

Manifestações Relevantes / Recomendações / Dificuldades

2º Semestre - 2019

Manifestações Relevantes / Recomendações / Dificuldades	
Secretaria	
Secretaria de Governo	
Órgão	
Concessionária Rodovia dos Tamoios S/A.	
Identificação do Período:	
9/2020 - 2º semestre de 2019	
Data Inicial do Período: 01/07/2019	Data Final do Período: 31/12/2019
<input type="button" value="Pesquisar"/>	<input type="button" value="GerarPlanilha"/>
Discriminar as 3 Manifestações mais frequentes e/ou mais relevantes relatando assunto e problema	
<p>1- Outros Assunto: Ressarcimento de danos causados aos veículos dos usuários. Problema: O usuário relata dano no pára-brisa do veículo, na maioria dos casos decorrentes de objetos (pequenas pedras) na pista ou choque por falha na cancela.</p> <p>3 - Reclamação Assunto: Troco Errado Problema: Os usuários reclamam que receberam o troco no valor errado (menor ou maior valor) ao passarem pelas cabines de pedágio.</p> <p>2 - Taxas / Pagamentos Assunto: Reconhecimento de Dívida Problema: Usuários passam pela pista automática sem possuir o TAG. Posteriormente entram em contato com a ouvidoria da concessionária para verificar formas de efetuar o pagamento (receio com as consequências de terem realizado evasão de pedágio)</p>	
Recomendações da Ouvidoria encaminhadas aos dirigentes do Órgão, informando se foram ou não acatadas e respectivo motivo	
<p>1 - Foi recomendado à Alta Direção da Concessionária a prévia comunicação aos usuários de possíveis fechamentos do trecho de serra (nos dias de alto volume de chuva) por meio dos canais de divulgação disponíveis. A recomendação: Foi acolhida e implementada. Motivo: Diminuir os impactos e transtornos causados pelo fechamento do trecho de serra, visando maior transparência e comodidade aos usuários da Rodovia.</p> <p>2 - Foi recomendado à Alta Direção da Concessionária a gravação de boletins para a Rádio Web Estrada do Sol, informando e orientando os usuários da via asfáltica sobre as cinco principais manifestações usualmente apontadas. A recomendação: Foi acolhida e encontra-se em implementação. Motivo: Ampliar a divulgação de informações relevantes aos usuários da Rodovia e facilitar o acesso de informações sobre questões recorrentes.</p>	
Dificuldades na atuação da Ouvidoria / Observações	
Não foram registradas dificuldades na atuação da ouvidoria dentro da empresa. Ao contrário, a Alta Direção encontra-se sempre disponível e apoia as ações da Ouvidoria.	