

RELATÓRIO MENSAL OUVIDORIA



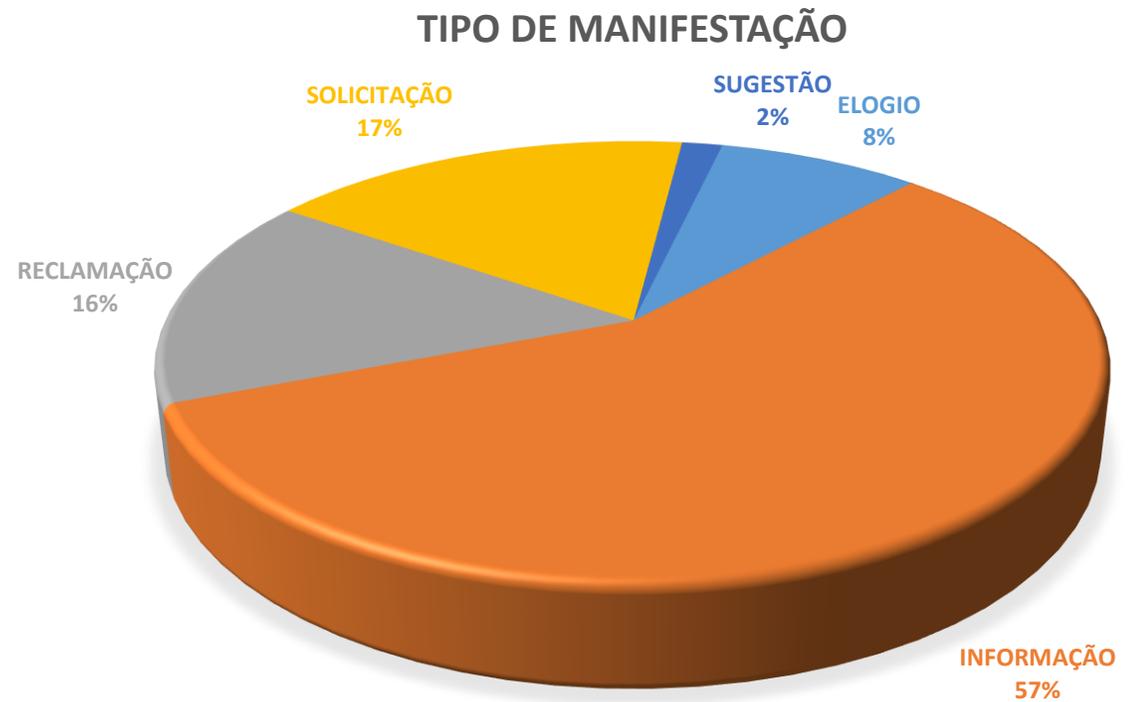
eco135

JULHO/2019

DEMANDAS DA OUVIDORIA JULHO/2019

Tipo de Manifestação

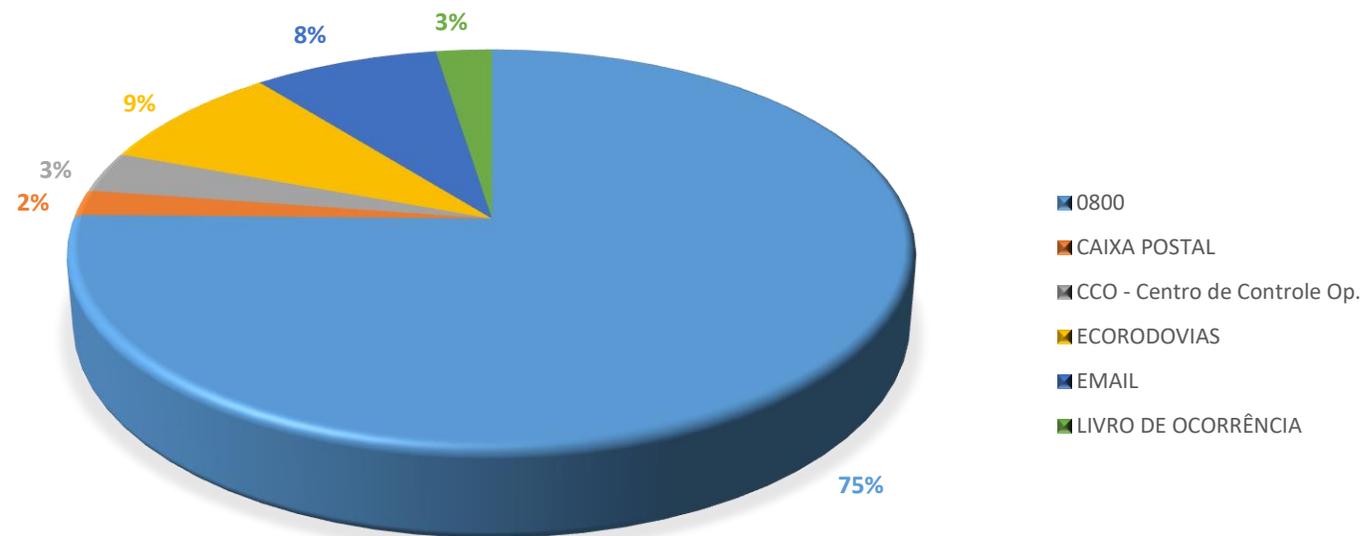
Tipo de Manifestação	
ELOGIO	20
INFORMAÇÃO	139
RECLAMAÇÃO	38
SOLICITAÇÃO	42
SUGESTÃO	4
Total Geral	243



Formas de Contato

Canal de Atendimento	
0800	183
CAIXA POSTAL	5
CCO - Centro de Controle Op.	8
ECORODOVIAS	21
EMAIL	20
LIVRO DE OCORRÊNCIA	6
Total Geral	243

