

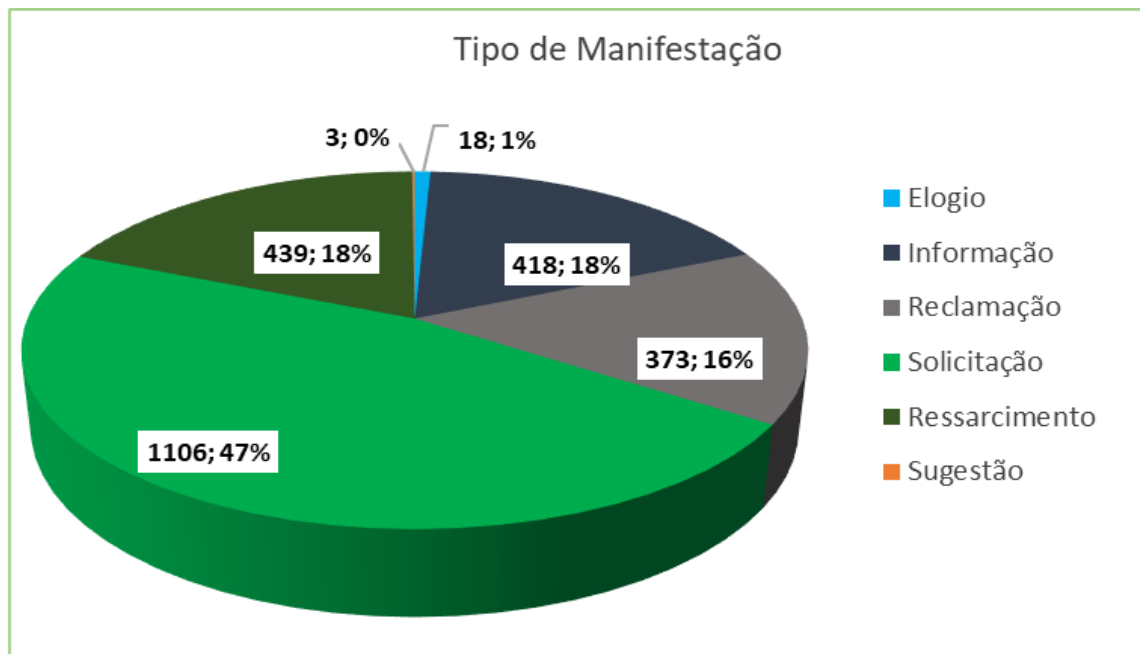


Dados Anual de Ouvidoria - 01 de maio de 2023 a 30 de abril de 2024



TIPO DE MANIFESTAÇÃO

Tipo de manifestação	Quantidade
Elogio	18
Informação	418
Reclamação	373
Solicitação	1106
Ressarcimento	439
Sugestão	3
Total	2357



CAUSAS E MOTIVOS

Causas e Motivos	Quantidade
Elogios/Colaborador	7
Elogios/Estrutura	3
Informações - Acessos/Manutenção	1
Reclamações - Pedágio/AVI - Falta de cobrança	3
Informações - Danos ao Patrimônio/Cobrança Terceirizada	1
Informações - Faixa de Domínio/Ocupação	1
Informações - Obras/Execução	6
Informações - Ouvidoria/Procedimentos	1
Informações - Pedágio/Evasão	29
Informações - Pedágio/Isenção	2
Informações - Pedágio/Ausência de Cobrança - Sem Parar	47
Informações - Pedágio/Ausência de cobrança - Via Fácil	15
Informações - Pedágio/Tarifa	3
Informações - Pedágio/Cupom Fiscal	1
Informações - Pedágio/Ausência de cobrança - Conectcar	81
Informações - Pedágio/Ausência de cobrança - Veloe	49
Informações - Pedágio/Ausência de cobrança - C6Bank	10
Informações - Pedágio/Ausência de cobrança - TAGGY	1
Informações - Pedágio/Ausência de cobrança - Greenpass	4
Informações - Pedágio/Ausência de cobrança - Move Mais	2
Informações - Pedágio/Ausência de cobrança - Auto Expresso	33
Informações - Radar/Localização	1
Informações - Radar/Multas	2
Informações - Ressarcimento/Procedimento	2
Ressarcimento/Eixo	2
Informações - SAU/Procedimentos Operacionais	1
Informações - SAU/Retirada e Apreensão de Animais	5
Informações - Serviços não Delegado/Multas	4
Informações - Sinalização/Vertical	1
Informações - Objetos/Perdidos	4
Informações - Outros/Outros	6
Informações - Tráfego/Apreensão de animais	2
Reclamações - Conservação/Roçada	6
Reclamações - Conservação/Acesso	2
Reclamações - Conservação/Cercas	4
Reclamações - Conservação/Drenagem	8
Reclamações - Conservação/Erosão	3
Reclamações - Conservação/Iluminação Viária	1



