

RELATÓRIO MENSAL OUVIDORIA



eco135

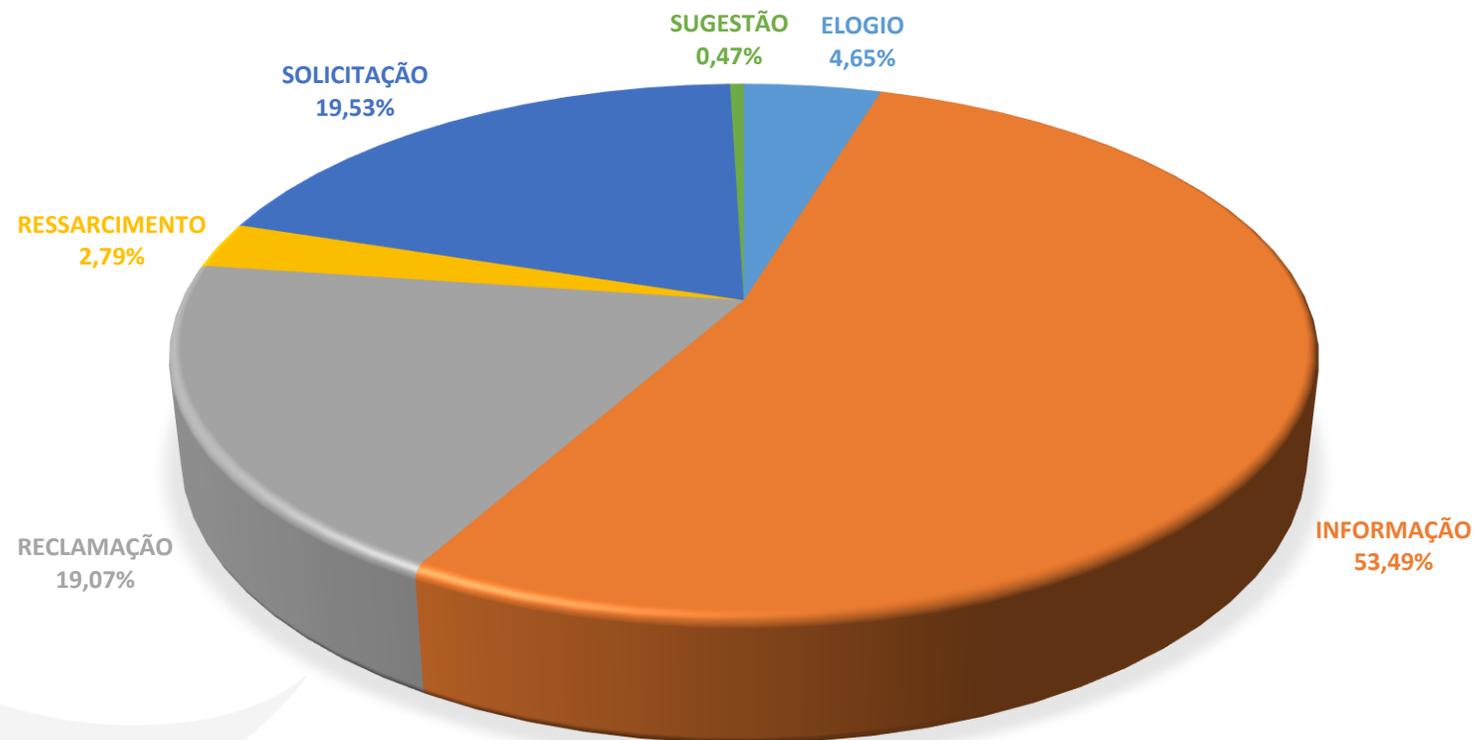
JANEIRO 2020

DEMANDAS DA OUVIDORIA JANEIRO/2020

Tipo de Manifestação

