

Relatório Trimestral de Reclamações e Sugestões dos Usuários

**Outubro a Dezembro/2017
Ano 2017**



Concessionária Ponte Rio-Niterói S.A. - Ecoponte

Niterói, 05 de Janeiro de 2018

Índice

1.	Introdução	3
2.	Tabela Resumo	6
3.	Análise dos Dados	31
3.1.	Tempo de Resposta ao Usuário	31
3.2.	Período atual x Mesmo período em anos anteriores	31
3.3.	Manifestações por Canal de Comunicação	32
3.4.	Manifestações por Área	33
3.5.	Manifestações por Tipo	34
3.6.	Reclamações por Área	35
3.7.	Solicitações por Área	36
3.8.	Sugestões por Área	37
3.9.	Ressarcimento por Área	38
3.10.	Elogios por Área	39
3.11.	Denúncias por Área	40
3.12.	Informações por Área	41
4.	Detalhamento das Manifestações	42
4.1.	Reclamações	42
4.2.	Sugestões	44
4.3.	Solicitações	45
5.	Manifestação por Localização	46
6.	Medidas tomadas para o tratamento das principais manifestações registradas no período....	48
7.	Apresentação das Manifestações	51
8.	Material de Comunicação com o Usuário	60
9.	Conclusão	61

1. Introdução

O presente relatório tem por objetivo apresentar os registros realizados pela Ouvidoria da Concessionária Ponte Rio-Niterói S/A - EcoPonte, durante o quarto trimestre do ano 2017, contemplando os meses de Outubro a Dezembro de 2017.

Utilizamos o sistema SGR Ouvidoria onde a metodologia consiste em duas categorias, são elas: Atendimento e Processo.

Os Atendimentos são os registros com solução imediatas ao usuário e encerradas imediatamente. (Ex.: condições de rodovia, solicitações de atendimento mecânico, médico)

Os processos são os registros que requerem análise de dados e tramitação interna, com resposta posterior ao usuário.

Desta forma, os dados são registrados em duas partes, sendo eles:

- **SGR Ouvidoria – Processos** (requerem análise e tramitação para áreas com prazos de resposta)
- **SGR Ouvidoria – Atendimentos** (respostas imediatas ao usuário e encerrados no final do atendimento)

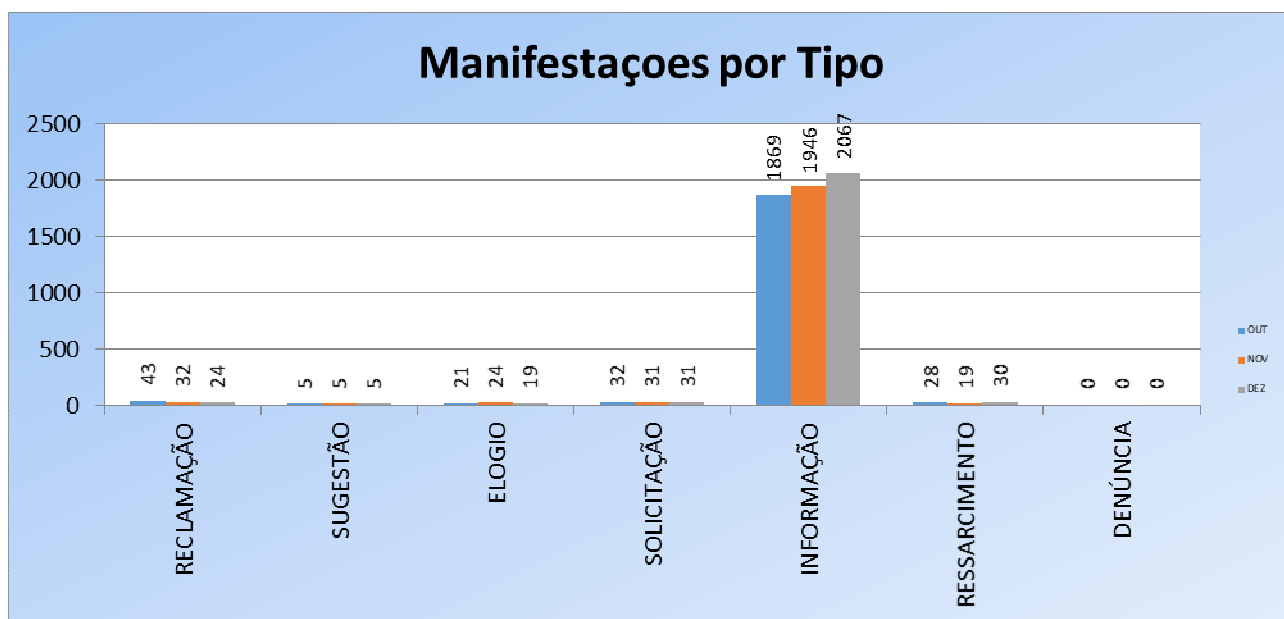
Desta forma podemos complementar os dados de outubro a dezembro conforme tabela abaixo para exemplificar dentro do mesmo critério a dinâmica do Sistema SGR:

Sistema / Mês	SGR Ouvidoria – Processos	SGR Ouvidoria – Atendimentos	TOTAL
Outubro	205	1.793	1.998
Novembro	180	1.877	2.057
Dezembro	165	2.011	2.176
TOTAL	550	5.681	6.231

Podemos observar que não há variação significativa entre os números quando comparados dentro de uma mesma metodologia.

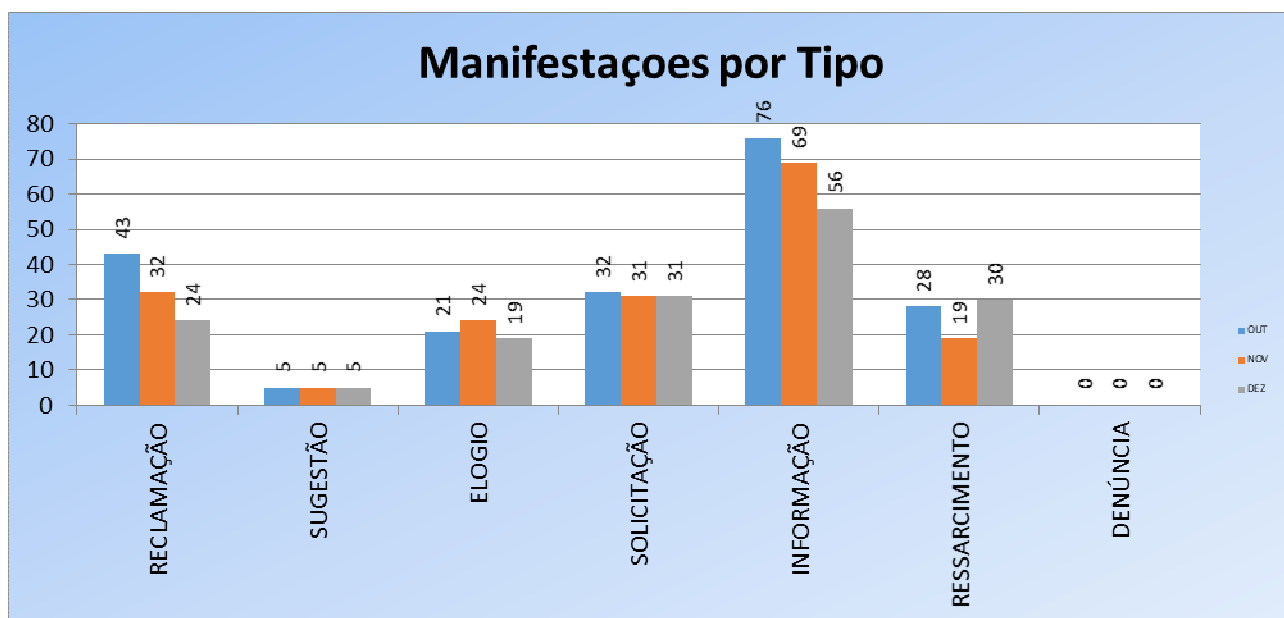
Nesse período foram registradas 6.231 (Seis mil duzentos e trinta e um) manifestações dos usuários.

Segue abaixo a distribuição geral do SGR Ouvidoria **com o item Atendimentos**.



TIPO	Total	%
RECLAMAÇÃO	99	1,59
SUGESTÃO	15	0,24
ELOGIO	64	1,03
SOLICITAÇÃO	94	1,51
INFORMAÇÃO	5.882	94,40
RESSARCIMENTO	77	1,24
DENÚNCIA	0	0
Total	6.231	100

Segue abaixo a distribuição somente do SGR Ouvidoria – **Processos**, ou seja, **sem o item “Atendimentos”**.



Cada registro de processos teve o seu tratamento analisado pelas áreas da concessionária sendo posteriormente fornecidas as respostas pertinentes aos usuários.

Os usuários foram prontamente informados sobre as respostas as suas solicitações e demandas, sendo esclarecidos de forma tempestiva, bem como tiveram toda informação adicional que se fez necessário.

O conteúdo deste relatório abordará informações sobre a Ouvidoria e breve análise dos processos registrados no trimestre, disponíveis no resumo a seguir.

Cabe ressaltar, porém, que os atendimentos devido a seu caráter estritamente informativo, não serão detalhados no resumo abaixo.

2. Tabela Resumo

As manifestações dos usuários ocorridas nos meses de Outubro a Dezembro de 2017 estão relacionadas como segue:

Resumo das manifestações										
Manifestação Trimestral - Referente ao mês de Julho a Setembro de 2017										
PROTO COLO	TIPO DE MANIF.	ORIGEM DA MANIF.	DATA DE RECEB.	CLASSIFICAÇÃO DA MANIFESTAÇÃO	ASSUNTO	LOCALIZ . (KM)	RESPOSTA FINAL AO USUÁRIO	TEMPO DE RESPOSTA (DIAS)	PROVIDÊNCIAS ADOTADAS	SITUAÇÃO
14345	SOLICITAÇÃO	800	01/10/2017	outras formas de pagamento	Retirado devido dados de confidencialidade	322,500	Retirado devido dados de confidencialidade	2	-	Encerrado
14346	RECLAMAÇÃO	800	01/10/2017	Sistema automatico de cobrança	Idem para todos abaixo	322,500	Idem para todos abaixo	5	Enviado via e-mail.	Encerrado
14347	ELOGIO	800	01/10/2017	Socorro mecânico		323,000		0	-	Encerrado
14348	RECLAMAÇÃO	800	01/10/2017	Socorro mecânico		330,000		5	Enviado via e-mail.	Encerrado
14349	RESSARCIMENTO	800	02/10/2017	Troco		322,500		0	-	Encerrado
14350	RESSARCIMENTO	800	02/10/2017	Troco		322,500		6	-	Encerrado
14351	ELOGIO	800	02/10/2017	Socorro mecânico		334,000		0	-	Encerrado
14352	ELOGIO	800	02/10/2017	Colaborador - Cabine		322,500		0	-	Encerrado
14353	RECLAMAÇÃO	800	02/10/2017	Limpeza de pista		322,500		6	-	Encerrado
14354	SOLICITAÇÃO	800	02/10/2017	Declarações		324,000		4	-	Encerrado
14355	RECLAMAÇÃO	800	02/10/2017	outras formas de pagamento		322,500		3	Enviado via e-mail.	Encerrado
14356	RECLAMAÇÃO	EMAIL	03/10/2017	Pavimento		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14357	INFORMAÇÃO	SITE	03/10/2017	Sistema automatico de cobrança		322,500		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14358	RESSARCIMENTO	EMAIL	03/10/2017	Objeto na pista de rolamento		325,000		7	Carta Resposta enviada via correios e email.	Encerrado
14359	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIAS	03/10/2017	Colisão com viatura		334,000		10	Encaminhado aos cuidados do setor de Franquia.	Encerrado
14360	INFORMAÇÃO	SITE	03/10/2017	Comunicação		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14361	INFORMAÇÃO	SITE	03/10/2017	Tráfego de Caminhões		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado

14362	SUGESTÃO	SITE	03/10/2017	Outros para outros assuntos		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14363	RECLAMAÇÃO	SITE	03/10/2017	Pavimento		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14364	RECLAMAÇÃO	SITE	03/10/2017	Edificações e Instalações Oper		0,000		4	Enviado via e-mail.	Encerrado
14365	INFORMAÇÃO	SITE	03/10/2017	Currículo		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14366	SUGESTÃO	SITE	03/10/2017	Edificações e Instalações Oper		0,000		4	Enviado via e-mail.	Encerrado
14367	INFORMAÇÃO	SITE	03/10/2017	Fiscalização/Controle de veloc		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14368	SUGESTÃO	SITE	03/10/2017	Edificações e Instalações Oper		0,000		4	Enviado via e-mail.	Encerrado
14369	INFORMAÇÃO	SITE	03/10/2017	Sem Parar/ConectarCar/LA MSA		322,500		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14370	RECLAMAÇÃO	SITE	03/10/2017	Sem Parar/ConectarCar/LA MSA		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14371	INFORMAÇÃO	EMAIL	03/10/2017	Currículo		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14372	INFORMAÇÃO	SITE	03/10/2017	Comunicação		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14373	INFORMAÇÃO	SITE	03/10/2017	Comunicação		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14374	SOLICITAÇÃO	SITE	03/10/2017	outras formas de pagamento		322,500		1	Enviado via e-mail.	Encerrado
14375	INFORMAÇÃO	EMAIL	03/10/2017	Outros para outros assuntos		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14376	INFORMAÇÃO	SITE	03/10/2017	Abertura de Ressarcimento		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14377	SOLICITAÇÃO	800	04/10/2017	outras formas de pagamento		322,500		2	Enviado via e-mail.	Encerrado
14378	INFORMAÇÃO	PEDÁGIO	04/10/2017	Guarda de Veículo/Obj Encontra		322,500		0	Objeto arquivado.	Encerrado
14379	SOLICITAÇÃO	800	04/10/2017	outras formas de pagamento		322,500		1	Enviado via e-mail.	Encerrado
14380	RESSARCIMENTO	LIVRO DE Ocorrência	05/10/2017	Objeto na pista de rolamento		322,500		5	Carta Resposta enviada via correios e email.	Encerrado
14381	RECLAMAÇÃO	ANTT	05/10/2017	Pavimento		0,000		2	Enviado via e-mail.	Encerrado
14382	SOLICITAÇÃO	800	05/10/2017	outras formas de pagamento		322,500		5	Enviado via e-mail.	Encerrado
14383	SOLICITAÇÃO	800	05/10/2017	outras formas de pagamento		322,500		5		Encerrado
14384	SOLICITAÇÃO	LIVRO DE Ocorrência	06/10/2017	outras formas de pagamento		322,500		4	Enviado via e-mail.	Encerrado

14385	RECLAMAÇÃO	ANTT	06/10/2017	Outras Concessionárias		334,000		1	Enviado via e-mail.	Encerrado
14386	INFORMAÇÃO	SITE	06/10/2017	Outros para outros assuntos		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14387	INFORMAÇÃO	EMAIL	06/10/2017	Cursos		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14388	INFORMAÇÃO	SITE	06/10/2017	Boleto - Confissão de Dívida		322,500		1	Enviado via e-mail.	Encerrado
14389	INFORMAÇÃO	SITE	06/10/2017	Currículo		334,000		1	Enviado via e-mail.	Encerrado
14390	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIAS	06/10/2017	Pedras		325,000		10	Carta Resposta enviada via correios e email.	Encerrado
14391	ELOGIO	800	06/10/2017	Socorro mecânico		325,000		1	-	Encerrado
14392	ELOGIO	800	07/10/2017	Socorro mecânico		334,000		0	-	Encerrado
14393	RECLAMAÇÃO	800	07/10/2017	Cobrança indevida/falta de cob		322,500		1	Enviado via e-mail.	Encerrado
14394	ELOGIO	800	07/10/2017	Socorro mecânico		330,000		0	-	Encerrado
14395	ELOGIO	800	07/10/2017	Socorro mecânico		332,000		0	-	Encerrado
14396	ELOGIO	800	07/10/2017	Socorro mecânico		325,000		0	-	Encerrado
14397	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIAS	08/10/2017	Outros de Infra Estrutura		322,500		13	-	Encerrado
14398	ELOGIO	SITE	09/10/2017	Socorro mecânico		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14399	INFORMAÇÃO	SITE	09/10/2017	Outros para outros assuntos		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14400	SOLICITAÇÃO	LIVRO DE OCORRÊNCIAS	09/10/2017	Declarações		322,500		1	Enviado via e-mail.	Encerrado
14401	SOLICITAÇÃO	800	09/10/2017	outras formas de pagamento		322,500		3	Enviado via e-mail.	Encerrado
14402	INFORMAÇÃO	EMAIL	09/10/2017	Abertura de Ressarcimento		334,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14403	ELOGIO	800	09/10/2017	Socorro mecânico		332,000		1	-	Encerrado
14404	SOLICITAÇÃO	800	09/10/2017	Declarações		322,500		1	-	Encerrado
14405	ELOGIO	800	09/10/2017	Socorro mecânico		328,000		1	-	Encerrado
14406	INFORMAÇÃO	SITE	10/10/2017	Congestionamento/Interrupção de		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14407	INFORMAÇÃO	SITE	10/10/2017	Currículo		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado

