

RELATÓRIO MENSAL OUVIDORIA

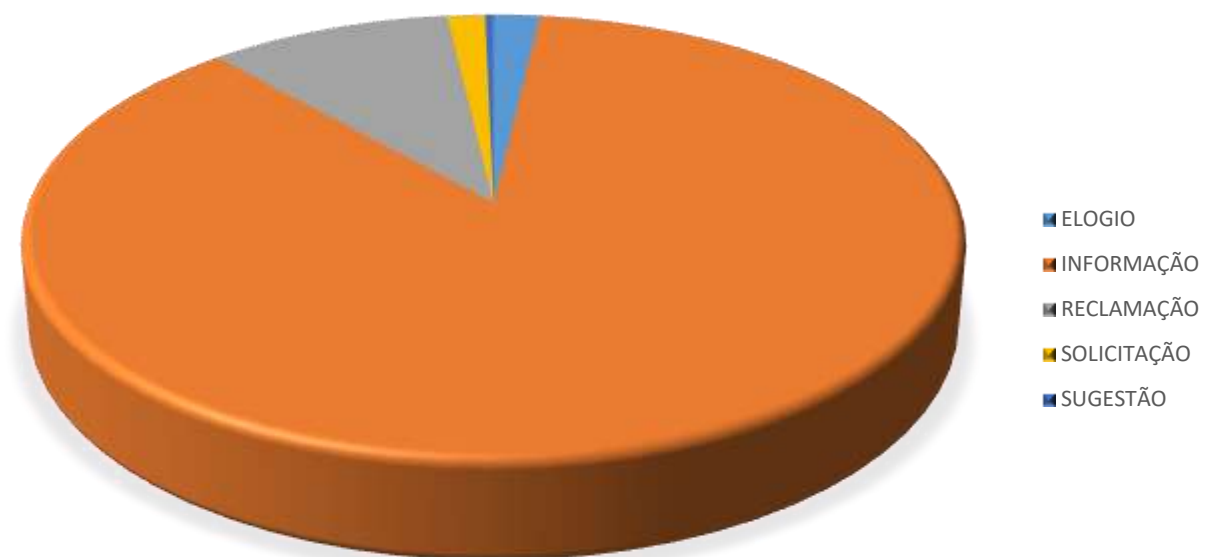


ABRIL 2019

DEMANDAS DA OUVIDORIA ABRIL/2019

Tipo de Manifestação	
ELOGIO	11
INFORMAÇÃO	515
RECLAMAÇÃO	58
SOLICITAÇÃO	9
SUGESTÃO	2
Total Geral	595

