



# Relatório de Gestão Ouvidoria 2026

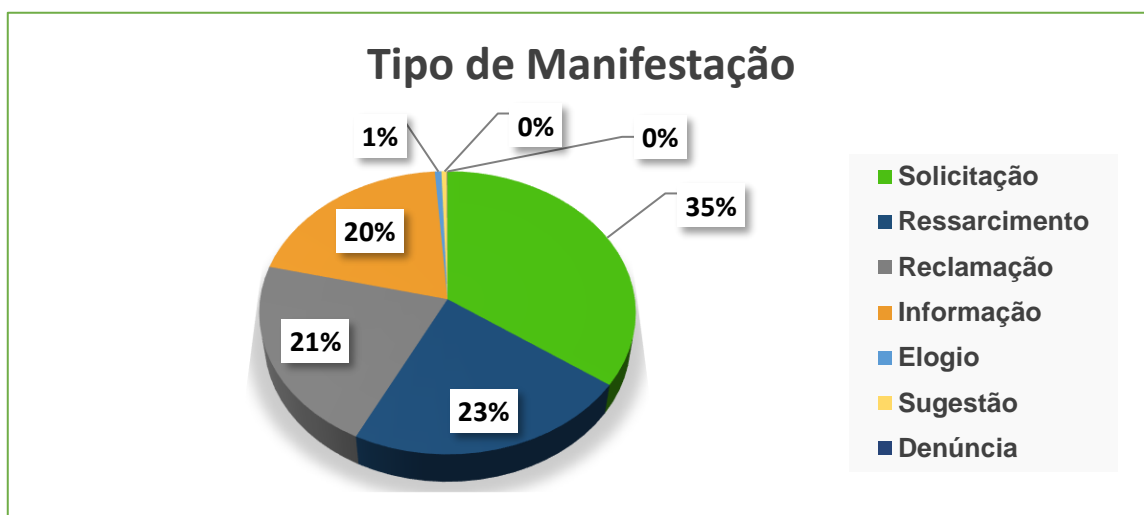
Secretaria de Parcerias em Investimentos

CONCESSIONÁRIA ECOVIAS NOROESTE PAULISTA

Período: 01/05/2025 a 30/04/2026

## TIPO DE MANIFESTAÇÃO

Tipo de manifestação	Quantidade
Denúncia	1
Elogio	14
Informação	455
Reclamação	487
Solicitação	791
Ressarcimento	513
Sugestão	12
<b>Total</b>	<b>2.273</b>



## CAUSAS E MOTIVOS

Causas e Motivos	Quantidade
Solicitação - Pedágio/Pagamentos Praça Convencional	588
Informações - Pedagio/Ausência de Cobrança - OSAS	320
Ressarcimento - Ressarcimento/Objeto na Pista	140
Reclamação - Pedágio/Multas por Evasão	135
Ressarcimento - Ressarcimento/Buraco	84
Solicitação - Declaração Ocorrências/Declaração de Ocorrências	65
Reclamação - Conservação/Pavimento - Buraco	61
Ressarcimento - Ressarcimento/Animal na Pista	56
Ressarcimento - Ressarcimento/Pedrisco	51
Ressarcimento - Ressarcimento/Cobrança Indevida Débito	47
Ressarcimento - Ressarcimento/Cobrança Indevida Osas	35
Informações - Objetos/Perdidos	34
Solicitação - Imagens/Imagens	33
Solicitação - Conservação/Roçada	32
Reclamação - Obras/Fluidez de tráfego	26
Ressarcimento - Ressarcimento/Cobrança Indevida Crédito	23
Informações - Pedágio/Free Flow	23
Solicitação - Pedágio/Cupom Fiscal	18
Reclamação - Pedágio/Cobrança Indevida	15
Ressarcimento - Ressarcimento/Choque Cancela AVI	15
Reclamação - Reclamações/Site	15
Reclamação - Pedágio/Procedimento	13
Solicitação - Conservação/Drenagem	13
Reclamação - Conservação/Pavimento - Saliência / Depressão	12
Reclamação - Obras/Danos patrimônio usuário	12
Reclamação - Pedágio/Ausência de Cobrança - Sem Parar	12
Ressarcimento - Ressarcimento/Cobrança Indevida	12
Solicitação - Conservação/Iluminação Viária	12
Informações - SAU/Retirada e Apreensão de Animais	11
Informações - Danos ao Patrimônio/Cobrança Terceirizada	10
Reclamação - Conservação/Limpeza da pista	10
Reclamação - Pedágio/AVI	10
Reclamação - Conservação/Roçada	8
Reclamação - Operações/Fluidez Tráfego	8
Ressarcimento - Ressarcimento/Colisão	8



