



# Relatório Trimestral de Reclamações e Sugestões dos Usuários

Janeiro a Março/2018 Ano 2018



Concessionária Ponte Rio-Niterói S.A. - Ecoponte

Niterói, 05 de Abril de 2018





# Índice

1.	Introdução	;
2.	Tabela Resumo	
3.	Análise dos Dados	19
3.1.	Tempo de Resposta ao Usuário	
3.2.	Período atual x Mesmo período em anos anteriores	
3.3.	Manifestações por Canal de Comunicação	
3.4.	Manifestações por Área	
3.5.	Manifestações por Tipo	
3.6.	Reclamações por Área	
3.7.	Solicitações por Área	2
3.8.	Sugestões por Área	2
3.9.	Ressarcimento por Área	
3.10.	Elogios por Área	2
3.11.	Denúncias por Área	2
3.12.		
4.	Detalhamento das Manifestações	
4.1.	Reclamações	3
4.2.	Sugestões	3
4.3.	Solicitações	
5.	Manifestação por Localização	
6.	Medidas tomadas para o tratamento das principais manifestações registradas no período	3
7.	Apresentação das Manifestações	
8.	Material de Comunicação com o Usuário	4
9.	Conclusão	4





### 1. Introdução

O presente relatório tem por objetivo apresentar os registros realizados pela Ouvidoria da Concessionária Ponte Rio-Niterói S/A - Ecoponte, durante o primeiro trimestre do ano 2018, contemplando os meses de Janeiro a Março de 2018.

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
Janeiro	192	1627	1819
Fevereiro	148	1576	1724
Março	176	1554	1730
TOTAL	516	4.757	5273

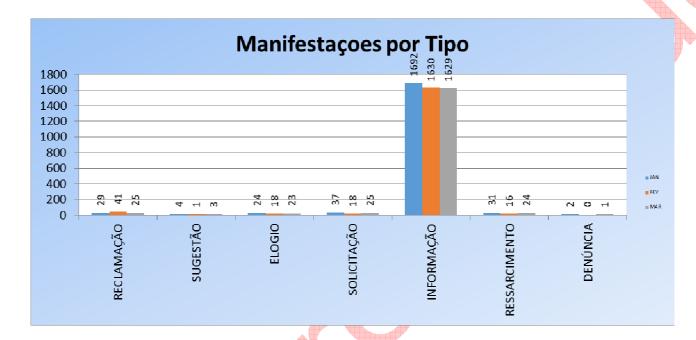
Podemos observar que não há variação significativa entre os números quando comparados dentro de uma mesma metodologia.





Nesse período foram registradas 5.273 (Cinco mil duzentos e setenta e três) manifestações dos usuários.

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

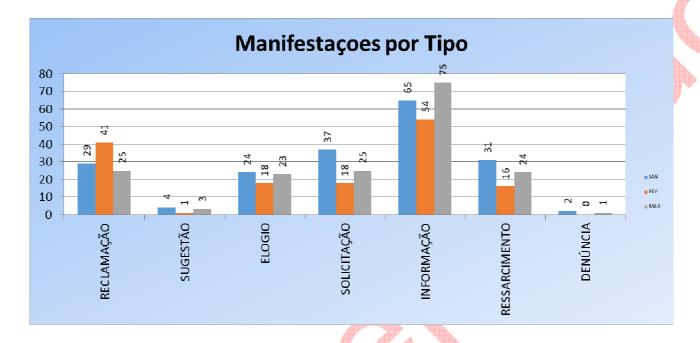


TIPO	Total	%
RECLAMAÇÃO	95	1,80
SUGESTÃO	08	0,15
ELOGIO	65	1,23
SOLICITAÇÃO	80	1,52
INFORMAÇÃO	4951	93,89
RESSARCIMENTO	71	1,35
DENÚNCIA	1	0,06
Total	5273	100





Segue abaixo a distribuição somente do SGR Ouvidoria – **Processos**, ou seja, <u>sem o</u> <u>item "Atendimentos".</u>



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 Janeiro a Março de 2018 estão relacionadas como segue:

# Resumo das manifestações

# Manifestação Trimestral - Referente ao mês de Janeiro a Março de 2018

PROTOCOLO	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
14894	SOLICITAÇÃO	EMAIL	02/01/2018	Imagens	Retirado devido dados de confidencialidade	0,000	Retirado devido dados de confidencialidade	0	-	Encerrado
14895	RECLAMAÇÃO	SITE	02/01/2018	Site	Idem abaixos	0,000	Idem abaixos	0		Encerrado
14896	SOLICITAÇÃO	SITE	02/01/2018	Imagens		0,000		0	-	Encerrado
14897	SOLICITAÇÃO	SITE	02/01/2018	Imagens		0,000		0	-	Encerrado
14898	RECLAMAÇÃO	ANTT	02/01/2018	Administradoras TAG		0,000		3		Encerrado
14899	INFORMAÇÃO	SITE	02/01/2018	Filmagem		0,000		0	-	Encerrado
14900	SOLICITAÇÃO	800	02/01/2018	outras formas de pagamento		322,500		4	-	Encerrado
14901	SOLICITAÇÃO	800	02/01/2018	outras formas de pagamento		322,500		4	-	Encerrado
14902	RESSARCIMENTO	EMAIL	02/01/2018	Socorro mecânico		322,500		39		Encerrado
14903	RECLAMAÇÃO	800	03/01/2018	Cobrança de pedágio para motos		322,500		4		Encerrado
14904	SOLICITAÇÃO	800	03/01/2018	outras formas de pagamento		322,500		4	_	Encerrado
14905	RECLAMAÇÃO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	03/01/2018	Isenção de cobrança		322,500		3		Encerrado
14906	INFORMAÇÃO	EMAIL	04/01/2018	Currículo		0,000		0	-	Encerrado
14907	INFORMAÇÃO	SITE	04/01/2018	Fornecedores		0,000		0	-	Encerrado
14908	INFORMAÇÃO	SITE	04/01/2018	Administradoras TAG		0,000		1	-	Encerrado
14909	INFORMAÇÃO	SITE	04/01/2018	Currículo		0,000		0	-	Encerrado
14910	INFORMAÇÃO	SITE	04/01/2018	Abertura de Ressarcimento		0,000		0	Aberto protocolo de ressarcimento e vinculado.	Encerrado
14911	INFORMAÇÃO	SITE	04/01/2018	Fornecedores		0,000		0	-	Encerrado
14912	INFORMAÇÃO	SITE	04/01/2018	Fornecedores		0,000		1	-	Encerrado
14913	SOLICITAÇÃO	SITE	04/01/2018	Imagens		0,000		0	-	Encerrado
14914	SOLICITAÇÃO	SITE	04/01/2018	Imagens		0,000		0	-	Encerrado
14915	ELOGIO	SITE	04/01/2018	Socorro mecânico		0,000		0	Encaminhado para divulgação	Encerrado
14916	SOLICITAÇÃO	EMAIL	04/01/2018	Visitação		0,000		0	-	Encerrado
14917	INFORMAÇÃO	SITE		Outros para outros assuntos		0,000		0	-	Encerrado
14918	RESSARCIMENTO	EMAIL	04/01/2018	Tinta		330,000		7		Encerrado
14919	RESSARCIMENTO	800	04/01/2018	Troco		322,500		2		Encerrado
14919	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	04/01/2018	Pavimento		321,000		7		Encerrado
14921	RECLAMAÇÃO	800	04/01/2018	Colaborador - Cabine		322,500		3		Encerrado
14922	SOLICITAÇÃO	SITE	05/01/2018	Patrocínio		0,000		0	-	Encerrado
14923	SUGESTÃO	SITE	05/01/2018	Site		0,000		1	-	Encerrado
14924	INFORMAÇÃO	EMAIL	05/01/2018	Currículo		0,000		0	-	Encerrado
14925	INFORMAÇÃO	SITE	05/01/2018	Currículo		0,000		0	-	Encerrado
14926	INFORMAÇÃO	SITE	05/01/2018	Radar		0,000		2	_	Encerrado
14927	INFORMAÇÃO	RECEPÇÃO	05/01/2018	Guarda de Veículo/Obj Encontra		0,000		0	Arquivado.	Encerrado
14928	ELOGIO	800	05/01/2018	Socorro mecânico		324,000		1	Encaminhado para divulgação	Encerrado
14929	RESSARCIMENTO	800	06/01/2018	Troco		322,500		1		Encerrado
14930	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	06/01/2018	Cobrança indevida/falta de cob		322,500		6		Encerrado
14931	RECLAMAÇÃO	800	06/01/2018	Socorro mecânico		325,000		5		Encerrado
14932	ELOGIO	800	07/01/2018	Socorro mecânico		324,000		0	Encaminhado para divulgação	Encerrado





14933	SOLICITAÇÃO	SITE	08/01/2018	outras formas de pagamento	322.500		0		Encerrado
14934	ELOGIO	SITE	08/01/2018	Socorro mecânico	0,000		0	Encaminhado para	Encerrado
14935	INFORMAÇÃO	SITE	08/01/2018	Currículo	0,000		0	di <mark>vul</mark> gaç <mark>ã</mark> o -	Encerrado
14936	RECLAMAÇÃO	RECLAME AQUI	08/01/2018	Sistema automatico de cobrança	322,500		1		Encerrado
14937	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	08/01/2018	Objeto na pista de rolamento	327,000		6		Encerrado
14938	RECLAMAÇÃO	800	08/01/2018	Socorro mecânico	334,000		0		Encerrado
14939	ELOGIO	800	08/01/2018	Socorro mecânico	329,000	<b>A</b>	1	Encaminhado para	Encerrado
14940	ELOGIO	800	08/01/2018	Socorro mecânico	325,000			divulgação Encaminhado para divulgação	Encerrado
14941	RECLAMAÇÃO	800	08/01/2018	outras formas de pagamento	322,500		4	divuigação	Encerrado
14942	SOLICITAÇÃO	SITE	09/01/2018	Outros para outros assuntos	0,000		0	Demanda encaminhada ao Setor de Comunicação.	Encerrado
14943	INFORMAÇÃO	SITE	09/01/2018	Outros para outros assuntos	0,000		0	Demanda encaminhada ao Setor de Comunicação.	Encerrado
14944	RECLAMAÇÃO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	09/01/2018	outras formas de pagamento	322,500		5		Encerrado
14945	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	09/01/2018	colisão com cancela	322,500		5		Encerrado
14946	ELOGIO	800	10/01/2018	Socorro mecânico	331,000		0	Encaminhado para divulgação	Encerrado
14947	RESSARCIMENTO	800	10/01/2018	Troco	322,500		2		Encerrado
14948	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	11/01/2018	Objeto na pista de rolamento	324,500		4		Encerrado
14949	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	11/01/2018	Objeto na pista de rolamento	324,500	•	4		Encerrado
14950	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	11/01/2018	Objeto na pista de rolamento	324,500		4		Encerrado
14951	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	11/01/2018	Objeto na pista de rolamento	334,000		10		Encerrado
14952	ELOGIO	SITE	11/01/2018	Auxiliar de Pista	322,500		0	Encaminhado para divulgação	Encerrado
14953	INFORMAÇÃO	SITE	11/01/2018	Radar	0,000		0	-	Encerrado
14954	RECLAMAÇÃO	SITE	11/01/2018	Fiscalização/Controle de veloc	0,000		0		Encerrado
14955	INFORMAÇÃO	SITE	11/01/2018	Radar	0,000		0	-	Encerrado
14956 14957	INFORMAÇÃO INFORMAÇÃO	SITE EMAIL	11/01/2018 11/01/2018	Tráfego de Caminhões Radar	0,000 0,000		0	-	Encerrado
14958	INFORMAÇÃO	SITE	11/01/2018	Currículo	0,000		1	-	Encerrado Encerrado
14959	INFORMAÇÃO	EMAIL	11/01/2018	Cursos	0,000		1	-	Encerrado
14960	INFORMAÇÃO	SITE	11/01/2018	Fornecedores	0,000		0	-	Encerrado
14961	INFORMAÇÃO	SITE	11/01/2018	Tráfego de Caminhões	0,000		0	-	Encerrado
14962	INFORMAÇÃO	SITE	12/01/2018	Radar	0,000		0	-	Encerrado
14963	SUGESTÃO	SITE	12/01/2018	Edificações e Instalações Oper	0,000		0	-	Encerrado
14964	INFORMAÇÃO	SITE	12/01/2018	Radar	0,000		0	-	Encerrado
14965	INFORMAÇÃO	SITE	12/01/2018	Radar	0,000		0		Encerrado
14966	SOLICITAÇÃO	800	12/01/2018	Declarações	324,000		3	Declaração arquivada aguardando retirada.	Encerrado
14967	RESSARCIMENTO	800	12/01/2018	Troco	322,500		2		Encerrado
14968	SOLICITAÇÃO	800	12/01/2018	Declarações	0,000		3	Declaração retirada pelo usuário.	Encerrado
14969	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	12/01/2018	colisão com cancela	322,500		9		Encerrado
14970	RECLAMAÇÃO	800	14/01/2018	outras formas de pagamento	322,500		3		Encerrado
14971	RESSARCIMENTO	800	14/01/2018	Troco	322,500		6		Encerrado
14972	RESSARCIMENTO	800	14/01/2018	Troco	322,500		3		Encerrado
14973	INFORMAÇÃO	EMAIL	15/01/2018	Obras	0,000		5	-	Encerrado





	14974	RESSARCIMENTO	SITE	15/01/2018	Troco	322,500	1		Encerrado
	14975	INFORMAÇÃO	SITE	15/01/2018	Travessia	334,000	1	-	Encerrado
	14976	INFORMAÇÃO	EMAIL	15/01/2018	Currículo	0,000	0	-	Encerrado
	14977	INFORMAÇÃO	SITE	15/01/2018	Nota Fiscal	322,500	0	-	Encerrado
	14978	SOLICITAÇÃO	EMAIL	15/01/2018	Patrocínio	0,000	0	Encaminhado para área de Sustentabilidade	Encerrado
_	14979	INFORMAÇÃO	SITE	15/01/2018	Outros para outros assuntos	0,000	0	-	Encerrado
-	14980	INFORMAÇÃO	SITE	15/01/2018	Currículo	0,000	0	-	Encerrado
-	14981	INFORMAÇÃO	EMAIL LIVRO DE	15/01/2018	Currículo	0,000	0	-	Encerrado
	14982	RESSARCIMENTO	OCORRÊNCIA	15/01/2018	colisão com cancela	322,500	15		Encerrado
-	14983 14984	RESSARCIMENTO RECLAMAÇÃO	EMAIL 800	15/01/2018	Socorro mecânico outras formas de pagamento	332,000 322,500	10 6		Encerrado Encerrado
-		RECLAINIAÇÃO	600				b		Efficerrado
	14985	RESSARCIMENTO	EMAIL	16/01/2018	Pavimento	322,000	8		Encerrado
	14986	RECLAMAÇÃO	800	16/01/2018	Area de Apoio	0,000	5		Encerrado
	14987	ELOGIO	800	16/01/2018	Socorro mecânico	329,000	1	Encaminhado para divulgação	Encerrado
F	14988	INFORMAÇÃO	SITE	17/01/2018	Fornecedores	0,000	0	-	Encerrado
	14989	SOLICITAÇÃO	SITE	17/01/2018	Patrocínio	0,000	1	Encaminhado para área de Sustentabilidade	Encerrado
	14990	INFORMAÇÃO	SITE	17/01/2018	APH	0,000	0	-	Encerrado
L	14991	INFORMAÇÃO	EMAIL	17/01/2018	Currículo	0,000	0	-	Encerrado
	14992	RECLAMAÇÃO	800	17/01/2018	Pavimento	0,000	 2		Encerrado
	14993	RESSARCIMENTO	800	17/01/2018	Troco	322,500	6		Encerrado





14994	INFORMAÇÃO	ANTT	18/01/2018	Outros para outros assuntos	0,000	1	4		Encerrado
14995	ELOGIO	800	18/01/2018	Socorro mecânico	332,000		0	Encaminhado para divulgação	Encerrado
14996	SOLICITAÇÃO	SITE	18/01/2018	Imagens	0,000		0	uivuigação -	Encerrado
14997	SOLICITAÇÃO	EMAIL	18/01/2018	Declarações	327,000		1	-	Encerrado
14998	RECLAMAÇÃO	EMAIL	18/01/2018	Nota Fiscal	322,500		4		Encerrado
14999	INFORMAÇÃO	SITE	18/01/2018	Currículo	0,000		0		Encerrado
15000	ELOGIO	800	18/01/2018	Socorro mecânico	333,000		1	Encaminhado para divulgação	Encerrado
15001	ELOGIO	800	18/01/2018	Socorro mecânico	325,000		1	Encaminhado para divulgação	Encerrado
15002	SOLICITAÇÃO	800	18/01/2018	Declarações	325,000		3	Declaração arquivada aguardando retirada.	Encerrado
15003	INFORMAÇÃO	EMAIL	19/01/2018	Fornecedores	0,000		0	-	Encerrado
15004	INFORMAÇÃO	SITE	19/01/2018	Policia Rodoviária Federal	0,000		0	-	Encerrado
15005	SUGESTÃO	SITE	19/01/2018	Sinalização	0,000		0	-	Encerrado
15006	INFORMAÇÃO	SITE	19/01/2018	Fornecedores	0,000		0	-	Encerrado
15007	SOLICITAÇÃO	EMAIL	19/01/2018	Patrocínio	0,000		1	Encaminhado para área de Sustentabilidade	Encerrado
15008	SOLICITAÇÃO	EMAIL	19/01/2018	outras formas de pagamento	0,000		2	-	Encerrado
15009	RECLAMAÇÃO	ANTT	19/01/2018	Negativa de Ressarcimento	0,000		2		Encerrado
15010	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	19/01/2018		327,500		6		Encerrado
15011 15012	RESSARCIMENTO INFORMAÇÃO	EMAIL SITE	22/01/2018 22/01/2018	Objeto na pista de rolamento Tráfego de Caminhões	326,000 0,000		5 0	_	Encerrado Encerrado
15012	INFORMAÇÃO	SITE	22/01/2018	Fiscalização/Controle de veloc	0,000		1	-	Encerrado
15014	INFORMAÇÃO	EMAIL	22/01/2018	Fiscalização/Controle de veloc	0,000		1	-	Encerrado
15015	INFORMAÇÃO	SITE	22/01/2018	Obras	0,000		0	-	Encerrado
15016	SOLICITAÇÃO	800	22/01/2018	outras formas de pagamento	322,500		4	-	Encerrado
15017 15018	SOLICITAÇÃO ELOGIO	800 800	22/01/2018	outras formas de pagamento Socorro mecânico	322,500 321,000		5 1	- Encaminhado para	Encerrado Encerrado
	INFORMAÇÃO	EMAIL	22/01/2018	Administradoras TAG			1	divulgação	
15019 15020	ELOGIO	800	23/01/2018	Colaborador - Cabine	0,000 322,500		0	Encaminhado para	Encerrado Encerrado