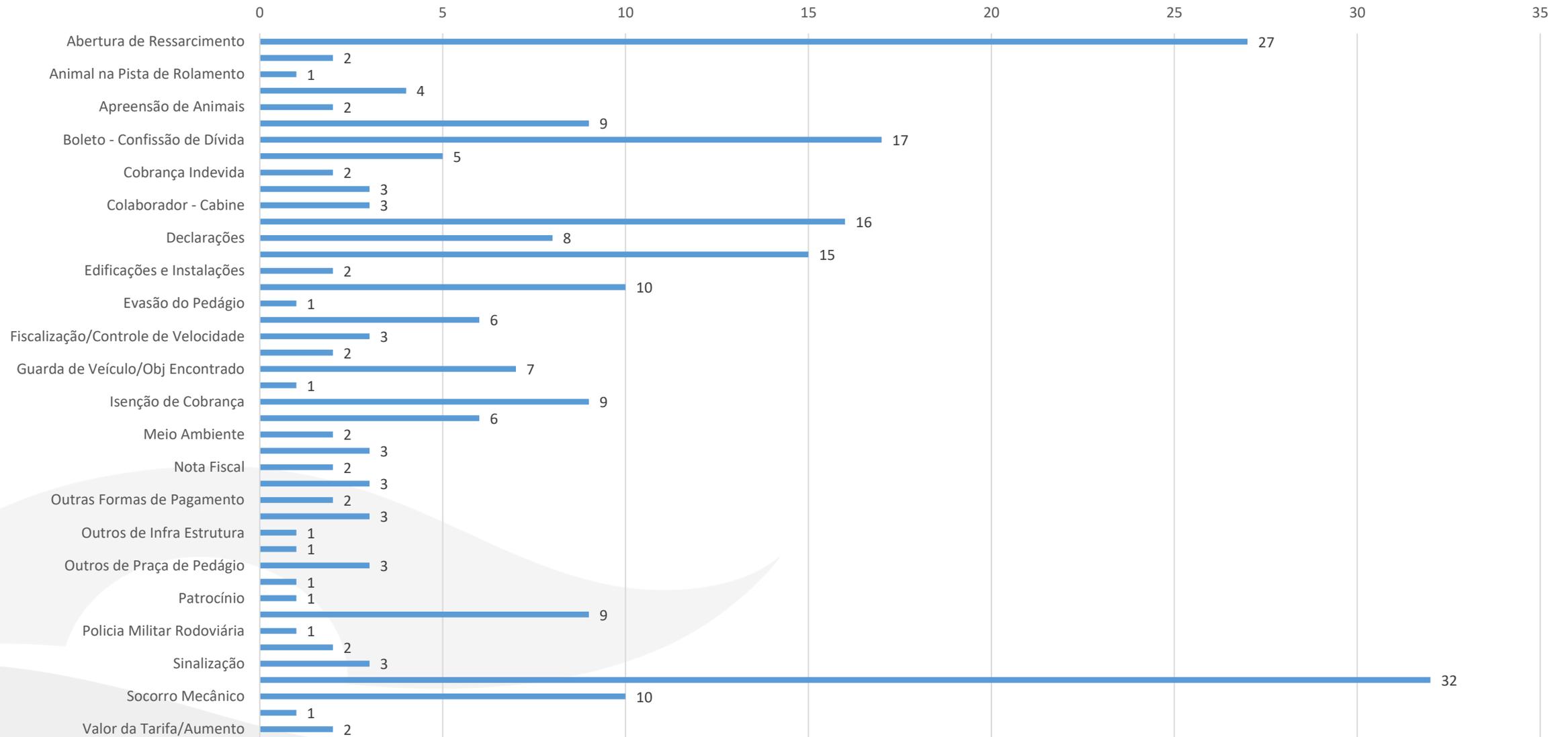
TÍTULO DO GRÁFICO



Tema Geral

Tema Geral	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	Total Geral	
Abertura de Ressarcimento		27				27	
Acesso Irregular		2				2	
Animal na Pista de Rolamento		1				1	
APH	4					4	
Apreensão de Animais		2				2	
Atendimento ao Usuário	6	1			2	9	
Boleto - Confissão de Dívida					17	17	
Cabine/Via Inoperante		1		4		5	
Cobrança Indevida		2				2	
Colaborador - Aux. de Pista	3					3	
Colaborador - Cabine				3		3	
Currículo		16				16	
Declarações		1			7	8	
DFE - Recibo de Pedágio		8			7	15	
Edificações e Instalações				1		1	
Eixo Suspenso		5		5		10	
Evasão do Pedágio		1				1	
Faixa de Domínio		2		1	3	6	
Fiscalização/Controle de Velocidade		3				3	
Fornecedores		2				2	
Guarda de Veículo/Obj Encontrado		7				7	
Imagens					1	1	
Isenção de Cobrança		9				9	
Lentidão/Fila				6		6	
Meio Ambiente		2				2	
Negativa de Ressarcimento				3		3	
Nota Fiscal		1			1	2	
Obras					3	3	
Outras Formas de Pagamento		2				2	
Outros de Comp. Outros órgãos		2		1		3	
Outros de Infra Estrutura	1					1	
Outros de Oper. Conser. e Man.	1					1	
Outros de Praça de Pedágio		1		1	1	3	
Outros para Outros Assuntos		1				1	
Patrocínio					1	1	
Pavimento	1	4		3		9	
Polícia Militar Rodoviária		1				1	
Radar		2				2	
Sinalização		1		1	1	3	
Sistema Automático de Cobrança		29		3		32	
Socorro Mecânico	4			6		10	
Travessia		1				1	
Valor da Tarifa/Aumento		2				2	
Total Geral	20	139		38	42	4	243

TEMA GERAL





eco135