14408	INFORMAÇÃO	SITE	10/10/2017	Outros para outros assuntos		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14409	INFORMAÇÃO	SITE	10/10/2017	Sem Parar/ConectarCar/LA MSA		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14410	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIAS	10/10/2017	Objeto na pista de rolamento		324,000		10	Carta Resposta enviada via correios e email.	Encerrado
14411	SOLICITAÇÃO	800	10/10/2017	outras formas de pagamento		322,500		5	Enviado via e-mail.	Encerrado
14412	INFORMAÇÃO	SITE	11/10/2017	Outros para outros assuntos		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14413	RESSARCIMENTO	EMAIL	11/10/2017	colisão com cancela		322,500		10	Carta Resposta enviada via correios e email.	Encerrado
14414	INFORMAÇÃO	EMAIL	11/10/2017	Congestionamento/Interrupção de		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14415	RECLAMAÇÃO	SITE	11/10/2017	Pavimento		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14416	INFORMAÇÃO	EMAIL	11/10/2017	Comunicação		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14417	ELOGIO	800	11/10/2017	Socorro mecânico		326,000		1	-	Encerrado
14418	SOLICITAÇÃO	800	11/10/2017	outras formas de pagamento		322,500		4	Enviado via e-mail.	Encerrado
14419	ELOGIO	800	12/10/2017	Socorro mecânico		332,000		0	-	Encerrado
14420	SOLICITAÇÃO	800	12/10/2017	Declarações		327,000		0	-	Encerrado
14421	RECLAMAÇÃO	800	13/10/2017	outras formas de pagamento		322,500		3	Enviado via e-mail.	Encerrado
14422	SOLICITAÇÃO	800	14/10/2017	outras formas de pagamento		322,500		3	Enviado via e-mail.	Encerrado
14423	SOLICITAÇÃO	800	14/10/2017	Cursos		334,000		0		Encerrado
14424	SOLICITAÇÃO	800	15/10/2017	outras formas de pagamento		322,500		3	Enviado via e-mail.	Encerrado
14425	ELOGIO	800	15/10/2017	Socorro mecânico		326,000		0	-	Encerrado
14426	INFORMAÇÃO	EMAIL	16/10/2017	Iluminação		334,000		6	Enviado via e-mail.	Encerrado
14427	RESSARCIMENTO	EMAIL	16/10/2017	Pedras		326,000		9	Carta Resposta enviada via correios e email.	Encerrado
14428	SOLICITAÇÃO	SITE	16/10/2017	Visitação		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14429	SOLICITAÇÃO	RECEPÇÃO	16/10/2017	Guarda de Veículo/Objeto Encontrado		334,000		0	-	Encerrado

14430	INFORMAÇÃO	EMAIL	16/10/2017	Cursos		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14431	SUGESTÃO	SITE	16/10/2017	Edificações e Instalações Oper		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14432	RECLAMAÇÃO	SITE	16/10/2017	Valor da tarifa/aumento		0,000		4	Enviado via e-mail.	Encerrado
14433	RECLAMAÇÃO	SITE	16/10/2017	Valor da tarifa/aumento		334,000		4	Enviado via e-mail.	Encerrado
14434	RESSARCIMENTO	EMAIL	16/10/2017	Objeto na pista de rolamento		325,000		9	Carta Resposta enviada via correios e email.	Encerrado
14435	RECLAMAÇÃO	EMAIL	16/10/2017	Valor da tarifa/aumento		334,000		4	Enviado via e-mail.	Encerrado
14436	RECLAMAÇÃO	RECLAME AQUI	16/10/2017	Sistema automatico de cobrança		322,500		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14437	INFORMAÇÃO	EMAIL	16/10/2017	Outros de Infra Estrutura		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14438	INFORMAÇÃO	SITE	16/10/2017	Outros para outros assuntos		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14439	RECLAMAÇÃO	ANTT	16/10/2017	Valor da tarifa/aumento		0,000		4	Enviado via e-mail.	Encerrado
14440	RESSARCIMENTO	EMAIL	16/10/2017	Cobrança indevida/falta de cob		322,500		5	Enviado via e-mail.	Encerrado
14441	INFORMAÇÃO	SITE	16/10/2017	outras formas de pagamento		322,500		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14442	INFORMAÇÃO	EMAIL	16/10/2017	outras formas de pagamento		322,500		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14443	INFORMAÇÃO	EMAIL	16/10/2017	Fornecedores		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14444	SOLICITAÇÃO	EMAIL	16/10/2017	Visitação		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14445	INFORMAÇÃO	RECEPÇÃO	16/10/2017	Guarda de Veículo/Obj Encontra		0,000		0	Objeto arquivado.	Encerrado
14446	INFORMAÇÃO	RECEPÇÃO	16/10/2017	Guarda de Veículo/Obj Encontra		0,000		0	Objeto arquivado.	Encerrado
14447	INFORMAÇÃO	RECEPÇÃO	16/10/2017	Guarda de Veículo/Obj Encontra		0,000		0	Objeto arquivado.	Encerrado
14448	INFORMAÇÃO	RECEPÇÃO	16/10/2017	Guarda de Veículo/Obj Encontra		0,000		0	Objeto arquivado.	Encerrado
14449	INFORMAÇÃO	RECEPÇÃO	16/10/2017	Guarda de Veículo/Obj Encontra		0,000		0	Objeto arquivado.	Encerrado
14450	INFORMAÇÃO	RECEPÇÃO	16/10/2017	Guarda de Veículo/Obj Encontra		0,000		0	Objeto arquivado.	Encerrado
14451	INFORMAÇÃO	RECEPÇÃO	16/10/2017	Guarda de Veículo/Obj Encontra		0,000		0	Objeto arquivado.	Encerrado
14452	ELOGIO	800	16/10/2017	Socorro mecânico		322,500		0	-	Encerrado

14453	INFORMAÇÃO	SITE	16/10/2017	Fornecedores		334,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14454	SOLICITAÇÃO	EMAIL	16/10/2017	Visitação		334,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14455	ELOGIO	800	17/10/2017	Socorro mecânico		321,000		0	-	Encerrado
14456	SOLICITAÇÃO	800	17/10/2017	Declarações		321,000		5	-	Encerrado
14457	RECLAMAÇÃO	800	17/10/2017	Socorro mecânico		322,500		3	Enviado via e-mail.	Encerrado
14458	RECLAMAÇÃO	800	17/10/2017	Colaborador - Cabine		322,500		2	Enviado via e-mail.	Encerrado
14459	RECLAMAÇÃO	LIVRO DE Ocorrência	17/10/2017	Colaborador - Cabine		322,500		2	Enviado via e-mail.	Encerrado
14460	INFORMAÇÃO	SITE	18/10/2017	Currículo		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14461	INFORMAÇÃO	SITE	18/10/2017	Currículo		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14462	INFORMAÇÃO	SITE	18/10/2017	Patrocínio		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14463	INFORMAÇÃO	SITE	18/10/2017	Outros para outros assuntos		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14464	INFORMAÇÃO	EMAIL	18/10/2017	Fiscalização/Controle de veloc		322,500		1	Enviado via e-mail.	Encerrado
14465	INFORMAÇÃO	SITE	19/10/2017	Obras		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14466	INFORMAÇÃO	SITE	19/10/2017	Sem Parar/ConectarCar/LA MSA		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14467	RESSARCIMENTO	LIVRO DE Ocorrência	19/10/2017	Objeto na pista de rolamento		328,000		6	Carta Resposta enviada via correios e email.	Encerrado
14468	INFORMAÇÃO	SITE	19/10/2017	Cursos		334,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14469	RECLAMAÇÃO	ANTT	19/10/2017	Negativa de Ressarcimento		334,000		5	Enviado via e-mail.	Encerrado
14470	RESSARCIMENTO	LIVRO DE Ocorrência	19/10/2017	colisão com cancela		322,500		6	Carta Resposta enviada via correios e email.	Encerrado
14471	RECLAMAÇÃO	800	19/10/2017	Colaborador - Cabine		322,500		1	Enviado via e-mail.	Encerrado
14472	RECLAMAÇÃO	800	19/10/2017	URA		322,500		6	Enviado via e-mail.	Encerrado
14473	RESSARCIMENTO	800	19/10/2017	Troco		322,500		1	Aguardando envio das documentações para pagamento.	Encerrado
14474	SOLICITAÇÃO	LIVRO DE Ocorrência	19/10/2017	Declarações		322,500		5	Enviado via e-mail.	Encerrado

14475	RESSARCIMENT O	LIVRO DE OCORRÊNCI A	20/10/2017	colisão com cancela		322,500		5	Carta Resposta enviada via correios e email.	Encerrado
14476	RECLAMAÇÃO	800	20/10/2017	outras formas de pagamento		322,500		5		Encerrado
14477	INFORMAÇÃO	SITE	20/10/2017	Sem Parar/ConectarCar/LA MSA		334,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14478	SOLICITAÇÃO	EMAIL	20/10/2017	outras formas de pagamento		334,000		4	Enviado via e-mail.	Encerrado
14479	RESSARCIMENT O	EMAIL	20/10/2017	Objeto na pista de rolamento		334,000		10	Carta Resposta enviada via correios e email.	Encerrado
14480	INFORMAÇÃO	800	20/10/2017	evasão do pedágio		322,500		1	-	Encerrado
14481	RECLAMAÇÃO	800	21/10/2017	outras formas de pagamento		322,500		4		Encerrado
14482	ELOGIO	800	21/10/2017	Socorro mecânico		324,000		0	-	Encerrado
14483	SOLICITAÇÃO	800	22/10/2017	outras formas de pagamento		322,500		3	Enviado via e-mail.	Encerrado
14484	INFORMAÇÃO	EMAIL	23/10/2017	Fornecedores		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14485	INFORMAÇÃO	SITE	23/10/2017	Sem Parar/ConectarCar/LA MSA		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14486	RESSARCIMENT O	EMAIL	23/10/2017	Objeto na pista de rolamento		334,000		9	Carta Resposta enviada via correios e email.	Encerrado
14487	INFORMAÇÃO	SITE	23/10/2017	Outros para outros assuntos		334,000		5	-	Encerrado
14488	INFORMAÇÃO	SITE	23/10/2017	Sistema automatico de cobrança		322,500		3	Enviado via e-mail.	Encerrado
14489	ELOGIO	SITE	23/10/2017	Socorro mecânico		325,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14490	INFORMAÇÃO	EMAIL	23/10/2017	Cursos		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14491	RECLAMAÇÃO	ANTT	23/10/2017	Pavimento		334,000		4	Enviado via e-mail.	Encerrado
14492	INFORMAÇÃO	SITE	23/10/2017	Sem Parar/ConectarCar/LA MSA		322,500		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14493	RECLAMAÇÃO	SITE	23/10/2017	Pavimento		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14494	SOLICITAÇÃO	800	23/10/2017	Declarações		325,000		4	-	Encerrado
14495	ELOGIO	800	23/10/2017	Socorro mecânico		327,000		1	-	Encerrado
14496	INFORMAÇÃO	SITE	24/10/2017	Fornecedores		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado

14497	INFORMAÇÃO	SITE	24/10/2017	Fiscalização/Controle de veloc		0,000		2	Enviado via e-mail.	Encerrado
14498	RESSARCIMENTO	LIVRO DE Ocorrência	24/10/2017	colisão com cancela		322,500		8	Carta Resposta enviada via correios e email.	Encerrado
14499	SOLICITAÇÃO	LIVRO DE Ocorrência	24/10/2017	Declarações		332,000		5	Enviado via e-mail.	Encerrado
14500	INFORMAÇÃO	SITE	25/10/2017	Fiscalização/Controle de veloc		0,000		1	Enviado via e-mail.	Encerrado
14501	INFORMAÇÃO	SITE	25/10/2017	Tráfego de Caminhões		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14502	SOLICITAÇÃO	EMAIL	25/10/2017	Visitação		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14503	INFORMAÇÃO	EMAIL	25/10/2017	Comunicação		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14504	RESSARCIMENTO	EMAIL	25/10/2017	Colisão com viatura		332,000		10	Encaminhado aos cuidados do setor de Franquia.	Encerrado
14505	RECLAMAÇÃO	800	25/10/2017	outras formas de pagamento		322,500		1	Enviado via e-mail.	Encerrado
14506	INFORMAÇÃO	EMAIL	25/10/2017	Socorro mecânico		0,000		1	Enviado via e-mail.	Encerrado
14507	RECLAMAÇÃO	ANTT	25/10/2017	Pavimento		334,000		2	Enviado via e-mail.	Encerrado
14508	RESSARCIMENTO	LIVRO DE Ocorrência	25/10/2017	Pedras		326,000		6	Carta Resposta enviada via correios e email.	Encerrado
14509	RECLAMAÇÃO	ANTT	25/10/2017	Pavimento		334,000		2	Enviado via e-mail.	Encerrado
14510	RECLAMAÇÃO	ANTT	25/10/2017	Pavimento		334,000		2	Enviado via e-mail.	Encerrado
14511	RESSARCIMENTO	LIVRO DE Ocorrência	25/10/2017	Objeto na pista de rolamento		325,000		10	Carta Resposta enviada via correios e email.	Encerrado
14512	RESSARCIMENTO	LIVRO DE Ocorrência	25/10/2017	Objeto na pista de rolamento		327,000		10	Carta Resposta enviada via correios e email.	Encerrado
14513	RESSARCIMENTO	LIVRO DE Ocorrência	25/10/2017	Troco		322,500		1	-	Encerrado
14514	RECLAMAÇÃO	LIVRO DE Ocorrência	25/10/2017	colisão com cancela		322,500		3		Encerrado
14515	RESSARCIMENTO	800	25/10/2017	Troco		322,500		2	-	Encerrado
14516	ELOGIO	800	25/10/2017	Socorro mecânico		330,000		1	-	Encerrado
14517	RESSARCIMENTO	LIVRO DE Ocorrência	26/10/2017	Objeto na pista de rolamento		325,500		9	Carta Resposta enviada via correios e email.	Encerrado

14518	INFORMAÇÃO	SITE	26/10/2017	Boleto - Confissão de Dívida		322,500		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14519	INFORMAÇÃO	RECEPÇÃO	26/10/2017	Guarda de Veículo/Obj Encontra		334,000		0	-	Encerrado
14520	INFORMAÇÃO	EMAIL	26/10/2017	Currículo		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14521	INFORMAÇÃO	SITE	26/10/2017	Currículo		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14522	INFORMAÇÃO	SITE	26/10/2017	evasão do pedágio		322,500		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14523	INFORMAÇÃO	SITE	26/10/2017	Polícia Rodoviária Federal		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14524	INFORMAÇÃO	EMAIL	26/10/2017	Sem Parar/ConectarCar/LA MSA		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14525	ELOGIO	800	26/10/2017	Socorro mecânico		324,000		0	-	Encerrado
14526	SOLICITAÇÃO	800	26/10/2017	Declarações		324,000		1	-	Encerrado
14527	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIAS	27/10/2017	Objeto na pista de rolamento		326,000		10	Carta Resposta enviada via correios e email.	Encerrado
14528	RECLAMAÇÃO	800	28/10/2017	Sinalização		321,000		5	Enviado via e-mail.	Encerrado
14529	RECLAMAÇÃO	800	28/10/2017	outras formas de pagamento		322,500		1	-	Encerrado
14530	RECLAMAÇÃO	800	29/10/2017	Colaborador - Cabine		322,500		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14531	SOLICITAÇÃO	800	29/10/2017	Declarações		330,000		5	-	Encerrado
14532	RECLAMAÇÃO	SITE	30/10/2017	outras formas de pagamento		322,500		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14533	RECLAMAÇÃO	SITE	30/10/2017	Pavimento		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14534	INFORMAÇÃO	SITE	30/10/2017	Abertura de Ressarcimento		322,500		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14535	INFORMAÇÃO	SITE	30/10/2017	Fiscalização/Controle de veloc		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14536	SUGESTÃO	SITE	30/10/2017	Edificações e Instalações Oper		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14537	INFORMAÇÃO	SITE	30/10/2017	Currículo		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14538	SOLICITAÇÃO	SITE	30/10/2017	Imagens		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14539	RECLAMAÇÃO	SITE	30/10/2017	Polícia Rodoviária Federal		325,000		0		Encerrado
14540	RECLAMAÇÃO	SITE	30/10/2017	Polícia Rodoviária Federal		325,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado

14541	RECLAMAÇÃO	EMAIL	30/10/2017	Polícia Rodoviária Federal		0,000		0		Encerrado
14542	RECLAMAÇÃO	EMAIL	30/10/2017	Polícia Rodoviária Federal		325,000		0		Encerrado
14543	INFORMAÇÃO	SITE	31/10/2017	Outros de Infra Estrutura		0,000		1	Enviado via e-mail.	Encerrado
14544	SOLICITAÇÃO	SITE	31/10/2017	Problema com o comprovante de		322,500		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14545	RECLAMAÇÃO	ANTT	31/10/2017	Fiscalização/Controle de veloc		325,000		1		Encerrado
14546	RESSARCIMENTO	EMAIL	31/10/2017	Pedras		322,500		9	Carta Resposta enviada via correios e email.	Encerrado
14547	INFORMAÇÃO	SITE	31/10/2017	Currículo		0,000		1	Enviado via e-mail.	Encerrado
14548	INFORMAÇÃO	SITE	31/10/2017	Tráfego de Caminhões		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14549	INFORMAÇÃO	SITE	31/10/2017	Fiscalização/Controle de veloc		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14550	INFORMAÇÃO	SITE	01/11/2017	Fornecedores		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14551	INFORMAÇÃO	SITE	01/11/2017	Fiscalização/Controle de veloc		0,000		1	Enviado via e-mail.	Encerrado
14552	INFORMAÇÃO	SITE	01/11/2017	Outros para outros assuntos		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14553	INFORMAÇÃO	EMAIL	01/11/2017	Abertura de Ressarcimento		322,500		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14554	INFORMAÇÃO	SITE	01/11/2017	Currículo		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14555	RECLAMAÇÃO	800	01/11/2017	outras formas de pagamento		322,500		1		Encerrado
14556	INFORMAÇÃO	EMAIL	01/11/2017	Currículo		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14557	INFORMAÇÃO	EMAIL	01/11/2017	Outros para outros assuntos		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14558	ELOGIO	EMAIL	01/11/2017	Socorro mecânico		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14559	RECLAMAÇÃO	SITE	01/11/2017	Polícia Rodoviária Federal		0,000		1		Encerrado
14560	RECLAMAÇÃO	SITE	01/11/2017	Pavimento		0,000		0		Encerrado
14561	INFORMAÇÃO	SITE	01/11/2017	Sem Parar/ConectarCar/LA MSA		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14562	INFORMAÇÃO	EMAIL	01/11/2017	Fornecedores		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14563	RESSARCIMENTO	LIVRO DE Ocorrência	01/11/2017	colisão com cancela		322,500		8	Carta Resposta enviada via correios e email.	Encerrado