1952   PARTINICACIÓN DEL   PARTINICATION   P	1		I	ĺ					divulgação	
1902   C.C. LOGIC   800   201/2011   Sovera receive   202000   C.C. Control   C	15021	INFORMAÇÃO	SITE	23/01/2018	Administradoras TAG	322,500		0	-	Encerrado
SECULATIVE   SECULATIVE   SECULATIVE   SECURATION   SEC	15022	INFORMAÇÃO	EMAIL	23/01/2018	Outras Concessionárias	0,000		0	à Eco101	Encerrado
February						· ·		0		Encerrado
									<b>1</b>	
FIGURE   FLORID   SECUNDA   SECUND		SOLICITAÇÃO						A POTON		
1500			İ		•	,		U	Encaminhado para	Encerrado
16025						,	<u> </u>	1	divulgação	
1903   ELOGIO	15028		800						divulgação	Encerrado
15000   ELLONIC   60   2001/2016   5000/01/11   6000/01	15029								divulgação	Encerrado
1992   RECLAMAÇÃO   SITE   2401/2015   Congestionamento/interdição   333,000   0   Concernações   Concernaçõ					Socorro mecânico	,		0	divulgação	Encerrado
SOLUCITAÇÃO   STE   2401/2018   Sime do comunicação de   0,000   0   - Encertado   1909   1	15031	-	SITE			0,000		1		Encerrado
1903   SPCUTIANO   STE   2401/2018   Compressionmental Procession   1903   Security   1904   Security   1904   Security   1905   Securit	15032	RECLAMAÇÃO	800	24/01/2018	de	333,000		0		Encerrado
19035   NFORMACO   SITE   2401/2018   Curriculu   0.000   0	15033	SOLICITAÇÃO	SITE	24/01/2018	emer	0,000		0	-	Encerrado
15038   RECLAMAÇÃO   SITE   24/01/2018   Administradoras TAG   0,000   0   Encertado		_			de	·			-	
15037   RECLAMAÇÃO   800   2401/2018   Socorro medinico   327,550   2   Encerrado   15038   DENINGIA   EMAIL   2501/2018   Socorro medinico   334,007   2   Encerrado   16039   RECLAMAÇÃO   800   2501/2018   Socorro medinico   328,000   6   Encerrado   16040   RESSARCIMENTO   LUYRO DE COCHRE NOLA   2501/2018   Dejeto na pista de rolamento   322,000   7   COCHRE NOLA   15041   INFORMAÇÃO   800   2501/2018   Patrolnio   0,000   1   Encerrado   Encerrado   15042   SOLICITAÇÃO   EMAIL   2601/2018   Patrolnio   0,000   0   Encerrado   15043   RESSARCIMENTO   STE   2601/2018   Patrolnio   0,000   0   Encerrado   15043   RESSARCIMENTO   STE   2601/2018   Dutras formas de pagamento   322,000   0   Encerrado   15043   RESSARCIMENTO   STE   2601/2018   Dutras formas de pagamento   322,000   0   Encerrado   15043   SOLICITAÇÃO   STE   2601/2018   Dutras formas de pagamento   322,000   0   Encerrado   15044   INFORMAÇÃO   STE   2601/2018   Dutras formas de pagamento   322,000   0   Encerrado   15046   SOLICITAÇÃO   STE   2601/2018   Dutras formas de pagamento   322,500   2   Encerrado   15048   ELOGIO   800   27/10/2018   Outras formas de pagamento   322,500   2   Encerrado   15048   ELOGIO   800   27/10/2018   Outras formas de pagamento   322,500   2   Encerado   15048   ELOGIO   800   27/10/2018   Outras formas de pagamento   322,500   2   Encerado   15048   ELOGIO   800   28/10/2018   Socorro mecánico   324,500   0   Encerado   Encerado   15048   ELOGIO   800   28/10/2018   Socorro mecánico   324,500   0   Encerado   15048   ELOGIO   800   28/10/2018   Socorro mecánico   322,500   0   Encerado   15048   ELOGIO   800   28/10/2018   Socorro mecánico   322,500   0   Encerado   15048   ELOGIO   800   28/10/2018   Nota Fical   322,000   0   Encerado   15048   ELOGIO   800   28/10/2018   Nota Fical   322,000   0   Encerado   15048   ELOGIO   SOLICITAÇÃO   800   28/10/2018   Nota Fical   322,000   0   Encerado   15048   ELOGIO   SOLICITAÇÃO   SOLICITAÇÃO   SOLICITAÇÃO   SOLICITAÇÃO   SOLICITAÇÃO   SOLICITAÇÃO   SOLICITAÇÃO	15035	INFORMAÇÃO	SITE	24/01/2018	Currículo	0,000		0	-	Encerrado
15038   DENUNCIA   EMAIL   25/01/2018   Socorro mecânico   334,000   2   Encerrado   15/039   RECLAMAÇÃO   800   25/01/2018   Congestionamento/Interdição   328,000   6   Encerrado   15/040   RESSARCIMENTO   LIVRO DE CORRENCIA   05/01/2018   Objeto na pista de rolemento   332,000   7   Encerrado   15/040   NPORMAÇÃO   800   25/01/2018   Objeto na pista de rolemento   0,000   1   Encerrado   15/042   SOLICITAÇÃO   EMAIL   26/01/2018   Patrocinio   0,000   0   Encerrado   15/043   RESSARCIMENTO   SITE   26/01/2018   Patrocinio   0,000   0   Encerrado   15/043   RESSARCIMENTO   SITE   26/01/2018   Curios   0,000   0   Encerrado   15/045   SOLICITAÇÃO   SITE   26/01/2018   Visitação   0,000   0   Encerrado   15/045   SOLICITAÇÃO   800   27/01/2018   SOLICITAÇÃO   800   27/01/2018   SOLICITAÇÃO   S	15036	RECLAMAÇÃO	SITE	24/01/2018	Administradoras TAG	0,000		0		Encerrado
15039   RECLAMAÇÃO   800   25/01/2018   Congestionamental/intendição do 25/0000   6   Encerrado   15040   RESSARCIMENTO   25/01/2018   Objeto na pista de rotemento   332,000   7   Encerrado   15041   NIFOREMAÇÃO   800   25/01/2018   Improcedente   0,000   1   Encerrado   15043   RESSARCIMENTO   STE   25/01/2018   Patrocinio   0,000   0   Encerrado   0,000   0   Encerrado   15043   RESSARCIMENTO   STE   25/01/2018   Troco   322,500   0   Encerrado   0,000   0   Encerrado   15044   NIFOREMAÇÃO   STE   25/01/2018   Troco   322,500   0   0   Encerrado   15044   SOLICITAÇÃO   STE   25/01/2018   Outras formas de pagamento   331,000   0   - Encerrado   15044   SOLICITAÇÃO   STE   25/01/2018   Outras formas de pagamento   321,000   0   - Encerrado   15046   SOLICITAÇÃO   SUB   25/01/2018   Visitação   0,000   0   - Encerrado   15047   RECLAMAÇÃO   800   27/01/2018   Outras formas de pagamento   322,500   2   Encerrado   15048   ELOGIO   800   27/01/2018   Socioro mecinico   324,500   0   Encarrado   15049   ELOGIO   800   28/01/2018   Socioro mecinico   324,500   0   Encarrado   15049   ELOGIO   800   28/01/2018   Socioro mecinico   324,500   0   Encarrado   15049   ELOGIO   800   28/01/2018   Socioro mecinico   324,500   0   Encarrado   15049   ELOGIO   800   28/01/2018   Socioro mecinico   324,500   0   Encarrado   15049   ELOGIO   800   28/01/2018   Socioro mecinico   324,500   0   Encarrado   15049   ELOGIO   800   28/01/2018   Socioro mecinico   324,500   0   Encarrado   15049   ELOGIO   800   28/01/2018   Declarações   328,000   1   Declarações   15049   Encerrado   15049   ELOGIO   800   28/01/2018   Declarações   328,000   0   Encarrado   15049   Encerrado   15049   ENCIPIDAÇÃO   SITE   2501/2018   Declarações   0,000   0   0   Encerrado   15049   Encerrado   15049   ENCIPIDAÇÃO   SITE   2501/2018   DEClarações   0,000   0   0   Encerrado   15049   ENCIPIDAÇÃO   SITE   2501/2018   DEClarações   0,000   0   0   Encerrado   15059   SULCITAÇÃO   SITE   2501/2018   DEClarações   0,000   0   0   Encerrado   15059	15037	_	800	24/01/2018	Socorro mecânico	327,500		2		Encerrado
150.09   RESCARCIMENTO   CUIVRO DE   COORRENOIA   2501/2018   Objeto na pista de rolamento   332.000   7   Encerrado   15041   INFORMAÇÃO   800   2501/2018   Improcedente   0.000   1   Encaminhado para área   Encerrado   15042   SOLICITAÇÃO   EMAIL   2601/2018   Patrocinio   0.000   0   0   Encaminhado para área   Encerrado   15043   RESSARCIMENTO   SITE   2601/2018   Troco   322.600   0   0   Encerrado   15043   SOLICITAÇÃO   SITE   2601/2018   Troco   322.600   0   0   Encerrado   15045   SOLICITAÇÃO   SITE   2601/2018   Curas   0.000   0   0   Encerrado   15045   SOLICITAÇÃO   SITE   2601/2018   Vistagáa   0.000   0   0   Encerrado   15046   SOLICITAÇÃO   EMAIL   2601/2018   Vistagáa   0.000   0   0   Encerrado   15049   ELOGIO   800   2701/2018   Societo mecânico   324.000   0   Encerrado   15049   ELOGIO   800   2801/2018   Societo mecânico   334.000   0   Encerrado   15049   ELOGIO   800   2801/2018   Societo mecânico   334.000   0   Encerrado   15050   SOLICITAÇÃO   SITE   2601/2018   Societo mecânico   324.000   0   Encerrado   15050   SOLICITAÇÃO   SITE   2601/2018   Societo mecânico   334.000   0   Encerrado   15050   SOLICITAÇÃO   SITE   2501/2018   Societo mecânico   334.000   0   Encerrado   15050   SOLICITAÇÃO   SITE   2501/2018   Declarações   322.000   0   Encerrado   15050   SOLICITAÇÃO   SITE   2501/2018   Declarações   322.000   0   Encerrado   15050   SOLICITAÇÃO   SITE   2901/2018   Nota Fiscal   322.000   0   0   Encerrado   15050   SOLICITAÇÃO   SITE   2901/2018   Nota Fiscal   322.000   0   0   Encerrado   15050   SOLICITAÇÃO   SITE   2901/2018   Vistagáa   0.000   0   0   Encerrado   15050   SOLICITAÇÃO   SITE   2901/2018   Vistagáa   0.000   0   0   Encerrado   15050   SOLICITAÇÃO   SITE   2901/2018   Vistagáa   0.000   0   0   Encerado   15050   SOLICITAÇÃO   SITE   2901/2018   Vistagáa   0.000   0   0   Encerado   15050   SOLICITAÇÃO   SITE   2901/2018   Vistagáa   0.000   0   0   Encerado   15050   SOLICITAÇÃO   SITE   2901/2018   Vistagáa   0.000   0   0   Encerado   15050   SOLI	15038	DENÚNCIA	EMAIL	25/01/2018	Socorro mecânico	334,000		2		Encerrado
15949   NESSARCIMENTO   OCORRÉNCIA 2501/2018   Impromedente   0,000   1   - Encerrado   15042   SOLICITAÇÃO   EMAIL   26/01/2018   Patrocínio   0,000   0   Encaminhado para área de Sustentibilidade   Encerrado   15044   NIFORNAÇÃO   SITE   26/01/2018   Troco   322.500   0   0   Encaminhado para área de Sustentibilidade   Encerrado   15044   NIFORNAÇÃO   SITE   26/01/2018   Curiso   0,000   0   - Encerrado   15044   NIFORNAÇÃO   SITE   26/01/2018   Curiso   0,000   0   - Encerrado   15045   SOLICITAÇÃO   EMAIL   26/01/2018   Curiso   0,000   0   - Encerrado   15046   SOLICITAÇÃO   EMAIL   26/01/2018   Visitação   0,000   0   - Encerrado   15046   SOLICITAÇÃO   EMAIL   26/01/2018   Visitação   0,000   0   - Encerrado   15047   RECLAMÇÃO   800   27/01/2018   Societo mechanico   324,500   0   Encaminhado para de encerrado   15049   ELOGIO   800   27/01/2018   Societo mechanico   334,000   0   Encaminhado para divulgação   Encerrado   15049   ELOGIO   800   28/01/2018   Societo mechanico   334,000   0   Encaminhado para divulgação   Encerrado   15049   ELOGIO   800   28/01/2018   Societo mechanico   334,000   0   Encaminhado para divulgação   Encerrado   15049   ELOGIO   800   28/01/2018   Societo mechanico   334,000   0   Encaminhado para divulgação   Encerrado   15049   ELOGIO   800   28/01/2018   Societo mechanico   334,000   0   Encaminhado para divulgação   Encerrado   15049   ELOGIO   800   28/01/2018   Declarações   328,000   1   Declarações   Encerrado   15051   SOLICITAÇÃO   800   28/01/2018   Declarações   328,000   1   Declarações   Encerrado   15051   SOLICITAÇÃO   SITE   29/01/2018   Visitação   0,000   0   - Encerrado   15053   SOLICITAÇÃO   SITE   29/01/2018   Visitação   0,000   0   - Encerrado   15055   INFORNAÇÃO   SITE   29/01/2018   Visitação   0,000   0   - Encerrado   15055   INFORNAÇÃO   SITE   29/01/2018   Visitação   0,000   0   - Encerrado   15055   INFORNAÇÃO   SITE   29/01/2018   Visitação   0,000   0   - Encerrado   15056   INFORNAÇÃO   SITE   29/01/2018   Visitação   0,000   0   - Enc	15039	RECLAMAÇÃO	800	25/01/2018		328,000		6		Encerrado
15041   INFORMAÇÃO   800   2501/2018   Improcedente   0,000   0   Encaminhado para área de Sustentabilidade   Encerado   15042   SOLICITAÇÃO   EMAIL   2601/2018   Patrocinio   0,000   0   Encaminhado para área de Sustentabilidade   Encerado   15044   INFORMAÇÃO   SITE   2601/2018   Outros formas de pagamento   321,000   0   -   Encerado   15045   SOLICITAÇÃO   SITE   2601/2018   Cursos   0,000   0   -   Encerado   15045   SOLICITAÇÃO   EMAIL   2601/2018   Cursos   0,000   0   -   Encerado   15047   RECLAMAÇÃO   800   27/01/2018   Outras formas de pagamento   322,500   2   Encerado   15048   ELOGIO   800   27/01/2018   Socioro mecânico   324,500   0   Generado   Encerado   15049   ELOGIO   800   2801/2018   Socioro mecânico   324,500   0   Generado   Encerado   15050   SOLICITAÇÃO   800   2801/2018   Socioro mecânico   334,000   0   Generado   Encerado   15050   SOLICITAÇÃO   800   2801/2018   Declarações   328,000   1   Declaração retirada pelo   Socioro mecânico   322,500   15050   SOLICITAÇÃO   800   2801/2018   Declarações   328,000   1   Declaração retirada pelo   Encerado   15050   SOLICITAÇÃO   800   2801/2018   Declarações   322,500   5   SOLICITAÇÃO    15040	RESSARCIMENTO		25/01/2018	Objeto na pista de rolamento	332,000		7		Encerrado	
15042   SUICITAÇÃO   EMAIL   2801/2018   Troco   322,500   0   0   Encerrado   Encerrado   15044   INFORMAÇÃO   SITE   2801/2018   Cursos   0,000   0   - Encerrado   15045   SOLICITAÇÃO   EMAIL   2801/2018   Cursos   0,000   0   - Encerrado   15046   SOLICITAÇÃO   EMAIL   2801/2018   Cursos   0,000   0   - Encerrado   15047   RECLAMAÇÃO   800   27/01/2018   Socioro mecânico   324,500   0   Encaminhado para divulgação   Encerrado   15049   ELOGIO   800   28/01/2018   Socioro mecânico   334,500   0   Encaminhado para divulgação   Encerrado   15050   SOLICITAÇÃO   800   28/01/2018   Socioro mecânico   334,000   0   Encaminhado para divulgação   Encerrado   15050   SOLICITAÇÃO   800   28/01/2018   Declarações   328,000   1   Declarações   15052   NIFORMAÇÃO   SITE   29/01/2018   Material   Site   Socioro mecânico   322,500   5   Encerrado   15052   NIFORMAÇÃO   SITE   29/01/2018   Material   Site   Site   Socioro mecânico   322,500   5   Encerrado   15052   NIFORMAÇÃO   SITE   29/01/2018   Material   Site   Site   Socioro mecânico   322,500   5   Encerrado   15052   NIFORMAÇÃO   SITE   29/01/2018   Material   Site   Site	15041	INFORMAÇÃO	800	25/01/2018	Improcedente	0,000		1	-	Encerrado
15044   INFORMAÇÃO   SITE   26/01/2018   outras formas de pagamento   321,000   0   - Encerrado   15045   SOLICITAÇÃO   SITE   26/01/2018   Cursos   0,000   0   - Encerrado   15047   RECLAMAÇÃO   800   27/01/2018   outras formas de pagamento   322,500   2   Encerrado   15047   RECLAMAÇÃO   800   27/01/2018   Outras formas de pagamento   322,500   0   decirração   devilgação   Encerrado   15048   ELOGID   800   28/01/2018   Socorro mecânico   334,500   0   decirração   Encerrado   15049   ELOGIO   800   28/01/2018   Socorro mecânico   334,000   0   decirração   Encerrado   15050   SOLICITAÇÃO   800   28/01/2018   Declarações   328,000   1   Deciaração retirada pelo   susúnic.   Encerrado   15051   SOLICITAÇÃO   800   28/01/2018   Outras formas de pagamento   322,500   5   Usuario.   Encerrado   15053   SOLICITAÇÃO   SITE   29/01/2018   Vistação   0,000   0   0   - Encerrado   15053   SOLICITAÇÃO   SITE   29/01/2018   Vistação   0,000   0   0   - Encerrado   15055   INFORMAÇÃO   SITE   29/01/2018   Vistação   0,000   0   0   - Encerrado   15055   INFORMAÇÃO   SITE   29/01/2018   Vistação   0,000   0   0   - Encerrado   15055   INFORMAÇÃO   SITE   29/01/2018   Vistação   0,000   0   0   - Encerrado   15055   INFORMAÇÃO   SITE   29/01/2018   Vistação   0,000   0   0   - Encerrado   15057   SOLICITAÇÃO   SITE   29/01/2018   Vistação   0,000   0   0   - Encerrado   15057   SOLICITAÇÃO   SITE   29/01/2018   Trátego de Caminhões   0,000   0   - Encerrado   15059   SUGESTÃO   EMAIL   29/01/2018   Trátego de Caminhões   0,000   0   - Encerrado   15061   RECLAMAÇÃO   SITE   29/01/2018   Trátego de Caminhões   0,000   0   - Encerrado   15062   RESSARCIMENTO   800   29/01/2018   Trátego de Caminhões   0,000   0   - Encerrado   15063   SOLICITAÇÃO   SITE   29/01/2018   Trátego de Caminhões   0,000   0   - Encerrado   15063   SOLICITAÇÃO   SITE   29/01/2018   Trátego de Caminhões   0,000   0   - Encerrado   15063   SOLICITAÇÃO   SITE   29/01/2018   Trátego de Caminhões   0,000   0   - Encerrado   15063   SOLICITAÇÃO   SITE	15042	SOLICITAÇÃO	EMAIL	26/01/2018	Patrocínio	0,000		0		Encerrado
15045   SOLICITAÇÃO   SITE   2601/2018   Uristação   0,000   0   - Encerrado   15047   RECLAMAÇÃO   800   27/01/2018   Uristação   0,000   0   - Encerrado   15047   RECLAMAÇÃO   800   27/01/2018   Socirio mecânico   324,500   0   Encerrado   15048   ELOGIO   800   27/01/2018   Socirio mecânico   324,500   0   Encerrado   15049   ELOGIO   800   28/01/2018   Socirio mecânico   334,000   0   Encerrado   15049   ELOGIO   800   28/01/2018   Socirio mecânico   334,000   0   Encerrado   15050   SOLICITAÇÃO   800   28/01/2018   Declarações   328,000   1   Declaração retirada pelo   Usuário   15051   SOLICITAÇÃO   800   28/01/2018   Urias formas de pagamento   322,500   5   SOLICITAÇÃO   SITE   29/01/2018   Visitação   0,000   0   - Encerrado   15053   SOLICITAÇÃO   SITE   29/01/2018   Visitação   0,000   0   - Encerrado   15055   SOLICITAÇÃO   SITE   29/01/2018   Visitação   0,000   0   - Encerrado   15055   SOLICITAÇÃO   SITE   29/01/2018   Visitação   0,000   0   - Encerrado   15055   SOLICITAÇÃO   SITE   29/01/2018   Visitação   0,000   0   - Encerrado   15055   INFORMAÇÃO   SITE   29/01/2018   Declarações   0,000   0   - Encerrado   15055   INFORMAÇÃO   SITE   29/01/2018   Declarações   0,000   0   - Encerrado   15055   INFORMAÇÃO   SITE   29/01/2018   Declarações   0,000   0   - Encerrado   15055   INFORMAÇÃO   SITE   29/01/2018   Declarações   0,000   0   - Encerrado   15055   INFORMAÇÃO   SITE   29/01/2018   Declarações   0,000   0   - Encerrado   15055   SUGESTÃO   EMAIL   29/01/2018   Fiscalização/Controle de veloc   velo	15043	RESSARCIMENTO	SITE	26/01/2018	Troco	322,500		0		Encerrado
15046   SOLICITAÇÃO   EMAIL   26/01/2018   Visitação   0,000   0 - Encerrado					outras formas de pagamento			0	-	
15047   RECLAMAÇÃO   800   27/01/2018   outras formas de pagamento   322,500   2   Encerrado					The state of the s			-	-	
15048   ELOGIO   800   27/01/2018   Socorro mecânico   324,500   0   Encaminhado para divulgação   Encerrado   15049   ELOGIO   800   28/01/2018   Socorro mecânico   334,000   0   Encaminhado para divulgação   Encerrado   15050   SOLICITAÇÃO   800   28/01/2018   Declarações   328,000   1   Declaração entrada pelo dusário.   15051   SOLICITAÇÃO   800   28/01/2018   Untras formas de pagamento   322,500   5   -	15046	SOLICITAÇÃO	EMAIL	26/01/2018	Visitação	0,000		0	-	Encerrado
15049   ELOGIO   800   28/01/2018   Socorro mecânico   334,000   0   Cheminado para divulgação   Encerrado	15047	RECLAMAÇÃO	800	27/01/2018	outras formas de pagamento	322,500		2		Encerrado
15049   ELOGIO   800   28/01/2018   Succini flectands   Saccini	15048	ELOGIO	800	27/01/2018	Socorro mecânico	324,500		0	divulgação	Encerrado
15051   SOLICITAÇÃO   800   28/01/2018   outras formas de pagamento   322,500   5   -   Encerrado	15049	ELOGIO	800	28/01/2018	Socorro mecânico	334,000		0	divulgação	Encerrado
15052   INFORMAÇÃO   SITE   29/01/2018   Nota Fiscal   322,000   0   -   Encerrado   15053   SOLICITAÇÃO   SITE   29/01/2018   Declarações   0,000   0   -   Encerrado   15054   SOLICITAÇÃO   SITE   29/01/2018   Declarações   0,000   0   0   -   Encerrado   15055   INFORMAÇÃO   SITE   29/01/2018   Cursos   0,000   0   0   -   Encerrado   15056   INFORMAÇÃO   SITE   29/01/2018   Tráfego de Caminhões   0,000   0   0   -   Encerrado   15057   SOLICITAÇÃO   SITE   29/01/2018   DFE - Recibo de Pedagio   322,000   0   -   Encerrado   15058   INFORMAÇÃO   SITE   29/01/2018   Tráfego de Caminhões   0,000   0   -   Encerrado   15059   SUGESTÃO   EMAIL   29/01/2018   Tráfego de Caminhões   0,000   0   -   Encerrado   15059   SUGESTÃO   EMAIL   29/01/2018   Tráfego de Caminhões   0,000   0   -   Encerrado   15060   INFORMAÇÃO   SITE   29/01/2018   Fiscalização/Controle de   veloc   0,000   0   -   Encerrado   15061   RECLAMAÇÃO   800   29/01/2018   Troco   322,500   5   Encerrado   15062   RESSARCIMENTO   800   29/01/2018   Declarações   330,000   1   Declaração arquivada   Encerrado   15063   SOLICITAÇÃO   800   29/01/2018   Declarações   330,000   1   Declaração arquivada   Encerrado   15064   RECLAMAÇÃO   800   29/01/2018   Pavimento   325,000   1   Encerrado   Encerrado   15064   RECLAMAÇÃO   800   29/01/2018   Pavimento   325,000   1   Encerrado   Encerrado   15064   RECLAMAÇÃO   800   29/01/2018   Pavimento   325,000   1   Encerrado   Encerrado   15064   RECLAMAÇÃO   800   29/01/2018   Pavimento   325,000   1   Encerrado   Encerrado   Encerrado   15064   RECLAMAÇÃO   800   29/01/2018   Pavimento   325,000   1   Encerrado   Encerrado   Encerrado   15064   RECLAMAÇÃO   800   29/01/2018   Pavimento   325,000   1   Encerrado   Encerrado		-						•		
15053   SOLICITAÇÃO   SITE   29/01/2018   Visitação   0,000   0   - Encerrado   15054   SOLICITAÇÃO   SITE   29/01/2018   Declarações   0,000   0   - Encerrado   15055   INFORMAÇÃO   SITE   29/01/2018   Cursos   0,000   0   - Encerrado   15056   INFORMAÇÃO   SITE   29/01/2018   Tráfego de Caminhões   0,000   0   - Encerrado   15057   SOLICITAÇÃO   SITE   29/01/2018   DFE - Recibo de Pedagio   322,000   0   - Encerrado   15058   INFORMAÇÃO   SITE   29/01/2018   DFE - Recibo de Pedagio   322,000   0   - Encerrado   15059   SUGESTÃO   EMAIL   29/01/2018   Tráfego de Caminhões   0,000   0   - Encerrado   15059   SUGESTÃO   EMAIL   29/01/2018   Tráfego de Caminhões   0,000   0   - Encerrado   15060   INFORMAÇÃO   SITE   29/01/2018   Tráfego de Caminhões   0,000   0   - Encerrado   15060   INFORMAÇÃO   SITE   29/01/2018   Socorro mecânico   322,500   5   Encerrado   15061   RECLAMAÇÃO   800   29/01/2018   Socorro mecânico   322,500   0   Encerrado   Encerrado   15063   SOLICITAÇÃO   CURTAÇÃO   CURTAÇÃO   CURTAÇÃO   SOLICITAÇÃO   Encerrado   Encerrado   Encerrado   15063   RECLAMAÇÃO   800   29/01/2018   Declarações   330,000   1   Declaração arquivada aquardando retirada.   Encerrado   15064   RECLAMAÇÃO   800   29/01/2018   Pavimento   325,000   1   Encerrado   Encerrado   Encerrado   Encerrado   15064   RECLAMAÇÃO   800   29/01/2018   Pavimento   325,000   1   Encerrado   Encer		SOLICITAÇÃO								
15054   SOLICITAÇÃO   SITE   29/01/2018   Declarações   0,000   0   - Encerrado   15055   INFORMAÇÃO   SITE   29/01/2018   Cursos   0,000   0   - Encerrado   15056   INFORMAÇÃO   SITE   29/01/2018   Trátego de Caminhões   0,000   0   - Encerrado   15057   SOLICITAÇÃO   SITE   29/01/2018   DFE - Recibo de Pedágio   322,000   0   - Encerrado   15058   INFORMAÇÃO   SITE   29/01/2018   Trátego de Caminhões   0,000   0   - Encerrado   15059   SUGESTÃO   EMAIL   29/01/2018   Trátego de Caminhões   0,000   0   - Encerrado   15059   SUGESTÃO   EMAIL   29/01/2018   Trátego de Caminhões   0,000   0   - Encerrado   15060   INFORMAÇÃO   SITE   29/01/2018   Fiscalização/Controle de veloc   0,000   0   - Encerrado   15061   RECLAMAÇÃO   800   29/01/2018   Socorro mecânico   322,500   5   Encerrado   15062   RESSARCIMENTO   800   29/01/2018   Troco   322,500   5   Encerrado   15063   SOLICITAÇÃO   LIVRO DE OCORRÊNCIA   29/01/2018   Declarações   330,000   1   Declaração arquivada aguardando retirada.   Encerrado   15064   RECLAMAÇÃO   800   29/01/2018   Pavimento   325,000   1   Encerrado   Encerrado   15064   RECLAMAÇÃO   800   29/01/2018   Pavimento   325,000   1   Encerrado   Encerrado   15064   RECLAMAÇÃO   800   29/01/2018   Pavimento   325,000   1   Encerrado   Encerrado   15064   RECLAMAÇÃO   800   29/01/2018   Pavimento   325,000   1   Encerrado   Encerrado   15064   RECLAMAÇÃO   800   29/01/2018   Pavimento   325,000   1   Encerrado   Encerrado   15064   RECLAMAÇÃO   800   29/01/2018   Pavimento   325,000   1   Encerrado   Encerrado   15064   RECLAMAÇÃO   800   29/01/2018   Pavimento   325,000   1   Encerrado   15064   RECLAMAÇÃO		INFORMAÇÃO			uniterated and a					
15055   INFORMAÇÃO   SITE   29/01/2018   Cursos   0,000   0   -   Encerrado		SOLICITAÇÃO							-	
15056   INFORMAÇÃO   SITE   29/01/2018   Tráfego de Caminhões   0,000   0   -   Encerrado									-	
15057   SOLICITAÇÃO   SITE   29/01/2018   DFE - Recibo de Pedágio   322,000   0   -   Encerrado				29/01/2018						
15058   INFORMAÇÃO   SITE   29/01/2018   Tráfego de Caminhões   0,000   0   -   Encerrado										
15059   SUGESTÃO   EMAIL   29/01/2018   Tráfego de Caminhões   0,000   0   -   Encerrado										
15060   INFORMAÇÃO   SITE   29/01/2018   Fiscalização/Controle de veloc   0,000   0   -   Encerrado		SUGESTÃO								
15061         RECLAMAÇÃO         800         29/01/2018         Socorro mecânico         322,500         5         Encerrado           15062         RESSARCIMENTO         800         29/01/2018         Troco         322,500         0         Encerrado           15063         SOLICITAÇÃO         LIVRO DE OCORRÊNCIA         29/01/2018         Declarações         330,000         1         Declaração arquivada aguardando retirada.         Encerrado           15064         RECLAMAÇÃO         800         29/01/2018         Pavimento         325,000         1         Encerrado				ANIO	Fiscalização/Controle de				-	
15063         SOLICITAÇÃO         LIVRO DE OCORRÊNCIA         29/01/2018         Declarações         330,000         1         Declaração arquivada aguardando retirada.         Encerrado           15064         RECLAMAÇÃO         800         29/01/2018         Pavimento         325,000         1         Encerrado	15061	RECLAMAÇÃO	800	29/01/2018		322,500		5		Encerrado
15063 SOLICITAÇÃO OCORRÊNCIA 29/01/2018 Deciarações S30,000 1 aguardando retirada. Encerrado 15064 RECLAMAÇÃO 800 29/01/2018 Pavimento 325,000 1 Encerrado	15062	RESSARCIMENTO	800	29/01/2018	Troco	322,500		0		Encerrado
15064 RECLAMAÇÃO 800 29/01/2018 Pavimento 325,000 1 Encerrado	15063	SOLICITAÇÃO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	29/01/2018	Declarações	330,000		1		Encerrado
15065 RESSARCIMENTO LIVRO DE 29/01/2018 colisão com cancela 322,500 10 Encerrado	15064	RECLAMAÇÃO		29/01/2018	Pavimento	325,000		1		Encerrado
	15065	RESSARCIMENTO	LIVRO DE	29/01/2018	colisão com cancela	322,500		10		Encerrado