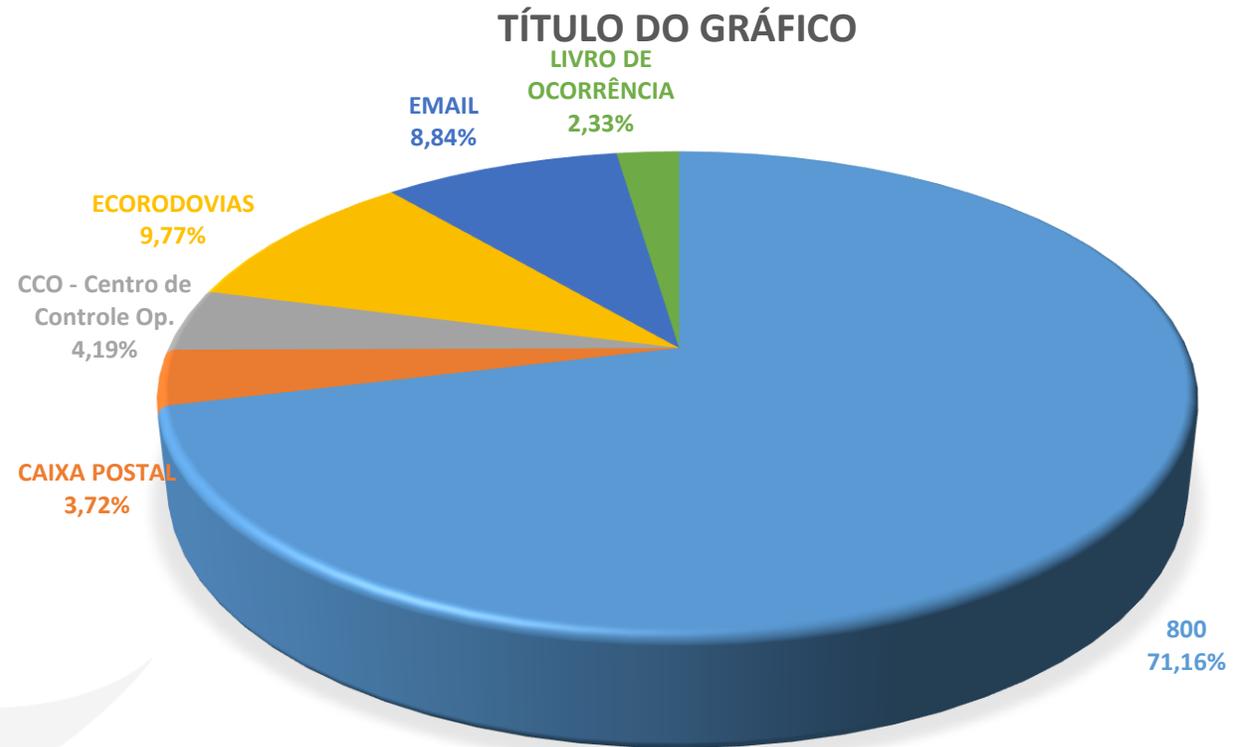
Tipo de Manifestação	
ELOGIO	10
INFORMAÇÃO	115
RECLAMAÇÃO	41
RESSARCIMENTO	6
SOLICITAÇÃO	42
SUGESTÃO	1
Total Geral	215

