

# RELATÓRIO MENSAL OUVIDORIA

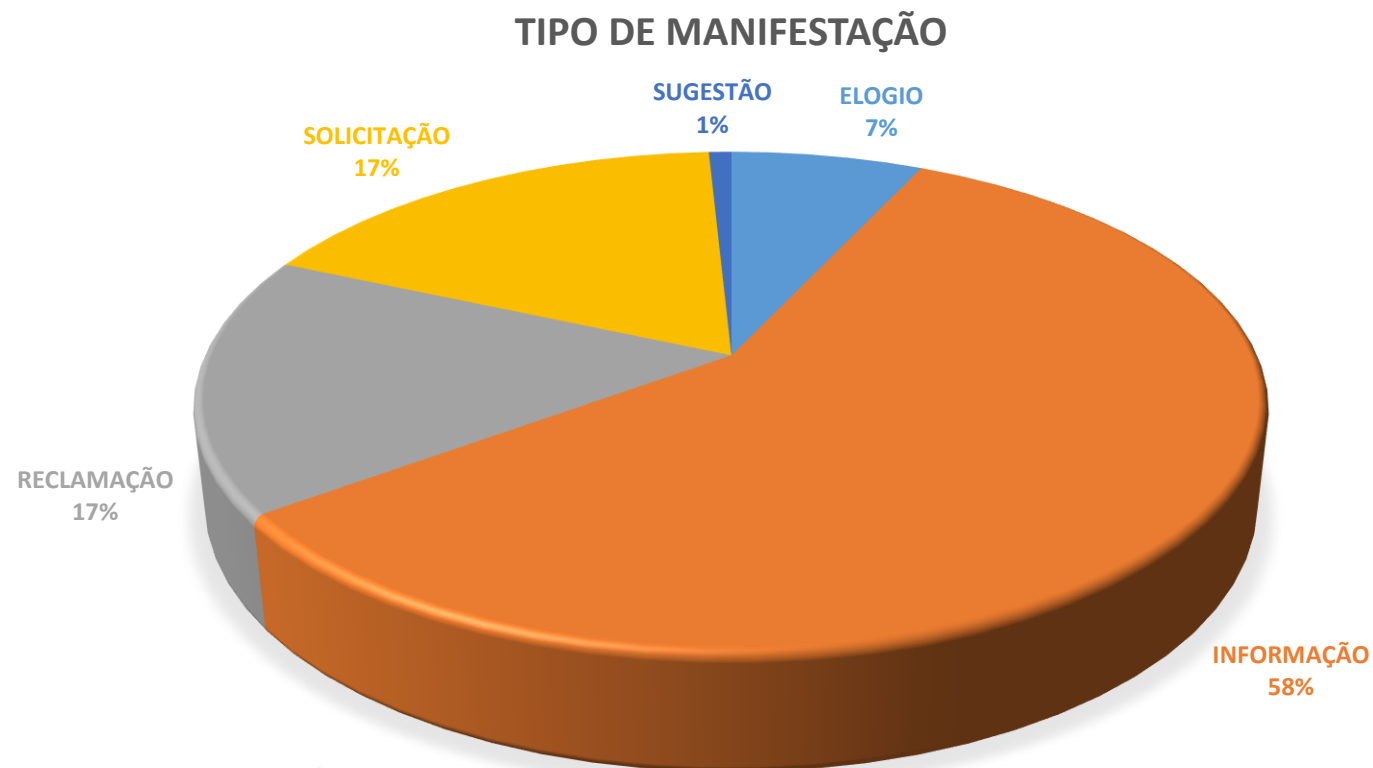


**eco135**

**MAIO 2019**

# DEMANDAS DA OUVIDORIA MAIO/2019

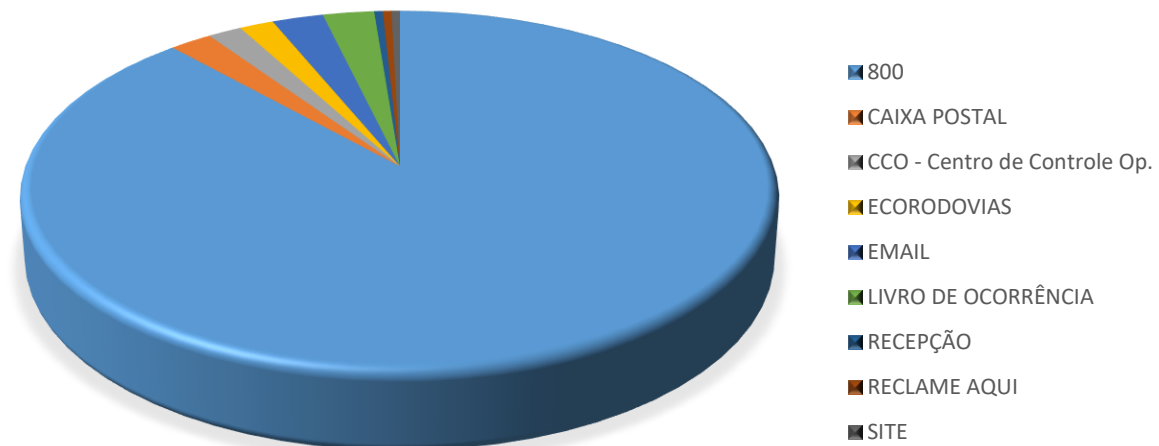
Tipo de Manifestação	
ELOGIO	17
INFORMAÇÃO	142
RECLAMAÇÃO	41
SOLICITAÇÃO	43
SUGESTÃO	2
<b>Total Geral</b>	<b>245</b>



# Formas de Contato

Formas de Contato	
800	217
CAIXA POSTAL	5
CCO - Centro de Controle Op.	4
ECORODOVIAS	4
EMAIL	6
LIVRO DE OCORRÊNCIA	6
RECEPÇÃO	1
RECLAME AQUI	1
SITE	1
<b>Total Geral</b>	<b>245</b>