14564	INFORMAÇÃO	SITE	01/11/2017	Currículo		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14565	INFORMAÇÃO	SITE	01/11/2017	Currículo		334,000		1	Enviado via e-mail.	Encerrado
14566	ELOGIO	800	01/11/2017	Socorro mecânico		322,000		1	-	Encerrado
14567	ELOGIO	800	03/11/2017	Socorro mecânico		333,500		0	-	Encerrado
14568	ELOGIO	800	04/11/2017	Socorro mecânico		330,000		0	-	Encerrado
14569	RESSARCIMENTO	LIVRO DE Ocorrência	04/11/2017	Pedras		333,000		7	Carta Resposta enviada via correios e email.	Encerrado
14570	ELOGIO	800	04/11/2017	Socorro mecânico		325,000		0	-	Encerrado
14571	RECLAMAÇÃO	800	04/11/2017	Outros de Praça de Pedágio		322,500		0		Encerrado
14572	ELOGIO	800	04/11/2017	Socorro mecânico		325,000		0	-	Encerrado
14573	ELOGIO	800	05/11/2017	Socorro mecânico		325,000		0	-	Encerrado
14574	RESSARCIMENTO	LIVRO DE Ocorrência	06/11/2017	Colisão com viatura		322,000		7	Aguardando envio das documentações para pagamento.	Encerrado
14575	RESSARCIMENTO	SITE	06/11/2017	Troco		322,500		4	-	Encerrado
14576	INFORMAÇÃO	EMAIL	06/11/2017	Outros para outros assuntos		334,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14577	RECLAMAÇÃO	EMAIL	06/11/2017	Fiscalização/Controle de veloc		334,000		0		Encerrado
14578	INFORMAÇÃO	EMAIL	06/11/2017	outras formas de pagamento		322,500		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14579	RECLAMAÇÃO	SITE	06/11/2017	Pavimento		334,000		1		Encerrado
14580	RECLAMAÇÃO	ANTT	06/11/2017	Pavimento		334,000		1		Encerrado
14581	INFORMAÇÃO	SITE	06/11/2017	Isenção de cobrança		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14582	INFORMAÇÃO	EMAIL	06/11/2017	Fornecedores		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14583	RECLAMAÇÃO	SITE	06/11/2017	Nota Fiscal		322,500		0		Encerrado
14584	INFORMAÇÃO	SITE	06/11/2017	Currículo		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14585	RECLAMAÇÃO	SITE	06/11/2017	Polícia Rodoviária Federal		0,000		0		Encerrado
14586	INFORMAÇÃO	SITE	06/11/2017	Tráfego de Caminhões		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado

14587	SOLICITAÇÃO	LIVRO DE Ocorrência	06/11/2017	Declarações		334,000		5	-	Encerrado
14588	RESSARCIMENTO	EMAIL	06/11/2017	Pedras		325,000		9	Carta Resposta enviada via correios e email.	Encerrado
14589	RESSARCIMENTO	LIVRO DE Ocorrência	06/11/2017	colisão com cancela		322,500		10	Carta Resposta enviada via correios e email.	Encerrado
14590	ELOGIO	800	06/11/2017	Socorro mecânico		328,000		1	-	Encerrado
14591	RESSARCIMENTO	LIVRO DE Ocorrência	06/11/2017	colisão com cancela		322,500		7	Carta Resposta enviada via correios e email.	Encerrado
14592	INFORMAÇÃO	SITE	07/11/2017	Fornecedores		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14593	INFORMAÇÃO	SITE	07/11/2017	Currículo		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14594	INFORMAÇÃO	SITE	07/11/2017	Sem Parar/ConectarCar/LA MSA		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14595	SUGESTÃO	SITE	07/11/2017	Sistema de comunicação de emer		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14596	INFORMAÇÃO	SITE	07/11/2017	Imagens		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14597	SOLICITAÇÃO	800	07/11/2017	outras formas de pagamento		322,500		5	Enviado via e-mail.	Encerrado
14598	INFORMAÇÃO	SITE	07/11/2017	Polícia Rodoviária Federal		325,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14599	INFORMAÇÃO	SITE	07/11/2017	Currículo		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14600	INFORMAÇÃO	SITE	07/11/2017	Currículo		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14601	RECLAMAÇÃO	800	07/11/2017	outras formas de pagamento		322,500		3		Encerrado
14602	ELOGIO	SITE	07/11/2017	Socorro mecânico		334,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14603	SOLICITAÇÃO	800	07/11/2017	Cobrança indevida/falta de cob		322,500		4	Enviado via e-mail.	Encerrado
14604	INFORMAÇÃO	EMAIL	08/11/2017	Fornecedores		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14605	SOLICITAÇÃO	EMAIL	08/11/2017	Problema com o comprovante de		322,500		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14606	SOLICITAÇÃO	SITE	08/11/2017	Visitação		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14607	INFORMAÇÃO	EMAIL	08/11/2017	Currículo		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14608	RESSARCIMENTO	LIVRO DE Ocorrência	08/11/2017	Objeto na pista de rolamento		325,000		7	Carta Resposta enviada via correios e	Encerrado

									email.	
14609	RESSARCIMENT O	LIVRO DE OCORRÊNCI A	08/11/2017	colisão com cancela		322,500		7	Carta Resposta enviada via correios e email.	Encerrado
14610	RESSARCIMENT O	LIVRO DE OCORRÊNCI A	08/11/2017	Objeto na pista de rolamento		326,000		7	Carta Resposta enviada via correios e email.	Encerrado
14611	RESSARCIMENT O	LIVRO DE OCORRÊNCI A	09/11/2017	Objeto na pista de rolamento		326,000		7	Carta Resposta enviada via correios e email.	Encerrado
14612	INFORMAÇÃO	EMAIL	09/11/2017	Cursos		334,000		1	Enviado via e-mail.	Encerrado
14613	INFORMAÇÃO	SITE	09/11/2017	Outros de Infra Estrutura		322,000		1	Enviado via e-mail.	Encerrado
14614	INFORMAÇÃO	EMAIL	09/11/2017	Outros para outros assuntos		334,000		1	Enviado via e-mail.	Encerrado
14615	INFORMAÇÃO	SITE	09/11/2017	Isenção de cobrança		334,000		1	Enviado via e-mail.	Encerrado
14616	INFORMAÇÃO	SITE	09/11/2017	Outros de Infra Estrutura		334,000		1	Enviado via e-mail.	Encerrado
14617	INFORMAÇÃO	ANTT	09/11/2017	Outros para outros assuntos		334,000		1	Enviado via e-mail.	Encerrado
14618	INFORMAÇÃO	LIVRO DE OCORRÊNCI A	09/11/2017	Abertura de Ressarcimento		323,000		4	-	Encerrado
14619	RECLAMAÇÃO	800	09/11/2017	outras formas de pagamento		322,500		4		Encerrado
14620	INFORMAÇÃO	SITE	10/11/2017	Imagens		322,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14621	INFORMAÇÃO	SITE	10/11/2017	Fornecedores		334,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14622	RECLAMAÇÃO	SITE	10/11/2017	Polícia Rodoviária Federal		325,000		0		Encerrado
14623	INFORMAÇÃO	SITE	10/11/2017	Sem Parar/ConectarCar/LA MSA		322,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14624	RECLAMAÇÃO	SITE	10/11/2017	Sistema automatico de cobrança		322,000		0		Encerrado
14625	INFORMAÇÃO	SITE	10/11/2017	Outros para outros assuntos		334,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14626	SUGESTÃO	SITE	10/11/2017	Congestionamento/Inte rdição de		334,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14627	SOLICITAÇÃO	800	10/11/2017	Declarações		327,000		1	-	Encerrado
14628	RESSARCIMENT O	800	10/11/2017	Troco		322,500		5	Aguardando envio das documentaçõ es para pagamento.	Encerrado

14629	SUGESTÃO	SITE	13/11/2017	Edificações e Instalações Oper		0,000		2	Enviado via e-mail.	Encerrado
14630	SOLICITAÇÃO	SITE	13/11/2017	Imagens		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14631	INFORMAÇÃO	SITE	13/11/2017	Outros de Oper. Conser e Manut		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14632	INFORMAÇÃO	SITE	13/11/2017	outras formas de pagamento		322,500		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14633	RECLAMAÇÃO	SITE	13/11/2017	outras formas de pagamento		322,500		0		Encerrado
14634	INFORMAÇÃO	EMAIL	14/11/2017	Improcedente		334,000		0	-	Encerrado
14635	ELOGIO	800	14/11/2017	Socorro mecânico		331,500		0	-	Encerrado
14636	ELOGIO	800	14/11/2017	Socorro mecânico		322,500		0	-	Encerrado
14637	SUGESTÃO	SITE	14/11/2017	Site		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14638	INFORMAÇÃO	SITE	14/11/2017	Outros para outros assuntos		0,000		1	Enviado via e-mail.	Encerrado
14639	SOLICITAÇÃO	SITE	14/11/2017	Imagens		325,000		1	Enviado via e-mail.	Encerrado
14640	ELOGIO	SITE	14/11/2017	Atendimento ao usuário		334,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14641	SOLICITAÇÃO	EMAIL	14/11/2017	Cursos		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14642	RESSARCIMENTO	LIVRO DE Ocorrência	14/11/2017	Pedras		330,000		9	Carta Resposta enviada via correios e email.	Encerrado
14643	ELOGIO	800	14/11/2017	Socorro mecânico		334,000		1	-	Encerrado
14644	RECLAMAÇÃO	800	14/11/2017	Colaborador - Cabine		322,500		3		Encerrado
14645	ELOGIO	800	15/11/2017	Socorro mecânico		325,000		0	-	Encerrado
14646	SOLICITAÇÃO	EMAIL	16/11/2017	Sistema de comunicação de emer		334,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14647	RESSARCIMENTO	EMAIL	16/11/2017	Objeto na pista de rolamento		322,500		6	Carta Resposta enviada via correios e email.	Encerrado
14648	INFORMAÇÃO	SITE	16/11/2017	Cursos		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14649	SOLICITAÇÃO	800	16/11/2017	Cobrança indevida/falta de cob		322,500		2	Enviado via e-mail.	Encerrado
14650	RECLAMAÇÃO	RECLAME AQUI	16/11/2017	Negativa de Ressarcimento		334,000		0		Encerrado
14651	RECLAMAÇÃO	SITE	16/11/2017	Ambulantes		0,000		0		Encerrado

14652	SOLICITAÇÃO	EMAIL	16/11/2017	Patrocínio		334,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14653	INFORMAÇÃO	SITE	16/11/2017	Currículo		334,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14654	INFORMAÇÃO	SITE	16/11/2017	Outros para outros assuntos		334,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14655	SOLICITAÇÃO	SITE	16/11/2017	outras formas de pagamento		322,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14656	INFORMAÇÃO	RECEPÇÃO	16/11/2017	Guarda de Veículo/Obj Encontra		0,000		0	Objeto arquivado.	Encerrado
14657	ELOGIO	800	17/11/2017	Socorro mecânico		322,500		1	-	Encerrado
14658	ELOGIO	800	18/11/2017	Socorro mecânico		333,500		0	-	Encerrado
14659	RESSARCIMENTO	800	19/11/2017	Troco		322,500		1	Aguardando envio das documentações para pagamento.	Encerrado
14660	RECLAMAÇÃO	800	19/11/2017	outras formas de pagamento		322,500		0		Encerrado
14661	RECLAMAÇÃO	800	20/11/2017	Pavimento		332,000		0		Encerrado
14662	SOLICITAÇÃO	800	21/11/2017	Declarações		322,500		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14663	RECLAMAÇÃO	LIVRO DE OCORRÊNCIAS	22/11/2017	outras formas de pagamento		322,500		5		Encerrado
14664	INFORMAÇÃO	SITE	22/11/2017	Polícia Rodoviária Federal		325,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14665	RECLAMAÇÃO	SITE	22/11/2017	Site		0,000		0		Encerrado
14666	SUGESTÃO	SITE	22/11/2017	Isenção de cobrança		322,500		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14667	SOLICITAÇÃO	SITE	22/11/2017	Visitação		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14668	SOLICITAÇÃO	SITE	22/11/2017	Isenção de cobrança		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14669	SOLICITAÇÃO	SITE	22/11/2017	Patrocínio		334,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14670	INFORMAÇÃO	SITE	22/11/2017	Outros de Infra Estrutura		334,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14671	INFORMAÇÃO	EMAIL	22/11/2017	Cursos		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14672	SOLICITAÇÃO	SITE	22/11/2017	outras formas de pagamento		322,500		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14673	ELOGIO	800	22/11/2017	Socorro mecânico		334,000		0	-	Encerrado
14674	INFORMAÇÃO	EMAIL	22/11/2017	Outros para outros assuntos		334,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado

14675	RECLAMAÇÃO	800	22/11/2017	Socorro mecânico		330,000		6		Encerrado
14676	RESSARCIMENT O	LIVRO DE OCORRÊNCI A	23/11/2017	Objeto na pista de rolamento		325,000		8	Carta Resposta enviada via correios e email.	Encerrado
14677	RECLAMAÇÃO	SITE	23/11/2017	Polícia Rodoviária Federal		325,000		0		Encerrado
14678	INFORMAÇÃO	SITE	23/11/2017	Outros para outros assuntos		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14679	INFORMAÇÃO	SITE	23/11/2017	Fiscalização/Controle de veloc		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14680	RECLAMAÇÃO	800	23/11/2017	Sistema automatico de cobrança		322,500		2		Encerrado
14681	INFORMAÇÃO	EMAIL	24/11/2017	Currículo		334,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14682	INFORMAÇÃO	SITE	24/11/2017	Tráfego de Caminhões		334,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14683	SOLICITAÇÃO	800	24/11/2017	Declarações		332,000		2	-	Encerrado
14684	SOLICITAÇÃO	800	25/11/2017	Declarações		322,000		5	-	Encerrado
14685	RESSARCIMENT O	LIVRO DE OCORRÊNCI A	25/11/2017	Objeto na pista de rolamento		330,000		6	Carta Resposta enviada via correios e email.	Encerrado
14686	ELOGIO	800	25/11/2017	Socorro mecânico		333,000		0	-	Encerrado
14687	ELOGIO	800	26/11/2017	Colaborador - Cabine		322,500		0	-	Encerrado
14688	ELOGIO	800	27/11/2017	Socorro mecânico		322,000		0	-	Encerrado
14689	SOLICITAÇÃO	800	27/11/2017	Problema com o comprovante de		322,500		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14690	INFORMAÇÃO	EMAIL	27/11/2017	Outros de Infra Estrutura		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14691	INFORMAÇÃO	EMAIL	27/11/2017	Cursos		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14692	INFORMAÇÃO	SITE	27/11/2017	Currículo		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14693	ELOGIO	EMAIL	27/11/2017	Socorro mecânico		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14694	INFORMAÇÃO	SITE	27/11/2017	Fornecedores		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14695	INFORMAÇÃO	EMAIL	27/11/2017	Guarda de Veículo/Obj Encontra		334,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14696	SOLICITAÇÃO	800	27/11/2017	Declarações		333,000		1	Enviado via e-mail.	Encerrado
14697	RECLAMAÇÃO	800	27/11/2017	Colaborador - Cabine		322,000		1		Encerrado

14698	INFORMAÇÃO	SITE	27/11/2017	outras formas de pagamento		322,500		1	Enviado via e-mail.	Encerrado
14699	RECLAMAÇÃO	800	27/11/2017	Colaborador - Cabine		322,500		1		Encerrado
14700	RECLAMAÇÃO	RECLAME AQUI	27/11/2017	Boleto - Confissão de Dívida		322,500		6		Encerrado
14701	SOLICITAÇÃO	800	27/11/2017	outras formas de pagamento		321,500		5	Enviado via e-mail.	Encerrado
14702	SOLICITAÇÃO	800	27/11/2017	Declarações		323,000		1	-	Encerrado
14703	SOLICITAÇÃO	800	27/11/2017	Declarações		323,000		1	Enviado via e-mail.	Encerrado
14704	SOLICITAÇÃO	800	27/11/2017	Declarações		323,000		1	Enviado via e-mail.	Encerrado
14705	SOLICITAÇÃO	800	28/11/2017	Declarações		323,000		0	-	Encerrado
14706	ELOGIO	800	28/11/2017	Socorro mecânico		325,000		0	-	Encerrado
14707	INFORMAÇÃO	SITE	28/11/2017	Guarda de Veículo/Obj Encontra		322,500		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14708	INFORMAÇÃO	SITE	28/11/2017	outras formas de pagamento		0,000		2	Enviado via e-mail.	Encerrado
14709	INFORMAÇÃO	EMAIL	28/11/2017	Currículo		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14710	INFORMAÇÃO	SITE	28/11/2017	Fiscalização/Controle de veloc		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14711	INFORMAÇÃO	EMAIL	28/11/2017	Fornecedores		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14712	SOLICITAÇÃO	SITE	28/11/2017	Boleto - Confissão de Dívida		322,500		2	Enviado via e-mail.	Encerrado
14713	INFORMAÇÃO	EMAIL	28/11/2017	Cursos		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14714	INFORMAÇÃO	EMAIL	28/11/2017	Fornecedores		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14715	RECLAMAÇÃO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	28/11/2017	colisão com cancela		322,500		3		Encerrado
14716	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	28/11/2017	Tinta		322,000		2	Aguardando envio das documentações para pagamento.	Encerrado
14717	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	28/11/2017	Tinta		322,000		2	Aguardando envio das documentações para pagamento.	Encerrado
14718	RECLAMAÇÃO	ANTT	29/11/2017	Objeto na pista de rolamento		0,000		0		Encerrado
14719	RECLAMAÇÃO	ANTT	29/11/2017	Pavimento		0,000		2		Encerrado
14720	INFORMAÇÃO	EMAIL	29/11/2017	Currículo		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado

