

Forma de Contato/Quantidade

Tipo de manifestação	Presencial	telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Total
Denúncia	0	0	0	0	0	0
Elogio	0	23	3	0	0	26
Outros	0	0	0	0	0	0
Reclamação	6	150	70	1	0	227
Solicitação de informação	10	439	104	0	0	553
Sugestão	1	8	3	0	0	12
Total	17	620	180	1	0	818

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	26	0	0	0	0	0	26
Outros	0	0	0	0	0	0	0
reclamação	135	0	0	90	0	2	227
Solicitação de Informação	552	0	0	0	0	1	553
Sugestão	12	0	0	0	0	0	12
Total	725	0	0	90	0	3	818

Manifestações mais frequente/relevantes

Reclamação/ Solicitação de Informação - Pedágio Cobrança Automática - problemas com leitura do TAG relacionada a troca de tecnologia (915) e a entrada de novas OSAS no mercado.

Reclamações de Pedágio - Troco - deve-se a mudança no valor da tarifa. Em sua maioria casos em que o usuário não confere o troco no momento da passagem e liga posteriormente para reclamar.

Reclamação de SAU - Procedimento Guincho - usuários reclamam da remoção. Conforme Edital a remoção é feita até o ponto de apoio mais próximo ao local e não até a cidade de destino do usuário o que causa descontentamento

Dificuldades

Não há registros de dificuldades.

Recomendações

A Ouvidoria atuou junto às áreas solicitando agilidade na análise interna de questões encaminhadas pela Ouvidoria com a finalidade de atender o prazo proposto no Decreto de nº 60.399, de 29 de abril de 2014 (dispõe sobre atividade das ouvidorias do estado de São Paulo) 20 dias corridos. Além disso, foram implementadas metas da qualidade com prazos mais arrojados para retorno às demandas. Alteração dos prazos no sistema KCOR/Ouvidoria passando de dias úteis para dias corridos.