

Forma de Contato/Quantidade

Tipo de manifestação	Presencial	telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Total
Denúncia	0	0	0	0		0
Elogio	0	36	0	0		36
Outros	0	0	0	0		0
Reclamação	16	311	328	40		695
Solicitação de informação	0	2333	156	20		2509
Sugestão	0	2	0	0		2
Total	16	2682	484	60		3242

Manifestação/Tema Geral

Tema Geral	denúncia	Elogio	Outros	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	3	0	0	3
Atendimento	0	5	0	30	127	0	162
Competência de outro órgão	0	0	0	12	38	0	50
Comunicação	0	0	0	0	173	0	173
Conduta do servidor	0	31	0	15	3	0	49
Danos materiais/pessoais	0	0	0	176	334	0	510
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	0	0	333	72	1	406
Irregularidades	0	0	0	0	0	0	0
Legislação	0	0	0	5	1713	1	1719
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	6	0	6
Procedimentos	0	0	0	90	43	0	133
Taxas/Pagamentos	0	0	0	31	0	0	31
Total	0	36	0	695	2509	2	3242

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	36	0	0	0	0	0	36
Outros	0	0	0	0	0	0	0
reclamação	355	45	58	237	0	0	695
Solicitação de Informação	2355	0	154	0	0	0	2509
Sugestão	2	0	0	0	0	0	2
Total	2748	45	212	237	0	0	3242

Manifestações mais frequentes/relevantes

Reclamações pavimento; reclamações sistema de cobrança automática e reclamações troco errado.

Dificuldades

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

Recomendações

Realização de treinamento para identificação de cédulas duvidosas; melhoria no sistema de cobrança automática e retomada dos serviços de recuperação no pavimento da SP 330.