1	I	OCORRÊNCIA	1		1		1	ĺ		
15066	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	30/01/2018	Roçada/Pode/Corte de Árvores		334,000		10		Encerrado
15067	ELOGIO	SITE	30/01/2018	Socorro mecânico		0,000		0	Encaminhado para divulgação	Encerrado
15068	INFORMAÇÃO	PEDÁGIO	30/01/2018	Guarda de Veículo/Obj Encontra		322,500		0	Arquivado.	Encerrado
15069	INFORMAÇÃO	SITE	30/01/2018	Currículo		0,000		0		Encerrado
15070	RESSARCIMENTO	EMAIL	30/01/2018	Pedras		325,000		10		Encerrado
15071 15072	RECLAMAÇÃO INFORMAÇÃO	ECORODOVIAS EMAIL	30/01/2018	Nota Fiscal  Currículo		322,500 0,000		0		Encerrado Encerrado
	ĺ					•		0	Encaminhado para	
15073	ELOGIO	800	30/01/2018	Socorro mecânico		325,000			divulgação Declaração arquivada	Encerrado
15074	SOLICITAÇÃO	800	30/01/2018	Declarações 		325,000		5	aguardando retirada.	Encerrado
15075	RESSARCIMENTO	800	30/01/2018	Troco Cobrança indevida/falta de		322,500		1	Estornado pela	Encerrado
15076	SOLICITAÇÃO	800	31/01/2018	cob		322,500		5	administradora.	Encerrado
15077	RECLAMAÇÃO	800	31/01/2018	Pavimento		332,000		0		Encerrado
15078	INFORMAÇÃO	SITE	31/01/2018	Obras		0,000		5	-	Encerrado
15079	RECLAMAÇÃO	SITE	31/01/2018	Pavimento		0,000		0		Encerrado
15080	INFORMAÇÃO	EMAIL	31/01/2018	Fornecedores		0,000		0	-	Encerrado
15081	RECLAMAÇÃO	SITE	31/01/2018	Ambulantes		0,000		1		Encerrado
15082	INFORMAÇÃO	SITE		outras formas de pagamento		322,000		5	-	Encerrado
15083	INFORMAÇÃO	EMAIL	31/01/2018	Cursos		0,000		0	-	Encerrado
15084	RECLAMAÇÃO	RECLAME AQUI	31/01/2018	Pavimento		0,000		3		Encerrado
15085	ELOGIO	800	31/01/2018	Socorro mecânico		321,000		1	Encaminhado para divulgação	Encerrado
15086	SOLICITAÇÃO	SITE		outras formas de pagamento		322,500		0	-	Encerrado
15087 15088	INFORMAÇÃO INFORMAÇÃO	SITE SITE	01/02/2018	Fornecedores Fornecedores		0,000		0	-	Encerrado Encerrado
15089	SOLICITAÇÃO	800				322,500		5	<u>-</u>	Encerrado
15090	RECLAMAÇÃO	EMAIL	01/02/2018	Cobrança indevida/falta de cob		322,500		5		Encerrado
15091	INFORMAÇÃO	SITE	01/02/2018	Tráfego de Caminhões		0,000		0	-	Encerrado
15092	RECLAMAÇÃO	SITE	01/02/2018	Fiscalização/Controle de veloc		0,000		0		Encerrado
15093	ELOGIO	800	01/02/2018	Colaborador - Aux. de Pista		322,500		1	Encaminhado para divulgação	Encerrado
15094	SOLICITAÇÃO	EMAIL	02/02/2018	outras formas de pagamento		322,500		4	-	Encerrado
15095	INFORMAÇÃO	EMAIL	02/02/2018	Cursos		0,000		0	-	Encerrado
15096	RECLAMAÇÃO	800	02/02/2018	Colaborador - Papa-filas		322,500		5		Encerrado
15097	SOLICITAÇÃO	800 LIVRO DE	40	N V AP A		322,500		5	-	Encerrado
15098	RESSARCIMENTO	OCORRÊNCIA		Objeto na pista de rolamento		329,000		5	Encaminhado para	Encerrado
15099	ELOGIO	800	03/02/2018	APH		326,500		0	divulgação  Encaminhado para	Encerrado
15100	ELOGIO	800	05/02/2018	Socorro mecânico		328,000		0	divulgação	Encerrado
15101	RECLAMAÇÃO	SITE	05/02/2018	Site		0,000		4		Encerrado
15102	RECLAMAÇÃO	SITE	05/02/2018	Site		0,000		4		Encerrado
15103	RECLAMAÇÃO	SITE	05/02/2018	Site		0,000		4		Encerrado
15104	RECLAMAÇÃO	SITE	05/02/2018	Site		0,000		4		Encerrado
15105	INFORMAÇÃO	EMAIL	05/02/2018	Abertura de Ressarcimento		0,000		0	Aberto protocolo de ressarcimento e vinculado.	Encerrado
15106	INFORMAÇÃO	SITE	05/02/2018	Currículo		0,000		0	-	Encerrado
15107	INFORMAÇÃO	EMAIL	05/02/2018	Cursos		0,000		0	-	Encerrado
15108 15109	INFORMAÇÃO INFORMAÇÃO	SITE	05/02/2018	Imagens Congestionamento/Interdição		0,000		0	-	Encerrado Encerrado
15110	SOLICITAÇÃO	EMAIL	05/02/2018	de Declarações		0,000		2	Declaração arquivada	Encerrado
13110	COLICITIONO	LIVIAIL	30/02/2010	Doolarações	1	0,000	<u> </u>	-	2001alayao alquivada	Enocitado





