

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
Total	32	769	311	4	0	1116

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
Total	822	0	0	294	0	0	1116

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.