14721	SOLICITAÇÃO	SITE	29/11/2017	outras formas de pagamento		322,500		4	Enviado via e-mail.	Encerrado
14722	SOLICITAÇÃO	CARTA	29/11/2017	Imagens		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14723	INFORMAÇÃO	SITE	29/11/2017	outras formas de pagamento		322,500		5	Enviado via e-mail.	Encerrado
14724	ELOGIO	800	29/11/2017	Socorro mecânico		325,000		1	-	Encerrado
14725	RECLAMAÇÃO	SITE	30/11/2017	Socorro mecânico		0,000		0		Encerrado
14726	INFORMAÇÃO	SITE	30/11/2017	Animal na pista de rolamento		0,000		1	Enviado via e-mail.	Encerrado
14727	RECLAMAÇÃO	RECLAME AQUI	30/11/2017	Pavimento		0,000		1		Encerrado
14728	ELOGIO	800	30/11/2017	Socorro mecânico		327,000		0	-	Encerrado
14729	SOLICITAÇÃO	800	30/11/2017	Declarações		328,000		1	Enviado via e-mail.	Encerrado
14730	SOLICITAÇÃO	800	01/12/2017	outras formas de pagamento		322,000		5	Enviado via e-mail.	Encerrado
14731	SOLICITAÇÃO	800	01/12/2017	Animal na pista de rolamento		328,000		1		Encerrado
14732	SOLICITAÇÃO	800	01/12/2017	outras formas de pagamento		322,500		5	Enviado via e-mail.	Encerrado
14733	SOLICITAÇÃO	800	01/12/2017	outras formas de pagamento		322,500		5	Enviado via e-mail.	Encerrado
14734	SOLICITAÇÃO	800	01/12/2017	outras formas de pagamento		322,500		5	Enviado via e-mail.	Encerrado
14735	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	01/12/2017	Objeto na pista de rolamento		329,000		9	Carta Resposta enviada via correios e email.	Encerrado
14736	RESSARCIMENTO	800	01/12/2017	Pedras		329,000		10	Carta Resposta enviada via correios e email.	Encerrado
14737	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	01/12/2017	Pavimento		326,500		10	Carta Resposta enviada via correios e email.	Encerrado
14738	ELOGIO	800	02/12/2017	Socorro mecânico		324,500		0	-	Encerrado
14739	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	02/12/2017	Colisão com viatura		321,000		6	Encaminhado aos cuidados do setor de Franquia.	Encerrado
14740	INFORMAÇÃO	800	04/12/2017	Abertura de Ressarcimento		332,000		2	-	Encerrado
14741	SOLICITAÇÃO	RECEPÇÃO	04/12/2017	Declarações		334,000		4	-	Encerrado
14742	RECLAMAÇÃO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	04/12/2017	outras formas de pagamento		322,500		6		Encerrado

14743	ELOGIO	LIVRO DE Ocorrência	04/12/2017	Atendimento ao usuário		333,000		0	-	Encerrado
14744	RESSARCIMENTO	LIVRO DE Ocorrência	04/12/2017	colisão com cancela		322,500		10	Carta Resposta enviada via correios e email.	Encerrado
14745	RESSARCIMENTO	LIVRO DE Ocorrência	05/12/2017	colisão com cancela		322,500		8	Carta Resposta enviada via correios e email.	Encerrado
14746	SOLICITAÇÃO	SITE	05/12/2017	outras formas de pagamento		0,000		1	Enviado via e-mail.	Encerrado
14747	RECLAMAÇÃO	SITE	05/12/2017	Colaborador - Cabine		322,500		4		Encerrado
14748	INFORMAÇÃO	SITE	05/12/2017	Imagens		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14749	RECLAMAÇÃO	SITE	05/12/2017	Socorro mecânico		0,000		5		Encerrado
14750	SOLICITAÇÃO	SITE	05/12/2017	Nota Fiscal		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14751	SOLICITAÇÃO	SITE	05/12/2017	Imagens		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14752	ELOGIO	SITE	05/12/2017	Socorro mecânico		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14753	SOLICITAÇÃO	SITE	05/12/2017	outras formas de pagamento		322,500		1	Enviado via e-mail.	Encerrado
14754	RECLAMAÇÃO	SITE	05/12/2017	Polícia Rodoviária Federal		0,000		0		Encerrado
14755	INFORMAÇÃO	SITE	05/12/2017	Tráfego de Caminhões		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14756	SOLICITAÇÃO	SITE	05/12/2017	outras formas de pagamento		322,500		1	Enviado via e-mail.	Encerrado
14757	RESSARCIMENTO	LIVRO DE Ocorrência	06/12/2017	colisão com cancela		322,500		8	Carta Resposta enviada via correios e email.	Encerrado
14758	INFORMAÇÃO	SITE	07/12/2017	Cursos		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14759	ELOGIO	800	07/12/2017	Atendimento ao usuário		326,000		1	-	Encerrado
14760	RECLAMAÇÃO	SITE	07/12/2017	Pavimento		0,000		0		Encerrado
14761	INFORMAÇÃO	SITE	07/12/2017	Abertura de Ressarcimento		322,500		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14762	INFORMAÇÃO	SITE	07/12/2017	Obras		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14763	SOLICITAÇÃO	EMAIL	07/12/2017	Imagens		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14764	INFORMAÇÃO	SITE	07/12/2017	Outros para outros assuntos		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado

14765	INFORMAÇÃO	SITE	07/12/2017	Outros de Oper. Conser e Manut		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14766	INFORMAÇÃO	EMAIL	07/12/2017	Abertura de Ressarcimento		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14767	SOLICITAÇÃO	800	07/12/2017	outras formas de pagamento		322,500		1	-	Encerrado
14768	INFORMAÇÃO	SITE	07/12/2017	Polícia Rodoviária Federal		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14769	INFORMAÇÃO	EMAIL	07/12/2017	Outros para outros assuntos		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14770	RESSARCIMENTO	800	07/12/2017	Objeto na pista de rolamento		330,000		6	Carta Resposta enviada via correios e email.	Encerrado
14771	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	07/12/2017	Objeto na pista de rolamento		322,500		8	Carta Resposta enviada via correios e email.	Encerrado
14772	RECLAMAÇÃO	800	07/12/2017	outras formas de pagamento		322,500		1		Encerrado
14773	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	07/12/2017	Objeto na pista de rolamento		325,000		9	Carta Resposta enviada via correios e email.	Encerrado
14774	RECLAMAÇÃO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	08/12/2017	outras formas de pagamento		322,500		1		Encerrado
14775	INFORMAÇÃO	SITE	08/12/2017	Tráfego de Caminhões		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14776	INFORMAÇÃO	SITE	08/12/2017	Fiscalização/Controle de veloc		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14777	INFORMAÇÃO	SITE	08/12/2017	Polícia Rodoviária Federal		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14778	INFORMAÇÃO	RECEPÇÃO	08/12/2017	Guarda de Veículo/Obj Encontra		0,000		0	Objeto arquivado.	Encerrado
14779	SOLICITAÇÃO	800	08/12/2017	Imagens		334,000		1	-	Encerrado
14780	RECLAMAÇÃO	800	08/12/2017	outras formas de pagamento		322,500		6		Encerrado
14781	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	09/12/2017	colisão com cancela		322,500		7	Carta Resposta enviada via correios e email.	Encerrado
14782	RESSARCIMENTO	800	10/12/2017	Objeto na pista de rolamento		322,500		10	Carta Resposta enviada via correios e email.	Encerrado
14783	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	10/12/2017	Objeto na pista de rolamento		322,500		10	Carta Resposta enviada via correios e email.	Encerrado
14784	INFORMAÇÃO	RECEPÇÃO	11/12/2017	Guarda de Veículo/Obj Encontra		334,000		0	-	Encerrado

14785	RECLAMAÇÃO	800	11/12/2017	Auxiliar de Pista		322,500		1		Encerrado
14786	INFORMAÇÃO	SITE	11/12/2017	Currículo		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14787	RECLAMAÇÃO	800	11/12/2017	Pavimento		328,000		4		Encerrado
14788	INFORMAÇÃO	RECEPÇÃO	11/12/2017	Guarda de Veículo/Obj Encontra		322,500		0	-	Encerrado
14789	RECLAMAÇÃO	800	12/12/2017	Pavimento		324,500		3		Encerrado
14790	SUGESTÃO	SITE	12/12/2017	Congestionamento/Inte rdição de		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14791	SOLICITAÇÃO	SITE	12/12/2017	Visitação		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14792	RECLAMAÇÃO	800	12/12/2017	Auxiliar de Pista		322,500		0		Encerrado
14793	SUGESTÃO	SITE	12/12/2017	Outros de Infra Estrutura		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14794	ELOGIO	SITE	12/12/2017	Colaborador - Cabine		322,500		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14795	INFORMAÇÃO	SITE	12/12/2017	Outros para outros assuntos		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14796	RECLAMAÇÃO	SITE	12/12/2017	Sistema automatico de cobrança		322,500		1		Encerrado
14797	INFORMAÇÃO	SITE	12/12/2017	Outros para outros assuntos		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14798	RECLAMAÇÃO	SITE	12/12/2017	Polícia Rodoviária Federal		0,000		0		Encerrado
14799	SOLICITAÇÃO	800	12/12/2017	outras formas de pagamento		322,500		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14800	RECLAMAÇÃO	SITE	12/12/2017	Cobrança indevida/falta de cob		0,000		5		Encerrado
14801	RESSARCIMENT O	800	12/12/2017	Troco		322,500		1	Aguardando envio das documentação es para pagamento.	Encerrado
14802	SOLICITAÇÃO	SITE	12/12/2017	Visitação		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14803	SOLICITAÇÃO	800	12/12/2017	outras formas de pagamento		322,500		1	Enviado via e-mail.	Encerrado
14804	ELOGIO	800	12/12/2017	Socorro mecânico		332,500		1	-	Encerrado
14805	SOLICITAÇÃO	SITE	13/12/2017	Isenção de cobrança		322,500		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14806	INFORMAÇÃO	EMAIL	13/12/2017	Outros para outros assuntos		322,500		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14807	INFORMAÇÃO	SITE	13/12/2017	Abertura de Ressarcimento		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado

14808	SOLICITAÇÃO	SITE	13/12/2017	Patrocínio		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14809	INFORMAÇÃO	EMAIL	13/12/2017	Outros para outros assuntos		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14810	INFORMAÇÃO	SITE	13/12/2017	Currículo		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14811	INFORMAÇÃO	RECEPÇÃO	13/12/2017	Guarda de Veículo/Obj Encontra		0,000		0	Objeto arquivado.	Encerrado
14812	SOLICITAÇÃO	SITE	14/12/2017	Visitação		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14813	RESSARCIMENTO	EMAIL	14/12/2017	Objeto na pista de rolamento		325,000		7	Carta Resposta enviada via correios e email.	Encerrado
14814	INFORMAÇÃO	SITE	14/12/2017	Fiscalização/Controle de veloc		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14815	INFORMAÇÃO	SITE	15/12/2017	Abertura de Ressarcimento		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14816	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	16/12/2017	colisão com cancela		322,500		5	Carta Resposta enviada via correios e email.	Encerrado
14817	RESSARCIMENTO	800	16/12/2017	Troco		322,500		2	Aguardando envio das documentações para pagamento.	Encerrado
14818	RESSARCIMENTO	800	16/12/2017	Troco		322,500		3	-	Encerrado
14819	SOLICITAÇÃO	800	17/12/2017	Gravação 0800		334,000		1	Enviado via e-mail.	Encerrado
14820	ELOGIO	800	17/12/2017	Socorro mecânico		323,000		0	-	Encerrado
14821	ELOGIO	800	18/12/2017	Socorro mecânico		334,000		0	-	Encerrado
14822	INFORMAÇÃO	RECEPÇÃO	18/12/2017	Guarda de Veículo/Obj Encontra		0,000		0	-	Encerrado
14823	ELOGIO	800	18/12/2017	Socorro mecânico		324,000		0	-	Encerrado
14824	SOLICITAÇÃO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	18/12/2017	Declarações		325,000		3	-	Encerrado
14825	ELOGIO	800	18/12/2017	Socorro mecânico		327,000		0	-	Encerrado
14826	RESSARCIMENTO	800	18/12/2017	Edificações e Instalações Oper		322,500		5	Aguardando envio das documentações para pagamento.	Encerrado
14827	RESSARCIMENTO	EMAIL	18/12/2017	Objeto na pista de rolamento		333,000		5	Carta Resposta enviada via correios e email.	Encerrado
14828	RESSARCIMENTO	800	18/12/2017	Troco		322,500		3	Aguardando envio das documentações para	Encerrado

									pagamento.	
14829	RESSARCIMENT O	LIVRO DE OCORRÊNCI A	18/12/2017	colisão com cancela		322,500		9	Carta Resposta enviada via correios e email.	Encerrado
14830	INFORMAÇÃO	SITE	19/12/2017	Fornecedores		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14831	INFORMAÇÃO	EMAIL	19/12/2017	Currículo		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14832	RESSARCIMENT O	EMAIL	19/12/2017	Objeto na pista de rolamento		0,000		4	Carta Resposta enviada via correios e email.	Encerrado
14833	INFORMAÇÃO	SITE	19/12/2017	Currículo		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14834	RESSARCIMENT O	LIVRO DE OCORRÊNCI A	19/12/2017	colisão com cancela		322,500		8	Carta Resposta enviada via correios e email.	Encerrado
14835	INFORMAÇÃO	SITE	19/12/2017	Cursos		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14836	INFORMAÇÃO	EMAIL	19/12/2017	Cursos		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14837	ELOGIO	SITE	19/12/2017	Colaborador - Cabine		322,500		1	Enviado via e-mail.	Encerrado
14838	RESSARCIMENT O	EMAIL	19/12/2017	Objeto na pista de rolamento		327,000		8	Carta Resposta enviada via correios e email.	Encerrado
14839	SUGESTÃO	SITE	19/12/2017	Fiscalização/Controle de veloc		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14840	INFORMAÇÃO	SITE	19/12/2017	Tráfego de Caminhões		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14841	RECLAMAÇÃO	SITE	19/12/2017	Pavimento		0,000		1		Encerrado
14842	INFORMAÇÃO	SITE	19/12/2017	Tráfego de Caminhões		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14843	INFORMAÇÃO	SITE	19/12/2017	Currículo		0,000		1	Enviado via e-mail.	Encerrado
14844	INFORMAÇÃO	EMAIL	20/12/2017	Abertura de Ressarcimento		330,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14845	INFORMAÇÃO	800	20/12/2017	Sistema automatico de cobrança		322,500		0	-	Encerrado
14846	INFORMAÇÃO	EMAIL	20/12/2017	Polícia Rodoviária Federal		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14847	ELOGIO	800	20/12/2017	Socorro mecânico		325,000		1		Encerrado
14848	SOLICITAÇÃO	800	21/12/2017	outras formas de pagamento		322,500		5	Enviado via e-mail.	Encerrado

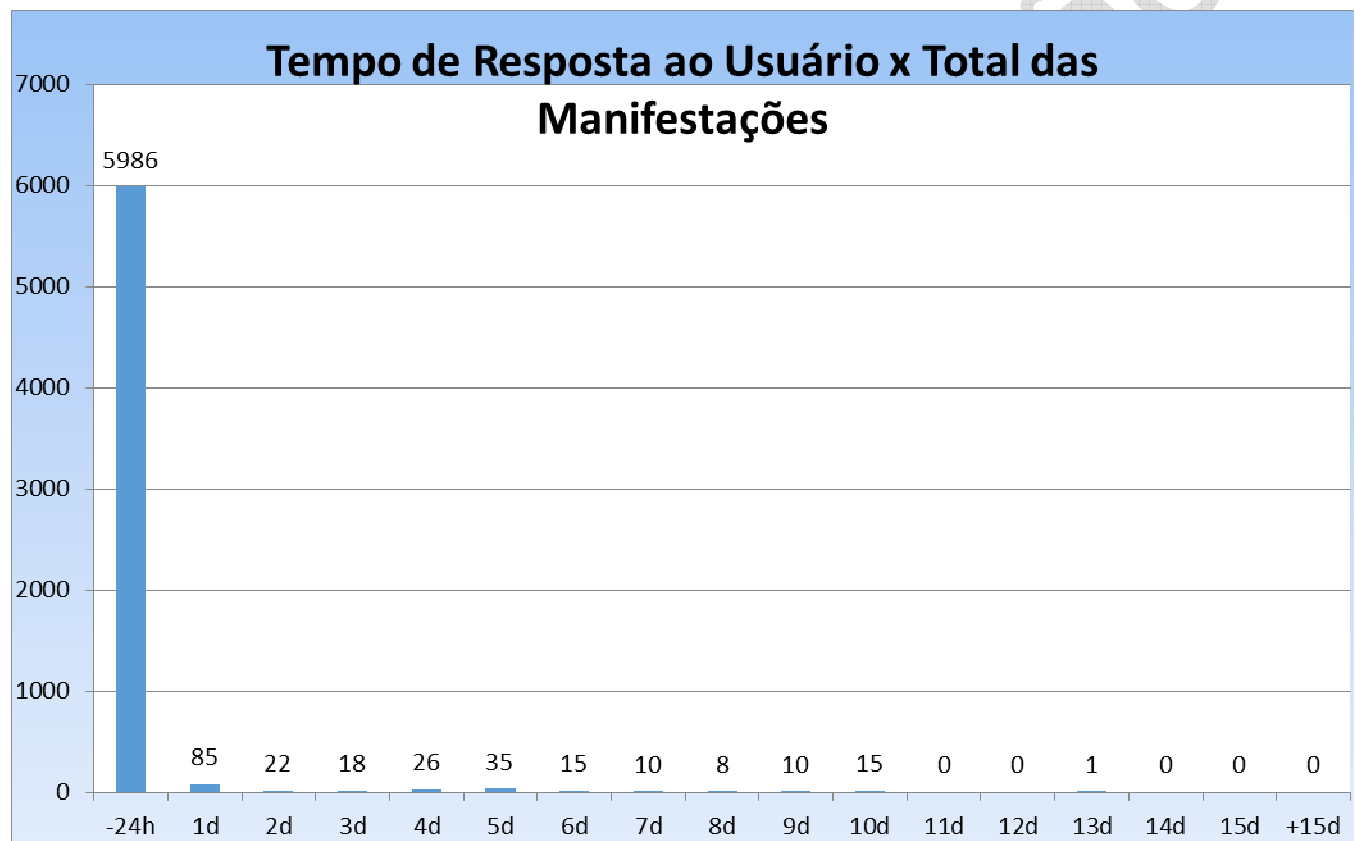
14849	ELOGIO	800	21/12/2017	Atendimento ao usuário		326,000		0		Encerrado
14850	SOLICITAÇÃO	800	21/12/2017	outras formas de pagamento		322,500		5	Enviado via e-mail.	Encerrado
14851	INFORMAÇÃO	EMAIL	21/12/2017	Currículo		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14852	SOLICITAÇÃO	800	21/12/2017	outras formas de pagamento		322,500		5	Enviado via e-mail.	Encerrado
14853	ELOGIO	SITE	21/12/2017	Socorro mecânico		0,000		1	Enviado via e-mail.	Encerrado
14854	ELOGIO	800	21/12/2017	Socorro mecânico		322,500		1		Encerrado
14855	ELOGIO	800	22/12/2017	Socorro mecânico		328,000		0		Encerrado
14856	SOLICITAÇÃO	SITE	22/12/2017	Imagens		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14857	INFORMAÇÃO	SITE	22/12/2017	Valor da tarifa/aumento		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14858	RESSARCIMENTO	800	22/12/2017	Troco		322,500		1	-	Encerrado
14859	INFORMAÇÃO	SITE	22/12/2017	Sem Parar/ConectarCar/LA MSA		322,500		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14860	INFORMAÇÃO	SITE	22/12/2017	Congestionamento/Interrupção de		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14861	RESSARCIMENTO	EMAIL	22/12/2017	Objeto na pista de rolamento		332,000		0	-	Em análise
14863	INFORMAÇÃO	800	23/12/2017	Outras Concessionárias		334,000		0	-	Encerrado
14864	RESSARCIMENTO	800	24/12/2017	colisão com cancela		322,000		0	-	Em análise
14865	RECLAMAÇÃO	800	24/12/2017	Colaborador - Cabine		322,500		4		Encerrado
14866	RECLAMAÇÃO	LIVRO DE Ocorrências	24/12/2017	colisão com cancela		322,500		4		Encerrado
14867	RECLAMAÇÃO	RECLAME AQUI	26/12/2017	outras formas de pagamento		322,500		0		Em análise
14868	RECLAMAÇÃO	800	26/12/2017	outras formas de pagamento		322,500		3		Encerrado
14869	SOLICITAÇÃO	800	27/12/2017	Subida de carretas com cargas		333,000		1	-	Encerrado
14870	SUGESTÃO	SITE	27/12/2017	Edificações e Instalações Oper		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14871	INFORMAÇÃO	SITE	27/12/2017	Fornecedores		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14872	INFORMAÇÃO	SITE	27/12/2017	Guarda de Veículo/Objeto Encontrado		334,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14873	SOLICITAÇÃO	SITE	27/12/2017	Patrocínio		0,000		1	Enviado via e-mail.	Encerrado

