

RELATÓRIO MENSAL OUVIDORIA



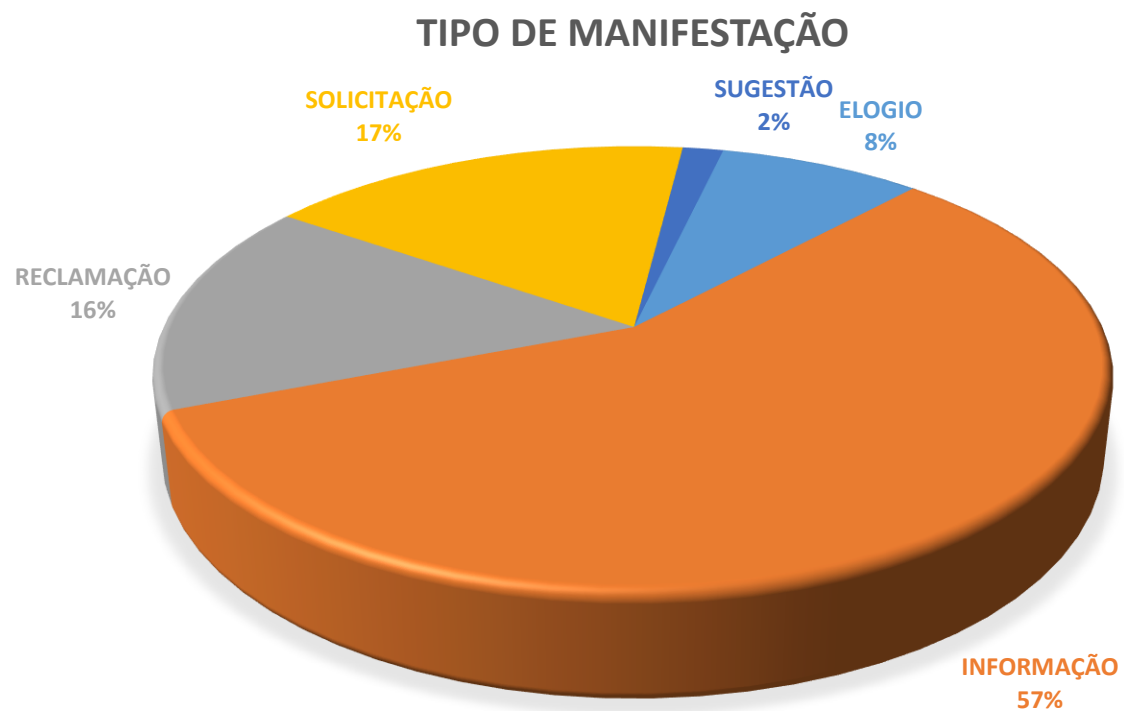
eco135

JULHO/2019

DEMANDAS DA OUVIDORIA JULHO/2019

Tipo de Manifestação

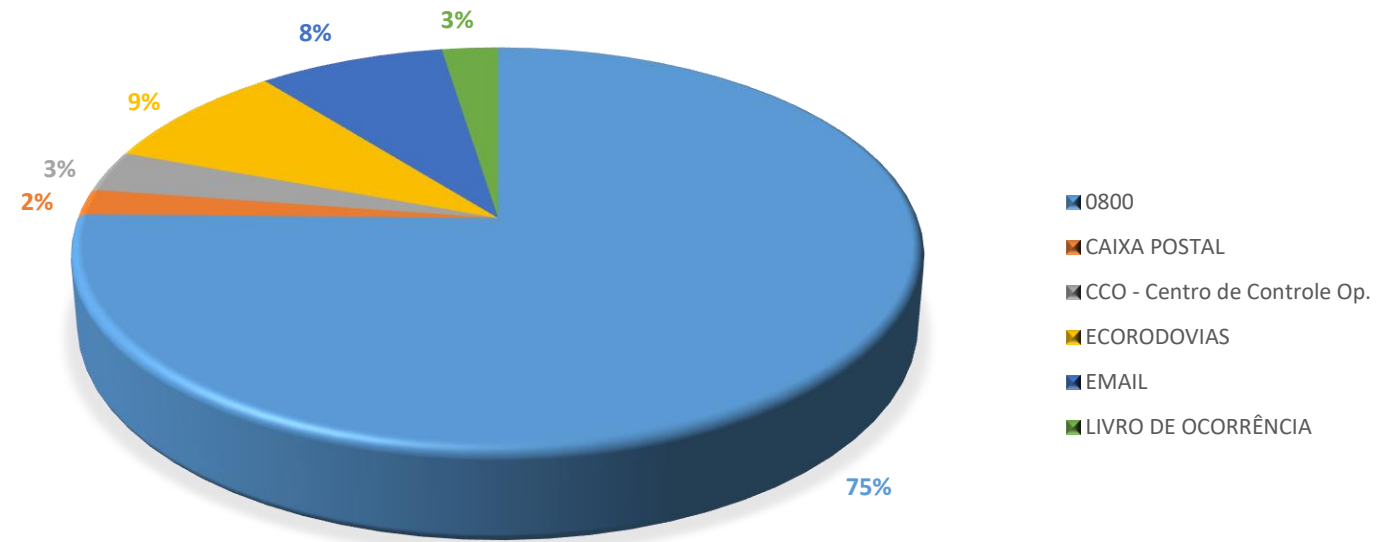
| Tipo de Manifestação | |
|----------------------|------------|
| ELOGIO | 20 |
| INFORMAÇÃO | 139 |
| RECLAMAÇÃO | 38 |
| SOLICITAÇÃO | 42 |
| SUGESTÃO | 4 |
| Total Geral | 243 |



