

Conclusão das Manifestações – Quantidade

1º Semestre - 2021

De 01/01/2021 a 30/06/2021

Período	Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
12/2021 - 1º semestre 2021 - (01/01/2021 a 30/06/2021)	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 aos veículos dos usuários. 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>Considerando a importância de um acompanhamento mais assertivo das reclamações recebidas por meio do canal da Ouvidoria, recomendamos à Alta direção a inclusão de um indicador de Reclamações, analisando a causa raiz de todas as Reclamações apresentadas mensalmente pelos usuários.</p> <p>A finalidade desta recomendação é: (i) possibilitar um maior detalhamento e acompanhamento das reclamações dos usuários pela Alta Direção; (ii) realizar uma tratativa eficiente da causa raiz dos problemas reportados, envolvendo de forma integrada todas as áreas responsáveis e interessadas; (iii) diminuir a reincidência de diversos temas na ouvidoria; sem prejuízo é claro do (iv) fortalecimento da imagem da empresa perante as Partes Relacionadas.</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>