

Forma de Contato/Quantidade

Tipo de manifestação	Presencial	telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Total
Denúncia	0	0	0	0	0	0
Elogio	0	11	1	0	0	12
Outros	0	0	0	0	0	0
Reclamação	7	120	98	3	0	228
Solicitação de informação	23	212	77	2	0	314
Sugestão	1	4	0	0	0	5
Total	31	347	176	5	0	559

Conclusão das manifestações

Tipo de manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento	Total
Denúncia	0	12	0	129	314	5	460
Elogio	0	0	0	0	0	0	0
Outros	0	0	0	0	0	0	0
reclamação	0	0	0	99	0	0	99
Solicitação de Informação	0	0	0	0	0	0	0
Sugestão	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	12	0	228	314	5	559

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