	İ		l	ĺ		I	ĺ	İ	aguardando retirada.	
1512   REC,AMAÇÃO   500   05002216   Outs times engagemento   0.22.000   0.5   Reconstant   0.000   0.5   Reconstant   0.000   0.5   Reconstant   0.000   0.5   Reconstant   0.000   0.5   0.0002216	15111	SOLICITAÇÃO	800	05/02/2018	Declarações	326,000		2	Declaração retirada pelo	Encerrado
	15112	RECLAMAÇÃO	800	05/02/2018	outras formas de pagamento	322,500		4	apado.	Encerrado
	15113	INFORMAÇÃO	EMAIL	05/02/2018	Cursos	0.000		0		Encerrado
		INFORMAÇÃO				,			Maria Villa	
15117								VIOLENIA.		
15115	15117				veloc					Encerrado
1919   RECLAMAÇÃO   800 0002018   Site   0.000   3   Encerado   19121   RECLAMAÇÃO   SITE   06082018   Site   0.000   3   Encerado   19121   RECLAMAÇÃO   SITE   06082018   Site   0.000   3   Encerado   19122   RESLAMAÇÃO   SITE   06082018   Site   0.000   3   Encerado   19122   RESLAMAÇÃO   SITE   06082018   Site   0.000   3   Encerado   19122   RESLAMAÇÃO   UVAO DE   06082018   Deciarações   291,000   1   Deciarações   19122   RESLAMAÇÃO   CORRENÇACIO   0.0002018   Deciarações   291,000   1   Deciarações   19122   RESLAMAÇÃO   SITE   06082018   Deciarações   291,000   5   Encerado   19122   RESLAMAÇÃO   SITE   07082018   APH   0.0000   5   Encerado   19122   RESLAMAÇÃO   SITE   07082018   APH   0.0000   5   Encerado   19122   RESLAMAÇÃO   SITE   07082018   APH   0.0000   5   Encarado   19122   RESLAMAÇÃO   0.0002018   Sociara mecianico   380,000   0   Encarado   19122   RESLAMAÇÃO   0.0002018   Sociara mecianico   380,000   0   Encarado   19122   RESLAMAÇÃO   0.0002018   Sociara mecianico   322,500   0   Encarado   19122   RESLAMAÇÃO   SITE   07082018   Troco   322,500   0   Encarado   19122   RESLAMAÇÃO   SITE   07082018   Site   0.0000   0   Encarado   19123   RESLAMAÇÃO   SITE   08082018   Site   0.0000   0   Encarado   19123   RESLAMAÇÃO   SITE   0808201	15118		OCORRÊNCIA	05/02/2018	Socorro mecânico	332,000		4		Encerrado
15121   RECLAMAÇÃO   SITE   08/02/2018   Site   0.000   3   Encerrado	15118	RECLAMAÇÃO	OCORRÊNCIA	05/02/2018	Colaborador - Cabine	322,000		4		Encerrado
16121   RECLAMAÇÃO   SITE   06/02/2016   Site   0.000   3   Encernado	15119	RECLAMAÇÃO	800	05/02/2018	Site	322,500		4		Encerrado
15122   RECLAMAÇÃO   SITE   08/02/2018   Site   0.000   3   Encerrado	15120	RECLAMAÇÃO	SITE	06/02/2018	Site	0,000		3		Encerrado
15122   RECLAMAÇÃO   SITE   0602/2016   Site   0.000   3   Encertado	15121	RECLAMAÇÃO	SITE	06/02/2018	Site	0,000		3		Encerrado
15124   RESSARCIMENTO   UTIPO DE COORRENÇA (06/02/2018   Pedras   325,000   10   Declaração refrada pelo (usuário)   Encerrado (us	15122	RECLAMAÇÃO	SITE	06/02/2018	Site	0,000		3		Encerrado
19126   SOLICITAÇÃO   800   60022018   Declarações   321,000   1   Declaração retirada pelo Justidio   19126   SOLICITAÇÃO   800   60022018   APH   328,000   5   Encarrado   19127   ELOGIO   800   06022018   Sociero mecânico   333,000   0   Encarrado   19128   ELOGIO   SITE   37,0022018   APH   0,000   5   Encarrado   19128   ELOGIO   SITE   37,0022018   APH   0,000   5   Encarrado   19129   ELOGIO   800   080922018   Troco   322,500   0   Encarrado   19129   ELOGIO   800   080922018   Troco   322,500   3   Encerrado   19129   ELOGIO   800   080922018   Troco   322,500   3   Encerrado   19129   ELOGIO   800   080922018   Imagens   324,000   0   Encarrado   19129   Encerrado   19129   ELOGIO   800   080922018   Encerrado   19129   Encerrado   19129   ELOGIO   800922018   Encerrado   19129   Encerrad	15123	RECLAMAÇÃO		06/02/2018	Site	0,000		3		Encerrado
15128   SCICHINCAC   SCICE   CONTRIBUTE   SCICE   SC	15124	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	06/02/2018	Pedras	325,000		10		Encerrado
S126   RECLAMAÇÃO   SITE   09/02/2018   Secure medialico   335.000   0   Encaminhado para divulgação   Encertado   15127   ELOGIO   800   08/02/2018   Secure medialico   335.000   0   Encaminhado para divulgação   Encertado   15129   ELOGIO   800   08/02/2018   Colaborador - Cabine   322.500   0   Encaminhado para divulgação   Encertado   15130   RESSARCIMENTO   800   08/02/2018   Troco   322.500   3   Encertado   Encertado   15131   INFORMAÇÃO   800   08/02/2018   Imagens   324.000   0   -   Encertado   15132   RESSARCIMENTO   UIXO DE CORRENCIA   UIXO DECENDA   UIXO DE CORRENCIA   UIXO DE CORRENCIA   UIXO DE CORRENC	15125	SOLICITAÇÃO		06/02/2018	Declarações	321,000		1		Encerrado
1512	15126	RECLAMAÇÃO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	06/02/2018	APH	326,000		5		Encerrado
15128	15127	ELOGIO	800	06/02/2018	Socorro mecânico	333,000	•	0	Encaminhado para divulgação	Encerrado
15130   RESSARCIMENTO   800   08/02/2018   Troco   322,500   3   Check   15131   RESSARCIMENTO   CORRENCIA   08/02/2018   Colsão com cancela   322,500   9   Check   15132   RESSARCIMENTO   CORRENCIA   08/02/2018   colsão com cancela   322,500   9   Check   15133   RESSARCIMENTO   CORRENCIA   LIVRO DE ORGENICIA   LIVRO DE	15128	ELOGIO	SITE	07/02/2018	APH	0,000		5	divulgação	Encerrado
15131   INFORMAÇÃO   800   08/02/2018   Imagens   324,000   0   - Encerrado	15129	ELOGIO	800	08/02/2018	Colaborador - Cabine	322,500		0		Encerrado
Testa   Ressarcimento	15130	RESSARCIMENTO	800	08/02/2018	Troco	322,500		3		Encerrado
15132   RESSARCIMENTO   COORRÊNCIA   800/22018   Colisão com cancela   322,500   9   Encerrado   15134   RESSARCIMENTO   COORRÊNCIA   800/22018   Tirogo   322,500   3   Encerrado   15135   RESSARCIMENTO   COORRÊNCIA   800/22018   Colisão com cancela   322,500   3   Encerrado   15135   RESSARCIMENTO   COORRÊNCIA   800   800/22018   Colisão com cancela   322,500   3   Encerrado   15136   RECLAMAÇÃO   COORRÊNCIA   800   800/22018   Site   322,000   6   Encerrado   15137   RECLAMAÇÃO   SITE   99/02/2018   Site   99/02/2018   Site   0,000   0   Encerrado   15138   RECLAMAÇÃO   SITE   99/02/2018   Site   0,000   0   Encerrado   15139   ELOGIO   SITE   99/02/2018   Site   0,000   0   Encerrado   15140   RECLAMAÇÃO   SITE   09/02/2018   Site   0,000   0   Encerrado   15141   ELOGIO   SITE   09/02/2018   Site   0,000   0   Encerrado   15141   ELOGIO   SITE   09/02/2018   Site   0,000   0   Encerrado   15142   INFORMAÇÃO   SITE   09/02/2018   Socorro mecânico   0,000   0   Encerrado   15142   INFORMAÇÃO   SITE   09/02/2018   Curriculo   0,000   0   Encerrado   15143   INFORMAÇÃO   SITE   09/02/2018   Site   0,000   0   Encerrado   15144   RECLAMAÇÃO   SITE   09/02/2018   Site   0,000   0   Encerrado   15145   RESSARCIMENTO   SITE   09/02/2018   Site   0,000   0   Encerrado   15146   RECLAMAÇÃO   SITE   09/02/2018   Site   0,000   0   Encerrado   15147   INFORMAÇÃO   RECEPÇÃO   09/02/2018   Site   0,000   0   Arquivado.   Encerrado   15147   INFORMAÇÃO   RECEPÇÃO   09/02/2018   Site   0,000   0   Arquivado.   Encerrado   15148   INFORMAÇÃO   RECEPÇÃO   09/02/2018   Site   0,000   0   Arquivado.   Encerrado   15148   INFORMAÇÃO   RECEPÇÃO   09/02/2018   Site   0,000   0   Arquivado.   Encerrado   15148   INFORMAÇÃO   RECEPÇÃO   09/02/2018   Site   0,000   0   Arquivado.   Encerrado   15148   INFORMAÇÃO   RECE	15131	INFORMAÇÃO		08/02/2018	Imagens	324,000		0	-	Encerrado
15135   RESSARCIMENTO   GOORRÊNCIA   GOOZ22018   Collisia Collisia Collisia   S22,500   3   Encertado	15132	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	08/02/2018	colisão com cancela	322,500		9		Encerrado
15135   RESSARCIMENTO   CORRENCIA   09/02/2018   Objeto na pista de rolamento   327,000   6   Encerrado   CORRENCIA   O9/02/2018   Site   322,000   0   Encerrado   15137   RECLAMAÇÃO   SITE   09/02/2018   Site   0,000   0   Encerrado   15138   RECLAMAÇÃO   SITE   09/02/2018   Site   0,000   0   Encerrado   15139   ELOGIO   SITE   09/02/2018   Site   0,000   0   Encerrado   15139   ELOGIO   SITE   09/02/2018   Site   0,000   0   Encerrado   15140   RECLAMAÇÃO   SITE   09/02/2018   Site   0,000   0   Encerrado   15141   ELOGIO   SITE   09/02/2018   Site   0,000   0   Encerrado   15142   INFORMAÇÃO   EMIL   09/02/2018   Currículo   0,000   0   Encerrado   15143   INFORMAÇÃO   SITE   09/02/2018   Site   0,000   0   0   Encerrado   15144   RECLAMAÇÃO   SITE   09/02/2018   Site   0,000   0   0   Encerrado   15144   RECLAMAÇÃO   SITE   09/02/2018   Site   0,000   0   0   Encerrado   15144   RECLAMAÇÃO   SITE   09/02/2018   Site   0,000   0   0   Encerrado   15144   RESARCIMENTO   EMAIL   09/02/2018   Site   0,000   0   0   Encerrado   15145   RESSARCIMENTO   EMAIL   09/02/2018   Site   0,000   0   0   Encerrado   15146   RECLAMAÇÃO   SITE   09/02/2018   Site   0,000   0   0   Encerrado   Encerrado   15147   INFORMAÇÃO   RECEPÇÃO   09/02/2018   Site   0,000   0   Arquivado.   Encerrado	15133	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	08/02/2018	colisão com cancela	322,500		9		Encerrado
15136   RESARCIMENTO   OCORRÊNCIA   09/02/2018   Sife   322,000   0   Cincerrado	15134	RESSARCIMENTO	800	08/02/2018	Troco	322,500		3		Encerrado
15136   RECLAMAÇÃO   SITE   09/02/2018   Site   0,000   0   Encerrado	15135	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	09/02/2018	Objeto na pista de rolamento	327,000		6		Encerrado
15137   RECLAMAÇÃO   SITE   09/02/2018   Site   0,000   0   Encerrado	15136	RECLAMAÇÃO		09/02/2018	Site	322.000		0		Encerrado
15139   ELOGIO   SITE   09/02/2018   Socorro mecânico   0,000   0   Encaminhado para divulgação   Encerrado										
15140   RECLAMAÇÃO   SITE   09/02/2018   Site   0,000   0   Encerrado	15138	RECLAMAÇÃO	SITE	09/02/2018	Site	0,000		0		Encerrado
15141   ELOGIO   SITE   09/02/2018   Socorro mecânico   0,000   0   Encaminhado para divulgação   Encerrado	15139	ELOGIO	SITE	09/02/2018	Socorro mecânico	0,000		0		Encerrado
15142   INFORMAÇÃO   EMAIL   09/02/2018   Currículo   0,000   0   -   Encerrado	15140	RECLAMAÇÃO	SITE	09/02/2018	Site	0,000		0		Encerrado
15143   INFORMAÇÃO   SITE   09/02/2018   Policia Rodoviária Federal   0,000   0   -   Encerrado								-	divulgação	
15144   RECLAMAÇÃO   SITE   09/02/2018   Site   0,000   0   0   Encerrado										
15145         RESSARCIMENTO         EMAIL         09/02/2018         Objeto na pista de rolamento         327,000         5         Encerrado           15146         RECLAMAÇÃO         SITE         09/02/2018         Site         0,000         0         0         Encerrado           15147         INFORMAÇÃO         RECEPÇÃO         09/02/2018         Guarda de Veículo/Obj Encontra         0,000         0         Arquivado         Encerrado           15148         INFORMAÇÃO         RECEPÇÃO         09/02/2018         Guarda de Veículo/Obj         0.000         0         Arquivado         Encerrado		RECLAMAÇÃO							-	
15146         RECLAMAÇÃO         SITE         09/02/2018         Site         0,000         0         Encerrado           15147         INFORMAÇÃO         RECEPÇÃO         09/02/2018         Guarda de Veículo/Obj Encontra         0,000         0         Arquivado         Encerrado           15148         INFORMAÇÃO         RECEPÇÃO         09/02/2018         Guarda de Veículo/Obj         0.000         0         Arquivado         Encerrado										
15147 INFORMAÇÃO RECEPÇÃO 09/02/2018 Encontra 0,000 0 Arquivado. Encertado										
15148 INFORMAÇÃO RECEPÇÃO 09/02/2018 Guarda de Veículo/Obj 0.000 0.000 Arguiyado Encerrado	15147	INFORMAÇÃO	RECEPÇÃO	09/02/2018		0,000		0	Arquivado.	Encerrado
	15148	INFORMAÇÃO	RECEPÇÃO	09/02/2018	Guarda de Veículo/Obj	0,000		0	Arquivado.	Encerrado





	•	ī				-		
15149	INFORMAÇÃO	RECEPÇÃO	09/02/2018	Guarda de Veículo/Obj Encontra	0,000	0	Arquivado.	Encerrado
15150	INFORMAÇÃO	EMAIL	09/02/2018	Cursos	0.000	0		Encerrado
15151	RECLAMAÇÃO	800	09/02/2018	Socorro mecânico	334,000	2		Encerrado
15152	RECLAMAÇÃO	800	09/02/2018	outras formas de pagamento	322,500	5		Encerrado
15153	ELOGIO	800	10/02/2018	Socorro mecânico	330,000	0	Encaminhado para divulgação	Encerrado
15154	ELOGIO	800	10/02/2018	Socorro mecânico	325,000	0	Encaminhado para divulgação	Encerrado
15155	ELOGIO	800	10/02/2018	Socorro mecânico	326,000	0	Encaminhado para divulgação	Encerrado
15156	ELOGIO	800	10/02/2018	Socorro mecânico	327,000	0	Encaminhado para divulgação	Encerrado
15157	RECLAMAÇÃO	800	10/02/2018	Colaborador - SAU Mecânico	321,000	4		Encerrado
15158	SOLICITAÇÃO	800	11/02/2018	outras formas de pagamento	323,000	4	-	Encerrado
15159	RECLAMAÇÃO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	11/02/2018	Colaborador - Aux. de Pista	322,500	1		Encerrado
15160	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	11/02/2018	Objeto na pista de rolamento	325,000	5		Encerrado
15161	RECLAMAÇÃO	800	14/02/2018	Colaborador - Aux. de Pista	322,500	1		Encerrado
15162 15163	INFORMAÇÃO INFORMAÇÃO	SITE SITE	14/02/2018 14/02/2018	Patrocínio Administradoras TAG	0,000 0,000	0	-	Encerrado Encerrado
13103	INFORIVIAÇÃO	SIIE	14/02/2016	Administrationas TAG	0,000	0	Demanda encaminhada	Encerrado
15164	INFORMAÇÃO	SITE	14/02/2018	Outros para outros assuntos	0,000	1	ao Setor de Comunicação.	Encerrado
15165	INFORMAÇÃO	SITE	14/02/2018	Outros de Oper. Conser e Manut	0,000	1	-	Encerrado
15166	RESSARCIMENTO	EMAIL	14/02/2018	Pavimento	325,000	4		Encerrado
15167	RECLAMAÇÃO	SITE	14/02/2018	Pavimento	0,000	0		Encerrado
15168	ELOGIO	SITE	14/02/2018	Socorro mecânico	0,000	0	Encaminhado para divulgação	Encerrado
15169	ELOGIO	800	14/02/2018	Socorro mecânico	322,500	0	Encaminhado para divulgação	Encerrado
15170	INFORMAÇÃO	SITE	14/02/2018	Tráfego de Caminhões	0,000	0	-	Encerrado
15171 15172	SOLICITAÇÃO ELOGIO	800 800	14/02/2018 15/02/2018	outras formas de pagamento Socorro mecânico	322,500 322,500	0	Encaminhado para	Encerrado Encerrado
15173	SUGESTÃO	SITE	15/02/2018	Edificações e Instalações Oper	0,000	0	divulgação -	Encerrado
15174	INFORMAÇÃO	SITE	15/02/2018	Abertura de Ressarcimento	0,000	1	Aguardando envio das documentações.	Encerrado
15175	SOLICITAÇÃO	SITE	15/02/2018	Declarações	0,000	3	Declaração arquivada aguardando retirada.	Encerrado
15176	INFORMAÇÃO	EMAIL	15/02/2018	Currículo	0,000	1	-	Encerrado
15177 15178	INFORMAÇÃO INFORMAÇÃO	EMAIL SITE	15/02/2018 16/02/2018	Cursos  Abertura de Ressarcimento	0,000	0	Aberto protocolo de ressarcimento e vinculado.	Encerrado Encerrado
15179	INFORMAÇÃO	SITE	16/02/2018	Tráfego de Caminhões	0,000	0	-	Encerrado
15180	INFORMAÇÃO	ECORODOVIAS	16/02/2018	Ad <mark>mini</mark> stradoras TAG	0,000	 0	-	Encerrado
15181	RECLAMAÇÃO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	16/02/2018	outras formas de pagamento	322,500	 4		Encerrado
15182	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	16/02/2018	Objeto na pista de rolamento	325,000	6		Encerrado
15183	RESSARCIMENTO	800	17/02/2018	Troco	322,500	 1		Encerrado
15184	INFORMAÇÃO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	18/02/2018	Troco	322,500	 0	Dinheiro encaminhado para o CCP.	Encerrado
15185	INFORMAÇÃO	EMAIL	19/02/2018	Currículo	0,000	0	-	Encerrado
15186 15187	SOLICITAÇÃO SOLICITAÇÃO	SITE SITE	19/02/2018 19/02/2018	outras formas de pagamento	322,500 0,000	4	-	Encerrado Encerrado
				Imagens			-	
15188	RECLAMAÇÃO	800 LIVRO DE	19/02/2018		322,500	3		Encerrado
15189	SOLICITAÇÃO	OCORRÊNCIA		outras formas de pagamento	322,500	5	-	Encerrado
15190	INFORMAÇÃO	EMAIL	20/02/2018	Cursos	0,000	 0	-	Encerrado
15191	INFORMAÇÃO	SITE	20/02/2018	Tráfego de Caminhões	0,000	0	-	Encerrado





