

RELATÓRIO MENSAL OUVIDORIA



eco135

JULHO 2020

DEMANDAS DA OUVIDORIA JULHO/2020

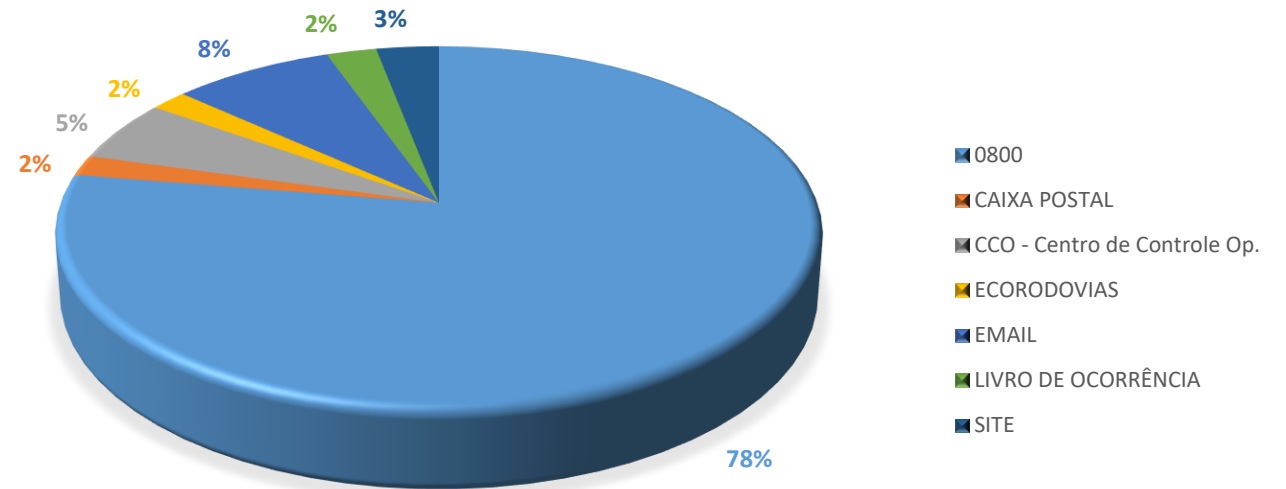
Tipo de Manifestação

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	
ELOGIO	9
INFORMAÇÃO	114
RECLAMAÇÃO	17
SOLICITAÇÃO	22
SUGESTÃO	3
Total Geral	165



