

## Conclusão das Manifestações – Quantidade

2º Semestre - 2021

De 01/07/2021 a 31/12/2021

Período	Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
13/2022 - 2º semestre 2021 - (01/07/2021 a 31/12/2021)	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 (receando as consequências de uma multa por evasão de pedágio)</p> <p>2 - Danos Materiais e/ou Pessoais Assunto: Ressarcimento de danos causados 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: Elogios Relato: Usuários entram em contato com a Ouvidoria para agradecer o atendimento recebido em situações de emergência na Rodovia.</p>	<p>Visando a diminuição das demandas de Evasão de Pedágio nas Praças da Rodovia, sugerimos a divulgação de materiais sobre o assunto, explicando aos usuários como funciona a Evasão de Pedágio, que é caracterizada infração e é passível de multa. Com o auxílio da área de Comunicação da empresa, criamos campanhas que são veiculadas no site, rádio 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>