15192	INFORMAÇÃO	l cite	l 20/02/2019	Curríoulo	0.000	<b>i</b>	0		Engarrada
15192	ELOGIO	SITE 800	20/02/2018	Currículo Socorro mecânico	323,000		0	Encaminhado para	Encerrado Encerrado
		EMAIL					·	divulgação	
15194	INFORMAÇÃO	RECLAME	20/02/2018	Outros de Infra Estrutura	0,000		3		Encerrado
15195	RECLAMAÇÃO	AQUI	21/02/2018	outras formas de pagamento	322,500		4		Encerrado
15196	RECLAMAÇÃO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	21/02/2018	Colaborador - Aux. de Pista	322,500		2		Encerrado
15197	INFORMAÇÃO	EMAIL	22/02/2018	Fornecedores	0,000		0		Encerrado
15198	INFORMAÇÃO	SITE	22/02/2018	Currículo	0,000		0		Encerrado
15199 15200	RECLAMAÇÃO INFORMAÇÃO	ECORODOVIAS SITE	22/02/2018 22/02/2018	Pavimento Currículo	0,000 0,000		0	-	Encerrado Encerrado
15200	SOLICITAÇÃO	SITE	22/02/2018	outras formas de pagamento	322,000		0	-	Encerrado
15201	INFORMAÇÃO	SITE	22/02/2018	Tráfego de Caminhões	0,000		0	-	Encerrado
15203	INFORMAÇÃO	EMAIL	22/02/2018	Abertura de Ressarcimento	0,000		0	Aberto protocolo de ressarcimento e vinculado.	Encerrado
15204	RESSARCIMENTO	EMAIL	22/02/2018	colisão com cancela	322,500		8		Encerrado
15205	RECLAMAÇÃO	800	22/02/2018	Pavimento	330,000		1		Encerrado
15206	INFORMAÇÃO	RECEPÇÃO	23/02/2018	Guarda de Veículo/Obj	0,000		0	Arquivado.	Encerrado
15207	INFORMAÇÃO	EMAIL	23/02/2018	Encontra Cursos			0	'	Encerrado
15207	INFORMAÇÃO	EMAIL	23/02/2018	Cursos	0,000 0,000		0	-	Encerrado
15208	INFORMAÇÃO	800	23/02/2018	outras formas de pagamento	322,500		1	-	Encerrado
15210	ELOGIO	800	24/02/2018	Socorro mecânico	333,000		0	Encaminhado para divulgação	Encerrado
15211	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	24/02/2018	Pedras	329,000		6	divulgação	Encerrado
15212	ELOGIO	800	25/02/2018	Socorro mecânico	327,500		0	Encaminhado para divulgação	Encerrado
15213	RECLAMAÇÃO	800	25/02/2018	Colaborador - Cabine	322,500		1		Encerrado
15214	INFORMAÇÃO	SITE	26/02/2018	Isenção de cobrança	322,500		0	-	Encerrado
15215	RECLAMAÇÃO	800	26/02/2018	Pavimento	332,000		0		Encerrado
15216	INFORMAÇÃO	SITE	26/02/2018	Currículo	0,000		0	-	Encerrado
15217	RECLAMAÇÃO	SITE	26/02/2018	Edificações e Instalações Oper	325,000		5		Encerrado
15218	RESSARCIMENTO	EMAIL RECLAME	26/02/2018	Objeto na pista de rolamento	322,500		10		Encerrado
15219	RECLAMAÇÃO	AQUI	27/02/2018	outras formas de pagamento	322,500		0		Encerrado
15220	RECLAMAÇÃO	SITE	27/02/2018	Pavimento	0,000		4		Encerrado
15221	RECLAMAÇÃO	SITE	27/02/2018	Pavimento	0,000		5		Encerrado
15222	RECLAMAÇÃO	SITE	27/02/2018	Policia Rodoviária Federal	0,000		0		Encerrado
15223 15224	INFORMAÇÃO SOLICITAÇÃO	SITE ECORODOVIAS	27/02/2018	Isenção de cobrança Visitação	0,000 0,000		0	-	Encerrado Encerrado
15224	SOLICITAÇÃO INFORMAÇÃO	EMAIL	28/02/2018	APH	0,000		0	-	Encerrado
15226	INFORMAÇÃO	SITE	28/02/2018	Currículo	0,000		0	-	Encerrado
15227	INFORMAÇÃO	SITE	28/02/2018	Currículo	0,000		0	-	Encerrado
15228	INFORMAÇÃO	SITE	28/02/2018	Abertura de Ressarcimento	0,000		0	Aguardando envio das documentações.	Suspenso
15229	SOLICITAÇÃO	800	28/02/2018	Declarações	329,000		4	Declaração retirada pelo usuário.	Encerrado
15230	SOLICITAÇÃO	800	28/02/2018	outras formas de pagamento	322,500		5	-	Encerrado
15231	INFORMAÇÃO	800	28/02/2018	Objeto na pista de rolamento	328,000		1	-	Encerrado
15232	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	28/02/2018	Objeto na pista de rolamento	325,000		10	Engaminhada nara	Encerrado
15233	ELOGIO	800	01/03/2018	Socorro mecânico	322,500		0	Encaminhado para divulgação	Encerrado
15234	RECLAMAÇÃO	ANTT	01/03/2018		0,000		3		Encerrado
15235	RECLAMAÇÃO	ECORODOVIAS	01/03/2018		322,500		4		Encerrado
15236	SUGESTÃO	ECORODOVIAS		Sistema de comunicação de emer	0,000		0	-	Encerrado
15237	INFORMAÇÃO	SITE	01/03/2018	Administradoras TAG	0,000		0	-	Encerrado
15238	RECLAMAÇÃO	SITE	01/03/2018	Site	0,000		3		Encerrado
15239	INFORMAÇÃO	EMAIL	01/03/2018	Cursos Guarda de Veículo/Obj	0,000		0	Objeto resgatado pelo	Encerrado
15240	SOLICITAÇÃO	RECEPÇÃO	01/03/2018	Encontra	0,000		0	usuário.	Encerrado
15241	SOLICITAÇÃO	800	01/03/2018	outras formas de pagamento	322,500		5	-	Encerrado
15242	ELOGIO	800	01/03/2018	Socorro mecânico	334,000		0	Encaminhado para divulgação	Encerrado
15243	RECLAMAÇÃO	SITE	01/03/2018	DFE - Recibo de Pedágio	322,500		2		Encerrado





15244	INFORMAÇÃO	SITE	01/03/2018	Currículo	0,000		0		Encerrado
15245	INFORMAÇÃO	SITE	01/03/2018	Currículo	0,000		0	- <b>/</b> -	Encerrado
15246	INFORMAÇÃO	SITE	01/03/2018	Outros de Infra Estrutura	0,000		0	-	Encerrado
15247	SOLICITAÇÃO	800	01/03/2018	Declarações	322,500		3	Declaração arquivada aguardando retirada.	Encerrado
15248	ELOGIO	800	01/03/2018	Socorro mecânico	326,000		1	Encaminhado para divulgação	Encerrado
15249	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	01/03/2018	Objeto na pista de rolamento	333,000		9		Encerrado
15250	RECLAMAÇÃO	ANTT	02/03/2018	Edificações e Instalações Oper	334,000		2		Encerrado
15251	INFORMAÇÃO	SITE	02/03/2018	Administradoras TAG	0,000		0	-	Encerrado
15252	RECLAMAÇÃO	SITE	02/03/2018	Site	0,000		2		Encerrado
15253	RESSARCIMENTO	800	02/03/2018	Troco	322,500	<b>A</b>	6		Encerrado
15254	RECLAMAÇÃO	800	02/03/2018	Colaborador - Aux. de Pista	322,500		4		Encerrado
15255	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	04/03/2018	colisão com cancela	322,000		7		Encerrado
15256	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	05/03/2018	Pavimento	0,000		7		Encerrado
15257	ELOGIO	800	05/03/2018	Socorro mecânico	322,000		0	Encaminhado para divulgação	Encerrado
15258	INFORMAÇÃO	SITE	05/03/2018	Currículo	0,000		0	-	Encerrado
15259	INFORMAÇÃO	ECORODOVIAS			0,000		0	-	Encerrado
15260	INFORMAÇÃO	SITE	05/03/2018	APH	0,000		1	-	Encerrado
15261	SOLICITAÇÃO	SITE	05/03/2018	Imagens	0,000		0	-	Encerrado
15262	INFORMAÇÃO	SITE	05/03/2018		32 <mark>2,</mark> 000		1	-	Encerrado
15263	SOLICITAÇÃO	SITE	05/03/2018	outras formas de pagamento	322,500		6	-	Encerrado
15264	SOLICITAÇÃO	800	05/03/2018	Declarações	322,500		5	Declaração arquivada aguardando retirada.	Encerrado
15265	SUGESTÃO	800	05/03/2018	Outros de Praça de Pedágio	322,500		1	-	Encerrado
15266	INFORMAÇÃO	800	06/03/2018	Outras Concessionárias	321,000		0	-	Encerrado
15267	ELOGIO	800	06/03/2018	Socorro mecânico	322,500	*	0	encaminhado para divulgação	Encerrado
15268	INFORMAÇÃO	800	06/03/2018	Declarações	326,500		0	<u>-</u>	Encerrado
15269	INFORMAÇÃO	SITE	06/03/2018	Imagens	0,000		0	-	Encerrado
15270	INFORMAÇÃO	SITE	06/03/2018	Outros para outros assuntos	0,000		0	-	Encerrado
15271	RECLAMAÇÃO	800	06/03/2018	colisão com cancela	322,500		4		Encerrado
15272	ELOGIO	800	06/03/2018	Socorro mecânico	333,000		1	Encaminhado para divulgação	Encerrado
15273	INFORMAÇÃO	SITE	07/03/2018	Fiscalização/Controle de veloc	325,000		0	-	Encerrado
15274	INFORMAÇÃO	EMAIL	07/03/2018	Cursos	0,000		0	-	Encerrado
15275	INFORMAÇÃO	SITE	07/03/2018	Outros de Infra Estrutura	0,000		0	-	Encerrado
15276	INFORMAÇÃO	ECORODOVIAS		Outros de Infra Estrutura	0,000		0	-	Encerrado
15277	SOLICITAÇÃO	SITE	07/03/2018	Visitação	0,000		0	-	Encerrado
15278	INFORMAÇÃO	ECORODOVIAS	07/03/2018	Outros para outros assuntos	0,000		0	-	Encerrado
15279	RECLAMAÇÃO	800	07/03/2018	Sistema automatico de cobrança	322,500		4		Encerrado
15280	INFORMAÇÃO	SITE	08/03/2018	Valor da tarifa/aumento	322,500		0	-	Encerrado
15281	INFORMAÇÃO	800	08/03/2018	outras formas de pagamento	322,500		1	-	Encerrado
15282	RECLAMAÇÃO	800	09/03/2018	Fiscalização/Controle de veloc	0,000		1		Encerrado
15283	RECLAMAÇÃO	ANTT	09/03/2018	Pavimento	0,000		1		Encerrado
15284	INFORMAÇÃO	SITE	09/03/2018	Isenção de cobrança	322,000		0	-	Encerrado
15285	INFORMAÇÃO	SITE	09/03/2018	Isenção de cobrança	322,500		0	=	Encerrado
15286	INFORMAÇÃO	SITE	09/03/2018	Isenção de cobrança	322,500		0	-	Encerrado
15287	INFORMAÇÃO	SITE	09/03/2018	Currículo	0,000		0	-	Encerrado
15288	INFORMAÇÃO	EMAIL	09/03/2018		0,000		1	-	Encerrado
15289	INFORMAÇÃO 4	SITE	09/03/2018	Isenção de cobrança	322,000		0	-	Encerrado
15290	INFORMAÇÃO	SITE	09/03/2018	Isenção de cobrança	322,000		0	-	Encerrado
15291	INFORMAÇÃO	SITE	09/03/2018	Isenção de cobrança	322,500		0	-	Encerrado
15292	ELOGIO	800	09/03/2018	Socorro mecânico	327,000		1	Encaminhado para divulgação	Encerrado
15293	ELOGIO	800	10/03/2018	Socorro mecânico	328,000		0	Encaminhado para divulgação	Encerrado
15294	ELOGIO	800	11/03/2018	Socorro mecânico	327,500		0	Encaminhado para divulgação	Encerrado
15295	ELOGIO	800	11/03/2018	Socorro mecânico	330,000		0	Encaminhado para divulgação	Encerrado
15296	INFORMAÇÃO	SITE	12/03/2018	Isenção de cobrança	322,500		0	-	Encerrado
15297	INFORMAÇÃO	SITE	12/03/2018	Tráfego de Caminhões	0,000		0	-	Encerrado
	Aller						· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·		





15298	RECLAMAÇÃO	SITE	12/03/2018	Cobrança indevida/falta de cob	322,500	6		Encerrado
15299	INFORMAÇÃO	SITE	12/03/2018	Abertura de Ressarcimento	0,000	0	Aguardando envio das documentações.	Suspenso
15300	ELOGIO	800	12/03/2018	Socorro mecânico	334,000	1	Encaminhado para divu <mark>lg</mark> ação	Encerrado
15301	INFORMAÇÃO	SITE	13/03/2018	Isenção de cobrança	322,500	0	-	Encerrado
15302	RESSARCIMENTO	SITE	13/03/2018	Cobrança indevida/falta de cob	322,500	4		Encerrado
15303	SUGESTÃO	800	13/03/2018	Sinalização	330,000	0		Encerrado
15304	SOLICITAÇÃO	SITE	13/03/2018	Visitação	0,000	0	¥	Encerrado
15305 15306	INFORMAÇÃO SOLICITAÇÃO	SITE SITE	13/03/2018 13/03/2018	Outros para outros assuntos Visitação	0,000 0,000	0	- -	Encerrado Encerrado
15307	RECLAMAÇÃO	800	13/03/2018	Pavimento	321,000	5	-	Encerrado
15308	RESSARCIMENTO	EMAIL	13/03/2018		328,000	8		Encerrado
15309	DENÚNCIA	800	13/03/2018	Socorro mecânico	329,000	5		Encerrado
15310	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	14/03/2018	colisão com cancela	322,500	4		Encerrado
15311	SOLICITAÇÃO	SITE	14/03/2018	Visitação	0,000	0	-	Encerrado
15312	RECLAMAÇÃO	SITE	14/03/2018	Policia Rodoviária Federal	0,000	0		Encerrado
15313	RECLAMAÇÃO	800	14/03/2018	Pavimento	0,000	1		Encerrado
15314	INFORMAÇÃO	SITE	14/03/2018	Currículo	0,000	0	-	Encerrado
15315	RESSARCIMENTO	SITE	14/03/2018	Cobrança indevida/falta de cob	0,000	5		Encerrado
15316	ELOGIO	800	14/03/2018	Socorro mecânico	334,000	1	Encaminhado para divulgação	Encerrado
15317	SOLICITAÇÃO	SITE	15/03/2018	Visitação	0,000	0	-	Encerrado
15318	SOLICITAÇÃO	800	15/03/2018	outras formas de pagamento	322,500	3	-	Encerrado
15319	INFORMAÇÃO	SITE	15/03/2018	Fornecedores	0,000	0	-	Encerrado
15320	SOLICITAÇÃO	800	15/03/2018	DFE - Recibo de Pedágio	322,500	1	-	Encerrado
15321	SOLICITAÇÃO	EMAIL EMAIL	16/03/2018	Cursos Cursos	0,000	 0	-	Encerrado
15322 15323	INFORMAÇÃO INFORMAÇÃO	SITE	16/03/2018 16/03/2018	Administradoras TAG	0,000	0	=	Encerrado
15323	INFORMAÇÃO	EMAIL	16/03/2018	Currículo	0,000	0	-	Encerrado Encerrado
15324	SOLICITAÇÃO	ECORODOVIAS			322,500	3	-	Encerrado
15325	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	17/03/2018	, ,	323,000	7	<u>-</u>	Encerrado
15327	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	17/03/2018	Objeto na pista de rolamento	323,000	7		Encerrado
15328	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	17/03/2018	Objeto na pista de rolamento	323,000	7		Encerrado
15329	ELOGIO	800	18/03/2018	Socorro mecânico	325,000	0	Encaminhado para divulgação	Encerrado
15330	SOLICITAÇÃO	EMAIL	19/03/2018	Sistema de comunicação de emer	0,000	0	-	Encerrado
15331	RESSARCIMENTO	EMAIL	19/03/2018	Objeto na pista de rolamento	0,000	0	Aguardando envio das documentações.	Suspenso
15332	INFORMAÇÃO	SITE	19/03/2018	Currículo	0,000	 0	-	Encerrado
15333	ELOGIO	800	19/03/2018	Socorro mecânico	328,000	0	Encaminhado para divulgação	Encerrado
15334	ELOGIO	800	19/03/2018	Socorro mecânico	322,500	0	Encaminhado para divulgação	Encerrado
15335	SOLICITAÇÃO	ECORODOVIAS		Patrocínio	0,000	0	Encaminhado para área de Sustentabilidade	Encerrado
15336	INFORMAÇÃO	SITE	19/03/2018	Radar	0,000	1	-	Encerrado
15337	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	19/03/2018		322,500	7		Encerrado
15338	INFORMAÇÃO	EMAIL	20/03/2018	Cursos	0,000	 0	-	Encerrado
15339	INFORMAÇÃO	EMAIL	20/03/2018	Cursos	0,000	0	-	Encerrado
15340	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	20/03/2018	Pavimento	328,000	0		Encerrado
15341	RESSARCIMENTO	800	20/03/2018	Troco	322,500	4	Encominhado nosa	Encerrado
15342	ELOGIO INFORMAÇÃO	800	20/03/2018	Socorro mecânico	327,000	1	Encaminhado para divulgação -	Encerrado
15343	SOLICITAÇÃO	EMAIL SITE	21/03/2018 21/03/2018	Administradoras TAG	0,000	0		Encerrado Encerrado
15344 15345	INFORMAÇÃO	SITE	21/03/2018	Visitação Valor da tarifa/aumento	0,000 322,000	0	-	Encerrado Encerrado
15345	SOLICITAÇÃO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	22/03/2018	Declarações	333,500	0	Declaração arquivada aguardando retirada.	Encerrado
15347	INFORMAÇÃO	RECEPÇÃO	22/03/2018	Guarda de Veículo/Obj Encontra	0,000	0	Arquivado.	Encerrado





