

RELATÓRIO MENSAL OUVIDORIA



eco135

JUNHO 2019

DEMANDAS DA OUVIDORIA JUNHO/2019

Tipo de Manifestação

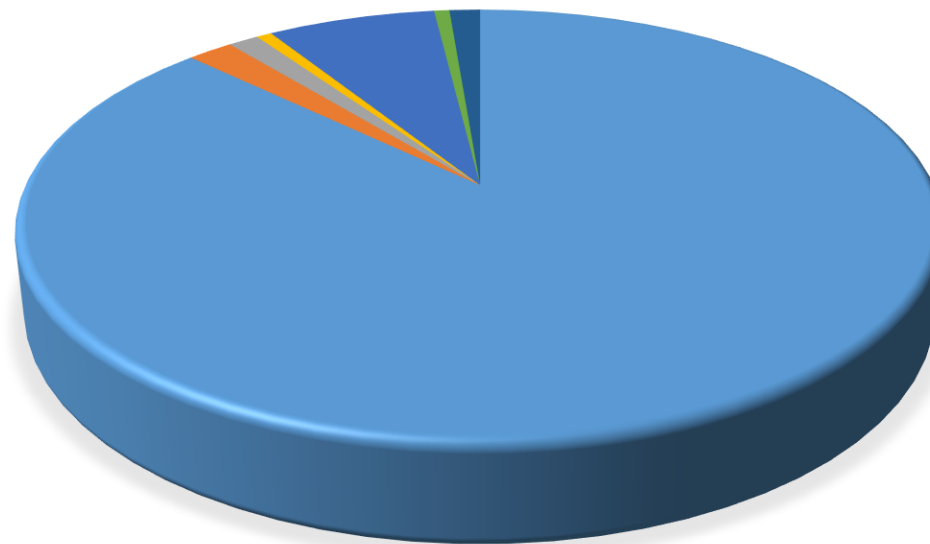
Tipo de Manifestação	
ELOGIO	13
INFORMAÇÃO	88
RECLAMAÇÃO	26
SOLICITAÇÃO	29
Total Geral	156



Formas de Contato

Formas de Contato	
0800	136
CAIXA POSTAL	3
CCO - Centro de Controle Operacional	2
ECORODOVIAS	1
EMAIL	11
PEDÁGIO	1
RECEPÇÃO	2
Total Geral	156

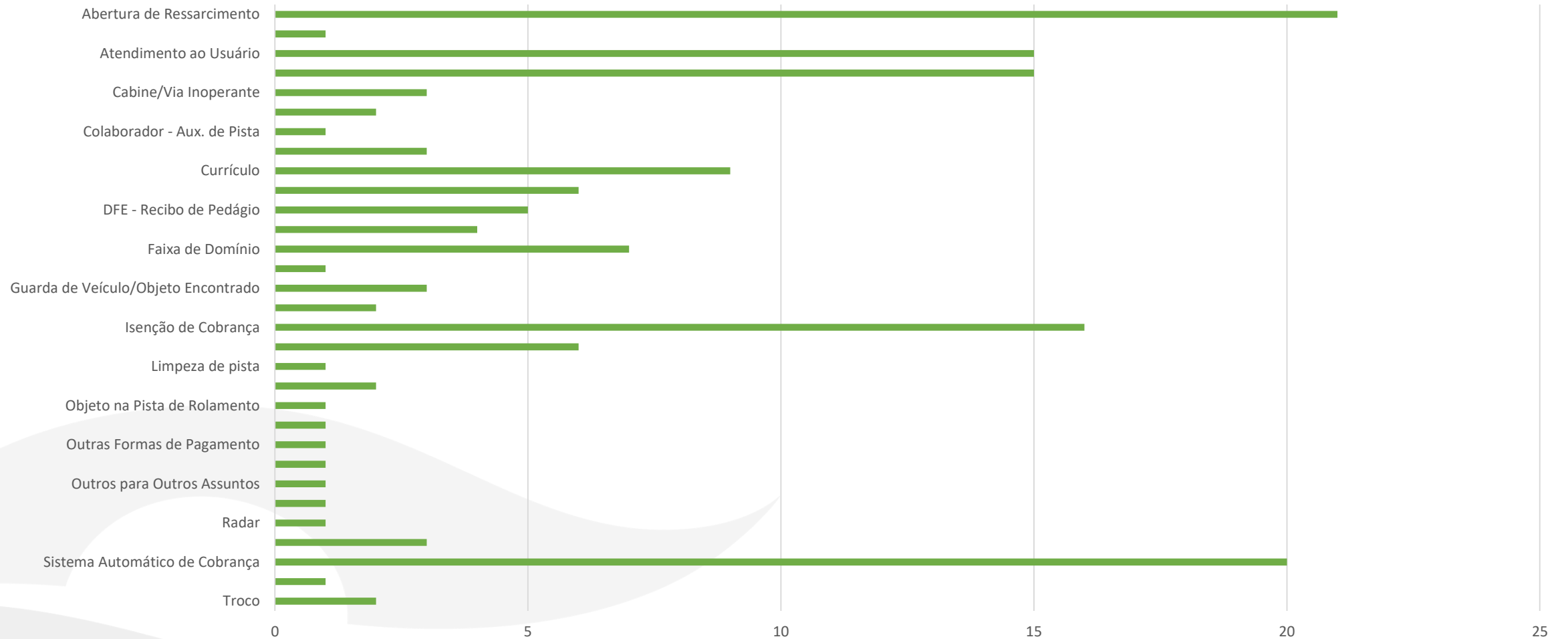
FORMAS DE CONTATO



- 0800
- CAIXA POSTAL
- CCO - Centro de Controle Operacional
- ECORODOVIAS
- EMAIL
- PEDÁGIO
- RECEPÇÃO

Tema Geral	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	Total Geral
Abertura de Ressarcimento		21			21
Administradoras TAG			1		1
Atendimento ao Usuário	10	2	3		15
Boleto - Confissão de Dívida		3		12	15
Cabine/Via Inoperante		1	2		3
Cobrança Indevida			1	1	2
Colaborador - Aux. de Pista			1		1
Colaborador - Cabine			3		3
Currículo		9			9
Declarações		1		5	6
DFE - Recibo de Pedágio		2		3	5
Eixo Suspenso		2	2		4
Faixa de Domínio	1	2	1	3	7
Fiscalização/Controle de Velocidade		1			1
Guarda de Veículo/Objeto Encontrado		3			3
Imagens		2			2
Isenção de Cobrança		15	1		16
Lentidão/Fila			6		6
Limpeza de pista			1		1
Nota Fiscal				2	2
Objeto na Pista de Rolamento		1			1
Obras				1	1
Outras Formas de Pagamento		1			1
Outros de Operação Conservação e Manutenção	1				1
Outros para Outros Assuntos			1		1
Pavimento		1			1
Radar		1			1
Sinalização		1	1	1	3
Sistema Automático de Cobrança		18	2		20
Socorro Mecânico	1				1
Troco		1		1	2
Total Geral	13	88	26	29	156

TEMA GERAL





eco135