

**Forma de Contato/Quantidade**

| Tipo de manifestação      | Presencial | Telefone   | E-mail     | Correspondência | Sistema  | Total       |
|---------------------------|------------|------------|------------|-----------------|----------|-------------|
| Denúncia                  | 0          | 0          | 0          | 0               | 0        | 0           |
| Elogio                    | 1          | 20         | 4          | 0               | 0        | 25          |
| Outros                    | 0          | 0          | 0          | 0               | 0        | 0           |
| Reclamação                | 16         | 284        | 165        | 3               | 0        | 468         |
| Solicitação de informação | 15         | 462        | 141        | 1               | 0        | 619         |
| Sugestão                  | 0          | 3          | 1          | 0               | 0        | 4           |
| <b>Total</b>              | <b>32</b>  | <b>769</b> | <b>311</b> | <b>4</b>        | <b>0</b> | <b>1116</b> |

**Conclusão das manifestações**

| Tipo de manifestação      | Solucionada | Parcialmente | Encerrada | Improcedente | a a outro órgão | Em andamento | Total       |
|---------------------------|-------------|--------------|-----------|--------------|-----------------|--------------|-------------|
| Denúncia                  | 0           | 0            | 0         | 0            | 0               | 0            | 0           |
| Elogio                    | 25          | 0            | 0         | 0            | 0               | 0            | 25          |
| Outros                    | 0           | 0            | 0         | 0            | 0               | 0            | 0           |
| Reclamação                | 174         | 0            | 0         | 294          | 0               | 0            | 468         |
| Solicitação de Informação | 619         | 0            | 0         | 0            | 0               | 0            | 619         |
| Sugestão                  | 4           | 0            | 0         | 0            | 0               | 0            | 4           |
| <b>Total</b>              | <b>822</b>  | <b>0</b>     | <b>0</b>  | <b>294</b>   | <b>0</b>        | <b>0</b>     | <b>1116</b> |

**Manifestações mais frequentes/relevantes**

1. Reclamação de Pedágio - Cobrança Automática - problemas com leitura do TAG relacionada a troca de tecnologia (915 MHz) e mensageria.
2. Informações de Pedágio - Evasão em Pista Automática - relacionado ao não leitura automática do TAG (nova tecnologia).
3. Informações de procedimento para solicitação de ressarcimento - usuário solicita informações para ressarcimento de danos sofridos em seus veículos enquanto utilizavam o trecho sob concessão.

**Dificuldades**

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

## **Recomendações**

Nas tratativas das manifestações quanto a problemas relacionados à cobrança automática (decorrentes da nova tecnologia 915 MHz), ao longo do semestre a Ouvidoria atuou ativamente junto às áreas envolvidas com intuito de cobrar ações de melhoria.