Reclamações - Conservação/Limpeza da pista	2
Reclamações - Conservação/Passarela	1
Reclamações - Conservação/Pavimento - Acostamento	3
Reclamações - Conservação/Pavimento - Buraco	78
Reclamações - Conservação/Pavimento - Saliência / Depressão	51
Reclamações - Conservação/Poda / Corte de Árvores	1
Reclamações - Conservação/Sinalização Vertical	2
Reclamações - Conservação/Pedrisco	1
Reclamações - Obras/Sinalização	2
Reclamações - Obras/Acesso	1
Reclamações - Obras/Fluidez de tráfego	22
Reclamações - Ouvidoria/Atendimento	1
Reclamações - Ouvidoria/Procedimento	1
Reclamações - Pedágio/Quantidade	1
Reclamações - Pedágio/Fila	11
Reclamações - Pedágio/Troco	2
Reclamações - Pedágio/Atendimento	8
Reclamações - Pedágio/AVI	15
Reclamações - Pedágio/Passagem de Motos	1
Reclamações - Pedágio/Valor	4
Reclamações - Pedágio/Ausência de Cobrança - Conectcar	1
Reclamações - Pedágio/Ausência de Cobrança - Sem Parar	3
Reclamações - Pedágio/Ausência de Cobrança - Veloe	2
Reclamações - Pedágio/Ausência de Cobrança - Greenpass	1
Reclamações - Pedágio/Cobrança Indevida	5
Reclamações - Pedágio/Isenção	2
Reclamações - Pedágio/Procedimento	8
Reclamações - Outros/Outros	4
Reclamações - Pedágio/Multas por Evasão	66
Reclamações - Pedágio/Autoatendimento	1
Reclamações - Operações/Demora	2
Reclamações - Operações/Atendimento	3
Reclamações - Operações/Procedimento	5
Reclamações - Operações/Balança	1
Reclamações - Operações/Animais	1
Reclamações - Operações/Socorro Mecânico	2
Reclamações - Operações/Base Operacional	1
Reclamações - Operações/Fluidez Tráfego	5
Reclamações - Operações/Guincho	3
Reclamações - Outros Serviços /Fiscalização	4
Reclamações - Outros Serviços /Postos de Serviços	1
Reclamações - Outros Serviços /Radar	1
Ressarcimento/Animal na Pista	28