Elogios- Elogios/Colaborador	7
Reclamação - Conservação/Iluminação Viária	7
Reclamação - Obras/Acesso	7
Reclamação - Ouvidoria/Processo Indeferido	7
Reclamação - Pedágio/Ausência de Cobrança - Conectcar	7
Reclamação - Operações/Procedimento	7
Reclamação - Outros Serviços /Postos de Serviços	7
Ressarcimento - Ressarcimento/Roçada	7
Reclamação - Pedágio/Atendimento	6
Reclamação - Pedágio/Isenção	6
Reclamação - Operações/Atendimento	6
Reclamação - Operações/Guincho	6
Reclamação - Funcionário/Mau Atendimento	6
Ressarcimento - Ressarcimento/Troco	6
Reclamação - Conservação/Drenagem	5
Reclamação - Conservação/Poda / Corte de Árvores	5
Reclamação - Conservação/Sinalização Vertical	5
Elogios- Elogios/Outros	4
Informações - Obras/Execução	4
Informações - Radar/Localização	4
Informações - Rodovias / Cidades/De outras rodovias	4
Informações - SAU/Retirada de Objetos	4
Reclamação - Conservação/Sinalização Horizontal	4
Reclamação - Obras/Sinalização	4
Reclamação - Pedágio/Fila	4
Reclamação - Operações/Base Operacional	4
Ressarcimento - Ressarcimento/Pavimentação	4
Ressarcimento - Ressarcimento/Cobrança Indevida - Conectcar	4
Solicitação - Conservação/Sinalização Vertical	4
Solicitação - Obras/Sinalização	4
Solicitação - Auxílios/Imagens e Documentos	4
Reclamação - Reclamações/Empresa	4
Informações - Balança/Operação	3
Informações - Pedágio/Evasão	3
Informações - Ressarcimento/Procedimento	3
Reclamação - Ouvidoria/ARTESP	3
Ressarcimento - Ressarcimento/Sinalização	3
Solicitação - Conservação/Acesso	3



Solicitação - Conservação/Cercas	3
Ressarcimento - Ressarcimento/Devolução de Tarifa	3
Solicitação - Conservação/Limpeza de Faixa de Domínio	3
Reclamação - Reclamações/Cabine	3
Sugestões - Sugestões/Sinalização	3
Informações - Faixa de Domínio/Eventos	2
Informações - Obras/Condição da Rodovia	2
Informações - Patrocínios (doações/apoio) /Eventos	2
Informações - Pedágio/Eixo Suspenso	2
Informações - SAU/Atendimento SAU	2
Informações - SAU/Procedimentos Operacionais	2
Informações - Tráfego/Apreensão de animais	2
Reclamação - Conservação/Acesso	2
Reclamação - Conservação/Erosão	2
Reclamação - Obras/Desvio	2
Reclamação - Ouvidoria/Falta de Resposta	2
Reclamação - Pedágio/Recibo	2
Reclamação - Pedágio/Ausência de Cobrança - Greenpass	2
Reclamação - Operações/Demora	2
Reclamação - Outros Serviços /Fiscalização	2
Reclamação - Outros Serviços /Radar	2
Ressarcimento - Ressarcimento/Obras/Pedras	2
Ressarcimento - Ressarcimento/Óleo na Pista	2
Ressarcimento - Ressarcimento/Pedra	2
Ressarcimento - Ressarcimento/Cobrança Indevida - Sem Parar	2
Solicitação - Conservação/Poda / Corte de Árvores	2
Solicitação - Pedágio/2ª via de recibo	2
Sugestões - Sugestões/Comunicação	2
Sugestões - Sugestões/Outros	2
Elogios- Elogios/Empresa	2
Reclamação - Reclamações/Telefone Ocupado	2
Ressarcimento - Ressarcimento/Danos Veículo	2
Informações - Pedágio/Multa	2
Elogios- Elogios/SAU	1
Informações - Acessos/Fechamento	1
Informações - Acessos/Econoroeste	1
Reclamação - Pedágio/AVI - Falta de cobrança	1
Informações - Condições da Rodovia/Acidente	1



