

Conclusão das Manifestações – Quantidade

2º Semestre - 2022

De 01/07/2022 a 31/12/2022

Período	Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
2º semestre 2022 (01/07/2022 a 31/12/2022)	Concessionária Rodovia dos Tamoios S/A.	<p>1 - Taxas / Pagamentos Assunto: Regularização de Pagamento TAG Problema: Usuários passam pela pista automática e posteriormente entram em contato com a Ouvidoria da Concessionária para verificar o motivo da sua passagem não ter sido realizada da forma correta devido a possíveis problemas relacionados a TAG.</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 - Reclamação / Pedágio Assunto: Formas de Pagamento. Problema: Usuários reclamam das formas de pagamentos disponíveis pela Concessionária.</p>	<p>Visando a diminuição das demandas de Regularização de Pagamento TAG nas Praças da Rodovia, sugerimos a divulgação de materiais sobre o assunto, explicando aos usuários como devem ser utilizados os sistemas de cobranças automáticas e que o limite de velocidade e distância mínima do veículo a frente deve ser respeitada no momento da passagem. Com o auxílio da área de Comunicação da empresa, criamos campanhas que são veiculadas no site e Twitter da Concessionária.</p> <p>A recomendação foi bem aceita pela Alta Direção e já encontra-se em atividade.</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.