Ressarcimento/Cancela AVI	9
Ressarcimento/Buraco	52
Ressarcimento/Recapagem	1
Ressarcimento/Objeto na Pista	135
Ressarcimento/Procedimento Operacional	2
Ressarcimento/Obras/Pedras	1
Ressarcimento/Óleo na Pista	2
Ressarcimento/Pedra	5
Ressarcimento/Pavimentação	5
Ressarcimento/Sinalização	2
Ressarcimento/Tachas Refletivas	7
Ressarcimento/Vegetação e similares	1
Ressarcimento/Cobrança Indevida Crédito	5
Ressarcimento/Cobrança Indevida Eixo	10
Ressarcimento/Cobrança Indevida OSAS	3
Ressarcimento/Cobrança Indevida	41
Solicitações - Conservação/Cercas	8
Solicitações - Conservação/Drenagem	4
Solicitações - Conservação/Iluminação Viária	1
Solicitações - Conservação/Limpeza da pista	2
Solicitações - Conservação/Ponto de Ônibus	1
Solicitações - Conservação/Poda / Corte de Árvores	13
Solicitações - Conservação/Roçada	13
Solicitações - Conservação/Sinalização Vertical	5
Solicitações - Imagens/Imagens	2
Solicitações - Conservação/Limpeza - Postos de Serviços	3
Solicitações - Obras/Passarela	2
Solicitações - Obras/Sinalização	2
Solicitações - Declaração Ocorrências/Declaração de Ocorrências	50
Solicitações - Pedágio/2ª via de recibo	7
Solicitações - Pedágio/Pagamentos	956
Solicitações - Pedágio/Cupom Fiscal	20
Solicitações - Auxílios/Imagens e Documentos	1
Solicitações - Outros/Outros	4
Solicitações - Auxílios/Atendimento - CCO	1
Sugestões/Pedágio	1
Ressarcimento/Pedrisco	25
Reclamações - Funcionário/Mau Atendimento	6
Informações - Objetos/Localizados	1
Ressarcimento/Roçada	33
Solicitações - Conservação/Limpeza de Faixa de Domínio	9
Reclamações/Estrutura	1
Reclamações/Ruído	2



Elogios/Atendimento	6
Elogios/Empresa	2
Reclamações/Câmera	2
Reclamações/Empresa	1
Reclamações/Guard Rail	1
Reclamações/Site	2
Ressarcimento/Cartão	1
Ressarcimento/Cobrança Indevida	60
Ressarcimento/Colisão	3
Ressarcimento/Danos Veículo	3
Ressarcimento/Troco	3
Solicitações - Outros/Poda de Árvore	2
Sugestões/Base SAU	1
Sugestões/Cabine	1
Informações - Pedágio/Ausência de cobrança - Sem parar	99
Informações - Pedágio/Multa	1
Informações - Pedágio/Desconto - DUF	1
Reclamações - Pedágio/Desconto - DUF	2
Total	2357



MANIFESTAÇÕES RELEVANTES

Manifestações mais frequentes e/ou mais relevantes relatando assunto e problema.

1 - Solicitação de Pagamento Pedágio - (956 registros): Casos relacionados à usuários que não efetuaram o pagamento da tarifa no momento da passagem pela praça de pedágio.

2- Pavimentação - (132 registros): Casos relacionados as condições do pavimento nas rodovias como buraco, ondulações, saliência e depressão.

3 - Multa por evasão de Pedágio - (66 registros): Casos relacionados à usuários que efetuaram o pagamento da tarifa manualmente, ou estavam com o cadastro na OSA ativo para cobranças na pista automática, e receberam notificação de evasão.

Atuação da concessionária para melhoria

1 - Solicitação de Pagamento Pedágio - Para as solicitações de pagamentos da tarifa de pedágio, além de implementar a utilização de cartão de crédito/débito nas cabines, deliberamos o pagamento via PIX nas praças de pedágio.

2 - Pavimentação - A concessionária antecipou o cronograma do ciclo de recuperação do pavimento, e os serviços de manutenção e obras são acompanhados pela ARTESP com o envio de planejamento prévio.

3 - Multa por evasão de Pedágio - A concessionária identificou a necessidade de melhorar a validação dos trânsitos que passaram pela praça de pedágio. Isso envolve garantir que todos os usuários que posteriormente efetuarem o pagamento tenham a baixa correta da pendência no sistema. Com relação a ausência de cobrança com as OSAS, foi intensificada a comunicação com as empresas de TAG, para isso foram substituídas todas as antenas das praças de pedágio para garantir a atualização necessária dos equipamentos, foi realizada a troca dos sensores de eixos e óticos das pistas automáticas e implementamos a atualização semanal da lista de TAGS melhorando os indicadores de leitura. Isso assegura que todas as passagens pelas praças de pedágio sejam devidamente registradas.