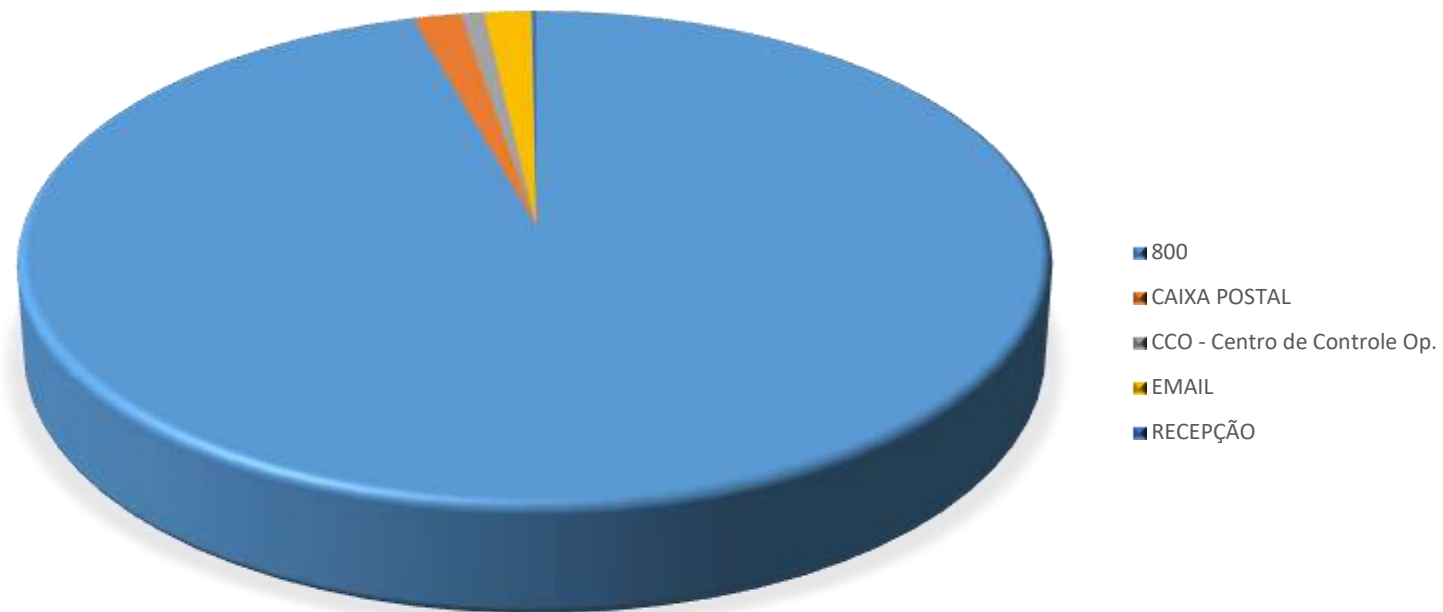
TIPO DE MANIFESTAÇÃO



Formas de Contato

FORMAS DE CONTATO

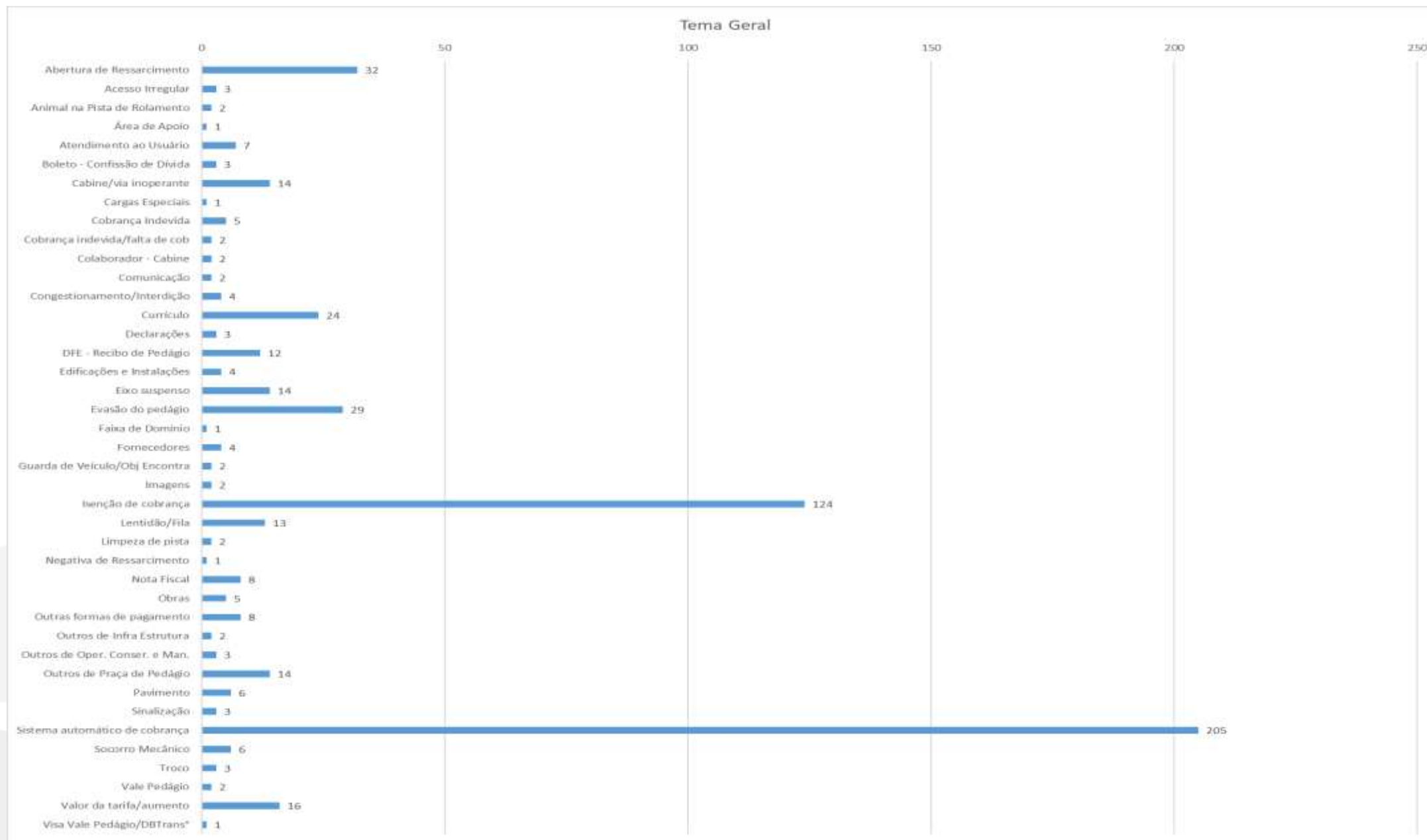
Formas de Contato	
800	569
CAIXA POSTAL	10
CCO - Centro de Controle Op.	5
EMAIL	10
RECEPÇÃO	1
Total Geral	595



Tema Geral



Tema Geral	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	Total Geral
Abertura de Ressarcimento		32				32
Acesso Irregular		3				3
Animal na Pista de Rolamento		2				2
Área de Apoio			1			1
Atendimento ao Usuário	6		1			7
Boleto - Confissão de Dívida		2		1		3
Cabine/via inoperante		5	9			14
Cargas Especiais		1				1
Cobrança Indevida		3	2			5
Cobrança indevida/falta de cob		2				2
Colaborador - Cabine	2					2
Comunicação		2				2
Congestionamento/Interdição		3			1	4
Currículo		24				24
Declarações		1		2		3
DFE - Recibo de Pedágio		8	2	2		12
Edificações e Instalações		4				4
Eixo suspenso		8	6			14
Evasão do pedágio		29				29
Faixa de Domínio					1	1
Fornecedores		4				4
Guarda de Veículo/Obj Encontra		2				2
Imagens		1		1		2
Isenção de cobrança		122	2			124
Lentidão/Fila			13			13
Limpeza de pista		2				2
Negativa de Ressarcimento			1			1
Nota Fiscal		7		1		8
Obras			3	2		5
Outras formas de pagamento		8				8
Outros de Infra Estrutura			2			2
Outros de Oper. Conser. e Man.		3				3
Outros de Praça de Pedágio		13	1			14
Pavimento		2	4			6
Sinalização		2	1			3
Sistema automático de cobrança		203	2			205
Socorro Mecânico	3		3			6
Troco		2	1			3
Vale Pedágio		2				2
Valor da tarifa/aumento		12	4			16
Visa Vale Pedágio/DBTrans°		1				1
Total Geral	11	515	58	9	2	595





eco135