15348	INFORMAÇÃO	RECEPÇÃO	22/03/2018	Guarda de Veículo/Obj Encontra	0,000		0	Arquivado.	Encerrado
15349	INFORMAÇÃO	RECEPÇÃO	22/03/2018	Guarda de Veículo/Obj Encontra	0,000		0	Arquivado.	Encerrado
15350	INFORMAÇÃO	RECEPÇÃO	22/03/2018	Guarda de Veículo/Obj	0,000		0	Arquivado.	Encerrado
15351	INFORMAÇÃO	RECEPÇÃO	22/03/2018	Encontra Guarda de Veículo/Obj	0,000		0	Arquivado.	Encerrado
15352	INFORMAÇÃO	RECEPÇÃO	22/03/2018	Encontra Guarda de Veículo/Obj	0,000		0	Arquivado.	Encerrado
15353	INFORMAÇÃO	RECEPÇÃO	22/03/2018	Encontra Guarda de Veículo/Obj	0,000		0	Arquivado.	Encerrado
15354	INFORMAÇÃO	RECEPÇÃO	22/03/2018	Encontra Guarda de Veículo/Obj	0,000		0	Arquivado.	Encerrado
15355	INFORMAÇÃO	RECEPÇÃO	22/03/2018	Encontra Guarda de Veículo/Obj	0,000		0	Arquivado.	Encerrado
15356	INFORMAÇÃO	RECEPÇÃO	22/03/2018	Encontra Guarda de Veículo/Obj	0,000		0	Arquivado.	Encerrado
15357	INFORMAÇÃO	RECEPÇÃO	22/03/2018	Encontra Guarda de Veículo/Obj	0,000		0	Arguivado.	Encerrado
15358	INFORMAÇÃO	RECEPÇÃO	22/03/2018	Encontra Guarda de Veículo/Obj	0,000		0	Arguivado.	Encerrado
15359	INFORMAÇÃO	RECEPÇÃO	22/03/2018	Encontra Guarda de Veículo/Obj	,		0		
	INFORMAÇÃO	RECEPÇÃO	22/03/2018	Encontra Guarda de Veículo/Obj	0,000		0	Arquivado.	Encerrado Encerrado
15360		,		Encontra Guarda de Veículo/Obj	0,000		-	Arquivado.	
15361	INFORMAÇÃO	RECEPÇÃO	22/03/2018	Encontra Guarda de Veículo/Obj	0,000		0	Arquivado.	Encerrado
15362	INFORMAÇÃO	RECEPÇÃO	22/03/2018	Encontra  Guarda de Veículo/Obj	0,000		0	Arquivado.	Encerrado
15363 15364	INFORMAÇÃO INFORMAÇÃO	RECEPÇÃO SITE	22/03/2018	Encontra  Currículo	0,000		0	Arquivado.	Encerrado Encerrado
	INFORMAÇÃO							-	
15365	INFORMAÇÃO	SITE	22/03/2018	Currículo	0,000		0	-	Encerrado
15366	INFORMAÇÃO	EMAIL	22/03/2018	Currículo	0,000		0	-	Encerrado
15367	RECLAMAÇÃO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	22/03/2018	Socorro mecânico	333,000		3		Encerrado
15368	SOLICITAÇÃO	800	23/03/2018	Declarações	330,000		1	Declaração arquivada aguardando retirada.	Encerrado
15369	ELOGIO	800	23/03/2018	Socorro mecânico	325,000		0	Encaminhado para divulgação	Encerrado
15370	RECLAMAÇÃO	800	23/03/2018	outras formas de pagamento	322,500		1		Encerrado
15371	ELOGIO	800	23/03/2018	Socorro mecânico	326,000		1	Encaminhado para divulgação	Encerrado
15372	SOLICITAÇÃO	800	24/03/2018	outras formas de pagamento	322,500		2	-	Encerrado
15373	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA		Objeto na pista de rolamento	329,000		3		Encerrado
15374	ELOGIO	800	25/03/2018	Socorro mecânico	332,000		0	Encaminhado para divulgação	Encerrado
15375	RESSARCIMENTO	800	26/03/2018	Troco	322,500		0	<u> </u>	Encerrado
15376	INFORMAÇÃO	EMAIL	26/03/2018	Obras	0,000		0	-	Encerrado
15377	INFORMAÇÃO	ECORODOVIAS		Fiscalização/Controle de veloc	0,000		0	-	Encerrado
15378	INFORMAÇÃO	SITE	26/03/2018	Tráfego de Caminhões	0,000		0	-	Encerrado
15379	RESSARCIMENTO	SITE	26/03/2018	Objeto na pista de rolamento	325,000		0		Em análise
15380	INFORMAÇÃO	SITE	26/03/2018	Currículo	0,000		0	-	Encerrado
15381	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	26/03/2018	Pedras	329,000		0		Em análise
15382	INFORMAÇÃO	EMAIL	26/03/2018	Outras Concessionárias	0,000		0	Demanda encaminhada à Eco101	Encerrado
15383	RESSARCIMENTO	EMAIL	26/03/2018	Objeto na pista de rolamento	323,000		0		Em análise
15384	ELOGIO	SITE	26/03/2018	Socorro mecânico	0,000		0	Encaminhado para divulgação	Encerrado
15385	RECLAMAÇÃO	ECORODOVIAS	26/03/2018	DFE - Recibo de Pedágio	322,500		0	Aguardando envio das documentações.	Suspenso
15386	RECLAMAÇÃO	EMAIL	26/03/2018	DFE - Recibo de Pedágio	322,500		1	чосыненаусез.	Encerrado
15387	ELOGIO	800	26/03/2018	Socorro mecânico	329,500		0	Encaminhado para divulgação	Encerrado
15388	INFORMAÇÃO	SITE	26/03/2018	Tráfego de Caminhões	0,000		0	uivuigação -	Encerrado
15389	INFORMAÇÃO	SITE	26/03/2018	Imagens	0,000		0	-	Encerrado
10000			20/00/2010	iiiayona	0,000	l .	U	_	LITOUTTAUU





	1		i .			1	ı		
15390	RECLAMAÇÃO	800	26/03/2018	Cédula com defeito	322,500		1		Encerrado
15391	RECLAMAÇÃO	800	26/03/2018	Colaborador - Papa-filas	322,500		0		Encerrado
15392	ELOGIO	800	26/03/2018	Socorro mecânico	323,500		1	Encaminhado para divulgação	Encerrado
15393	SOLICITAÇÃO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	27/03/2018	Declarações	326,000		1	Declaração arquivada aguardando retirada.	Encerrado
15394	INFORMAÇÃO	SITE	27/03/2018	Improcedente	0,000		0	7-	Encerrado
15395	INFORMAÇÃO	EMAIL	27/03/2018	Cursos	0,000		0		Encerrado
15396	RECLAMAÇÃO	SITE	27/03/2018	Policia Rodoviária Federal	0,000		1		Encerrado
15397	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	27/03/2018	Objeto na pista de rolamento	325,000		0		Em análise
15398	RECLAMAÇÃO	ANTT	28/03/2018	Outras Concessionárias	0,000		0		Encerrado
15399	RESSARCIMENTO	800	28/03/2018	Troco	322,500		0		Encerrado
15400	INFORMAÇÃO	SITE	28/03/2018	Valor da tarifa/aumento	322,000		0	-	Encerrado
15401	RECLAMAÇÃO	RECLAME AQUI	28/03/2018	Sistema automatico de cobrança	322,500		1		Encerrado
15402	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	28/03/2018	Colisão com viatura	334,000		0		Em análise
15403	ELOGIO	800	28/03/2018	Socorro mecânico	326,000		1	Encaminhado para divulgação	Encerrado
15404	SOLICITAÇÃO	SITE	29/03/2018	Visitação	0,000		0	-	Encerrado
15405	SOLICITAÇÃO	SITE	29/03/2018	Visitação	0,000		0	-	Encerrado
15406	SOLICITAÇÃO	EMAIL	29/03/2018	Cursos	0,000		0	-	Encerrado
15407	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	29/03/2018	Colisão com viatura	334,000		0		Em análise
15408	RECLAMAÇÃO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	31/03/2018	Colisão com cancela	322,500		0		Em análise





### 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 95,66% dos casos foram respondidos em menos de 24 horas, ou seja, solucionados de imediato ao usuários e 01,40% em até 1 dia útil, demonstrando o pronto atendimento ao usuário.

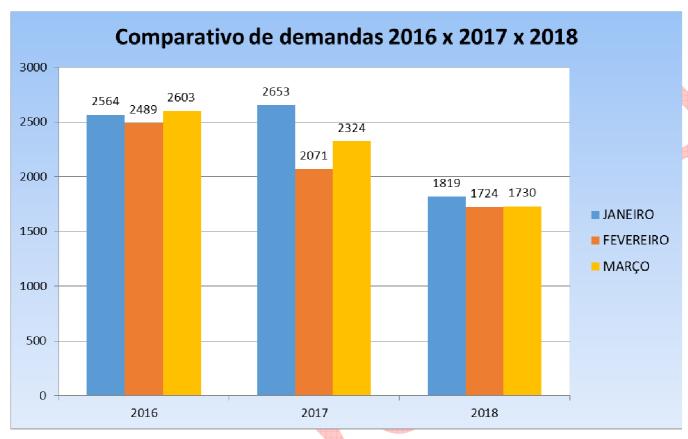
Também verificamos que 99,98% dos processos de ouvidoria apresentaram capacidade no tratamento às manifestações dos usuários em atendimento ao prazo estabelecido.

### 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.







### 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;







Após análise do gráfico verificamos a predominância do canal 0800 como meio de comunicação mais utilizado pelos usuários da rodovia, representando 93,02% do total.

Em seguida temos o canal site com 03,66%.

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

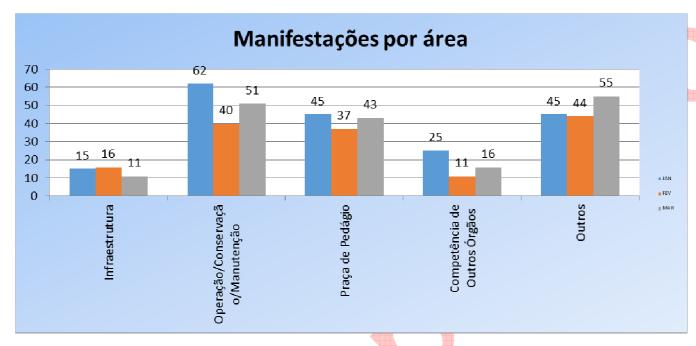
Manifestações po	r cana	al de c	omuni	cação	
	JAN	FEV	MAR	Total	%
800	1687	1616	1602	4905	93,02
ANTT	3		4	7	0,13
CARTA					
EMAIL	32	23	19	74	1,40
ECORODOVIAS	1	3	9	13	0,25
LIVRO DE OCORRÊNCIA	17	17	18	52	0,99
ABCR					
OUVIDORIA					
PEDÁGIO	1			1	0,02
RECEPÇÃO	1	4	18	23	0,44
RECLAME AQUI	2	2	1	5	0,09
VIA FACIL					
SITE	75	59	59	193	3,66
Total	1819	1724	1730	5273	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 (29,65%), em seguida de Outros (27,91%) e na sequência para Praça de Pedágio (24,22%).

A tabela abaixo mostra o resumo dos áreas da concessionária:

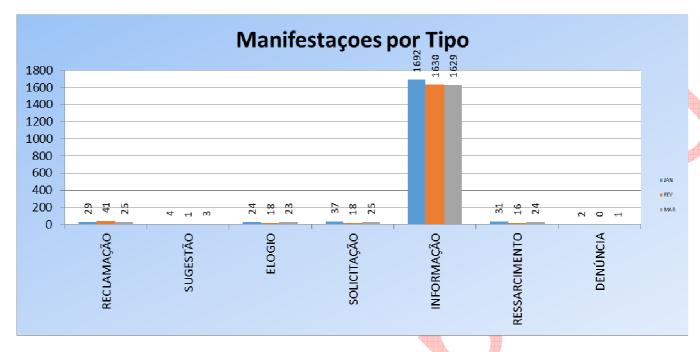
Manifestações po	r área	l			
	JAN	FEV	MAR	Total	%
Infraestrutura	15	16	11	42	8,14
Operação/Conservação/Manutenção	62	40	51	153	29,65
Praça de Pedágio	45	37	43	125	24,22
Competência de Outros Órgãos	25	11	16	52	10,08
Outros	45	44	55	144	27,91
Total	192	148	176	516	100,00

### 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 (93,89%), seguido por reclamações (1,80%).

A tabela abaixo mostra o resumo das manifestações por tipo:

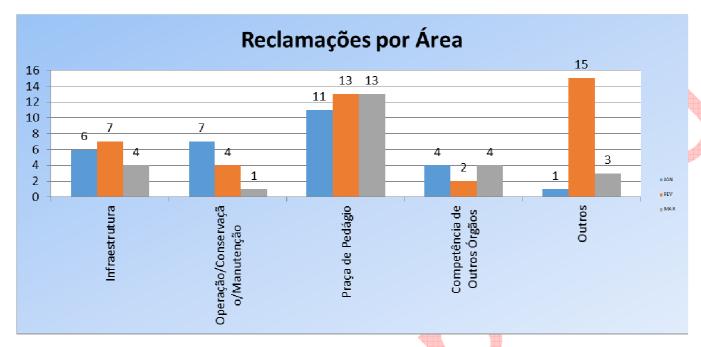
Manifesta	çoes	por Ti <sub>l</sub>	00		
	JAN	FEV	MAR	Total	%
RECLAMAÇÃO	29	41	25	95	1,80
SUGESTÃO	4	1	3	8	0,15
ELOGIO	24	18	23	65	1,23
SOLICITAÇÃO	37	18	25	80	1,52
INFORMAÇÃO	1692	1630	1629	4951	93,89
RESSARCIMENTO	31	16	24	71	1,35
DENÚNCIA	2		1	3	0,06
Total	1819	1724	1730	5273	100,00

# 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 (38,95%) seguido pela área de Outros (20%).

As principais reclamações referem-se ao website da concessionária, juntas de dilatação e outras formas de pagamentos.

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

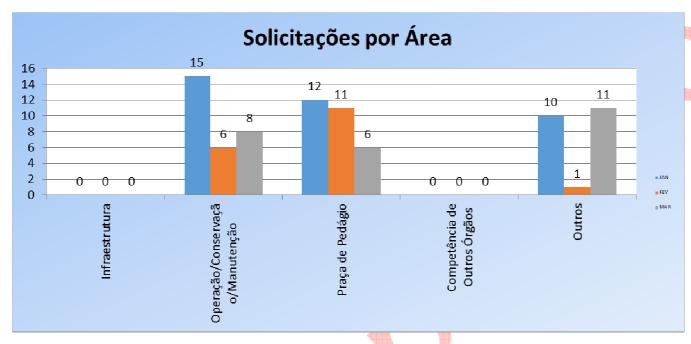
Reclamações por	Área				
	JAN	FEV	MAR	Total	%
Infraestrutura	6	7	4	17	17,89
Operação/Conservação/Manutenção	7	4	1	12	12,63
Praça de Pedágio	11	13	13	37	38,95
Competência de Outros Órgãos	4	2	4	10	10,53
Outros	1	15	3	19	20,00
Total	29	41	25	95	100,00

# 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 e Operação/Conservação/Manutenção (36,25%).

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

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

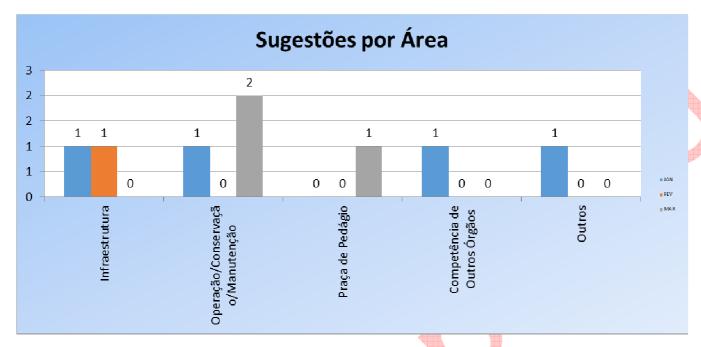
Solicitações por	Área				
	JAN	FEV	MAR	Total	%
Infraestrutura					
Operação/Conservação/Manutenção	15	6	8	29	36,25
Praça de Pedágio	12	11	6	29	36,25
Competência de Outros Órgãos					
Outros	10	1	11	22	27,50
Total	37	18	25	80	100,00

# 3.8. Sugestões por Área

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







Através da análise gráfica verificamos no geral o predomínio pelas áreas de Operação/Conservação/Manutenção (37,50%) e Infraestrutura (25,00%).

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:

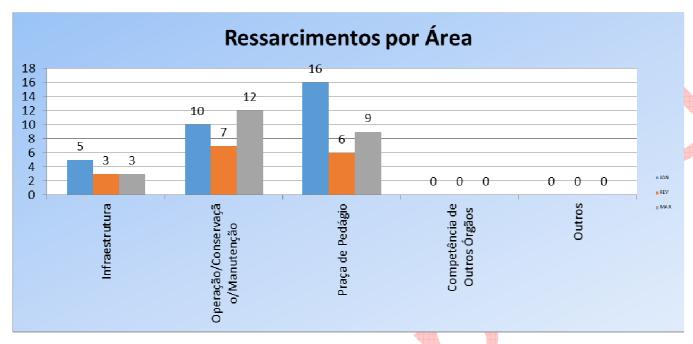
Sugestões por A	Área				
	JAN	FEV	MAR	Total	%
Infraestrutura	1	1		2	25,00
Operação/Conservação/Manutenção	1		2	3	37,50
Praça de Pedágio			1	1	12,50
Competência de Outros Órgãos	1			1	12,50
Outros	1			1	12,50
Total	4	1	3	8	100,00

# 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 Praça de Pedágio (43,66%), seguido pela Operação/Conservação/Manutenção (40,85%).

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 po	or Áre	а			
	JAN	FEV	MAR	Total	%
Infraestrutura	5	3	3	11	15,49
Operação/Conservação/Manutenção	10	7	12	29	40,85
Praça de Pedágio	16	6	9	31	43,66
Competência de Outros Órgãos					
Outros					
Total	31	16	24	71	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 (93,85%), seguido pela Praça de Pedágio (06,15%).

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

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

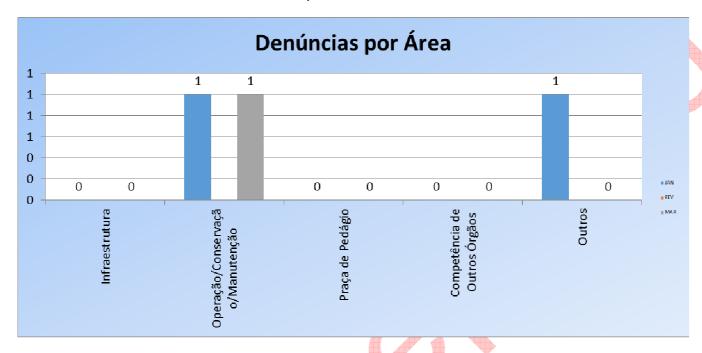
Elogios por Área							
		JAN	FEV	MAR	Total	%	
Infraestrutura							
Operação/Conservaçã	o/Manutenção	22	16	23	61	93,85	
Praça de Pedágio		2	2		4	6,15	
Competência de Outro	s Órgãos						
Outros							
Total		24	18	23	65	100,00	

# 3.11. Denúncias por Área





O gráfico a seguir demonstra a distribuição das denúncia pelas áreas da concessionária considerando aos processos tramitados:



Pela análise gráfica evidenciamos predomínio da área de Operação/Conservação/Manutenção (66,67%), seguido por Outros (33,33%).

Basicamento as denúncias efetuadas são sobre postura dos colaboradores e duvida da Obra do Mergulhão, sendo que todos foram analisados pelos responsáveis das áreas e respondidos aos usuários de forma imparcial, justa e ética por esta Ouvidoria, levando em consideração as legislações vigentes e código de conduta e principios do grupo EcoRodovias.

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

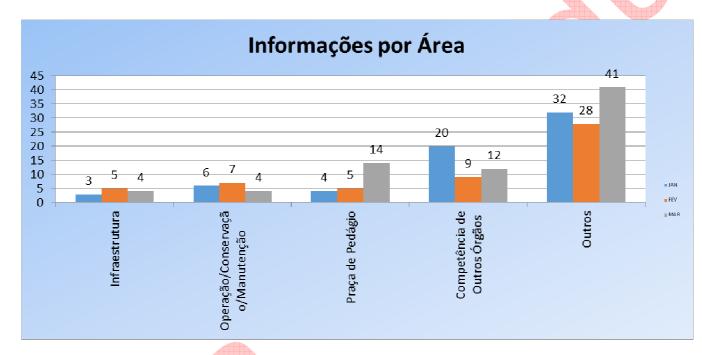
Denúncias por Área					
	JAN	FEV	MAR	Total	%
Infraestrutura					
Operação/Conservação/Manutenção	1		1	2	66,67
Praça de Pedágio					
Competência de Outros Órgãos					
Outros	1			1	33,33
Total	2		1	3	100,00





### 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 paras áreas da concessionária.



Através da análise gráfica verificamos predominância de informações pela área de Outros (52,06%), seguida por Competência de Outros Órgãos (21,13%) e Praça de Pedágio (11,86%).

