

RELATÓRIO MENSAL OUVIDORIA



eco135

MARÇO 2021

DEMANDAS DA OUVIDORIA MARÇO/2021

Tipo de Manifestação

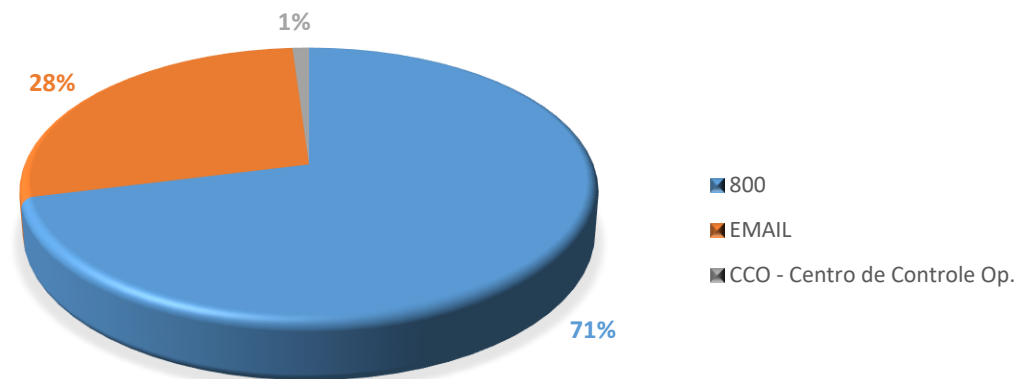
TIPOS DE MANIFESTAÇÃO	
INFORMAÇÃO	114
SOLICITAÇÃO	29
RECLAMAÇÃO	27
ELOGIO	16
SUGESTÃO	1
Total Geral	187



Formas de Contato

CANAL DE ATENDIMENTO	
800	133
EMAIL	52
CCO - Centro de Controle Op.	2
Total Geral	187

CANAL DE ATENDIMENTO



Tema Geral

TEMA GERAL	INFORMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	RECLAMAÇÃO	ELOGIO	SUGESTÃO	Total Geral
Sistema Automático de Cobrança	27	5	2			34
Currículo	25					25
Pavimento	2		10		1	13
Colaborador - Cabine				13		13
Isenção de Cobrança	11					11
Declarações	2	7				9
Cobrança Indevida	8					8
Abertura de Ressarcimento	8					8
Atendimento ao Usuário			4	3		7
Boleto - Confissão de Dívida		7				7
Faixa de Domínio	1	4	1			6
Guarda de Veículo/Obj Encontra	6					6
Fornecedores	6					6
Outros para Outros Assuntos	4					4
DFE - Recibo de Pedágio	3	1				4
Edificações e Instalações	2		1			3
Cabine/Via Inoperante	1		2			3
Imagens	2	1				3
Sinalização	1	1	1			3
Outros de Oper. Conser. e Man.	1	1				2
Roçada/Poda/Corte de Árvores			2			2
Valor da Tarifa/Aumento	1	1				2
Animal na Pista de Rolamento	2					2
Outros de Infra Estrutura			2			2
Negativa de Ressarcimento			1			1
Colaborador - Papa-filas	1					1
Objeto na Pista de Rolamento			1			1
Outras Formas de Pagamento		1				1
Total Geral	114	29	27	16	1	187





eco135