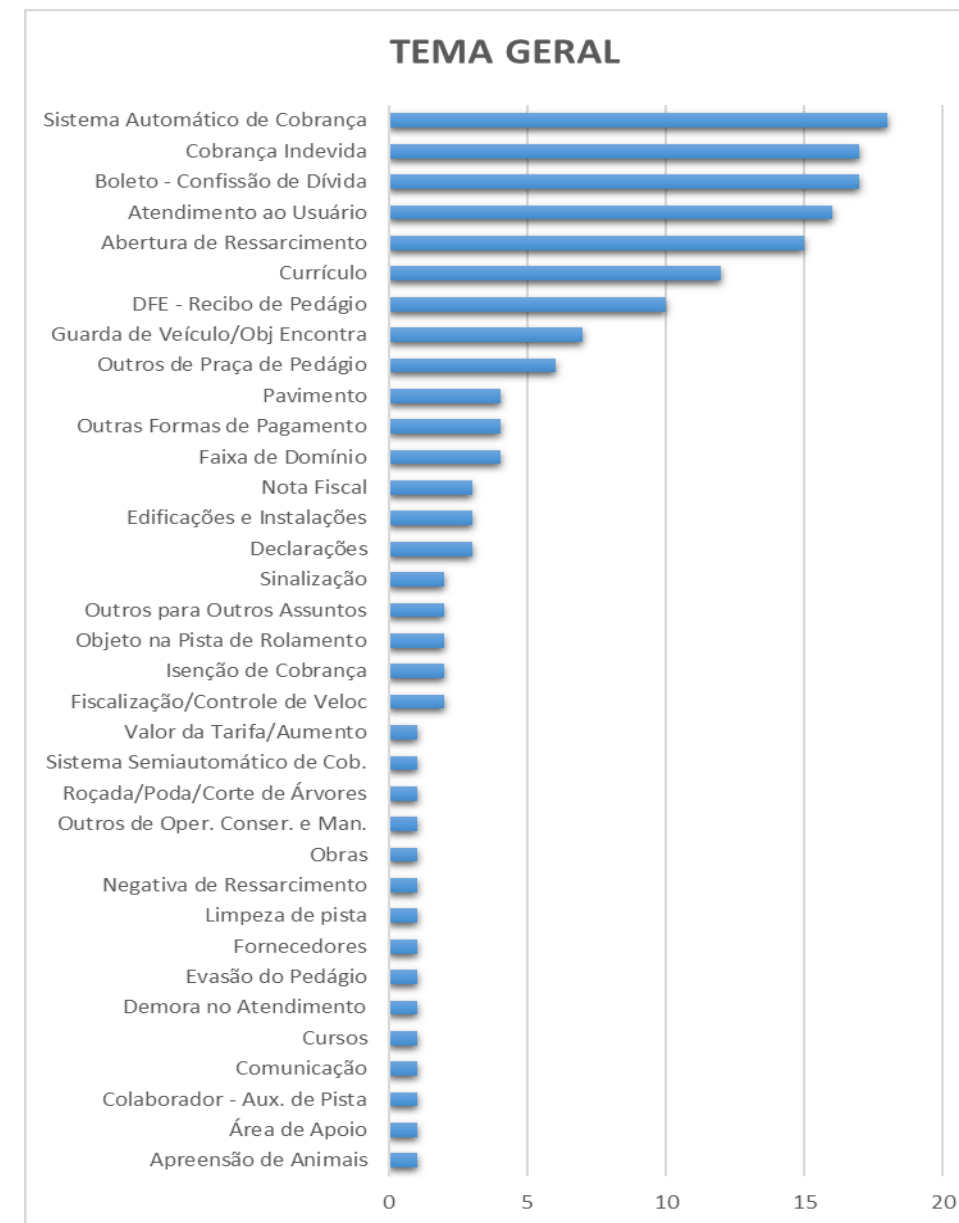
CANAL DE ATENDIMENTO	
800	117
CAIXA POSTAL	4
CCO - Centro de Controle Op.	12
EMAIL	9
LIVRO DE OCORRÊNCIA	4
PEDÁGIO	1
SITE	17
Total Geral	164

CANAL DE ATENDIMENTO



Tema Geral

TEMA GERAL	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL GERAL
Sistema Automático de Cobrança		4	11	3		18
Boleto - Confissão de Dívida		3		14		17
Cobrança Indevida		7	10			17
Atendimento ao Usuário	11		4		1	16
Abertura de Ressarcimento		15				15
Currículo		12				12
DFE - Recibo de Pedágio		2	2	6		10
Guarda de Veículo/Obj Encontra		7				7
Outros de Praça de Pedágio	1	1	3	1		6
Faixa de Domínio		2	2			4
Outras Formas de Pagamento		2	1	1		4
Pavimento		3			1	4
Declarações				3		3
Edificações e Instalações		2	1			3
Nota Fiscal		1		2		3
Fiscalização/Controle de Veloc		1	1			2
Isonção de Cobrança		1	1			2
Objeto na Pista de Rolamento		2				2
Outros para Outros Assuntos		1			1	2
Sinalização		2				2
Apreensão de Animais		1				1
Área de Apoio			1			1
Colaborador - Aux. de Pista	1					1
Comunicação		1				1
Cursos				1		1
Demora no Atendimento			1			1
Evasão do Pedágio		1				1
Fornecedores		1				1
Limpeza de pista			1			1
Negativa de Ressarcimento			1			1
Obras				1		1
Outros de Oper. Conser. e Man.		1				1
Roçada/Poda/Corte de Árvores			1			1
Sistema Semiautomático de Cob.				1		1
Valor da Tarifa/Aumento				1		1
Total Geral	13	73	41	34	3	164





eco135