As principais informações referem-se a dúvidas relacionadas a envio de currículos, objetos perdidos e treinamentos e palestras em APH.

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

Informações por Área					
	JAN	FEV	MAR	Total	%
Infraestrutura	3	5	4	12	6,19
Operação/Conservação/Manutenção	6	7	4	17	8,76
Praça de Pedágio	4	5	14	23	11,86
Competência de Outros Órgãos	20	9	12	41	21,13
Outros	32	28	41	101	52,06
Total	65	54	75	194	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

Motivo	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	Total Geral
Pavimento	5	6	3	14
Edificações e Instalações Oper		1	1	2
Negativa de Ressarcimento	1			1
Total Geral	6	7	4	17

### Operação/Conservação/Manutenção

	Notice to the second se			
Motivo	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	Total Geral
Socorro mecânico	4	2	1	7
Congestionamento/Interdição de	2			2
АРН		1		1
Area de Apoio	1			1
Colaborador - SAU Mecânico		1		1
Total Geral	7	4	1	12

### Praça de Pedágio

Motivo	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	Total Geral
outras formas de pagamento	5	6	2	13
Colaborador - Aux. de Pista		3	1	4
DFE - Recibo de Pedágio			3	3
Sistema automatico de cobrança	1		2	3
Colaborador - Cabine	1	2		3
Cobrança indevida/falta de cob		1	1	2
colisão com cancela			2	2
Nota Fiscal	2			2
Colaborador - Papa-filas		1	1	2





Cobrança de pedágio para motos	1			1
Isenção de cobrança	1			1
Cédula com defeito			1	1
Total Geral	11	13	13	37

# • Competência de outros órgãos

Motivo	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	Total Geral
Policia Rodoviária Federal		1	2	3
Fiscalização/Controle de veloc	1	1	1	3
Sem Parar/ConectarCar/LAMSA	1			1
Ambulantes	1			1
Administradoras TAG	1			1
Outras Concessionárias			1	1
Total Geral	4	2	4	10

### • Outros

Motivo	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	Total Geral
Site	1	15	2	18
Outros para outros assuntos			1	1
Total Geral	1	15	3	19





# 4.2. Sugestões

### • <u>Infraestrutura</u>

Motivo	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	Total Geral
Edificações e Instalações Oper	1	1	0	2
Total Geral	1	1	0	2

# Operação/Conservação/Manutenção

Motivo	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	Total Geral
Sistema de comunicação de emer	1	0	1	2
Sinalização		0	1	1
Total Geral	1	0	2	3

### Praça de Pedágio

	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	Total Geral
Outros de Praça de Pedágio	0	0	1	1
Total Geral	0	0	1	1

### • <u>Competência de outros órgãos</u>

	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	Total Geral
Tráfego de Caminhões	1		0	1
Total Geral	1		0	1

### **Outros**

	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	Total Geral
Site	1	0	0	1
Total Geral	1	0	0	1





# 4.3. Solicitações

### • <u>Infraestrutura</u>

Não tivemos solicitações para esta área neste trimestre.

### Operação/Conservação/Manutenção

Motivo	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	Total Geral
Declarações	8	5	5	18
Imagens	6	1	1	8
Sistema de comunicação de emer	1		1	2
Guarda de Veículo/Obj Encontra			1	1
Total Geral	15	6	8	29

### • Praça de Pedágio

Motivo	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	Total Geral
outras formas de pagamento	10	11	5	26
DFE - Recibo de Pedágio	1		1	2
Cobrança indevida/falta de cob	1			1
Total Geral	12	11	6	29

### Competência de outros órgãos

Não tivemos solicitações para esta área neste trimestre.

### Outros

Motivo	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	Total Geral
Visitação	3	1	8	12
Patrocínio	5		1	6
Cursos	1		2	3
Outros para outros assuntos	1			1
Total Geral	10	1	11	22

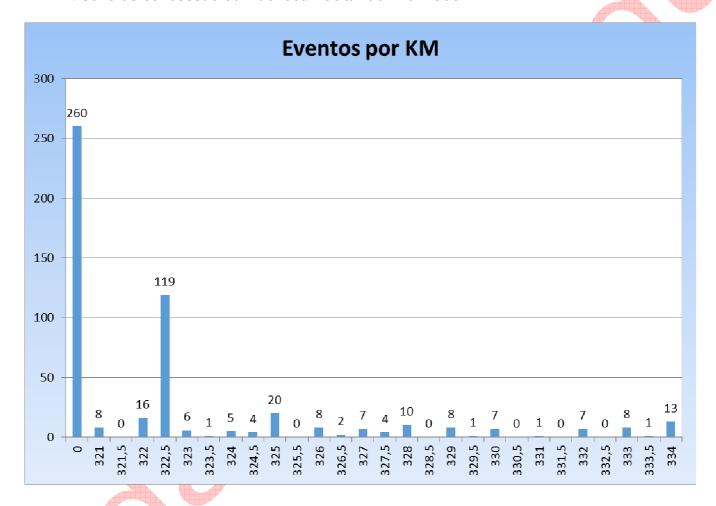
### 5. Manifestação por Localização





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	JAN	FEV	MAR	Total
NI	96	77	87	260
321	4	2	2	8
321,5				





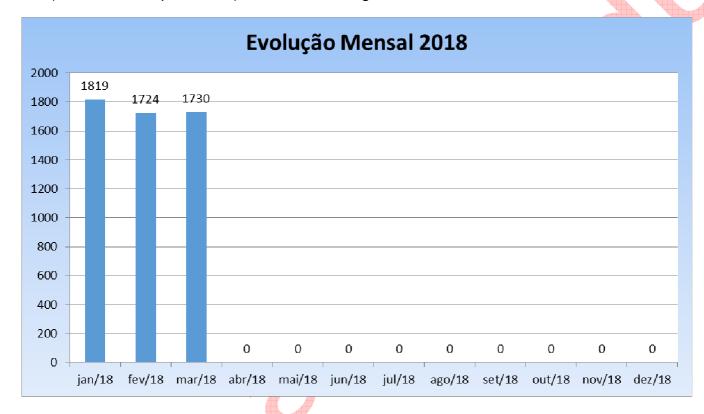
322	5	3	8	16
322,5	44	36	39	119
323		2	4	6
323,5			1	1
324	4	1		5
324,5	4			4
325	8	7	5	20
325,5				
326	1	3	4	8
326,5		1	1	2
327	2	3	2	7
327,5	2	1	1	4
328	4	2	4	10
328,5				
329	2	3	3	8
329,5		4	1	1
330	2	2	3	7
330,5				
331	1			1
331,5				
332	4	2	1	7
332,5				
333	3	2	3	8
333,5			1	1
334	6	1	6	13
TOTAL	192	148	176	516





# 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 2018:







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
ELOGIO	Operação/Conserv ação/Manutenção	Socorro Mecânico	Usuários elogiam atendimentos com reboque recebidos na rodovia.	Os elogios foram recepcionados pela concessionaria que tomou a liberdade de divulgar internamente para reconhecimento e incentivo aos seus colaboradores.
SOLICITAÇÃO	Praça de Pedágio	Outras formas de pagamento	Usuário solicita outras formas de pagamento nas praças de pedágio.	Solicit <mark>aç</mark> ões analisadas e respostas encaminhadas ao usuários.
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.
RESSARCIMENTO	Operação/Conserv ação/Manutenção	Objeto na pista de rolamento	Usuário solicita ressarcimento dos danos causados por objeto na rodovia.	Os pedidos de ressarcimento foram analisados de forma criteriosa, levando em consideração os relatórios internos e o contrato de concessão entre a concessionária e a ANTT. Usuários respondidos tempestivamente.





# 7. Apresentação das Manifestações

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

PROTOCOLO	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
14895	RECLAMAÇÃO	SITE	02/01/2018	Site	Retirado devido dados de confidencialidade	0,000	Retirado devido dados de confidencialidade	0	<b>A A</b>	Encerrado
14898	RECLAMAÇÃO	ANTT	02/01/2018	Administradoras TAG	Idem todos abaixo	0,000	Idem todos abaixo	3		Encerrado
14902	RESSARCIMENTO	EMAIL	02/01/2018	Socorro mecânico		322,500		39		Encerrado
14903	RECLAMAÇÃO	800	03/01/2018	Cobrança de pedágio para motos		322,500		4		Encerrado
14905	RECLAMAÇÃO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	03/01/2018	Isenção de cobrança		322,500		3		Encerrado
14918	RESSARCIMENTO	EMAIL	04/01/2018	Tinta		330,000		7		Encerrado
14919	RESSARCIMENTO	800	04/01/2018	Troco		322,500		2		Encerrado
14920	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	04/01/2018	Pavimento		321,000		7		Encerrado
14921	RECLAMAÇÃO	800	04/01/2018	Colaborador - Cabine		322,500		3		Encerrado
14929	RESSARCIMENTO	800	06/01/2018	Troco		322,500		1		Encerrado
14930	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	06/01/2018	Cobrança indevida/falta de cob		322,500		6		Encerrado
14931	RECLAMAÇÃO	800	06/01/2018	Socorro mecânico		325,000		5		Encerrado
14936	RECLAMAÇÃO	RECLAME AQUI	08/01/2018	Sistema automatico de cobrança		322,500		1		Encerrado
14937	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	08/01/2018	Objeto na pista de rolamento		327,000		6		Encerrado
14938	RECLAMAÇÃO	800	08/01/2018	Socorro mecânico		334,000		0		Encerrado
14941	RECLAMAÇÃO	800	08/01/2018	outras formas de pagamento		322,500		4		Encerrado
14944	RECLAMAÇÃO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	09/01/2018	outras formas de pagamento		322,500		5		Encerrado
14945	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	09/01/2018	colisão com cancela		322,500	>	5		Encerrado
14947	RESSARCIMENTO	800	10/01/2018	Troco		322,500		2		Encerrado
14948	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	11/01/2018	Objeto na pista de rolamento		324,500		4		Encerrado
14949	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	11/01/2018	Objeto na pista de rolamento		324,500		4		Encerrado
14950	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	11/01/2018	Objeto na pista de rolamento		324,500		4		Encerrado
14951	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	11/01/2018	Objeto na pista de rolamento		334,000		10		Encerrado
14954	RECLAMAÇÃO	SITE	11/01/2018	Fiscalização/Controle de veloc		0,000		0		Encerrado
14967	RESSARCIMENTO	800	12/01/2018	Troco		322,500		2		Encerrado
14969	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	12/01/2018	colisão com cancela		322,500		9		Encerrado
14970	RECLAMAÇÃO	800		outras formas de pagamento		322,500		3		Encerrado
14971	RESSARCIMENTO	800	14/01/2018	Troco		322,500		6		Encerrado
14972 14974	RESSARCIMENTO RESSARCIMENTO	800 SITE	14/01/2018	Troco		322,500 322,500		3 1		Encerrado Encerrado
14982	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	15/01/2018	colisão com cancela		322,500		15		Encerrado
14983	RESSARCIMENTO	EMAIL	15/01/2018	Socorro mecânico		332,000		10		Encerrado
14984	RECLAMAÇÃO	800		outras formas de pagamento		322,500		6		Encerrado
14985	RESSARCIMENTO	EMAIL	16/01/2018	Pavimento Pavimento		322,000		8		Encerrado
14986	RECLAMAÇÃO	800	16/01/2018	Area de Apoio		0,000		5		Encerrado
			or colors.		1	1			1	





14993	RESSARCIMENTO	800	17/01/2018	Troco		322,500		6	Encerrado
14998	RECLAMAÇÃO	EMAIL	18/01/2018	Nota Fiscal		322,500		4	Encerrado
15009	RECLAMAÇÃO	ANTT	19/01/2018	Negativa de Ressarcimento		0,000		2	Encerrado
15010	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	19/01/2018	Objeto na pista de rolamento		327,500		6	Encerrado
15011	RESSARCIMENTO	EMAIL	22/01/2018			326,000		5	Encerrado
15032	RECLAMAÇÃO	800	24/01/2018	Congestionamento/Interdição de		333,000		0	Encerrado
15036	RECLAMAÇÃO	SITE	24/01/2018	Administradoras TAG		0,000		0	Encerrado
15037	RECLAMAÇÃO	800	24/01/2018	Socorro mecânico		327,500		2	Encerrado
15039	RECLAMAÇÃO	800	25/01/2018	Congestionamento/Interdição de		328,000		6	Encerrado
15040	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	25/01/2018	Objeto na pista de rolamento		332,000		7	Encerrado
15043	RESSARCIMENTO	SITE	26/01/2018	Troco		322,500		0	Encerrado
15047	RECLAMAÇÃO	800	27/01/2018	outras formas de pagamento		322,500		2	Encerrado
15061	RECLAMAÇÃO	800	29/01/2018	Socorro mecânico		322,500		5	Encerrado
15062	RESSARCIMENTO	800	29/01/2018	Troco		322,500		0	Encerrado
15064	RECLAMAÇÃO	800	29/01/2018	Pavimento		325,000		1	Encerrado
15065	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	29/01/2018	colisão com cancela		322,500		10	Encerrado
15066	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	30/01/2018	Roçada/Pode/Corte de Árvores		334,000		10	Encerrado
15070	RESSARCIMENTO	EMAIL	30/01/2018	Pedras		325,000		10	Encerrado
15071	RECLAMAÇÃO	ECORODOVIAS	30/01/2018	Nota Fiscal		322,500		0	Encerrado
15075	RESSARCIMENTO	800	30/01/2018	Troco		322,500		1	Encerrado
15077	RECLAMAÇÃO	800	31/01/2018	Pavimento		332,000		0	Encerrado
15079	RECLAMAÇÃO	SITE	31/01/2018	Pavimento		0,000	<b>&gt;</b>	0	Encerrado
15081	RECLAMAÇÃO	SITE	31/01/2018	Ambulantes	•	0,000		1	Encerrado
15084	RECLAMAÇÃO	RECLAME AQUI	31/01/2018	Pavimento		0,000		3	Encerrado
15090	RECLAMAÇÃO	EMAIL	01/02/2018	Cobrança indevida/falta de cob		322,500		5	Encerrado
15092	RECLAMAÇÃO	SITE	01/02/2018	Fiscalização/Controle de veloc		0,000		0	Encerrado
15096	RECLAMAÇÃO	800	02/02/2018	Colaborador - Papa-filas		322,500		5	Encerrado
15098	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	03/02/2018	Objeto na pista de rolamento		329,000		5	Encerrado
15101	RECLAMAÇÃO	SITE	05/02/2018	Site		0,000		4	Encerrado
15102	RECLAMAÇÃO	SITE	05/02/2018	Site		0,000		4	Encerrado
15103	RECLAMAÇÃO	SITE	05/02/2018	Site		0,000		4	Encerrado
15104 15112	RECLAMAÇÃO RECLAMAÇÃO	SITE 800	05/02/2018	Site outras formas de pagamento		0,000 322,500		4	Encerrado Encerrado
15118	RECLAMAÇÃO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	05/02/2018	Socorro mecânico		332,000		4	Encerrado
15118	RECLAMAÇÃO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	05/02/2018	Colaborador - Cabine		322,000		4	Encerrado
15119	RECLAMAÇÃO	800	05/02/2018	Site		322,500		4	Encerrado
15120	RECLAMAÇÃO	SITE	06/02/2018	Site		0,000		3	Encerrado
· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·				· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·			<del></del>	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	





