

Manifestações Relevantes / Recomendações / Dificuldades

2º Semestre - 2023

De 01/07/2023 a 31/12/2023

Período	Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
21/2024 - 2º Semestre 2023 - (01/07/2023 a 31/12/2023)	Concessionária Rodovia dos Tamoios S/A.	<p>1 - Taxas / Pagamentos</p> <p>Assunto: Regularização Pagto TAG</p> <p>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</p> <p>Assunto: Ressarcimento de danos causados aos veículos dos usuários.</p> <p>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 - Infraestrutura</p> <p>Assunto: Solicitações da Rodovia</p> <p>Problema: Apontamentos de usuários com relação as obras, faixa de domínio e outras estruturas que compõe a rodovia.</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>	<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>