14874	INFORMAÇÃO	SITE	27/12/2017	Polícia Rodoviária Federal		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14875	RECLAMAÇÃO	SITE	27/12/2017	Colaborador - Cabine		322,500		3		Encerrado
14876	ELOGIO	SITE	27/12/2017	Socorro mecânico		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14877	RECLAMAÇÃO	800	27/12/2017	outras formas de pagamento		322,500		0		Em análise
14878	INFORMAÇÃO	EMAIL	28/12/2017	Comunicação		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14879	INFORMAÇÃO	SITE	28/12/2017	Fiscalização/Controle de veloc		0,000		0	-	Em análise
14880	RECLAMAÇÃO	ANTT	28/12/2017	Pavimento		334,000		1		Encerrado
14881	SUGESTÃO	SITE	28/12/2017	Fiscalização/Controle de veloc		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14882	INFORMAÇÃO	SITE	28/12/2017	Comunicação		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14883	INFORMAÇÃO	800	28/12/2017	Edificações e Instalações Oper		334,000		1		Encerrado
14884	RECLAMAÇÃO	LIVRO DE Ocorrência	28/12/2017	outras formas de pagamento		322,500		0		Em análise
14885	RESSARCIMENTO	800	28/12/2017	Troco		322,500		2	Aguardando envio das documentações para pagamento.	Encerrado
14886	INFORMAÇÃO	EMAIL	29/12/2017	Abertura de Ressarcimento		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14887	INFORMAÇÃO	SITE	29/12/2017	Congestionamento/Interrupção de		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14888	INFORMAÇÃO	EMAIL	29/12/2017	Currículo		0,000		0		Encerrado
14889	INFORMAÇÃO	800	30/12/2017	Fornecedores		325,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14890	SOLICITAÇÃO	800	30/12/2017	outras formas de pagamento		322,500		0	-	Em análise
14891	INFORMAÇÃO	800	31/12/2017	Guarda de Veículo/Objeto Encontrado		322,500		0	-	Encerrado
14892	RESSARCIMENTO	LIVRO DE Ocorrência	31/12/2017	colisão com cancela		322,500		0	-	Em análise
14893	ELOGIO	800	31/12/2017	Socorro mecânico		322,500		0		Encerrado
14862 - 01	SOLICITAÇÃO	800	22/12/2017	Declarações		323,500		4	-	Encerrado
14862 - 02	ELOGIO	800	22/12/2017	Socorro mecânico		323,500		1		Encerrado

3. Análise dos Dados

3.1. Tempo de Resposta ao Usuário

O gráfico a seguir retrata o tempo em dias que a concessionária utilizou para finalizar as manifestações registradas considerando todos os atendimento imediatos e processos tramitados.



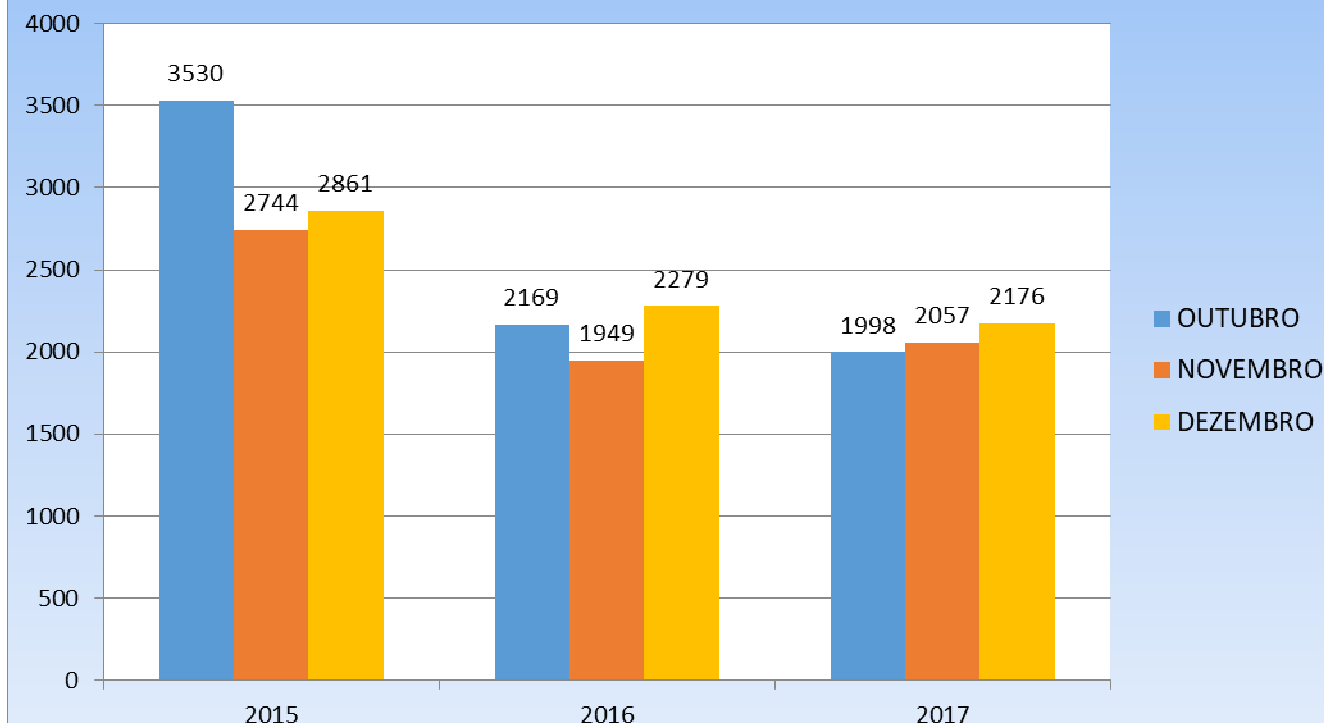
A análise gráfica demonstra que em 96,07% dos casos foram respondidos em menos de 24 horas, ou seja, solucionados de imediato ao usuários e 01,36% em até 1 dia útil, demonstrando o pronto atendimento ao usuário.

Também verificamos que 99,97% dos processos de ouvidoria apresentaram capacidade no tratamento às manifestações dos usuários em atendimento ao prazo estabelecido.

3.2. Período atual x Mesmo período em anos anteriores

A análise do gráfico abaixo demonstra que a demanda de atendimento em comparação ao mesmo período em anos anteriores tem apresentado redução.

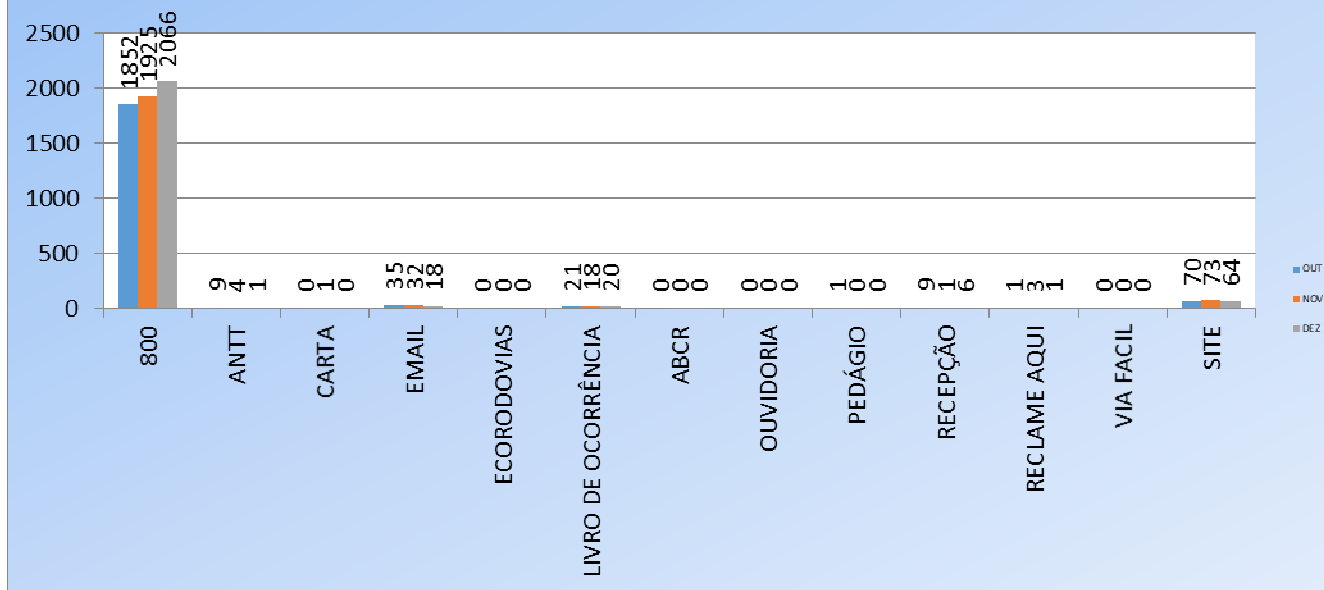
Comparativo de demandas 2015 x 2016 x 2017



3.3. Manifestações por Canal de Comunicação

O gráfico a seguir demonstra a utilização dos canais de comunicação disponíveis pelo usuário, considerando todos os atendimentos e processos;

Manifestações por canal de comunicação



Após análise do gráfico verificamos a predominância do canal 0800 como meio de comunicação mais utilizado pelos usuários da rodovia, representando 93,77% do total.

Em seguida temos o canal site com 03,32%.

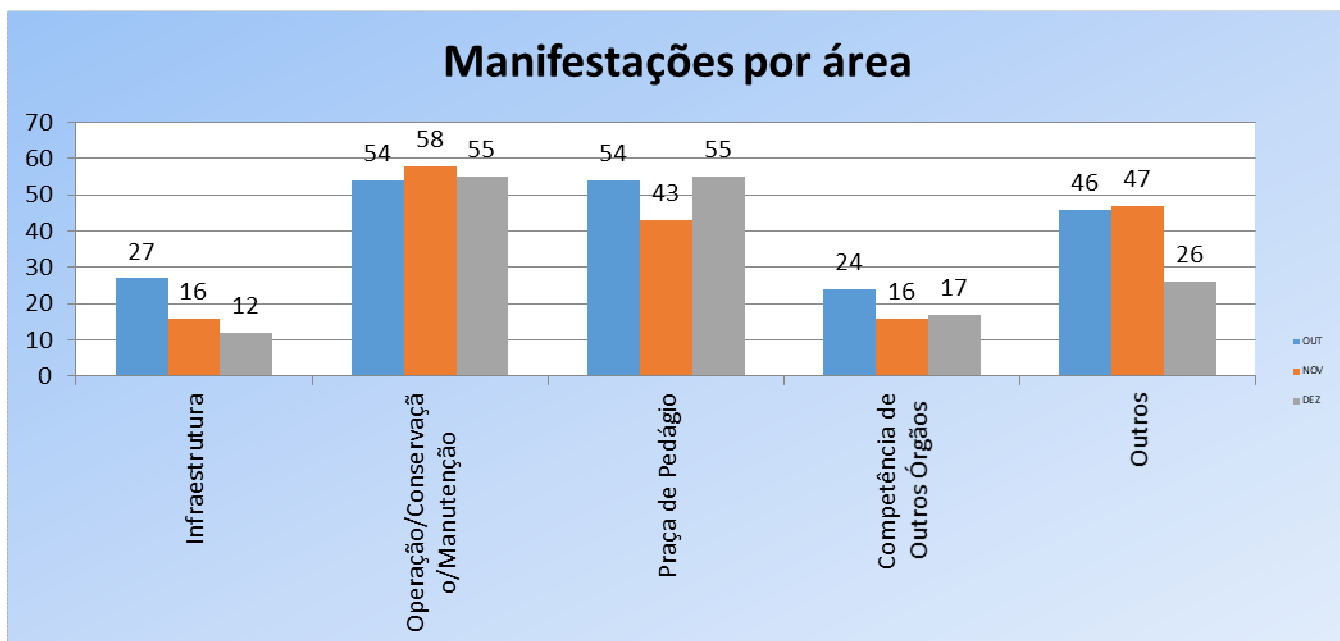
Consideramos adequada a utilização dos canais pelo usuário, demonstrando o seu conhecimento do número 0800, bem como do website da concessionária.

A tabela abaixo mostra o resumo dos canais de comunicação

Manifestações por canal de comunicação					
	OUT	NOV	DEZ	Total	%
800	1852	1925	2066	5843	93,77
ANTT	9	4	1	14	0,22
CARTA		1		1	0,02
EMAIL	35	32	18	85	1,36
ECORODOVIAS					
LIVRO DE OCORRÊNCIA	21	18	20	59	0,95
ABCR					
OUVIDORIA					
PEDÁGIO	1			1	0,02
RECEPÇÃO	9	1	6	16	0,26
RECLAME AQUI	1	3	1	5	0,08
VIA FACIL					
SITE	70	73	64	207	3,32
Total	1998	2057	2176	6231	100,000

3.4. Manifestações por Área

Abaixo temos o gráfico com as manifestações distribuídas pelas áreas da concessionária para os processos que foram tramitados;



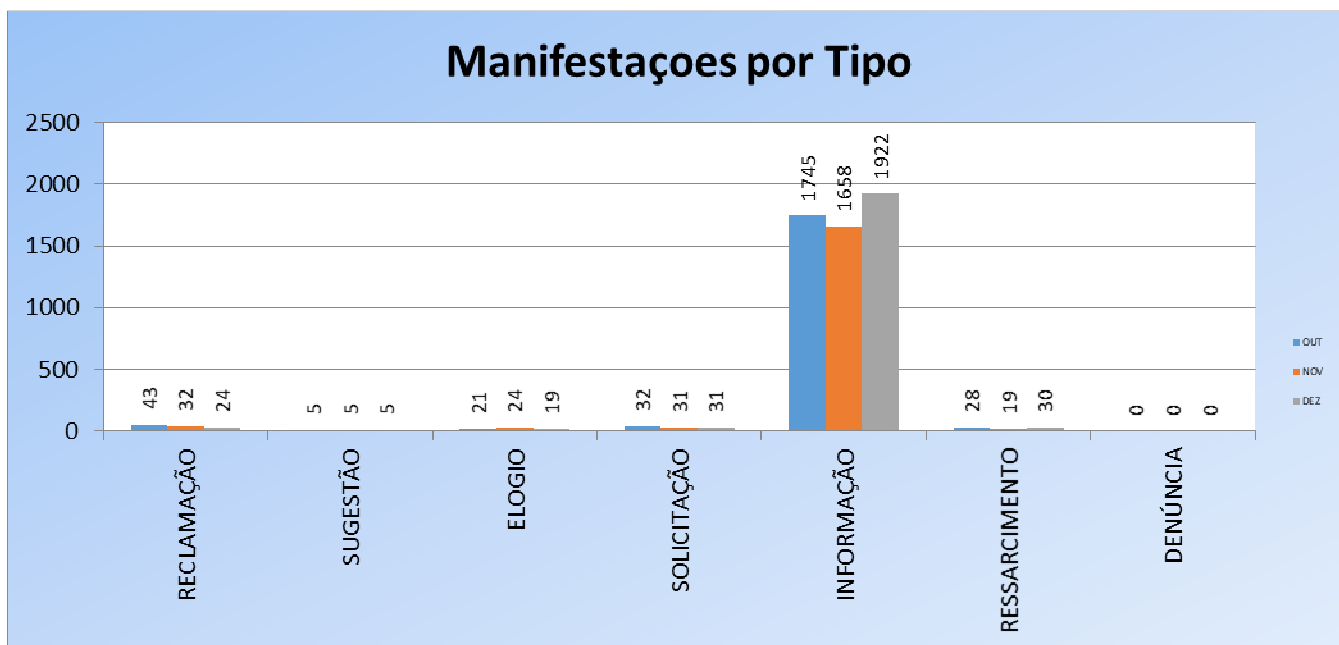
Podemos verificar que o maior número de manifestações foi feita para Operação/Conservação/Manutenção (30,36%), em seguida de Praça de Pedágio (27,67%) e na sequência para Outros (21,64%).

A tabela abaixo mostra o resumo dos áreas da concessionária:

Manifestações por área					
	OUT	NOV	DEZ	Total	%
Infraestrutura	27	16	12	55	10,00
Operação/Conservação/Manutenção	54	58	55	167	30,36
Praça de Pedágio	54	43	55	152	27,64
Competência de Outros Órgãos	24	16	17	57	10,36
Outros	46	47	26	119	21,64
Total	205	180	165	550	100,00

3.5. Manifestações por Tipo

Abaixo, o gráfico demonstra a quantidade de manifestações distribuídas pelo seu tipo considerando todos os atendimentos e processos.