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO



Formas de Contato

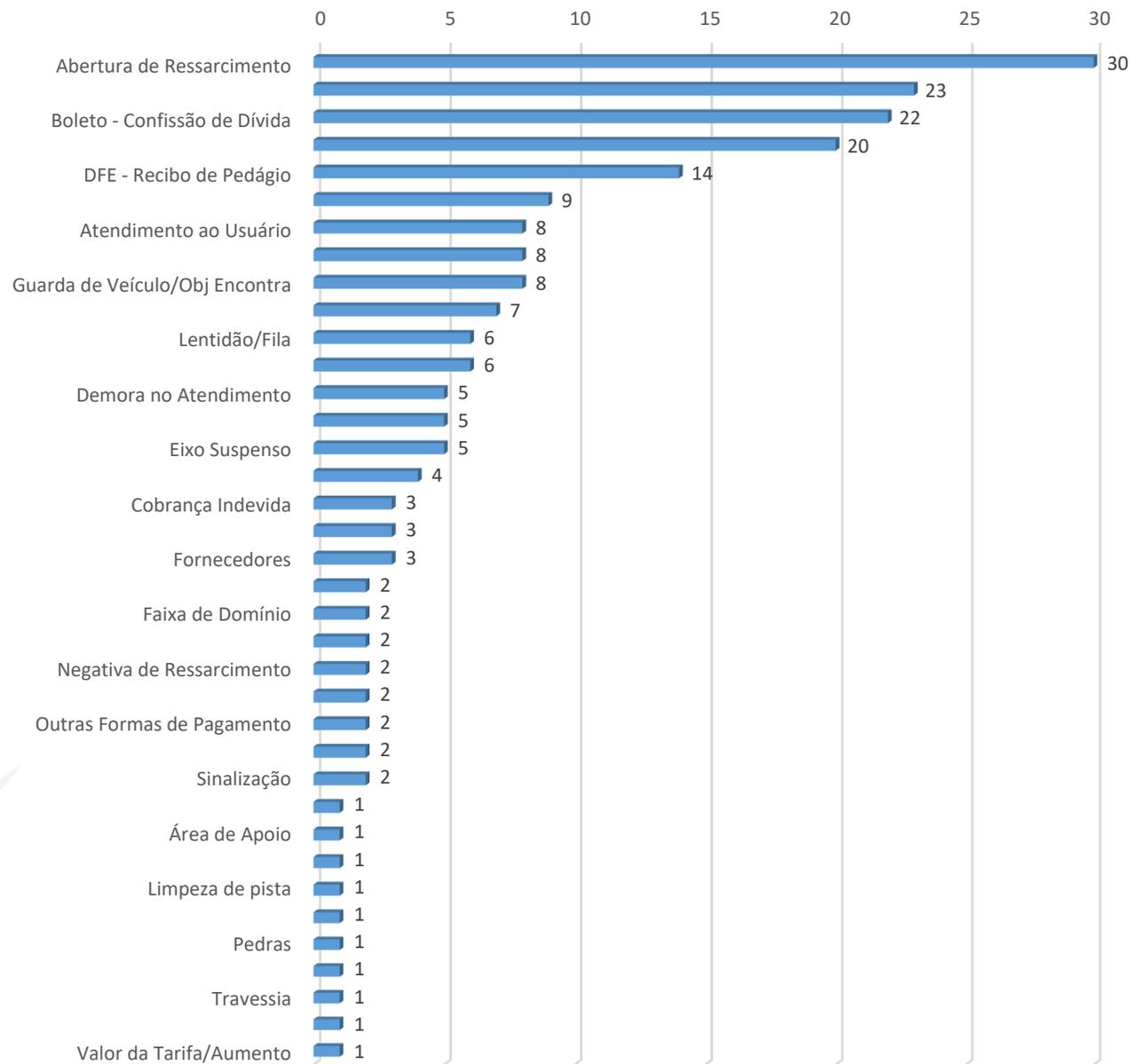
Formas de Contato	
800	153
CAIXA POSTAL	8
CCO - Centro de Controle Op.	9
ECORODOVIAS	21
EMAIL	19
LIVRO DE OCORRÊNCIA	5
Total Geral	215



Tema Geral

Tema Geral	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	RESSARCIMENTO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	Total Geral
Abertura de Ressarcimento		30					30
Sistema Automático de Cobrança		19	3		1		23
Boleto - Confissão de Dívida		2			20		22
Currículo		20					20
DFE - Recibo de Pedágio		3			11		14
Pavimento		1	8				9
Atendimento ao Usuário	7	1					8
Evasão do Pedágio		8					8
Guarda de Veículo/Obj Encontra		8					8
Declarações		2			5		7
Lentidão/Fila			6				6
Socorro Mecânico	2		4				6
Demora no Atendimento			5				5
Edificações e Instalações	1		4				5
Eixo Suspenso		3	2				5
Imagens		3			1		4
Cobrança Indevida		1	1	1			3
Colisão com Cancela				3			3
Fornecedores		3					3
Apreensão de Animais		2					2
Faixa de Domínio					2		2
Isenção de Cobrança		2					2
Negativa de Ressarcimento			2				2
Obras			1		1		2
Outras Formas de Pagamento		1				1	2
Polícia Militar Rodoviária		2					2
Sinalização		1			1		2
Administradoras TAG			1				1
Área de Apoio			1				1
Cédula com Defeito			1				1
Limpeza de pista			1				1
Outros de Infra Estrutura			1				1
Pedras				1			1
Sistema Semiautomático de Cob.		1					1
Travessia		1					1
Troco				1			1
Valor da Tarifa/Aumento		1					1
Total Geral	10	115	41	6	42	1	215

Tema Geral





eco135