

Forma de Contato/Quantidade

| Tipo de manifestação | Presencial | telefone | E-mail | Correspondência | Sistema | Total |
|---------------------------|------------|----------|--------|-----------------|---------|-------|
| Denúncia | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Elogio | 1 | 18 | 3 | 0 | 0 | 22 |
| Outros | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Reclamação | 8 | 189 | 67 | 4 | 0 | 268 |
| Solicitação de informação | 23 | 322 | 88 | 1 | 0 | 434 |
| Sugestão | 0 | 2 | 1 | 0 | 0 | 3 |
| Total | 32 | 531 | 159 | 5 | 0 | 727 |

Manifestação/Tema Geral

| Tema Geral | denúncia | Elogio | Outros | Reclamação | Informação | Sugestão | Total |
|------------------------------------|----------|--------|--------|------------|------------|----------|-------|
| Acesso | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 |
| Atendimento | 0 | 21 | 0 | 16 | 71 | 0 | 108 |
| Competência de outro órgão | 0 | 0 | 0 | 5 | 8 | 0 | 13 |
| Comunicação | 0 | 0 | 0 | 0 | 25 | 0 | 25 |
| Conduta do servidor | 0 | 0 | 0 | 13 | 0 | 0 | 13 |
| Danos materiais pessoais | 0 | 0 | 0 | 60 | 111 | 0 | 171 |
| Descumprimento de ordem judicial | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Fiscalização | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Fornecimento de produtos/materiais | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Infraestrutura | 0 | 1 | 0 | 72 | 31 | 2 | 106 |
| Irregularidades | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Legislação | 0 | 0 | 0 | 4 | 114 | 0 | 118 |
| outros | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Patrimônio Público | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Políticas públicas | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Posicionamentos técnicos | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Procedimentos | 0 | 0 | 0 | 75 | 71 | 1 | 147 |
| Taxas/Pagamentos | 0 | 0 | 0 | 23 | 1 | 0 | 24 |
| Total | 0 | 22 | 0 | 268 | 434 | 3 | 727 |

Conclusão das manifestações

| Tipo de manifestação | Solucionada | Solucionada Parcialmente | Encerrada | Improcedente | Encaminhada a outro órgão | Em andamento | Total |
|---------------------------|-------------|--------------------------|-----------|--------------|---------------------------|--------------|-------|
| Denúncia | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Elogio | 22 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 22 |
| Outros | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| reclamação | 102 | 1 | 12 | 153 | 0 | 0 | 268 |
| Solicitação de Informação | 411 | 5 | 15 | 3 | 0 | 0 | 434 |
| Sugestão | 0 | 1 | 0 | 2 | 0 | 0 | 3 |
| Total | 535 | 7 | 27 | 158 | 0 | 0 | 727 |

Manifestações mais frequente/relevantes

1 - Informação para abertura de Processo de Ressarcimento de Danos. Considerado pela frequência, a quantidade de informações solicitadas referente a ressarcimento de danos sofridos na rodovia (109 registros = 15,0%). 2 - Pedágio cobrança automática Considerado pela frequência as manifestações que remetem a problemas relacionados a não liberação automática das cancelas, sendo, reclamações (25 registros = 3,4%) e informações de evasão de pedágio em pistas automáticas (45 registros = 6,2%); 3 - Solicitação de Imagens e Documentos da Concessionária Considerado pela frequência, a quantidade de solicitações de imagens e documentos internos da Concessionária (32 registros = 4,4%).

Dificuldades

Não houve recomendações formais da Ouvidoria neste período.

Recomendações

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