

● 1º Semestre 2017

Manifestações Relevantes / Recomendações / Dificuldades

Secretaria
Secretaria de Governo

Órgão
Concessionária Rodovia dos Tambois S.A.

Identificação do Período:
3/2017 - 1º semestre de 2017

Data Inicial do Período: 01/01/2017 Data Final do Período: 30/06/2017

Pesquisar Geral/Planilha

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

As manifestações mais frequentes no semestre foram:

- 1- Solicitação de Ressarcimento**
Assunto: ressarcimento de danos causados ao veículos dos usuários.
Problema: os usuários relatam danos em seu para-brisa, sendo a maioria por pequenas pedras existentes na pista.
- 2- Reconhecimento de Dívida**
Assunto: usuários querendo efetuar o pagamento pelo ato de evasão.
Problema: usuários passam pela pista AVI (pista automática) sem possuir o TAG. Posteriormente entram em contato com a Ouvidoria da Concessionária para verificar formas de efetuar o pagamento (receio com as consequências de terem realizado evasão de pedágio).
- 3- Informações Rodovia/Tráfego**
Assunto: velocidade da via.
Problema: os usuários reclamam que o limite de velocidade da Rodovia dos Tambois é muito baixo, (50km/h) e poderia ser pelo menos 100km/h.

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

- 1- Foi recomendado a área de comunicação, inserir no site da Concessionária Tambois relatórios e gráficos semestrais da Ouvidoria Geral.
A recomendação: foi acionada e implementada.
Motivo: solicitação da ARTESP.
- 2- Foi recomendado a área de comunicação, inserir no site da Concessionária Tambois informações adicionais da Ouvidoria.
A recomendação: foi acionada e implementada.
Motivo: maior divulgação da Ouvidoria no site.

Dificuldades na atuação da Ouvidoria / Observações

Não foram registrados dificuldades na atuação da Ouvidoria dentro da empresa. Ao contrário, a diretoria e o presidente são disponíveis e apoiam.

Salvar Atualizar Limpar

2º Semestre 2017

Manifestações Relevantes / Recomendações / Dificuldades

Secretaria
Secretaria de Governo

Órgão
Concessionária Rodovia dos Tambois S/A.

Identificação do Período:
4/2016 - 2º semestre de 2017

Data Inicial do Período: 01/07/2017 Data Final do Período: 31/12/2017

Pesquisar Gera/Planilha

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

1- Solicitação de Ressarcimento:
Assunto: Ressarcimento de danos causados ao veículo.
Problema: Usuários relatam danos em seu para-brisa, sendo a maioria causado por obras na rodovia.

2- Velocidade da Via.
Usuários reclamam da velocidade da via. Eles solicitam para aumentar.

3- Reconhecimento de Dívida.
Usuários querem efetuar pagamento , passam pela pista AVI sem possuir o tag.

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

Foi recomendado enviar uma pesquisa de pós atendimento no final de cada processo concluído, contem 6 perguntas.
A recomendação foi acolhida e implementada.
Solicitação da Ouvidoria Geral do Estado.

Dificuldades na atuação da Ouvidoria / Observações

Não foram registrada dificuldades na atuação da Ouvidoria dentro da empresa;
Ao contrário, a diretoria e o Presidente são disponíveis e apoiam.

Salvar **Atualizar** Limpar