

- 1º semestre de 2016

Manifestações Relevantes / Recomendações / Dificuldades

Secretaria

Secretaria de Governo ▼

Órgão

Concessionária Rodovia dos Tamoios S/A. ▼

Identificação do Período:

1/2016 - 1º semestre 2016 ▼

Data Inicial do Período: 01/01/2016 Data Final do Período: 30/06/2016

Pesquisar GerarPlanilha

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

- 1 - Reclamação - condições da rodovia
 - Assunto: Radares
 - Problema: limite de velocidade muito baixo e variação do limite de velocidade.
 - Os usuários reclamam que o limite de velocidade da Rodovia dos Tamoios é muito baixa (80Km/h) e poderia ser de pelo menos 100Km/h.
 - Reclamam também da oscilação de velocidade existente (entre 60Km/h e 80Km/h), dizendo que fica difícil acompanhar as mudanças. Total: 72 processos.
- 2 - Solicitação de informação
 - Assunto: cobrança de pedágio.
 - Os usuários entram em contato para saber sobre localização e quantidade de praças de pedágio, valor das tarifas e hipóteses de isenção de pagamento. Total: 89 processos.
- 3 - Solicitação de ressarcimento
 - Assunto: ressarcimento de danos causados aos veículos dos usuários.
 - Problema: usuários tiveram seus veículos danificados (quebra de para-brisas em sua maioria) por pedras existentes na pista e/ou decorrentes de serviços de roçada nas margens da rodovia que lançaram pedras contra os veículos.
 - Os usuários solicitaram ressarcimento pelos danos causados. Total: 30 processos

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

- 1 - Foi recomendado, à área de Comunicação, inserir na página da ouvidoria, no site da Concessionária esclarecimentos sobre "o que é", "para que serve" e "como funciona" a ouvidoria;
- A recomendação foi acolhida e encontra-se em implementação.
- Motivos: Ainda há usuários que desconhecem o serviço de ouvidoria da Concessionária e frequentemente buscam a ouvidoria para manifestações que poderiam ser solucionadas pelo serviço de atendimento 0800.

- 2 - Foi recomendada pela ouvidoria a redução da periodicidade das informações de tráfego e clima no Twitter da concessionária para intervalos de 60 minutos, no máximo.
- Recomendação acolhida e implementada.
- Motivos: devido ao grande número de mensagens veiculadas no twitter, estava ocorrendo um espaçamento muito grande entre as informações de tráfego e clima, o que prejudicava o atendimento aos usuários quanto a este serviço específico.

- 3 - Foi recomendado pela ouvidoria que fossem reforçadas as orientações às equipes de operação, no sentido de não deixarem de oferecer aos usuários atendidos o formulário de pesquisa de satisfação, de forma a obtermos uma amostra significativa dos atendimentos.
- Recomendação acolhida e implementada.
- Motivos: desde a primeira coleta de informações, houve uma queda acentuada no número de cédulas preenchidas indicando a possibilidade de haver ocorrido uma diminuição no oferecimento das mesmas aos usuários.

- 4 - Foi recomendado à área de Comunicação, que fosse acrescentada ao site da Concessionária (página "para você"), as hipóteses de isenção de pagamento da tarifa de pedágio.
- Recomendação acolhida e implementada.
- Motivo: o grande número de manifestações de usuários moradores das cidades situadas ao longo da Rodovia dos Tamoios, solicitando informações sobre a isenção ou requerendo isenção de pagamento de pedágio.

Dificuldades na atuação da Ouvidoria / Observações

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

- 2º semestre de 2016

Manifestações Relevantes / Recomendações / Dificuldades

Secretaria

Secretaria de Governo

Órgão

Concessionária Rodovia dos Tamoios S/A.

Identificação do Período:

2/2016 - 2º semestre 2016

Data Inicial do Período: 01/07/2016

Data Final do Período: 31/12/2016

Pesquisar

GerarPlanilha

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 aos 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 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 Tamoios é muito baixo, (80km/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 à área de comunicação, inserir no site da concessionária Tamoios as perguntas mais frequentes recebidas pela ouvidoria.

A recomendação: foi acolhida e implementada.

Motivo: facilitar o acesso de informações sobre questões recorrentes.

2- Foi recomendado à área de comunicação, inserir o e-mail da ouvidoria no folheto oficial de apresentação da concessionária.

A recomendação: foi acolhida e implementada.

Motivo: maior divulgação do e-mail da ouvidoria.

Dificuldades na atuação da Ouvidoria / Observações

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