

### Forma de Contato/Quantidade

Tipo de manifestação	Presencial	telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Total
Denúncia	0	0	0	0	0	0
Elogio	1	24	0	0	0	25
Outros	0	0	0	0	0	0
Reclamação	6	188	82	3	0	279
Solicitação de informação	21	239	87	0	0	347
Sugestão	0	1	2	0	0	3
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>452</b>	<b>171</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>654</b>

### Conclusão das manifestações

Tipo de manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento	Total
Denúncia	0	25	0	157	347	3	532
Elogio	0	0	0	0	0	0	0
Outros	0	0	0	0	0	0	0
reclamação	0	0	0	122	0	0	122
Solicitação de Informação	0	0	0	0	0	0	0
Sugestão	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>25</b>	<b>0</b>	<b>279</b>	<b>347</b>	<b>3</b>	<b>654</b>

### Manifestações mais frequente/relevantes

Reclamações 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 - estão relacionadas a rotatividade de pessoal.

Reclamações de Pedágio - Procedimento - Devido ao fim do procedimento confecção do boleto bancário ao usuário que não possui nenhuma forma de pagamento da tarifa, este reclama pela falta de opção de pagamento posterior e consequente emissão de multa por evasão.

**Dificuldades**

**Recomendações**