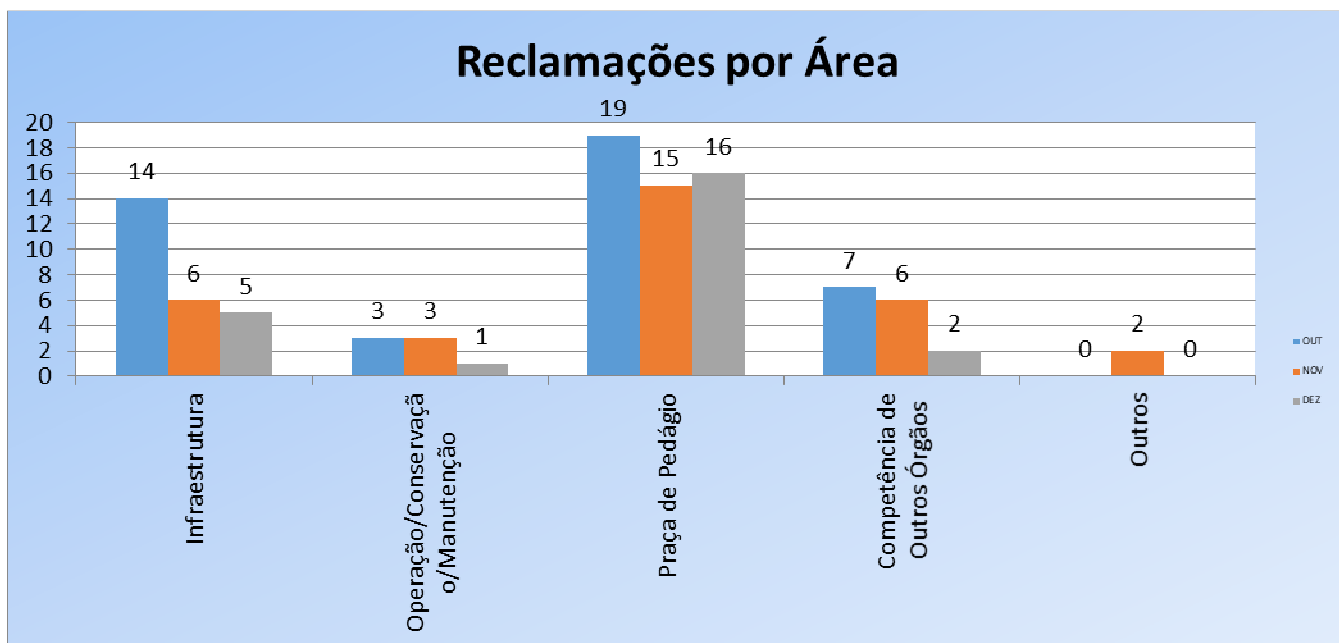
Evidenciamos o predomínio das manifestações do tipo informações (93,85%), seguido por reclamações (1,74%).

A tabela abaixo mostra o resumo das manifestações por tipo:

Manifestações por Tipo					
	OUT	NOV	DEZ	Total	%
RECLAMAÇÃO	43	32	24	99	1,74
SUGESTÃO	5	5	5	15	0,26
ELOGIO	21	24	19	64	1,13
SOLICITAÇÃO	32	31	31	94	1,66
INFORMAÇÃO	1745	1658	1922	5325	93,85
RESSARCIMENTO	28	19	30	77	1,36
DENÚNCIA	-	-	-	-	-
Total	1874	1769	2031	5674	100,00

3.6. Reclamações por Área

O gráfico a seguir demonstra a distribuição das reclamações dos usuários pelas áreas da concessionária dos processos tramitados;



Conforme análise do gráfico, as reclamações tiveram como área predominante a de Praça de Pedágio (50,51%) seguido pela área de Infraestrutura (25,25%).

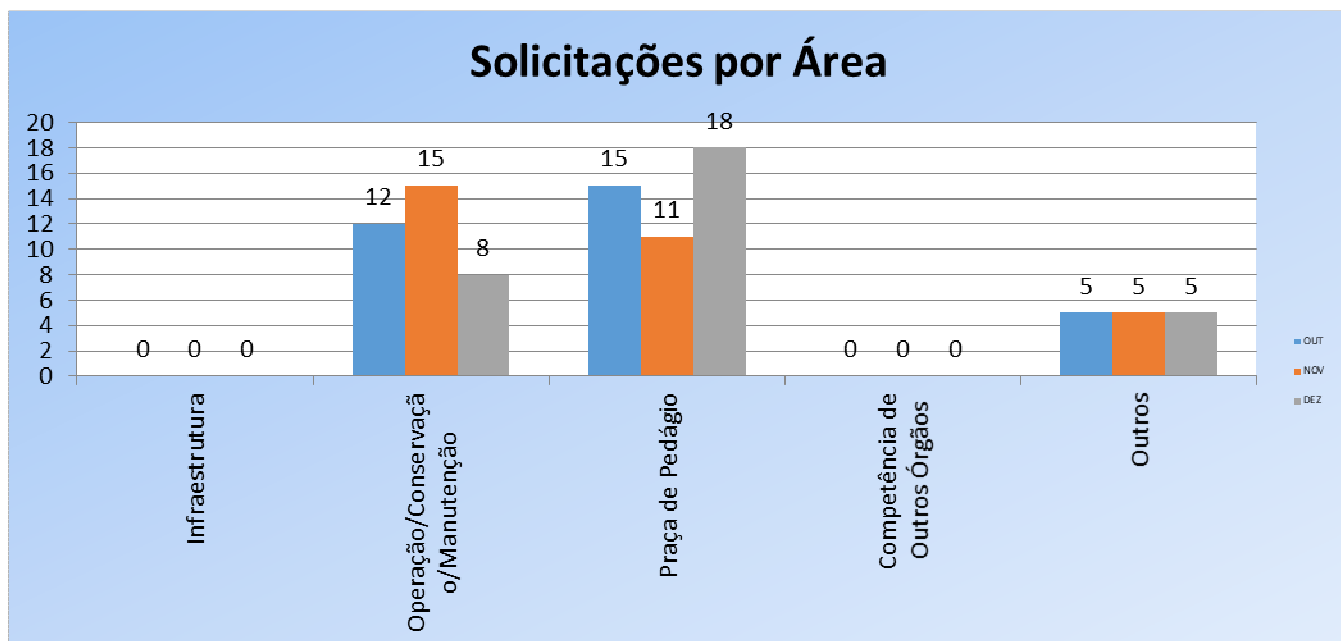
As principais reclamações referem-se a juntas de dilatação e outras formas de pagamentos.

A tabela abaixo mostra o resumo das reclamações por áreas da concessionária:

Reclamações por Área					
	OUT	NOV	DEZ	Total	%
Infraestrutura	14	6	5	25	25,25
Operação/Conservação/Manutenção	3	3	1	7	7,07
Praça de Pedágio	19	15	16	50	50,51
Competência de Outros Órgãos	7	6	2	15	15,15
Outros		2		2	2,02
Total	43	32	24	99	100,00

3.7. Solicitações por Área

O gráfico a seguir demonstra a distribuição das solicitações pelas áreas da concessionária considerando os processos tramitados:



A análise do gráfico acima demonstra predomínio pelas solicitações relativas à Praça de Pedágio (46,81%), seguida pela Operação/Conservação/Manutenção (37,23%).

As solicitações são basicamente referente a outras formas de pagamento, Visitação e Declaração de Atendimento.

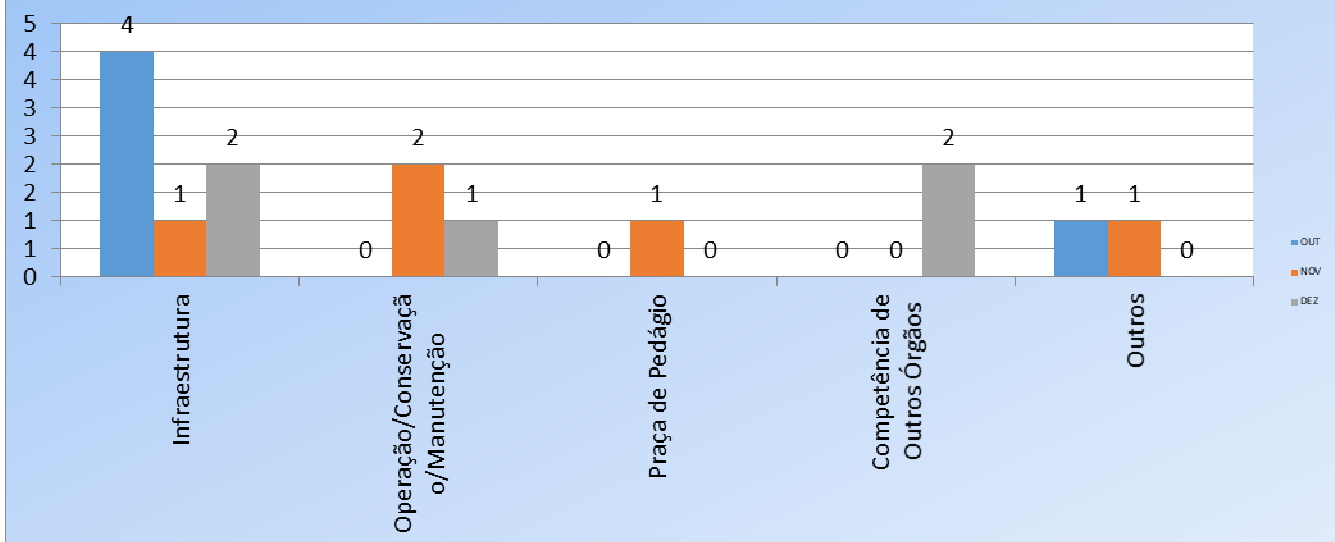
A tabela abaixo mostra o resumo dos solicitações por áreas da concessionária:

Solicitações por Área					
	OUT	NOV	DEZ	Total	%
Infraestrutura					
Operação/Conservação/Manutenção	12	15	8	35	37,23
Praça de Pedágio	15	11	18	44	46,81
Competência de Outros Órgãos					
Outros	5	5	5	15	15,96
Total	32	31	31	94	100,00

3.8. Sugestões por Área

O gráfico a seguir demonstra a distribuição das sugestões pelas áreas da concessionária considerado os processos tramitados.

Sugestões por Área



Através da análise gráfica verificamos no geral o predomínio pelas áreas de Infraestrutura (46,67%) e Operação/Conservação/Manutenção (20,00%).

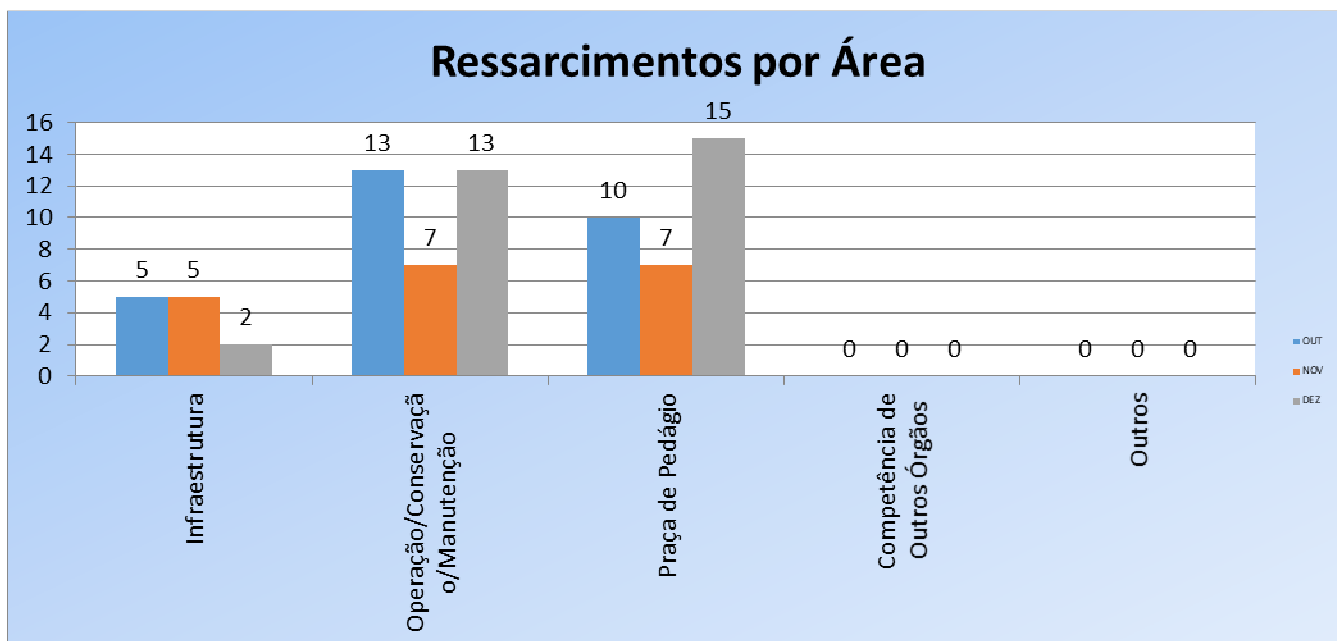
Estas sugestões foram consideradas e pontuadas para melhoria contínua dos processos da concessionária.

A tabela abaixo mostra o resumo dos sugestões por áreas da concessionária:

Sugestões por Área					
	OUT	NOV	DEZ	Total	%
Infraestrutura	4	1	2	7	46,67
Operação/Conservação/Manutenção		2	1	3	20,00
Praça de Pedágio		1		1	6,67
Competência de Outros Órgãos			2	2	13,33
Outros	1	1		2	13,33
Total	5	5	5	15	100,00

3.9. Ressarcimento por Área

O gráfico a seguir demonstra a distribuição dos ressarcimentos pelas áreas da concessionária considerando os processos tramitados.



Pela análise gráfica evidenciamos predomínio da área de Operação/Conservação/Manutenção (42,86%), seguido pela Praça de Pedágio (41,56%).

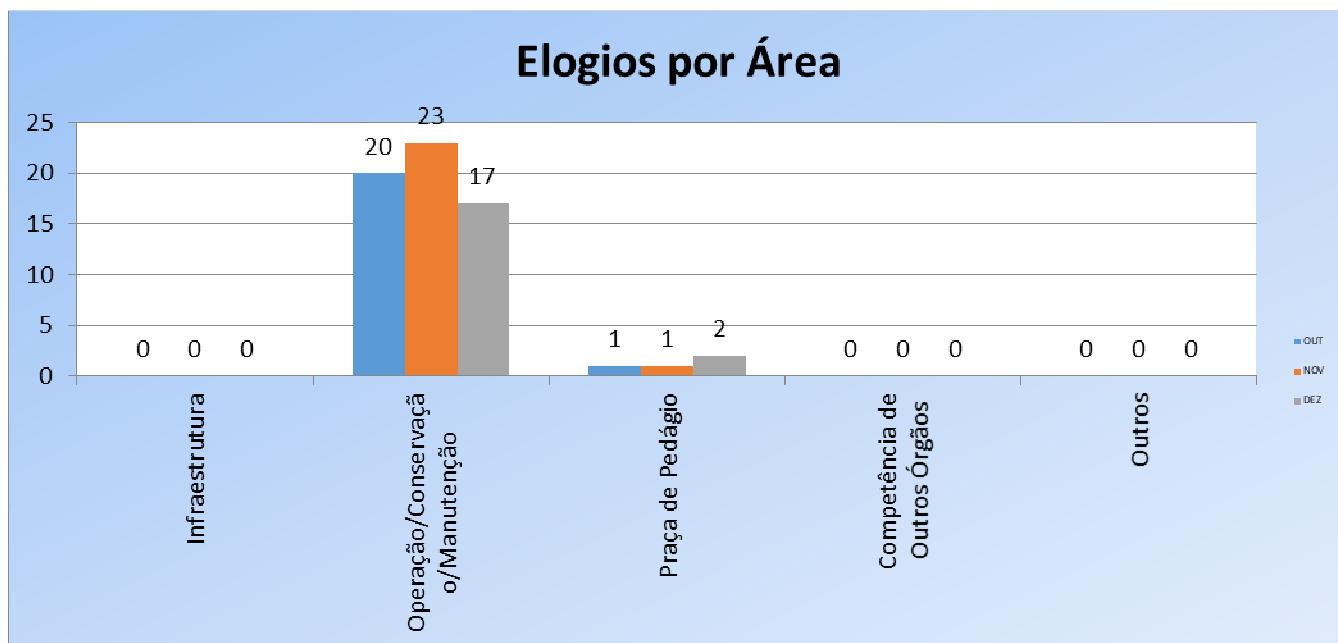
Os pedidos de ressarcimento são em grande maioria relacionados a colisão com cancela, objeto na pista de rolamento e troco errado, sendo que todos foram analisados pelos responsáveis da área e respondidos aos usuários de forma imparcial e justa, por esta Ouvidoria.

A tabela abaixo mostra o resumo dos ressarcimentos por áreas da concessionária:

Ressarcimentos por Área					
	OUT	NOV	DEZ	Total	%
Infraestrutura	5	5	2	12	15,58
Operação/Conservação/Manutenção	13	7	13	33	42,86
Praça de Pedágio	10	7	15	32	41,56
Competência de Outros Órgãos					
Outros					
Total	28	19	30	77	100,00

3.10. Elogios por Área

O gráfico a seguir demonstra a distribuição dos elogios pelas áreas da concessionária considerando aos processos tramitados:



Pela análise gráfica evidenciamos predomínio da área de Operação/Conservação/Manutenção (93,75%), seguido pela Praça de Pedágio (06,25%).

Basicamente os elogios efetuados estão no atendimento prestados por nossos colaboradores aos usuários.

