

Manifestações Relevantes/ Recomendações/ Dificuldades

- 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

Pesquisar GerarPlanilha

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 margens 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.

- 2º Semestre 2018

Manifestações Relevantes / Recomendações / Dificuldades

Secretaria
Secretaria de Governo

Órgão
Concessionária Rodovia dos Tamoios S/A.

Identificação do Período:
7/2018 - 2º Semestre de 2018

Data Inicial do Período: 01/07/2018 Data Final do Período: 31/12/2018

Pesquisar GerarPlanilha

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

As manifestações mais frequentes foram:

1- Reconhecimento de dívida.
Assunto: usuários que querem efetuar o pagamento pelo ato da 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.

2- 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.

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.