

RELATÓRIO MENSAL OUVIDORIA



eco135

NOVEMBRO 2020

DEMANDAS DA OUVIDORIA NOVEMBRO/2020

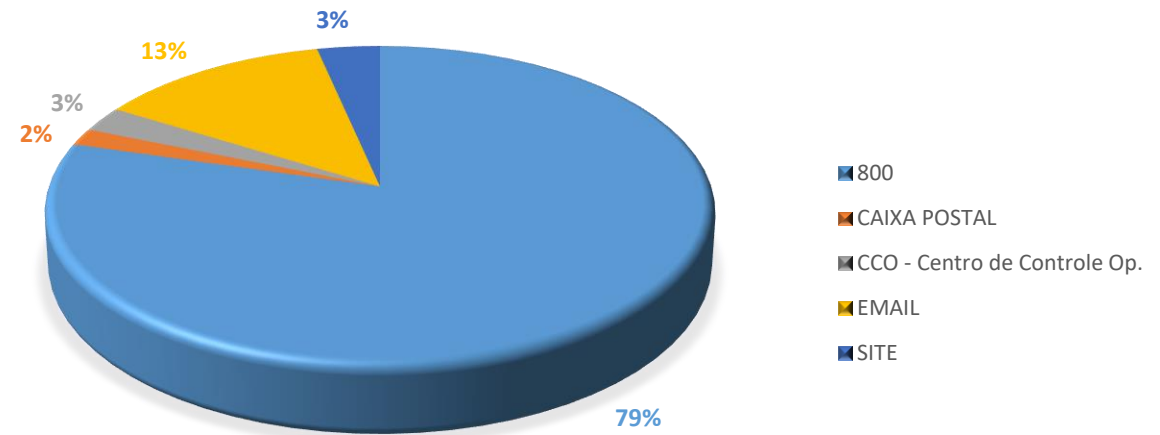
Tipo de Manifestação

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	
ELOGIO	3
INFORMAÇÃO	58
RECLAMAÇÃO	37
SOLICITAÇÃO	17
SUGESTÃO	2
Total Geral	117



CANAL DE ATENDIMENTO	
800	93
CAIXA POSTAL	2
CCO - Centro de Controle Op.	3
EMAIL	15
SITE	4
Total Geral	117

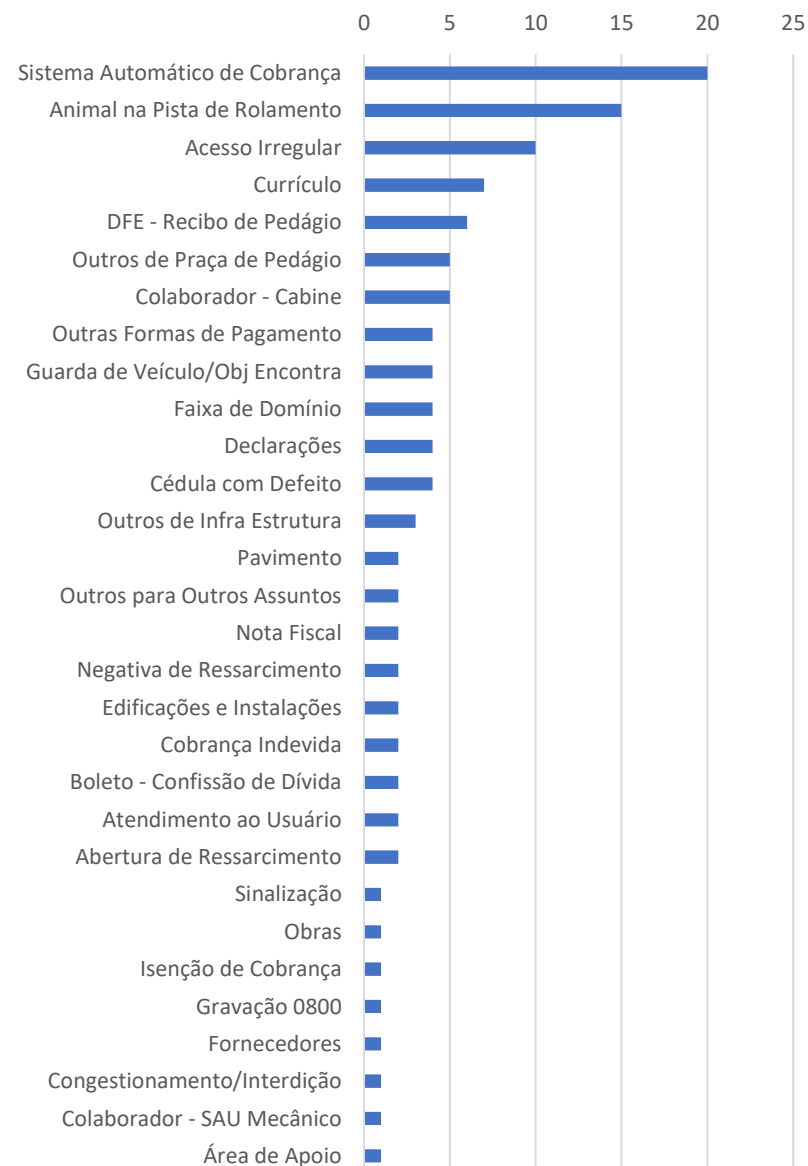
CANAL DE ATENDIMENTO



Tema Geral

Tema Geral	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	Total Geral
Sistema Automático de Cobrança		11	7	2		20
Abertura de Ressarcimento		15				15
Atendimento ao Usuário	2		8			10
Currículo		7				7
DFE - Recibo de Pedágio		2		4		6
Cobrança Indevida		4	1			5
Outros de Praça de Pedágio		1	3	1		5
Boleto - Confissão de Dívida		2		2		4
Declarações				4		4
Faixa de Domínio			3	1		4
Guarda de Veículo/Obj Encontra		4				4
Outras Formas de Pagamento		4				4
Outros de Infra Estrutura			3			3
Animal na Pista de Rolamento		2				2
Área de Apoio			2			2
Cédula com Defeito			2			2
Colaborador - Cabine	1		1			2
Edificações e Instalações					2	2
Negativa de Ressarcimento			2			2
Nota Fiscal			1	1		2
Outros para Outros Assuntos		1	1			2
Pavimento		1	1			2
Acesso Irregular		1				1
Colaborador - SAU Mecânico			1			1
Congestionamento/Interdição			1			1
Fornecedores		1				1
Gravação 0800				1		1
Isenção de Cobrança		1				1
Obras				1		1
Sinalização		1				1
Total Geral	3	58	37	17	2	117

TEMA GERAL





eco135