A tabela abaixo mostra o resumo dos elogios por áreas da concessionária:

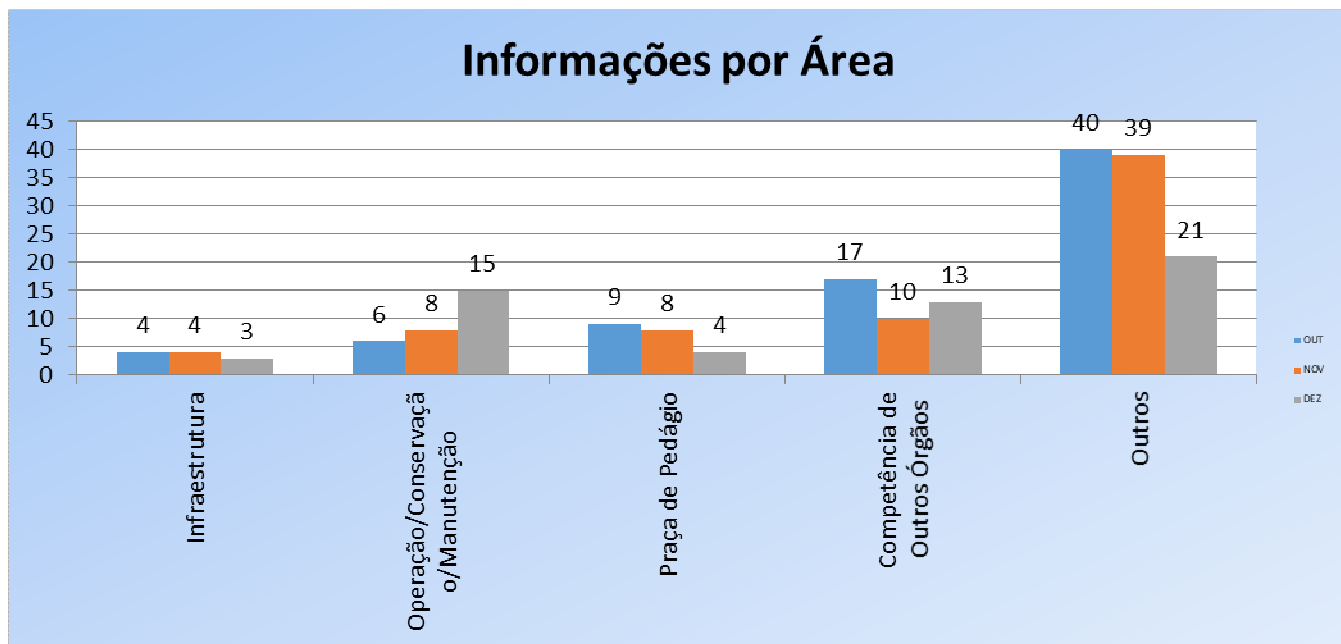
Elogios por Área					
	OUT	NOV	DEZ	Total	%
Infraestrutura					
Operação/Conservação/Manutenção	20	23	17	60	93,75
Praça de Pedágio	1	1	2	4	6,25
Competência de Outros Órgãos					
Outros					
Total	21	24	19	64	100,00

3.11. Denúncias por Área

Neste trimestre não tivemos denúncias.

3.12. Informações por Área

O gráfico a seguir demonstra a distribuição das solicitações de informações (**sem o item “atendimentos”**) que viraram processos e foram tramitados para áreas da concessionária.



Através da análise gráfica verificamos predominância de informações pela área de Outros (49,75%), seguida por Competência de Outros Órgãos (19,90%) e Operação/Conservação/Manutenção (14,43%).

As principais informações referem-se a dúvidas relacionadas a cadastro de fornecedores no Grupo EcoRodovias, currículos e objetos perdidos.

A tabela abaixo mostra o resumo das informações por áreas da concessionária:

Informações por Área					
	OUT	NOV	DEZ	Total	%
Infraestrutura	4	4	3	11	5,47
Operação/Conservação/Manutenção	6	8	15	29	14,43
Praça de Pedágio	9	8	4	21	10,45
Competência de Outros Órgãos	17	10	13	40	19,90
Outros	40	39	21	100	49,75
Total	76	69	56	201	100,00

4. Detalhamento das Manifestações

Neste item são apresentados quadros por área contendo o detalhamento de processos tramitados de cada tipo de manifestação existentes no trimestre (somente para reclamações, sugestões e solicitações).

4.1. Reclamações

- Infraestrutura

	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	Total Geral
Pavimento	10	6	5	21
Edificações e Instalações Oper	1			1
Sinalização	1			1
Limpeza de pista	1			1
Negativa de Ressarcimento	1			1
Total Geral	14	6	5	25

- Operação/Conservação/Manutenção

	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	Total Geral
Socorro mecânico	2	2	1	5
URA	1			1
Objeto na pista de rolamento		1		1
Total Geral	3	3	1	7

- Praça de Pedágio

	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	Total Geral
outras formas de pagamento	7	6	8	21
Colaborador - Cabine	4	3	3	10
Sistema automatico de cobrança	2	2	1	5
Valor da tarifa/aumento	4			4
colisão com cancela	1	1	1	3
Auxiliar de Pista			2	2
Cobrança indevida/falta de cob	1		1	2
Boleto - Confissão de Dívida		1		1
Nota Fiscal		1		1
Outros de Praça de Pedágio		1		1

Total Geral	19	15	16	50
-------------	----	----	----	----

- Competência de outros órgãos

	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	Total Geral
Polícia Rodoviária Federal	4	4	2	10
Fiscalização/Controle de veloc	1	1		2
Sem Parar/ConectarCar/LAMSA	1			1
Ambulantes		1		1
Outras Concessionárias	1			1
Total Geral	7	6	2	15

- Outros

	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	Total Geral
Site	0	1	0	1
Negativa de Ressarcimento	0	1	0	1
Total Geral	0	2	0	2

4.2. Sugestões

- Infraestrutura

	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	Total Geral
Edificações e Instalações Oper	4	1	1	6
Outros de Infra Estrutura			1	1
Total Geral	4	1	2	7

- Operação/Conservação/Manutenção

	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	Total Geral
Congestionamento/Interdição de	0	1	1	2
Sistema de comunicação de emer	0	1		1
Total Geral	0	2	1	3

- Praça de Pedágio

	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	Total Geral
Isenção de cobrança	0	1	0	1
Total Geral	0	1	0	1

- Competência de outros órgãos

	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	Total Geral
Fiscalização/Controle de veloc			2	2
Total Geral			2	2

- Outros

	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	Total Geral
Site		1		1
Outros para outros assuntos	1			1
Total Geral	1	1		2

4.3. Solicitações

- Infraestrutura

Não tivemos solicitações para esta área neste trimestre.

- Operação/Conservação/Manutenção

	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	Total Geral
Declarações	10	11	3	24
Imagens	1	3	2	6
Animal na pista de rolamento			1	1
Sistema de comunicação de emer		1		1
Subida de carretas com cargas			1	1
Gravação 0800			1	1
Guarda de Veículo/Obj Encontra	1			1
Total Geral	12	15	8	35

- Praça de Pedágio

	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	Total Geral
outras formas de pagamento	14	5	14	33
Problema com o comprovante de	1	2		3
Imagens			2	2
Cobrança indevida/falta de cob		2		2
Isenção de cobrança		1	1	2
Nota Fiscal			1	1
Boleto - Confissão de Dívida		1		1
Total Geral	15	11	18	44

- Competência de outros órgãos

Não tivemos solicitações para esta área neste trimestre.

- Outros

	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	Total Geral
Visitação	4	2	3	9
Patrocínio		2	2	4

Cursos	1	1		2
Total Geral	5	5	5	15

5. Manifestação por Localização

Através da inserção deste item conseguimos verificar a distribuição das manifestações por trecho homogêneo da rodovia concedida conforme estabelecido pelo Contrato de Concessão.

Aqui são representados os dados onde foi possível captar as informações no qual há localização específica. O KM 0 diz respeito a manifestação relacionadas a fora do trecho de concessão ou Não localizado/Não informado.



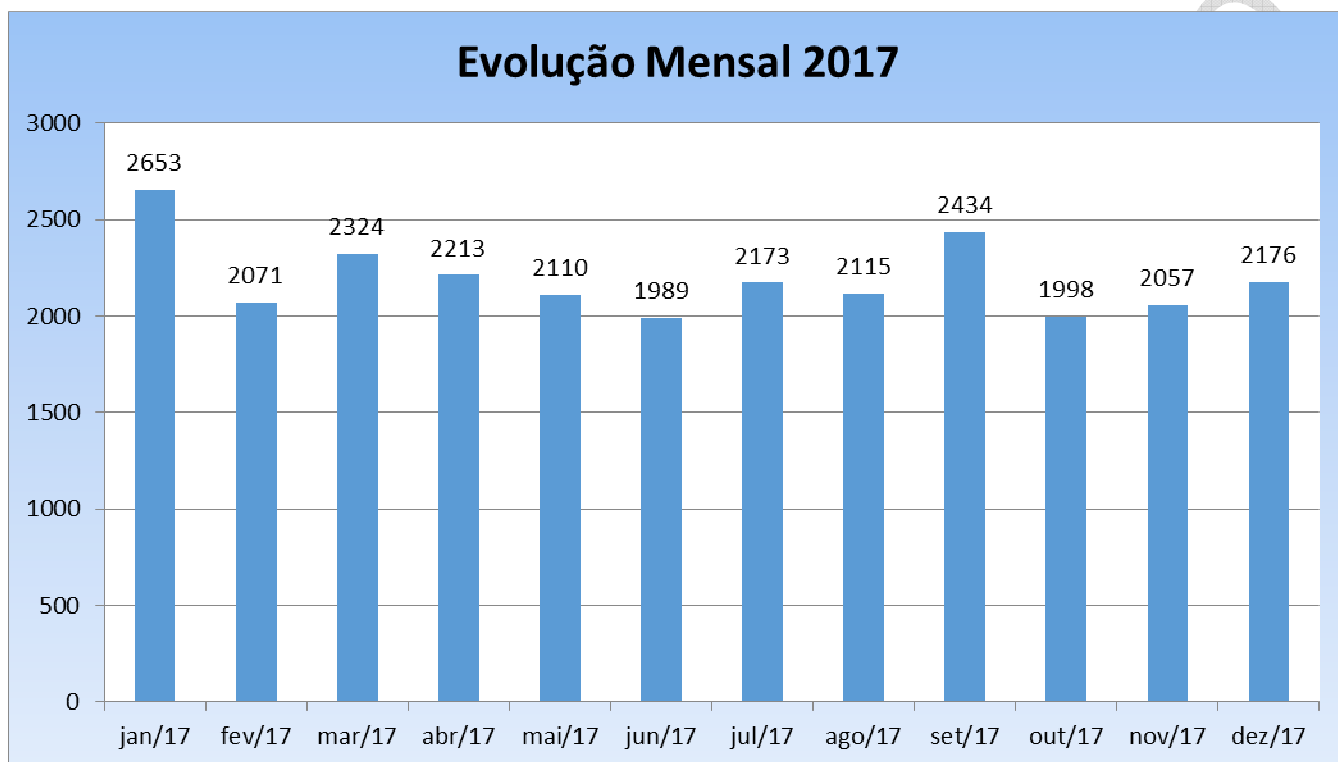
Pelo gráfico acima podemos evidenciar a predominância do “Não informado” seguindo do subtrecho 322, ou seja, Praça do Pedágio.

Abaixo segue tabela referencial de localização de atendimentos:

KM	OUT	NOV	DEZ	Total
	76	60	68	204
321	3		1	4
321,5		1		1
322		12	2	14
322,5	63	40	56	159
323	1	5	1	7
323,5			2	2
324	5		1	6
324,5			2	2
325	12	14	5	31
325,5	1			1
326	5	2	2	9
326,5			1	1
327	3	2	2	7
327,5				
328	2	2	3	7
328,5				
329			2	2
329,5				
330	4	4	2	10
330,5				
331				
331,5		1		1
332	5	2	2	9
332,5			1	1
333		3	3	6
333,5		2		2
334	25	30	9	64
TOTAL	205	180	165	550

6. Medidas tomadas para o tratamento das principais manifestações registradas no período

Através da avaliação do gráfico a seguir verificamos a evolução das demandas mensais (atendimento e processos) recebidas ao longo do ano de 2017:



Conforme evidenciado no item 3.4 deste relatório, temos no trimestre como mais comuns as manifestações e suas tratativas conforme o quadro a seguir:

TIPO	ÁREA	ASSUNTO	DESCRIÇÃO RESUMIDA	TRATATIVA
RECLAMAÇÃO	Infraestrutura	Pavimento/Obras	Usuário reclama da largura das juntas de dilatação. E das retenções ocasionadas pelas intervenções.	Informado ao usuário que estamos estudando a melhor solução de engenharia para resolver o problema. Assim como foram necessárias a espera da secagem do pavimento para posterior liberação da via a fim de manter a segurança de todos.
	Pedágio	Outras formas de pagamento	Usuário reclama da falta de opção disponível para realizar o pagamento da tarifa de pedágio	Informado ao usuário que a concessionária aceita o pagamento da tarifa de pedágio em forma de cartão de débito.
INFORMAÇÃO	Outros	Currículo	Usuário deseja obter informações sobre vagas disponíveis e envio de currículo para a concessionária	Informados que deverá realizar o cadastro do currículo no site da concessionária.
SOLICITAÇÃO	Praça de Pedágio	Outras formas de pagamento	Usuário solicita outras formas de pagamento nas praças de pedágio.	Solicitações atendidas e respostas encaminhadas ao usuários.

Proibido reprodução

7. Apresentação das Manifestações

Neste item apresentamos integralmente as Reclamações e Ressarcimentos e seus desdobramentos conforme descrito no item “3.5.” deste relatório

SUBCÓDIGO DE IDENT.	TIPO DE MANIF.	ORIGEM DA MANIF.	DATA DE RECEB.	CLASSIFICAÇÃO DA MANIFESTAÇÃO	ASSUNTO	LOCALIZ . (KM)	RESPOSTA FINAL AO USUÁRIO	TEMPO DE RESPOSTA (DIAS)	PROVIDÊNCIAS ADOTADAS	SITUAÇÃO
14346	RECLAMAÇÃO	800	01/10/2017	Sistema automatico de cobrança	Retirado devido dados de confidencialidade	322,500	Retirado devido dados de confidencialidade	5	Enviado via e-mail.	Encerrado
14348	RECLAMAÇÃO	800	01/10/2017	Socorro mecânico	Idem todos abaixo	330,000	Idem todos abaixo	5	Enviado via e-mail.	Encerrado
14349	RESSARCIMENTO	800	02/10/2017	Troco		322,500		0	-	Encerrado
14350	RESSARCIMENTO	800	02/10/2017	Troco		322,500		6	-	Encerrado
14353	RECLAMAÇÃO	800	02/10/2017	Limpeza de pista		322,500		6	-	Encerrado
14355	RECLAMAÇÃO	800	02/10/2017	outras formas de pagamento		322,500		3	Enviado via e-mail.	Encerrado
14356	RECLAMAÇÃO	EMAIL	03/10/2017	Pavimento		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14358	RESSARCIMENTO	EMAIL	03/10/2017	Objeto na pista de rolamento		325,000		7	Carta Resposta enviada via correios e email.	Encerrado
14359	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	03/10/2017	Colisão com viatura		334,000		10	Encaminhado aos cuidados do setor de Franquia.	Encerrado
14363	RECLAMAÇÃO	SITE	03/10/2017	Pavimento		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14364	RECLAMAÇÃO	SITE	03/10/2017	Edificações e Instalações Oper		0,000		4	Enviado via e-mail.	Encerrado
14370	RECLAMAÇÃO	SITE	03/10/2017	Sem Parar/ConectarCar/LAMSA		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14380	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	05/10/2017	Objeto na pista de rolamento		322,500		5	Carta Resposta enviada via correios e email.	Encerrado
14381	RECLAMAÇÃO	ANTT	05/10/2017	Pavimento		0,000		2	Enviado via e-mail.	Encerrado
14385	RECLAMAÇÃO	ANTT	06/10/2017	Outras Concessionárias		334,000		1	Enviado via e-mail.	Encerrado
14390	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	06/10/2017	Pedras		325,000		10	Carta Resposta enviada via correios e email.	Encerrado
14393	RECLAMAÇÃO	800	07/10/2017	Cobrança indevida/falta de cob		322,500		1	Enviado via e-mail.	Encerrado
14397	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	08/10/2017	Outros de Infra Estrutura		322,500		13	-	Encerrado
14410	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	10/10/2017	Objeto na pista de rolamento		324,000		10	Carta Resposta enviada via correios e email.	Encerrado

14413	RESSARCIMENTO	EMAIL	11/10/2017	colisão com cancela		322,500		10	Carta Resposta enviada via correios e email.	Encerrado
14415	RECLAMAÇÃO	SITE	11/10/2017	Pavimento		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14421	RECLAMAÇÃO	800	13/10/2017	outras formas de pagamento		322,500		3	Enviado via e-mail.	Encerrado
14427	RESSARCIMENTO	EMAIL	16/10/2017	Pedras		326,000		9	Carta Resposta enviada via correios e email.	Encerrado
14432	RECLAMAÇÃO	SITE	16/10/2017	Valor da tarifa/aumento		0,000		4	Enviado via e-mail.	Encerrado
14433	RECLAMAÇÃO	SITE	16/10/2017	Valor da tarifa/aumento		334,000		4	Enviado via e-mail.	Encerrado
14434	RESSARCIMENTO	EMAIL	16/10/2017	Objeto na pista de rolamento		325,000		9	Carta Resposta enviada via correios e email.	Encerrado
14435	RECLAMAÇÃO	EMAIL	16/10/2017	Valor da tarifa/aumento		334,000		4	Enviado via e-mail.	Encerrado
14436	RECLAMAÇÃO	RECLAME AQUI	16/10/2017	Sistema automatico de cobrança		322,500		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14439	RECLAMAÇÃO	ANTT	16/10/2017	Valor da tarifa/aumento		0,000		4	Enviado via e-mail.	Encerrado
14440	RESSARCIMENTO	EMAIL	16/10/2017	Cobrança indevida/falta de cob		322,500		5	Enviado via e-mail.	Encerrado
14457	RECLAMAÇÃO	800	17/10/2017	Socorro mecânico		322,500		3	Enviado via e-mail.	Encerrado
14458	RECLAMAÇÃO	800	17/10/2017	Colaborador - Cabine		322,500		2	Enviado via e-mail.	Encerrado
14459	RECLAMAÇÃO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	17/10/2017	Colaborador - Cabine		322,500		2	Enviado via e-mail.	Encerrado
14467	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	19/10/2017	Objeto na pista de rolamento		328,000		6	Carta Resposta enviada via correios e email.	Encerrado
14469	RECLAMAÇÃO	ANTT	19/10/2017	Negativa de Ressarcimento		334,000		5	Enviado via e-mail.	Encerrado
14470	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	19/10/2017	colisão com cancela		322,500		6	Carta Resposta enviada via correios e email.	Encerrado
14471	RECLAMAÇÃO	800	19/10/2017	Colaborador - Cabine		322,500		1	Enviado via e-mail.	Encerrado
14472	RECLAMAÇÃO	800	19/10/2017	URA		322,500		6	Enviado via e-mail.	Encerrado
14473	RESSARCIMENTO	800	19/10/2017	Troco		322,500		1	Aguardando envio das documentações para pagamento.	Encerrado
14475	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	20/10/2017	colisão com cancela		322,500		5	Carta Resposta enviada via correios e email.	Encerrado

