

Manifestações Relevantes/Recomendações/Dificuldades

1º semestre - 2019



Manifestações Relevantes / Recomendações / Dificuldades

Secretaria

Secretaria de Governo

Órgão

Concessionária Rodovia dos Tamoios S/A.

Identificação do Período:

8/2019 - 1º semestre de 2019

Data Inicial do Período: 01/01/2019

Data Final do Período: 30/06/2019

Pesquisar

GerarPlanilha

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

As manifestações mais frequentes foram:

1. Reconhecimento de dívidas;

Assunto: usuários que solicitam efetuar o pagamento posterior da tarifa de Pedágio.

Problema: usuários efetuam evasão da praça de pedágio e posteriormente entram em contato com a Ouvidoria para que não seja encaminhada autuação de Evasão.

2. Solicitação de ressarcimento:

Assunto: ressarcimento de danos causados aos veículos dos usuários.

Problema: usuários alegam que tiveram seus veículos danificados na pista e/ou decorrentes dos serviços nas margens da Rodovia.

3. Reclamação da Rodovia/ Velocidade:

Assunto: velocidade da via.

Problema: usuários reclamam do limite de velocidade e suas variações.

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

A ouvidoria por meio de correspondência OUID.0050/2019 encaminhou ao dirigente da Concessionária recomendação de aviso prévio nos casos de interdição do trecho de Serra da Rodovia dos Tamoios SP 099, visto que a Concessionária Tamoios implantou o Sistema de Monitoramento & Alerta no trecho de Serra da Rodovia dos Tamoios. A iniciativa consiste no acompanhamento da intensidade e do volume de chuvas por meio de equipamentos denominado pluviômetros, e na sua influência em possíveis escorregamentos de encostas, diminuindo o risco aos usuários. Se forem verificadas chuvas atípicas em que os pluviômetros atinjam a marca 100mm em um período de 72h, são colocadas em prática ações preventivas como o fechamento do sistema, aguardando-se o escoamento das águas para, em momento seguro e viável, autorizar o retorno do tráfego normal. Nestes casos, após a interdição do trecho é liberada a comunicação aos usuários por meio do site da Concessionária, imprensa e PMV's a fim de informá-los que o trecho se encontra totalmente interditado ao tráfego, causando um aumento no índice de ligações e reclamações na Ouvidoria. Diante disto, a Ouvidoria em parceria com a área de Comunicação recomenda que seja realizada prévia comunicação via canais de divulgação disponíveis para que os usuários tenham ciência do possível fechamento do trecho de Serra, buscando assim dirimir os impactos e transtornos causados aos usuários, facilitando assim a busca por rotas alternativas e prévio planejamento de um novo trajeto. A intenção desta recomendação é a preservação dos interesses dos usuários e a manutenção do direito de acesso à informação e atualizações decorrentes das interdições do trecho de serra, visando a maior transparência e comodidade dos usuários da Rodovia SP 099.

A recomendação da Ouvidoria foi acatada pelos dirigentes do Órgão, visando o melhoramento da comunicação com os usuários.

Dificuldades na atuação da Ouvidoria / Observações

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