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 |

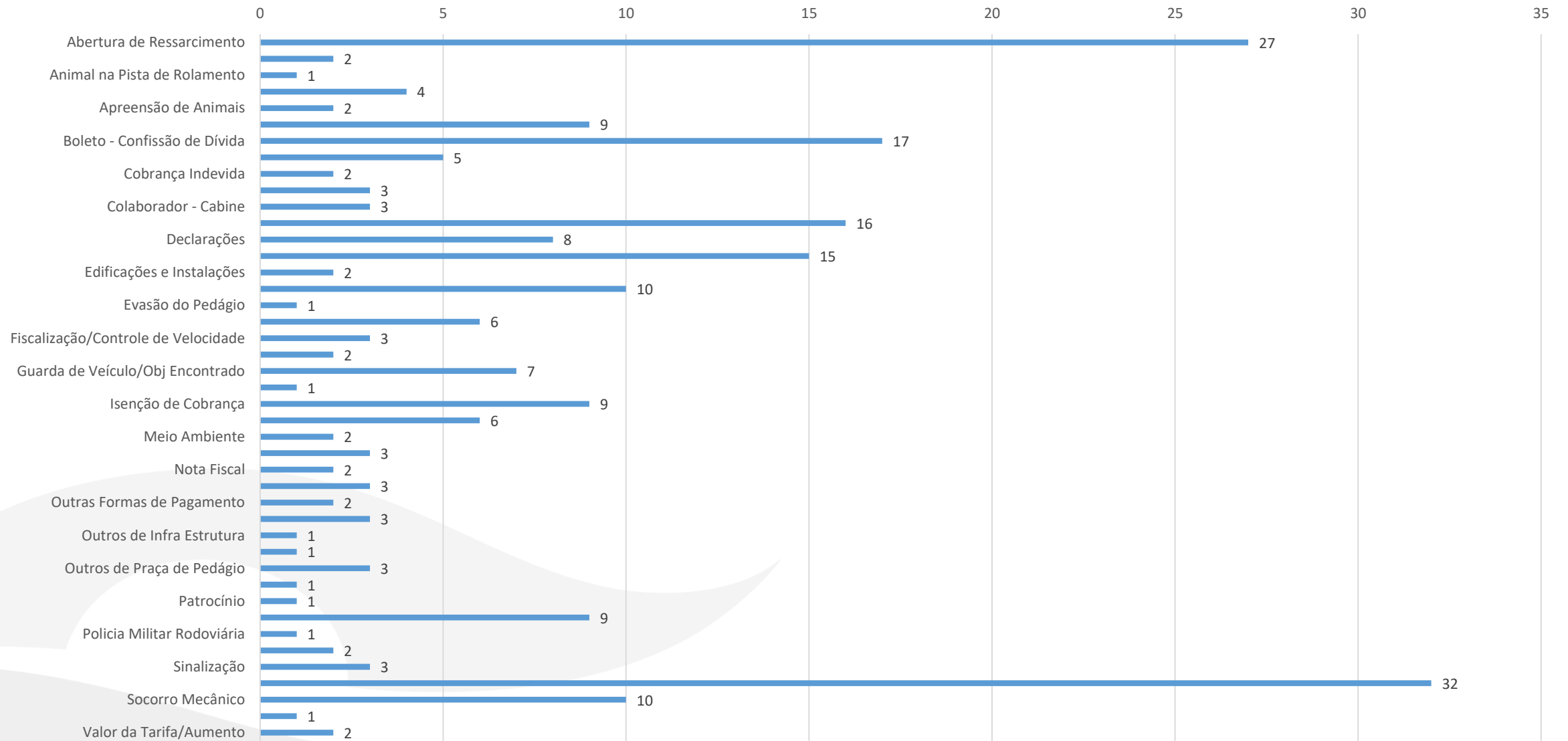
TÍTULO DO GRÁFICO



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