CANAL DE ATENDIMENTO

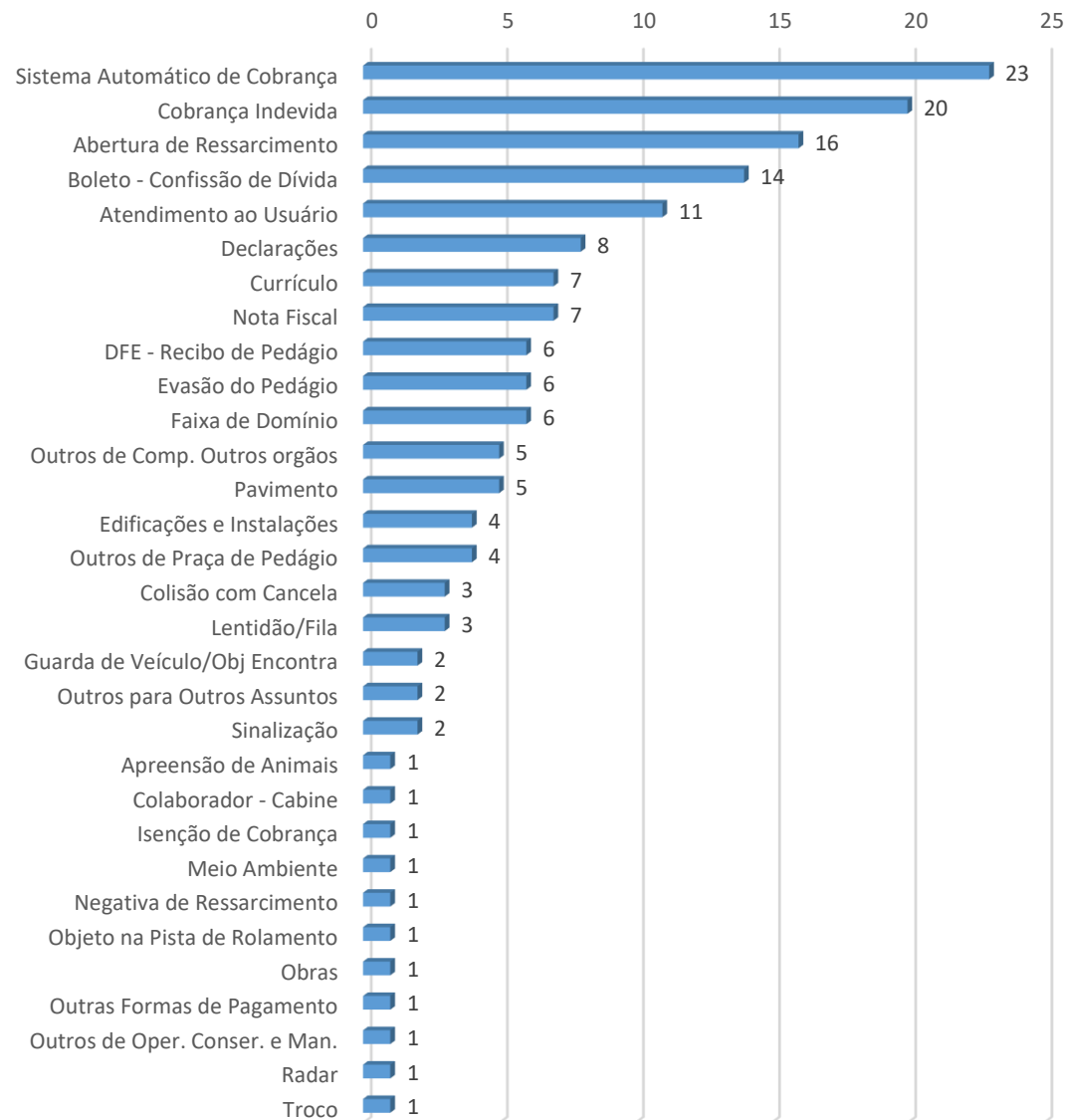
CANAL DE ATENDIMENTO	
0800	128
CAIXA POSTAL	3
CCO - Centro de Controle Op.	9
ECORODOVIAS	3
EMAIL	13
LIVRO DE OCORRÊNCIA	4
SITE	5
Total Geral	165



Tema Geral

TEMA GERAL	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	Total Geral
Sistema Automático de Cobrança		20	1	1	1	23
Cobrança Indevida		19	1			20
Abertura de Ressarcimento		16				16
Boleto - Confissão de Dívida		5		9		14
Atendimento ao Usuário	8	2	1			11
Declarações		2		6		8
Currículo		7				7
Nota Fiscal		3		4		7
DFE - Recibo de Pedágio		4		2		6
Evasão do Pedágio		6				6
Faixa de Domínio		3	2		1	6
Outros de Comp. Outros órgãos		5				5
Pavimento		3	2			5
Edificações e Instalações	1		2		1	4
Outros de Praça de Pedágio		2	2			4
Colisão com Cancela		3				3
Lentidão/Fila			3			3
Guarda de Veículo/Obj Encontra		2				2
Outros para Outros Assuntos		2				2
Sinalização		2				2
Apreensão de Animais		1				1
Colaborador - Cabine			1			1
Isenção de Cobrança		1				1
Meio Ambiente		1				1
Negativa de Ressarcimento			1			1
Objeto na Pista de Rolamento		1				1
Obras			1			1
Outras Formas de Pagamento		1				1
Outros de Oper. Conser. e Man.		1				1
Radar		1				1
Troco		1				1
Total Geral	9	114	17	22	3	165

TEMA GERAL





eco135