

**Forma de Contato/Quantidade**

Tipo de manifestação	Presencial	telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Total
Denúncia	0	0	0	0	0	0
Elogio	0	42	1	0	0	43
Outros	0	0	0	0	0	0
Reclamação	16	217	122	5	0	360
Solicitação de informação	20	537	143	2	0	702
Sugestão	0	1	2	0	0	3
Total	36	797	268	7	0	1108

**Manifestação/Tema Geral**

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outros	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	8	1	0	9
Atendimento	0	43	0	45	138	0	226
Competência de outro órgão	0	0	0	3	27	0	30
Comunicação	0	0	0	0	65	1	66
Conduta do servidor	0	0	0	2	0	0	2
Danos materiais pessoais	0	0	0	113	187	0	300
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização	0	0	0	0	0	0	0
Fornecimento de produtos/materiais	0	0	0	0	0	0	0
Infraestrutura	0	0	0	87	52	2	141
Irregularidades	0	0	0	0	0	0	0
Legislação	0	0	0	4	142	0	146
outros	0	0	0	0	0	0	0
Patrimônio Público	0	0	0	0	0	0	0
Políticas públicas	0	0	0	0	0	0	0
Posicionamentos técnicos	0	0	0	0	0	0	0
Procedimentos	0	0	0	72	87	0	159
Taxas/Pagamentos	0	0	0	26	3	0	29
Total	0	43	0	360	702	3	1108

### 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	41	0	2	0	0	0	43
Outros	0	0	0	0	0	0	0
reclamação	126	26	14	197	0	0	363
Solicitação de Informação	615	66	16	2	0	0	699
Sugestão	2	1	0	0	0	0	3
Total	784	93	32	199	0	0	1108

#### Manifestações mais frequente/relevantes

1 - Informação para abertura de Processo de Ressarcimento de Danos. Considerado pela frequência, a quantidade de informações solicitadas referente a ressarcimento de danos sofridos na rodovia (184 registros =16,6%). 2 - Pedágio cobrança automática. Considerado pela frequência as manifestações que remetem a problemas relacionados a não liberação automática das cancelas, sendo, reclamações (52 registros - 4,7%) e informações de evasão em pista automática (42 registros = 3,8%). 3 -Solicitação de Imagens da Rodovia. Considerado pela frequência, a quantidade de solicitações de imagens da rodovia, seja por problemas de furtos ou para esclarecer causa de acidentes (75 registros = 6,8%).

#### Dificuldades

Não houve recomendações formais da Ouvidoria neste período.

#### Recomendações

Não houve dificuldades de atuação, nem observações da Ouvidoria neste período.