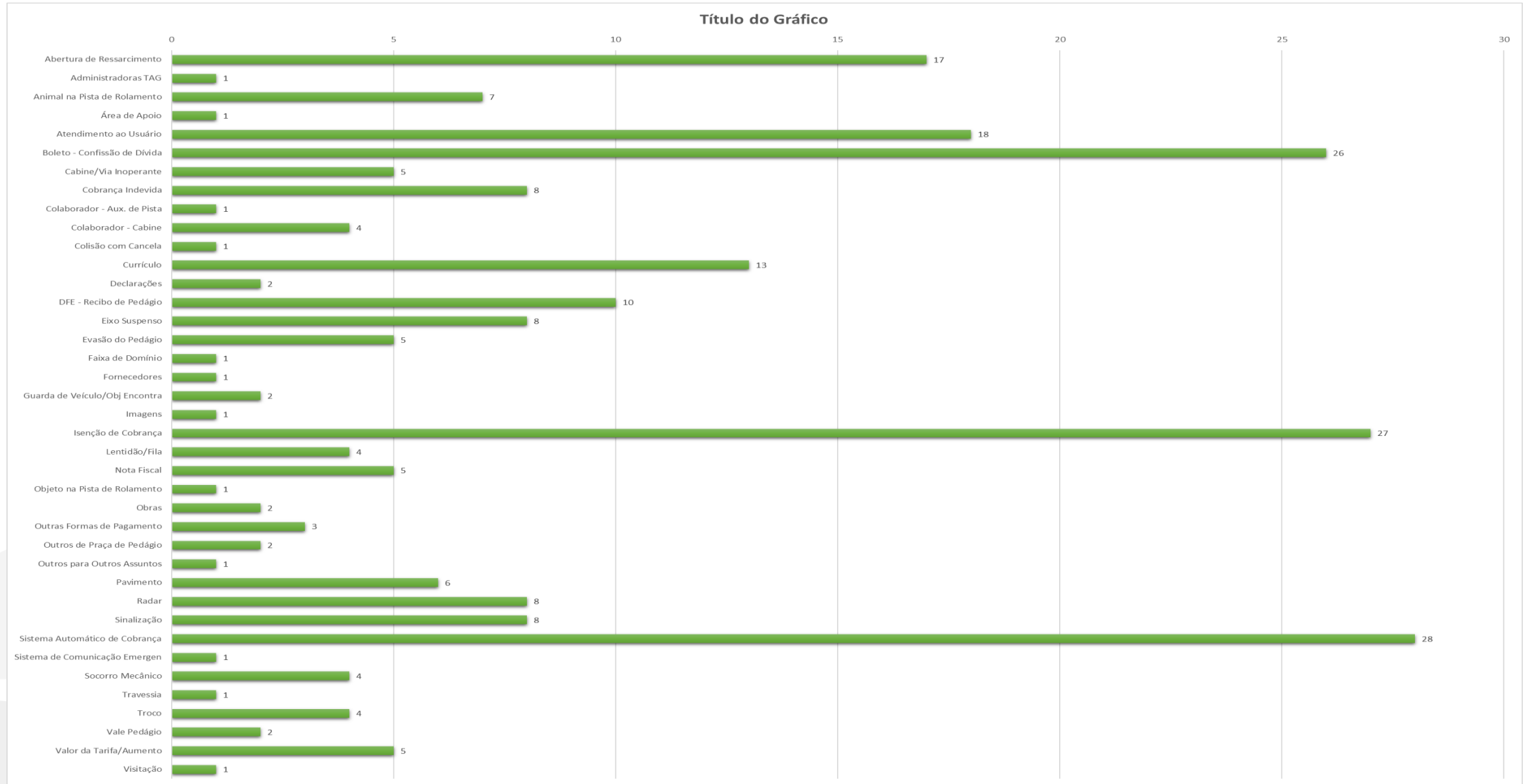
## FORMAS DE CONTATO



# Tema Geral



Tema Geral	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	Total Geral
Abertura de Ressarcimento		17				17
Administradoras TAG			1			1
Animal na Pista de Rolamento		6		1		7
Área de Apoio			1			1
Atendimento ao Usuário	14	1	3			18
Boleto - Confissão de Dívida		3		23		26
Cabine/Via Inoperante		1	4			5
Cobrança Indevida		5	1	2		8
Colaborador - Aux. de Pista			1			1
Colaborador - Cabine	2		2			4
Colisão com Cancela		1				1
Currículo		13				13
Declarações				2		2
DFE - Recibo de Pedágio		6		4		10
Eixo Suspenso		4	4			8
Evasão do Pedágio		5				5
Faixa de Domínio				1		1
Fornecedores		1				1
Guarda de Veículo/Obj Encontra		2				2
Imagens		1				1
Isenção de Cobrança		27				27
Lentidão/Fila			4			4
Nota Fiscal		3		2		5
Objeto na Pista de Rolamento		1				1
Obras				2		2
Outras Formas de Pagamento		2			1	3
Outros de Praça de Pedágio		1	1			2
Outros para Outros Assuntos				1		1
Pavimento		2	4			6
Radar		6	2			8
Sinalização		1	4	3		8
Sistema Automático de Cobrança		23	5			28
Sistema de Comunicação Emergen					1	1
Socorro Mecânico	1	1	2			4
Travessia		1				1
Troco		3		1		4
Vale Pedágio		2				2
Valor da Tarifa/Aumento		3	2			5
Visitação				1		1
<b>Total Geral</b>	<b>17</b>	<b>142</b>	<b>41</b>	<b>43</b>	<b>2</b>	<b>245</b>





**eco135**