

Forma de Contato/Quantidade

Tipo de manifestação	Presencial	telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Total
Denúncia	0	0	0	0	0	0
Elogio	0	22	1	0	0	23
Outros	0	0	0	0	0	0
Reclamação	4	254	118	1	0	377
Solicitação de informação	24	328	62	1	0	415
Sugestão	0	6	1	0	0	7
Total	28	610	182	2	0	822

Conclusão das manifestações

Tipo de manifestação	Solucionada	Parcialmente	Encerrada	Improcedente	a a outro órgão	Em andamento	Total
Denúncia	0	23	0	126	415	7	555
Elogio	0	0	0	0	0	0	0
Outros	0	0	0	0	0	0	0
reclamação	0	0	0	251	0	0	192
Solicitação de Informação	0	0	0	0	0	0	0
Sugestão	0	0	0	0	0	0	4
Total	0	23	0	377	415	7	822

Manifestações mais frequentes/relevantes

1. Reclamação de Pedágio - Cobrança Automática - problemas com leitura do TAG relacionada a troca de tecnologia (915) e mensageria (implantada em nas quatro praças de pedágio).
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

Sinalização vertical – processo nº 356.960 instalação placa indicativa de bairro SP 322 Km 330+620 Norte - com a reincidência da solicitação de moradores do condomínio, a Ouvidoria atuou junto à áreas responsáveis – a instalação foi realizada em julho de 2015.

- Iluminação dispositivo – processo nº 367.227- solicitação de instalação de postes de iluminação no dispositivo da SP 322, Rodovia Prefeito Antonio Duarte Nogueira, Km 316, Leste e Oeste – atender solicitação de melhoria na segurança do local – o projeto

- Instalação de delineadores – processo nº 364.635 – problema de segurança com parada de caminhões no canteiro da marginal - a concessionária implantou em dezembro de 2016, delineadores de trânsito na Rodovia Armando Sales de Oliveira SP 322, km 364, sent