

Forma de Contato/Quantidade

Tipo de manifestação	Presencial	telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Total
Denúncia	0	0	0	0	0	0
Elogio	0	11	5	0	0	16
Outros	0	0	0	0	0	0
Reclamação	19	116	74	2	0	211
Solicitação de informação	19	614	108	0	0	741
Sugestão	1	3	1	0	0	5
Total	39	744	188	2	0	973

Conclusão das manifestações

Tipo de manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento	Total
Denúncia	0	0	0	0	0	0	0
Elogio	16	0	0	0	0	0	16
Outros	0	0	0	0	0	0	0
reclamação	127	0	0	84	0	0	211
Solicitação de Informação	741	0	0	0	0	0	741
Sugestão	5	0	0	0	0	0	5
Total	889	0	0	84	0	0	973

Manifestações mais frequente/relevantes

Reclamações de obras - Acesso, desvios e sinalização - pontualmente referente a obra do Trevão (SP 330 Km307).
Reclamações de Pedágio - procedimento - Com o fim da confecção do boleto bancário o usuário reclama pela falta de opção de pagamento posterior da tarifa, quando este não possui nenhuma outra forma de pagamento. Reclamação de Pedágio - Cobrança automática - leitura de Tag (substituição de aparelhos da Conectcar e nova tecnologia ocasionaram falhas na leitura)

Dificuldades

Não há

Recomendações

A Ouvidoria atuou no sentido de solicitar o envolvimento direto das áreas responsáveis pela realização das obras, especialmente no trato às demandas registradas na Ouvidoria, para um pronto e rápido atendimento aos usuários e moradores dos bairros que sofreram influência do fluxo de veículos e máquinas. Com isso facilitou a comunicação com estes usuários que foram conscientizados de que, a Concessionária concentra esforços para minimizar os transtornos, e de que a Obra irá beneficiar a toda população usuária deste local, que é o acesso principal a Ribeirão Preto.