Informações - Extravio/Objetos	1
Informações - Patrocínios (doações/apoio) /Institucional	1
Informações - Pedágio/Cobrança de Moto	1
Informações - Pedágio/Isenção	1
Informações - Pedágio/Localização	1
Informações - Pedágio/Cheque Devolvido	1
Informações - Radar/Multas	1
Informações - Serviços não Delegado/Fiscalização	1
Informações - Sobre Concessionárias/Trechos de Cobertura	1
Informações - Outros/Outros	1
Reclamação - Conservação/Cercas	1
Reclamação - Conservação/Passarela	1
Reclamação - Ouvidoria/Procedimento	1
Reclamação - Ouvidoria/Prazo	1
Reclamação - Pedágio/Troco	1
Reclamação - Pedágio/Ausência de Cobrança - C6Bank	1
Reclamação - Outros/Outros	1
Reclamação - Pedágio/Multas por Evasão com Pagamento no Site	1
Reclamação - Pedágio/Cobrança Indevida - OSAs	1
Reclamação - Pedágio/Cobrança Indevida - Cartão de Crédito	1
Reclamação - Operações/Socorro Mecânico	1
Reclamação - Outros Serviços /Área de Descanso	1
Ressarcimento - Ressarcimento/Obras Sinalização	1
Ressarcimento - Ressarcimento/Procedimento Operacional	1
Ressarcimento - Ressarcimento/Vegetação e similares	1
Solicitação - Conservação/Limpeza da pista	1
Solicitação - Conservação/Ponto de Ônibus	1
Solicitação - Conservação/Limpeza - Postos de Serviços	1
Solicitação - Obras/Acesso	1
Informações - Declaração Ocorrências/Declarações Ocorrências	1
Sugestões - Sugestões/Obras	1
Sugestões - Sugestões/Pedágio	1
Sugestões - Sugestões/Não Delegado	1
Informações - Objetos/Localizados	1
Denúncia- Denúncia/Segurança do Trabalho	1
Reclamação - Reclamações/Falta Resposta	1
Reclamação - Reclamações/Congestionamento	1
Reclamação - Reclamações/Limite de Velocidade	1



Informações - Outros/Outros	1
Reclamação - Reclamações/Denúncia	1
Ressarcimento - Ressarcimento/Piche ou Emulsão Asfáltica	1
Solicitação - Outros/Buraco	1
Sugestões - Sugestões/Câmera	1
Sugestões - Sugestões/Condições do Pavimento	1
Ressarcimento - Ressarcimento/Acidente	1
<b>TOTAL</b>	<b>2273</b>

## MANIFESTAÇÕES RELEVANTES

### Manifestações mais frequentes e/ou mais relevantes relatando assunto e problema.

**1 - Solicitação de Pagamento Pedágio - (588 registros):** Casos relacionados à usuários que não efetuaram o pagamento da tarifa no momento da passagem pela praça de pedágio.

**2- Informação de Ausência de Cobrança na TAG - (320 registros):** Casos relacionados à relato de problemas durante as passagens de veículos cadastrados na OSA pelas pistas automáticas (ausência de cobrança, falha na leitura, TAG bloqueado, TAG não cadastrado e/ou não instalado).

**3 - Choque com objeto na pista - (140 registros):** Casos relacionados à usuários que tiveram seu veículo danificado por choque com objeto na pista na rodovia.



## Atuação da concessionária para melhoria

**1 - Solicitação de Pagamento Pedágio:** Para as solicitações de pagamentos da tarifa de pedágio, além da utilização de cartão de crédito/débito nas cabines, é deliberado o pagamento via site pedágiodigital.com, onde usuário pode consultar suas pendências de pagamento após 48h após a passagem.

**2- Informação de Ausência de Cobrança na TAG:** A Unidade vem promovendo a ampliação da orientação aos usuários por meio do estímulo ao uso de canais digitais para pagamento de tarifas e regularização de pendências, aliada ao reforço operacional e técnico das equipes, que recebem orientações periódicas sobre procedimentos de cobrança, formas de pagamento e tratamento de exceções. Paralelamente, é realizado o acompanhamento contínuo dos equipamentos e sistemas de cobrança, incluindo meios eletrônicos e integrações sistêmicas, com o objetivo de prevenir inconsistências. Essas ações são complementadas pela padronização das informações prestadas ao usuário.

**3 - Choque com objeto na pista:** A concessionária iniciou um trabalho de reciclagem das orientações quanto à importância do cumprimento rigoroso do ciclo de inspeção, bem como à necessidade de justificativas claras e objetivas nos casos de não realização, especialmente em atendimentos de ocorrências. A instrução de trabalho foi reorientada junto a 100% da equipe operacional e será novamente reforçada em agendas online programadas, nas quais serão apresentados os dados de ressarcimentos relacionados ao tema e à sensibilidade do impacto direto dessas ocorrências na segurança viária e na qualidade do atendimento aos usuários.

