

- 1º Semestre 2018

Manifestações Relevantes / Recomendações / Dificuldades

Secretaria
 Secretaria de Logística e Transportes

Órgão
 Concessionária Rodovia dos Tamoios S/A.

Identificação do Período:
 6/2018 - Relatório - 1º semestre 2018

Data Inicial do Período: 01/01/2018 Data Final do Período: 30/06/2018

Discriminar as 3 Manifestações mais frequentes e/ou mais relevantes relatando assunto e problema

As manifestações mais frequentes foram:

1- Solicitação de ressarcimento.
 Assunto: Ressarcimento de danos causados aos veículos dos usuários.
 Problema: usuários alegam que tiveram seus veículos danificados por objetos na pista e/ou decorrentes de serviços nas marges da Rodovia.

2- Reconhecimento de dívida.
 Assunto: usuários que querem efetuar o pagamento pelo ato de evasão.
 Problema: usuários passam pela pista automática sem possuir o tag ou com tag bloqueado. Posteriormente entram em contato com a Ouvidoria da Concessionária para verificar a possibilidade de pagamento.

3- Reclamação da Rodovia/ Tráfego
 Assunto: Velocidade da via.
 Problema: usuários reclamam do limite de velocidade baixo e variação do limite de velocidade.

Recomendações da Ouvidoria encaminhadas aos dirigentes do Órgão, informando se foram ou não acatadas e respectivo motivo

Não foram necessários encaminhamentos aos dirigentes do Órgão, visto que todas as Recomendações anteriores foram acatadas.

Dificuldades na atuação da Ouvidoria / Observações

Não foram registradas dificuldades na atuação da Ouvidoria dentro da empresa.