

Manifestações Relevantes, Recomendações e Dificuldades

2º Semestre - 2020

De 01/07/2020 a 31/12/2020

Período	Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
11/2021 - 2 SEMESTRE 2020 - (01/07/2020 a 31/12/2020)	Concessionária Rodovia dos Tamoios S/A.	<p>1 - Taxas / Pagamentos Assunto: Reconhecimento de Dívida Problema: Usuários passam pela pista automática sem possuir o TAG ou com a TAG irregular. Posteriormente entram em contato com a Ouvidoria da concessionária para verificar formas de efetuar o pagamento posterior (recebendo as consequências de uma multa por evasão de pedágio)</p> <p>2- Danos Materiais e/ou Pessoais Assunto: Ressarcimento de danos causados aos veículos dos usuários. Problema: Usuários relatam danos causados em seus veículos ao transitarem pela rodovia, decorrentes de objetos na pista, animais na pista, sinalização fora de lugar, choque contra cancela do pedágio, entre outras.</p> <p>3 - Atendimento Assunto: Informações Rodovia / Tráfego Relato: Usuários entram em contato com a Ouvidoria para obter informações se a rodovia está operando normalmente, se não há nenhuma interdição ou barreira, ou simplesmente para saber das condições de trânsito ou clima.</p>	<p>Considerando o atual cenário de pandemia e o regime de Home Office recentemente adotado, foi implementado o sistema de assinatura eletrônica pela Tamoios. Diante desta realidade, a Ouvidoria recomendou à Alta direção que os Termos de Acordo firmados entre usuários e concessionária referentes aos processos de ressarcimentos de danos aos veículos nas rodovias passem também a serem assinados eletronicamente. A intenção desta recomendação é trazer maior celeridade ao processo, tanto para a concessionária como para o usuário, visando também uma economia de tempo e dinheiro com postagens de documentos e encaminhamento e recebimento de documentações inerentes ao processo. A recomendação foi imediatamente acatada pela Alta Direção da Concessionária.</p>	<p>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.</p>