

RELATÓRIO MENSAL OUVIDORIA



eco135

MARÇO 2019

DEMANDAS DA OUVIDORIA MARÇO/2019

Tipo de Manifestação

Tipo de Manifestação	
ELOGIO	20
INFORMAÇÃO	404
RECLAMAÇÃO	52
RESSARCIMENTO	4
SOLICITAÇÃO	21
SUGESTÃO	5
Total Geral	506

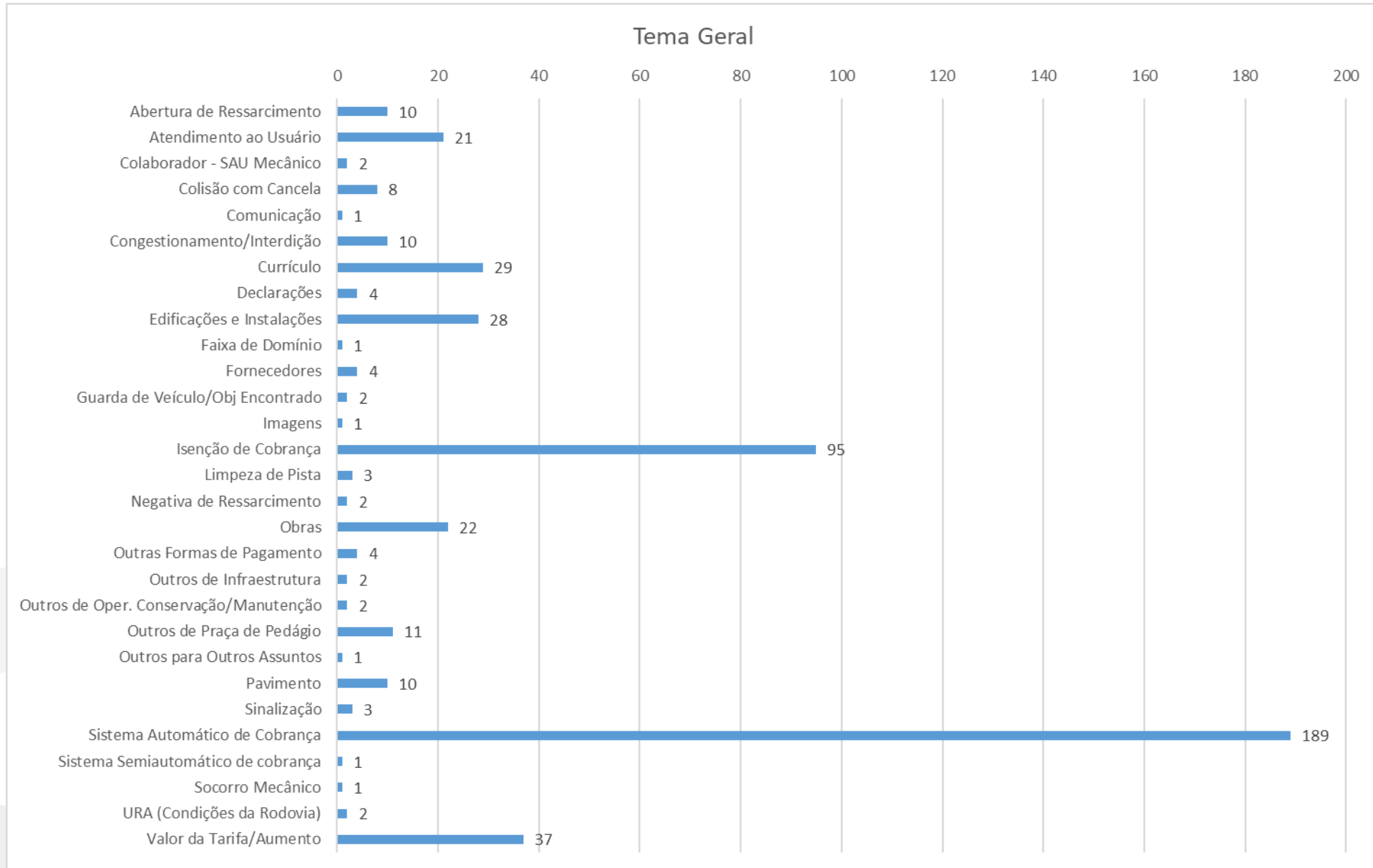


Formas de Contato

Formas de Contato	
0800	492
ECORODOVIAS	8
EMAIL	1
OUVIDORIA	3
PEDÁGIO	1
SITE	1
Total Geral	506



Tema Geral	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	RESSARCIMENTO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	Total Geral
Abertura de Ressarcimento		10					10
Atendimento ao Usuário	18		3				21
Colaborador - SAU Mecânico			2				2
Colisão com Cancela		6	1	1			8
Comunicação					1		1
Congestionamento/Interdição		8	2				10
Currículo		29					29
Declarações					4		4
Edificações e Instalações		22	5	1			28
Faixa de Domínio						1	1
Fornecedores		4					4
Guarda de Veículo/Obj Encontrado		2					2
Imagens		1					1
Isenção de Cobrança		89	4		2		95
Limpeza de Pista		3					3
Negativa de Ressarcimento			2				2
Obras			6		14	2	22
Outras Formas de Pagamento		2				2	4
Outros de Infraestrutura			2				2
Outros de Oper. Conservação/Manutenção	2						2
Outros de Praça de Pedágio		11					11
Outros para Outros Assuntos		1					1
Pavimento		1	7	2			10
Sinalização			3				3
Sistema Automático de Cobrança		189					189
Sistema Semiautomático de cobrança		1					1
Socorro Mecânico			1				1
URA (Condições da Rodovia)			2				2
Valor da Tarifa/Aumento		25	12				37
Total Geral	20	404	52	4	21	5	506





eco135