14476	RECLAMAÇÃO	800	20/10/2017	outras formas de pagamento		322,500		5		Encerrado
14479	RESSARCIMENTO	EMAIL	20/10/2017	Objeto na pista de rolamento		334,000		10	Carta Resposta enviada via correios e email.	Encerrado
14481	RECLAMAÇÃO	800	21/10/2017	outras formas de pagamento		322,500		4		Encerrado
14486	RESSARCIMENTO	EMAIL	23/10/2017	Objeto na pista de rolamento		334,000		9	Carta Resposta enviada via correios e email.	Encerrado
14491	RECLAMAÇÃO	ANTT	23/10/2017	Pavimento		334,000		4	Enviado via e-mail.	Encerrado
14493	RECLAMAÇÃO	SITE	23/10/2017	Pavimento		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14498	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	24/10/2017	colisão com cancela		322,500		8	Carta Resposta enviada via correios e email.	Encerrado
14504	RESSARCIMENTO	EMAIL	25/10/2017	Colisão com viatura		332,000		10	Encaminhado aos cuidados do setor de Franquia.	Encerrado
14505	RECLAMAÇÃO	800	25/10/2017	outras formas de pagamento		322,500		1	Enviado via e-mail.	Encerrado
14507	RECLAMAÇÃO	ANTT	25/10/2017	Pavimento		334,000		2	Enviado via e-mail.	Encerrado
14508	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	25/10/2017	Pedras		326,000		6	Carta Resposta enviada via correios e email.	Encerrado
14509	RECLAMAÇÃO	ANTT	25/10/2017	Pavimento		334,000		2	Enviado via e-mail.	Encerrado
14510	RECLAMAÇÃO	ANTT	25/10/2017	Pavimento		334,000		2	Enviado via e-mail.	Encerrado
14511	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	25/10/2017	Objeto na pista de rolamento		325,000		10	Carta Resposta enviada via correios e email.	Encerrado
14512	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	25/10/2017	Objeto na pista de rolamento		327,000		10	Carta Resposta enviada via correios e email.	Encerrado
14513	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	25/10/2017	Troco		322,500		1	-	Encerrado
14514	RECLAMAÇÃO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	25/10/2017	colisão com cancela		322,500		3		Encerrado
14515	RESSARCIMENTO	800	25/10/2017	Troco		322,500		2	-	Encerrado
14517	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	26/10/2017	Objeto na pista de rolamento		325,500		9	Carta Resposta enviada via correios e email.	Encerrado
14527	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	27/10/2017	Objeto na pista de rolamento		326,000		10	Carta Resposta enviada via correios e email.	Encerrado
14528	RECLAMAÇÃO	800	28/10/2017	Sinalização		321,000		5	Enviado via e-mail.	Encerrado

14529	RECLAMAÇÃO	800	28/10/2017	outras formas de pagamento		322,500		1	-	Encerrado
14530	RECLAMAÇÃO	800	29/10/2017	Colaborador - Cabine		322,500		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14532	RECLAMAÇÃO	SITE	30/10/2017	outras formas de pagamento		322,500		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14533	RECLAMAÇÃO	SITE	30/10/2017	Pavimento		0,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14539	RECLAMAÇÃO	SITE	30/10/2017	Polícia Rodoviária Federal		325,000		0		Encerrado
14540	RECLAMAÇÃO	SITE	30/10/2017	Polícia Rodoviária Federal		325,000		0	Enviado via e-mail.	Encerrado
14541	RECLAMAÇÃO	EMAIL	30/10/2017	Polícia Rodoviária Federal		0,000		0		Encerrado
14542	RECLAMAÇÃO	EMAIL	30/10/2017	Polícia Rodoviária Federal		325,000		0		Encerrado
14545	RECLAMAÇÃO	ANTT	31/10/2017	Fiscalização/Controle de veloc		325,000		1		Encerrado
14546	RESSARCIMENTO	EMAIL	31/10/2017	Pedras		322,500		9	Carta Resposta enviada via correios e email.	Encerrado
14555	RECLAMAÇÃO	800	01/11/2017	outras formas de pagamento		322,500		1		Encerrado
14559	RECLAMAÇÃO	SITE	01/11/2017	Polícia Rodoviária Federal		0,000		1		Encerrado
14560	RECLAMAÇÃO	SITE	01/11/2017	Pavimento		0,000		0		Encerrado
14563	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	01/11/2017	colisão com cancela		322,500		8	Carta Resposta enviada via correios e email.	Encerrado
14569	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	04/11/2017	Pedras		333,000		7	Carta Resposta enviada via correios e email.	Encerrado
14571	RECLAMAÇÃO	800	04/11/2017	Outros de Praça de Pedágio		322,500		0		Encerrado
14574	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	06/11/2017	Colisão com viatura		322,000		7	Aguardando envio das documentações para pagamento.	Encerrado
14575	RESSARCIMENTO	SITE	06/11/2017	Troco		322,500		4	-	Encerrado
14577	RECLAMAÇÃO	EMAIL	06/11/2017	Fiscalização/Controle de veloc		334,000		0		Encerrado
14579	RECLAMAÇÃO	SITE	06/11/2017	Pavimento		334,000		1		Encerrado
14580	RECLAMAÇÃO	ANTT	06/11/2017	Pavimento		334,000		1		Encerrado
14583	RECLAMAÇÃO	SITE	06/11/2017	Nota Fiscal		322,500		0		Encerrado

14585	RECLAMAÇÃO	SITE	06/11/2017	Polícia Rodoviária Federal		0,000		0		Encerrado
14588	RESSARCIMENTO	EMAIL	06/11/2017	Pedras		325,000		9	Carta Resposta enviada via correios e email.	Encerrado
14589	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	06/11/2017	colisão com cancela		322,500		10	Carta Resposta enviada via correios e email.	Encerrado
14591	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	06/11/2017	colisão com cancela		322,500		7	Carta Resposta enviada via correios e email.	Encerrado
14601	RECLAMAÇÃO	800	07/11/2017	outras formas de pagamento		322,500		3		Encerrado
14608	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	08/11/2017	Objeto na pista de rolamento		325,000		7	Carta Resposta enviada via correios e email.	Encerrado
14609	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	08/11/2017	colisão com cancela		322,500		7	Carta Resposta enviada via correios e email.	Encerrado
14610	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	08/11/2017	Objeto na pista de rolamento		326,000		7	Carta Resposta enviada via correios e email.	Encerrado
14611	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	09/11/2017	Objeto na pista de rolamento		326,000		7	Carta Resposta enviada via correios e email.	Encerrado
14619	RECLAMAÇÃO	800	09/11/2017	outras formas de pagamento		322,500		4		Encerrado
14622	RECLAMAÇÃO	SITE	10/11/2017	Polícia Rodoviária Federal		325,000		0		Encerrado
14624	RECLAMAÇÃO	SITE	10/11/2017	Sistema automatico de cobrança		322,000		0		Encerrado
14628	RESSARCIMENTO	800	10/11/2017	Troco		322,500		5	Aguardando envio das documentações para pagamento.	Encerrado
14633	RECLAMAÇÃO	SITE	13/11/2017	outras formas de pagamento		322,500		0		Encerrado
14642	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	14/11/2017	Pedras		330,000		9	Carta Resposta enviada via correios e email.	Encerrado
14644	RECLAMAÇÃO	800	14/11/2017	Colaborador - Cabine		322,500		3		Encerrado
14647	RESSARCIMENTO	EMAIL	16/11/2017	Objeto na pista de rolamento		322,500		6	Carta Resposta enviada via correios e email.	Encerrado
14650	RECLAMAÇÃO	RECLAME AQUI	16/11/2017	Negativa de Ressarcimento		334,000		0		Encerrado
14651	RECLAMAÇÃO	SITE	16/11/2017	Ambulantes		0,000		0		Encerrado
14659	RESSARCIMENTO	800	19/11/2017	Troco		322,500		1	Aguardando envio das documentações para pagamento.	Encerrado

14660	RECLAMAÇÃO	800	19/11/2017	outras formas de pagamento		322,500		0		Encerrado
14661	RECLAMAÇÃO	800	20/11/2017	Pavimento		332,000		0		Encerrado
14663	RECLAMAÇÃO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	22/11/2017	outras formas de pagamento		322,500		5		Encerrado
14665	RECLAMAÇÃO	SITE	22/11/2017	Site		0,000		0		Encerrado
14675	RECLAMAÇÃO	800	22/11/2017	Socorro mecânico		330,000		6		Encerrado
14676	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	23/11/2017	Objeto na pista de rolamento		325,000		8	Carta Resposta enviada via correios e email.	Encerrado
14677	RECLAMAÇÃO	SITE	23/11/2017	Polícia Rodoviária Federal		325,000		0		Encerrado
14680	RECLAMAÇÃO	800	23/11/2017	Sistema automatico de cobrança		322,500		2		Encerrado
14685	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	25/11/2017	Objeto na pista de rolamento		330,000		6	Carta Resposta enviada via correios e email.	Encerrado
14697	RECLAMAÇÃO	800	27/11/2017	Colaborador - Cabine		322,000		1		Encerrado
14699	RECLAMAÇÃO	800	27/11/2017	Colaborador - Cabine		322,500		1		Encerrado
14700	RECLAMAÇÃO	RECLAME AQUI	27/11/2017	Boleto - Confissão de Dívida		322,500		6		Encerrado
14715	RECLAMAÇÃO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	28/11/2017	colisão com cancela		322,500		3		Encerrado
14716	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	28/11/2017	Tinta		322,000		2	Aguardando envio das documentações para pagamento.	Encerrado
14717	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	28/11/2017	Tinta		322,000		2	Aguardando envio das documentações para pagamento.	Encerrado
14718	RECLAMAÇÃO	ANTT	29/11/2017	Objeto na pista de rolamento		0,000		0		Encerrado
14719	RECLAMAÇÃO	ANTT	29/11/2017	Pavimento		0,000		2		Encerrado
14725	RECLAMAÇÃO	SITE	30/11/2017	Socorro mecânico		0,000		0		Encerrado
14727	RECLAMAÇÃO	RECLAME AQUI	30/11/2017	Pavimento		0,000		1		Encerrado
14735	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	01/12/2017	Objeto na pista de rolamento		329,000		9	Carta Resposta enviada via correios e email.	Encerrado
14736	RESSARCIMENTO	800	01/12/2017	Pedras		329,000		10	Carta Resposta enviada via correios e email.	Encerrado

14737	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	01/12/2017	Pavimento		326,500		10	Carta Resposta enviada via correios e email.	Encerrado
14739	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	02/12/2017	Colisão com viatura		321,000		6	Encaminhado aos cuidados do setor de Franquia.	Encerrado
14742	RECLAMAÇÃO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	04/12/2017	outras formas de pagamento		322,500		6		Encerrado
14744	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	04/12/2017	colisão com cancela		322,500		10	Carta Resposta enviada via correios e email.	Encerrado
14745	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	05/12/2017	colisão com cancela		322,500		8	Carta Resposta enviada via correios e email.	Encerrado
14747	RECLAMAÇÃO	SITE	05/12/2017	Colaborador - Cabine		322,500		4		Encerrado
14749	RECLAMAÇÃO	SITE	05/12/2017	Socorro mecânico		0,000		5		Encerrado
14754	RECLAMAÇÃO	SITE	05/12/2017	Polícia Rodoviária Federal		0,000		0		Encerrado
14757	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	06/12/2017	colisão com cancela		322,500		8	Carta Resposta enviada via correios e email.	Encerrado
14760	RECLAMAÇÃO	SITE	07/12/2017	Pavimento		0,000		0		Encerrado
14770	RESSARCIMENTO	800	07/12/2017	Objeto na pista de rolamento		330,000		6	Carta Resposta enviada via correios e email.	Encerrado
14771	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	07/12/2017	Objeto na pista de rolamento		322,500		8	Carta Resposta enviada via correios e email.	Encerrado
14772	RECLAMAÇÃO	800	07/12/2017	outras formas de pagamento		322,500		1		Encerrado
14773	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	07/12/2017	Objeto na pista de rolamento		325,000		9	Carta Resposta enviada via correios e email.	Encerrado
14774	RECLAMAÇÃO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	08/12/2017	outras formas de pagamento		322,500		1		Encerrado
14780	RECLAMAÇÃO	800	08/12/2017	outras formas de pagamento		322,500		6		Encerrado
14781	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	09/12/2017	colisão com cancela		322,500		7	Carta Resposta enviada via correios e email.	Encerrado
14782	RESSARCIMENTO	800	10/12/2017	Objeto na pista de rolamento		322,500		10	Carta Resposta enviada via correios e email.	Encerrado
14783	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	10/12/2017	Objeto na pista de rolamento		322,500		10	Carta Resposta enviada via correios e email.	Encerrado
14785	RECLAMAÇÃO	800	11/12/2017	Auxiliar de Pista		322,500		1		Encerrado

14787	RECLAMAÇÃO	800	11/12/2017	Pavimento		328,000		4		Encerrado
14789	RECLAMAÇÃO	800	12/12/2017	Pavimento		324,500		3		Encerrado
14792	RECLAMAÇÃO	800	12/12/2017	Auxiliar de Pista		322,500		0		Encerrado
14796	RECLAMAÇÃO	SITE	12/12/2017	Sistema automatico de cobrança		322,500		1		Encerrado
14798	RECLAMAÇÃO	SITE	12/12/2017	Polícia Rodoviária Federal		0,000		0		Encerrado
14800	RECLAMAÇÃO	SITE	12/12/2017	Cobrança indevida/falta de cob		0,000		5		Encerrado
14801	RESSARCIMENTO	800	12/12/2017	Troco		322,500		1	Aguardando envio das documentações para pagamento.	Encerrado
14813	RESSARCIMENTO	EMAIL	14/12/2017	Objeto na pista de rolamento		325,000		7	Carta Resposta enviada via correios e email.	Encerrado
14816	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	16/12/2017	colisão com cancela		322,500		5	Carta Resposta enviada via correios e email.	Encerrado
14817	RESSARCIMENTO	800	16/12/2017	Troco		322,500		2	Aguardando envio das documentações para pagamento.	Encerrado
14818	RESSARCIMENTO	800	16/12/2017	Troco		322,500		3	-	Encerrado
14826	RESSARCIMENTO	800	18/12/2017	Edificações e Instalações Oper		322,500		5	Aguardando envio das documentações para pagamento.	Encerrado
14827	RESSARCIMENTO	EMAIL	18/12/2017	Objeto na pista de rolamento		333,000		5	Carta Resposta enviada via correios e email.	Encerrado
14828	RESSARCIMENTO	800	18/12/2017	Troco		322,500		3	Aguardando envio das documentações para pagamento.	Encerrado
14829	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	18/12/2017	colisão com cancela		322,500		9	Carta Resposta enviada via correios e email.	Encerrado
14832	RESSARCIMENTO	EMAIL	19/12/2017	Objeto na pista de rolamento		0,000		4	Carta Resposta enviada via correios e email.	Encerrado
14834	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	19/12/2017	colisão com cancela		322,500		8	Carta Resposta enviada via correios e email.	Encerrado
14838	RESSARCIMENTO	EMAIL	19/12/2017	Objeto na pista de rolamento		327,000		8	Carta Resposta enviada via correios e email.	Encerrado
14841	RECLAMAÇÃO	SITE	19/12/2017	Pavimento		0,000		1		Encerrado

14858	RESSARCIMENTO	800	22/12/2017	Troco		322,500		1	-	Encerrado
14861	RESSARCIMENTO	EMAIL	22/12/2017	Objeto na pista de rolamento		332,000		0	-	Em análise
14864	RESSARCIMENTO	800	24/12/2017	colisão com cancela		322,000		0	-	Em análise
14865	RECLAMAÇÃO	800	24/12/2017	Colaborador - Cabine		322,500		4		Encerrado
14866	RECLAMAÇÃO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	24/12/2017	colisão com cancela		322,500		4		Encerrado
14867	RECLAMAÇÃO	RECLAME AQUI	26/12/2017	outras formas de pagamento		322,500		0		Em análise
14868	RECLAMAÇÃO	800	26/12/2017	outras formas de pagamento		322,500		3		Encerrado
14875	RECLAMAÇÃO	SITE	27/12/2017	Colaborador - Cabine		322,500		3		Encerrado
14877	RECLAMAÇÃO	800	27/12/2017	outras formas de pagamento		322,500		0		Em análise
14880	RECLAMAÇÃO	ANTT	28/12/2017	Pavimento		334,000		1		Encerrado
14884	RECLAMAÇÃO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	28/12/2017	outras formas de pagamento		322,500		0		Em análise
14885	RESSARCIMENTO	800	28/12/2017	Troco		322,500		2	Aguardando envio das documentações para pagamento.	Encerrado
14892	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	31/12/2017	colisão com cancela		322,500	-	0	-	Em análise

8. Material de Comunicação com o Usuário

Ao longo desse trimestre, foi distribuído aos usuários:

Revista Ecoponte número 27, 28 e 29.



Com tiragem de 10 mil exemplares para cada revista

Tal material encontra-se anexo.

Além destas ações, são disponibilizadas ao usuário, informações em tempo real através do site da concessionária, aplicativo próprio e twitter.

9. Conclusão

Este relatório apresentou as informações quantitativas e qualitativas, relativas às manifestações dos usuários nos meses de Outubro a Dezembro de 2017; requeridas pelo poder concedente.

As reclamações tiveram como fator predominante as juntas de dilatação devido ao aumento do espaçamento com a variação de temperatura. Predominaram também as reclamações de atendimento ao usuário na Praça de Pedágio.

Contudo, todas as manifestações foram tratadas pontualmente e resolvidas tempestivamente.

Desta forma, com base nas análises gráficas e estatísticas, entendemos que o processo de atendimento às manifestações dos usuários demonstra capacidade em atender os requisitos estabelecidos pelo Contrato de Concessão e pelo Plano de Exploração Rodoviária.

Niterói, 05 de janeiro de 2018,



Concessionária Ponte Rio-Niterói S/A – Ecoponte

Gerson da Silva

Ouvidor