1912  REC_AMACAO   SITE											
15122   RECLAMAÇÃO   SITE   08022019   Sine   0.000   3   Crostrado   15124   RESSARCIMENTO   0.0000   150   16000000   150   16000000   15124   RESSARCIMENTO   0.0000000000000   0.000000000   15124   RESSARCIMENTO   0.0000000000000000000000000000000000	15121	RECLAMAÇÃO	SITE	06/02/2018	Site		0,000		3		Encerrado
1912    PESSARCIMENTO   ORGODO   Pura se   0.26.200   10   Discretario   ORGODO   Pura se   0.26.200   Pura se	15122	RECLAMAÇÃO	SITE	06/02/2018	Site		0,000		3		Encerrado
SECULAMAÇÃO   DIVENO DE   DECEMBRA   DECEM	15123	RECLAMAÇÃO	SITE	06/02/2018	Site		0,000		3		Encerrado
1970	15124	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	06/02/2018	Pedras		325,000		10		Encerrado
15152   RESARCIDIENTO   CORRECTION   ORIGINATOR   ORIGI	15126	RECLAMAÇÃO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	06/02/2018	APH		326,000		5		Encerrado
1913   RESSARCIMENTO   UNIVO DEL   1917	15130	RESSARCIMENTO		08/02/2018	Troco		322,500		3		Encerrado
15154   RESCAMAÇÃO   SITE   0902/2018   Site   0,000   0   Receivable   15150   RESCAMAÇÃO   0   0   0   0   0   0   0   0   0	15132	RESSARCIMENTO	OCORRÊNCIA	08/02/2018	colisão com cancela		322,500		9		Encerrado
15136   RESUARAÇÃO   STE   08/02/2018   Site   0.000   0   Encernado   15136   RECLAMAÇÃO   STE   08/02/2018   Site   0.000   0   Encernado   15136   RECLAMAÇÃO   STE   08/02/2018   Site   0.000   0   Encernado   15136   RECLAMAÇÃO   STE   08/02/2018   Site   0.000   0   Encernado   15140   RECLAMAÇÃO   STE   08/02/2018   Site   0.000   0   Encernado   15144   RECLAMAÇÃO   STE   08/02/2018   Site   0.000   0   Encernado   15144   RECLAMAÇÃO   STE   08/02/2018   Site   0.000   0   Encernado   15144   RECLAMAÇÃO   STE   08/02/2018   Site   0.000   0   Encernado   15146   RESUARAÇÃO   STE   08/02/2018   Site   0.000   0   Encernado   15145   RECLAMAÇÃO   STE   08/02/2018   Site   0.000   33/000   2   Encernado   15145   RECLAMAÇÃO   STE   08/02/2018   Site   0.000   33/000   2   Encernado   15145   RECLAMAÇÃO   STE   08/02/2018   Site   0.000   33/000   2   Encernado   15145   RECLAMAÇÃO   STE   08/02/2018   Site   0.000   33/000   33/000   4   Encernado   15145   RECLAMAÇÃO   STE   08/02/2018   Site   0.000   STE   STE   0.000			OCORRÊNCIA						9		Encerrado
1515    RECLAMAÇÃO   SITE   0509/2018   Site   0.000   0   Enermido   0.000   0   Enermid	15134	RESSARCIMENTO		08/02/2018	Troco		322,500		3		Encerrado
15137   RECLAMAÇÃO   SITE   08/02/2018   Site   0,000   0   Encertado			OCORRÊNCIA		,				AH7		
15138   RECLAMAÇÃO   SITE   09/02/2018   Site   0,000   0   Encernado	15136	RECLAMAÇÃO	SIIE	09/02/2018	Site		322,000		0		Encerrado
15140   RECLAMAÇÃO   SITE   0902/2018   Site   0,000   0   Encernado	15137	RECLAMAÇÃO	SITE	09/02/2018	Site		0,000		0		Encerrado
STE44	15138	RECLAMAÇÃO	SITE	09/02/2018	Site		0,000		0		Encerrado
16146   RESSARCIMENTO   EMAIL   000/2018   Objeto na pieta de rolamento   327,000   5   Encerrado   15159   RECLAMAÇÃO   SITE   000/202018   Sine   0.000   0   0.000   0   Encerrado   151519   RECLAMAÇÃO   800   090/202018   Ostro objeto   090/202018   000/202018											
Fish   RECLAMAÇÃO   SITE   0.09022018   Site   0.000   0   Encerrado   15152   RECLAMAÇÃO   800   0.09022018   Socror medinico   334.000   2   Encerrado   15152   RECLAMAÇÃO   800   0.09022018   Outras formas de pagamento   322,500   5   Encerrado   15157   RECLAMAÇÃO   800   10/02/2018   Colaborador - SAU Mecânico   321,000   4   Encerrado   15159   RECLAMAÇÃO   CONRENIONA   11/02/2018   Colaborador - Aux. de Pista   322,500   1   Encerrado   15160   RESSARCIMENTO   CONRENIONA   14/02/2018   Colaborador - Aux. de Pista   322,500   5   Encerrado   15161   RECLAMAÇÃO   CONRENIONA   14/02/2018   Colaborador - Aux. de Pista   322,500   5   Encerrado   15161   RECLAMAÇÃO   CONRENIONA   14/02/2018   Colaborador - Aux. de Pista   322,500   1   Encerrado   15160   RESSARCIMENTO   EMAIL   14/02/2018   Pavimento   325,000   4   Encerrado   15167   RECLAMAÇÃO   SITE   14/02/2018   Pavimento   325,000   4   Encerrado   15181   RECLAMAÇÃO   SITE   14/02/2018   Pavimento   3000   4   Encerrado   15182   RESSARCIMENTO   BOO   17/02/2018   Tico   322,500   4   Encerrado   15183   RESSARCIMENTO   800   17/02/2018   Tico   322,500   4   Encerrado   15188   RECLAMAÇÃO   RE		RECLAMAÇÃO							100000		
15151   RECLAMAÇÃO   800   890/22018   Socorro mecânico   334,000   2   Encerrado   15152   RECLAMAÇÃO   800   890/22018   Colaborador - SAU Mecânico   322,500   5   Encerrado   15157   RECLAMAÇÃO   800   10/02/2018   Colaborador - SAU Mecânico   321,000   4   Encerrado   15159   RECLAMAÇÃO   LUNGO DE COORRENCIA   11/02/2018   Colaborador - Aux. de Pista   322,500   1   Encerrado   151610   RESSARCIMENTO   LUNGO DE COORRENCIA   11/02/2018   Colaborador - Aux. de Pista   322,500   5   Encerrado   151610   RECLAMAÇÃO   800   14/02/2018   Colaborador - Aux. de Pista   322,500   1   Encerrado   151610   RECLAMAÇÃO   800   14/02/2018   Colaborador - Aux. de Pista   322,500   1   Encerrado   151617   RECLAMAÇÃO   SITE   14/02/2018   Pavimento   325,000   4   Encerrado   151617   RECLAMAÇÃO   SITE   14/02/2018   Pavimento   325,000   4   Encerrado   151618   RESSARCIMENTO   LUNGO DE COORRENCIA   16/02/2018   Octores   16/02/2018   Oc									45545510017		
15152   RECLAMAÇÃO   800   0902/2018   outras formas de pagamento   322,500   5   Encerrado									ED.		
15159   RECLAMAÇÃO   CORRENCIA   1/02/2018   Colaborador - Aux. de Pista   322,500   1   Encerrado   15161   RECLAMAÇÃO   600   14/02/2018   Objeto na pista de rolamento   325,000   5   Encerrado   15166   RESSARCIMENTO   EMAIL   14/02/2018   Pavímento   325,000   4   Encerrado   15167   RECLAMAÇÃO   SITE   14/02/2018   Pavímento   325,000   4   Encerrado   15167   RECLAMAÇÃO   SITE   14/02/2018   Pavímento   0,000   0   Encerrado   15181   RECLAMAÇÃO   SITE   14/02/2018   Pavímento   0,000   0   Encerrado   15182   RESSARCIMENTO   UNIÇO DE OCORRENCIA   16/02/2018   Objeto na pista de rolamento   325,000   6   Encerrado   15183   RESSARCIMENTO   800   17/02/2018   Troco   322,500   1   Encerrado   15188   RECLAMAÇÃO   RECLAMAÇÃO   800   19/02/2018   Objeto na pista de rolamento   322,500   3   Encerrado   15195   RECLAMAÇÃO   RECLAMAÇÃO   ELIVORO DE AQUI   15196   RECLAMAÇÃO   CORRENCIA   600/2018   Pavímento   322,500   4   Encerrado   15196   RECLAMAÇÃO   ECORRENCIA   600/2018   Pavímento   600/2											
15180   RESSARCIMENTO   CORRENCIA   1/02/2018   1/02/2018   Colaborador - Aux de Pista   322,500   5   Encerrado   15181   RECLAMAÇÃO   800   14/02/2018   Pavimento   325,000   4   Encerrado   15186   RESSARCIMENTO   EMAIL   14/02/2018   Pavimento   325,000   4   Encerrado   15181   RECLAMAÇÃO   SITE   14/02/2018   Pavimento   0,000   0   Encerrado   15181   RECLAMAÇÃO   SITE   16/02/2018   Outras formas de pagamento   0,000   0   Encerrado   15182   RESSARCIMENTO   CORRENCIA   16/02/2018   Objeto na pista de rolamento   325,000   6   Encerrado   15183   RESSARCIMENTO   800   17/02/2018   Troco   322,500   1   Encerrado   15188   RECLAMAÇÃO   800   19/02/2018   Outras formas de pagamento   322,500   3   Encerrado   15195   RECLAMAÇÃO   RECLAMAÇÃO   21/02/2018   Outras formas de pagamento   322,500   3   Encerrado   15196   RECLAMAÇÃO   RECLAMAÇÃO   21/02/2018   Outras formas de pagamento   322,500   4   Encerrado   15199   RECLAMAÇÃO   CORRENCIA   21/02/2018   Outras formas de pagamento   322,500   4   Encerrado   15199   RECLAMAÇÃO   21/02/2018   Outras formas de pagamento   322,500   2   Encerrado   15205   RECLAMAÇÃO   800   22/02/2018   Pavimento   0,000   0   Encerrado   15205   RECLAMAÇÃO   800   22/02/2018   Pavimento   0,000   0   Encerrado   15215   RECLAMAÇÃO   800   22/02/2018   Pavimento   330,000   1   Encerrado   15215   RECLAMAÇÃO   800   20/02/2018   Pavimento   332,000   0   Encerrado   15215   RECLAMAÇÃO   800   20/02/2018   Pavimento   332,000   0   Encerrado   15217   RECLAMAÇÃO   SITE   26/02/2018   Pavimento   332,000   0   Encerrado   15218   RESARCIMENTO   EMAIL   26/02/2018   Objeto na pista de rolamento   322,500   0   Encerrado   15218   RESARCIMENTO   EMAIL   26/02/2018   Objeto na pista de rolamento   322,500   0   Encerrado   15217   RECLAMAÇÃO   SITE   26/02/2018   Objeto na pista de rolamento   322,500   0   Encerrado   15218   RESARCIMENTO   EMAIL   26/02/2018   Objeto na pista de rolamento   322,500   0   Encerrado   15218   RESARCIMENTO   EMAIL   26/02/2018   Objeto na pista	15157	RECLAMAÇÃO	800	10/02/2018	Colaborador - SAU Mecânico		321,000		4		Encerrado
15161   RECLAMAÇÃO   800   14/02/2018   Colaborador - Aux. de Pista   322.500   1   Encerrado	15159	RECLAMAÇÃO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	11/02/2018	Colaborador - Aux. de Pista		322,500		1		Encerrado
15161   RECLAMAÇÃO   800   14/02/2018   Pavimento   325.000   1   Encerrado	15160	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	11/02/2018	Objeto na pista de rolamento		325,000		5		Encerrado
15167   RECLAMAÇÃO   SITE   14/02/2018   Pavimento   0,000   0   0   Encerrado	15161	RECLAMAÇÃO		14/02/2018	Colaborador - Aux. de Pista		322,500		1		Encerrado
15181   RECLAMAÇÃO   CORRÊNCIA   16/02/2018   Objeto na pista de rolamento   322,500   4   Encerrado	15166	RESSARCIMENTO	EMAIL	14/02/2018	Pavimento	•	325,000	7	4		Encerrado
15181   RECLAMAÇÃO   OCORRÊNCIA   16/02/2018   Objeto na pista de rolamento   325,000   6   Encerrado	15167	RECLAMAÇÃO	SITE	14/02/2018	Pavimento		0,000		0		Encerrado
15182   RESSARCIMENTO   OCORRÊNCIA   16/02/2018   Objeto na pista de rolamento   325,000   1   Encerrado	15181	RECLAMAÇÃO	OCORRÊNCIA	16/02/2018	outras formas de pagamento		322,500		4		Encerrado
15188   RECLAMAÇÃO   800   19/02/2018   outras formas de pagamento   322,500   3   Encerrado	15182	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	16/02/2018	Objeto na pista de rolamento		325,000		6		Encerrado
15195   RECLAMAÇÃO   RECLAME AQUI   21/02/2018   outras formas de pagamento   322,500   4   Encerrado	15183	RESSARCIMENTO	800	17/02/2018	Troco		322,500		1		Encerrado
15196   RECLAMAÇÃO   COORRÊNCIA   21/02/2018   Colaborador - Aux. de Pista   322,500   2   Encerrado   15199   RECLAMAÇÃO   ECORODOVIAS   22/02/2018   Pavimento   0,000   0   Encerrado   15204   RESSARCIMENTO   EMAIL   22/02/2018   Colaborador - Cabine   22/02/2018   Colaborador - Cabine   22/02/2018   Colaborador - Cabine   322,500   8   Encerrado   15205   RECLAMAÇÃO   800   22/02/2018   Pavimento   330,000   1   Encerrado   15211   RESSARCIMENTO   EMAIL   24/02/2018   Pavimento   329,000   6   Encerrado   15213   RECLAMAÇÃO   800   25/02/2018   Colaborador - Cabine   322,500   1   Encerrado   15215   RECLAMAÇÃO   800   25/02/2018   Colaborador - Cabine   322,500   1   Encerrado   15215   RECLAMAÇÃO   800   25/02/2018   Pavimento   332,000   0   Encerrado   15217   RECLAMAÇÃO   SITE   26/02/2018   Edificações e Instalações   Oper   325,000   5   Encerrado   Encerrado   15218   RESSARCIMENTO   EMAIL   26/02/2018   Objeto na pista de rolamento   322,500   10   Encerrado   E	15188	RECLAMAÇÃO		19/02/2018	outras formas de pagamento		322,500		3		Encerrado
15199   RECLAMAÇÃO   ECORODOVIAS   22/02/2018   Pavimento   0,000   0   0   0	15195		AQUI		outras formas de pagamento		322,500		4		Encerrado
15204   RESSARCIMENTO   EMAIL   22/02/2018   colisão com cancela   322,500   8   Encerrado     15205   RECLAMAÇÃO   800   22/02/2018   Pavimento   330,000   1   Encerrado     15211   RESSARCIMENTO   LIVRO DE OCORRÊNCIA   24/02/2018   Pedras   329,000   6   Encerrado     15213   RECLAMAÇÃO   800   25/02/2018   Colaborador - Cabine   322,500   1   Encerrado     15215   RECLAMAÇÃO   800   26/02/2018   Pavimento   332,000   0   Encerrado     15217   RECLAMAÇÃO   SITE   26/02/2018   Edificações e Instalações Oper   325,000   5   Encerrado     15218   RESSARCIMENTO   EMAIL   26/02/2018   Objeto na pista de rolamento   322,500   10   Encerrado     15219   RECLAMAÇÃO   RECLAME   27/02/2018   Outras formas de paramento   322,500   Constructivo   Constru		1	OCORRÊNCIA								
15205   RECLAMAÇÃO   800   22/02/2018   Pavimento   330,000   1   Encerrado										+	
15211   RESSARCIMENTO   CORRÊNCIA   24/02/2018   Pedras   329,000   6   Encerrado											
15213   RECLAMAÇÃO   800   25/02/2018   Colaborador - Cabine   322,500   1     Encerrado   15215   RECLAMAÇÃO   800   26/02/2018   Pavimento   332,000   0   Encerrado   15217   RECLAMAÇÃO   SITE   26/02/2018   Edificações e Instalações   Oper   325,000   5   Encerrado   15218   RESSARCIMENTO   EMAIL   26/02/2018   Objeto na pista de rolamento   322,500   10   Encerrado   15219   RECLAMAÇÃO   RECLAME   27/02/2018   Outras formas de pagamento   322,500   323,500   Constitutivo   Co	15211	RESSARCIMENTO	LIVRO DE	24/02/2018	Pedras		329,000		6		
15217         RECLAMAÇÃO         SITE         26/02/2018         Edificações e Instalações Oper         325,000         5         Encerrado           15218         RESSARCIMENTO         EMAIL         26/02/2018         Objeto na pista de rolamento         322,500         10         Encerrado           15219         RECLAMAÇÃO         RECLAME         27/02/2018         outras formas de pagamento         322,500         0         Focerrado			800						·		
15217 RECLAMAÇÃO SITE 26/02/2018 Oper S25,000 S Encerrado  15218 RESSARCIMENTO EMAIL 26/02/2018 Objeto na pista de rolamento 322,500 10 Encerrado  15219 RECLAMAÇÃO RECLAME 27/02/2018 outras formas de pagamento 323,500 0 Encerrado	15215	RECLAMAÇÃO	800	26/02/2018			332,000		0		Encerrado
15219 RECLAMAÇÃO RECLAME 27/02/2018 outras formas de pagamento 322.500	15217	RECLAMAÇÃO	SITE	26/02/2018			325,000		5		Encerrado
	15218	RESSARCIMENTO		26/02/2018	Objeto na pista de rolamento		322,500		10		Encerrado
	15219	RECLAMAÇÃO		27/02/2018	outras formas de pagamento		322,500		0		Encerrado





										- 5 4
15220	RECLAMAÇÃO	SITE	27/02/2018	Pavimento		0,000		4		Encerrado
15221	RECLAMAÇÃO	SITE	27/02/2018	Pavimento Pavido Fadanal		0,000		5		Encerrado
15222	RECLAMAÇÃO	SITE LIVRO DE	27/02/2018	Policia Rodoviária Federal		0,000		0		Encerrado
15232	RESSARCIMENTO	OCORRÊNCIA	28/02/2018	Objeto na pista de rolamento		325,000		10		Encerrado
15234	RECLAMAÇÃO	ANTT	01/03/2018			0,000		3		Encerrado
15235	RECLAMAÇÃO					322,500		4		Encerrado
15238 15243	RECLAMAÇÃO RECLAMAÇÃO	SITE SITE	01/03/2018	Site DFE - Recibo de Pedágio		0,000 322,500		3 2		Encerrado Encerrado
		LIVRO DE								
15249	RESSARCIMENTO	OCORRÊNCIA	01/03/2018	Objeto na pista de rolamento		333,000		9		Encerrado
15250	RECLAMAÇÃO	ANTT	02/03/2018	Edificações e Instalações Oper		334,000		2		Encerrado
15252	RECLAMAÇÃO	SITE	02/03/2018	Site		0,000		2		Encerrado
15253	RESSARCIMENTO	800	02/03/2018	Troco		322,500		6		Encerrado
15254	RECLAMAÇÃO	800	02/03/2018	Colaborador - Aux. de Pista		322,500		4		Encerrado
15255	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	04/03/2018	colisão com cancela		322,000		7		Encerrado
15256	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	05/03/2018	Pavimento		0,000		7		Encerrado
15271	RECLAMAÇÃO	800	06/03/2018	colisão com cancela		322,500		4		Encerrado
15279	RECLAMAÇÃO	800	07/03/2018	Sistema automatico de cobrança		322,500		4		Encerrado
15282	RECLAMAÇÃO	800	09/03/2018	Fiscalização/Controle de veloc		0,000		1	T	Encerrado
15283	RECLAMAÇÃO	ANTT	09/03/2018	Pavimento		0,000		1		Encerrado
15298	RECLAMAÇÃO	SITE	12/03/2018	Cobrança indevida/falta de cob		322,500		6		Encerrado
15302	RESSARCIMENTO	SITE	13/03/2018	Cobrança indevida/falta de cob		322,500		4		Encerrado
15307	RECLAMAÇÃO	800	13/03/2018	Pavimento		321,000		5		Encerrado
15308	RESSARCIMENTO	EMAIL	13/03/2018			328,000		8		Encerrado
15310	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	14/03/2018	colisão com cancela		322,500		4		Encerrado
15312	RECLAMAÇÃO	SITE	14/03/2018	Policia Rodoviária Federal		0,000	<b>*</b>	0		Encerrado
15313	RECLAMAÇÃO	800	14/03/2018	Pavimento	4	0,000		1		Encerrado
15315	RESSARCIMENTO	SITE	14/03/2018	Cobrança indevida/falta de cob		0,000	•	5		Encerrado
15326	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	17/03/2018	Objeto na pista de rolamento		323,000		7		Encerrado
15327	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	17/03/2018	Objeto na pista de rolamento		323,000		7		Encerrado
15328	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	17/03/2018	Objeto na pista de rolamento		323,000		7		Encerrado
15331	RESSARCIMENTO	EMAIL	19/03/2018	Objeto na pista de rolamento	Boa tarde! No dia 10/03/2018 por volta das 14:15h ao atravessar a ponte, uma placa (não especificar qual material) pesada, veio sobre o meu carro arranhando a parte da frente, a lateral, quebrou o parabrisa e meu retrovisor (lado do motorista). Terminei de atravessar a ponte sem trocar de faixa e logo após passar pelo pedágio parei para falar com o funcionário da Ecoponte que me orientou entrar em contato com o 0800. Precisei logo fazer o conserto do retrovisor para seguir viagem. Conforme as orientações do 0800 estou enviando as fotos em anexo ( não tirei foto do	0,000		0	Aguardando envio das documentações.	Suspenso





					retrovisor quebrado, pois como falei, fiz logo o conserto e as fotos registrei após contato).Aguardo retorno. Obrigada. Samanta			
15337	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	19/03/2018	colisão com cancela	Ao passar pela cabine a cancela acrreou e bateu com força no teto do carro,causando mossa no teto.	322,500	7	Encerrado
15340	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	20/03/2018	Pavimento	Ontem sentido Niterói na altura do Vão Central tive meu pneu furado por material ponteagudo, pela 2° vez que o mesmo está na estrutura, uma ponta de vergalhão que sobe e desce com o movimento da Ponte, o mesmo está na estrutura da rodovia, fica dentro da junta da estrutura da Ponte. OBS: Evento ocorreu no dia 20/03, por volta de 1h.	328,000	0	Encerrado
15341	RESSARCIMENTO	800	20/03/2018	Troco	Usuário informa que passou no dia 20/03/2018 às 11h47m cabine 013 colaborador C00700004 deu uma cédula de R\$20,00 e 2 moedas de R\$0,10, por ser um caminhão toko da transportadora "Bons Amigos", pagaria R\$8,20 e recebeu apenas uma cédula de R\$2,00 faltando R\$10,00, no momento da passagem usava um relógio e uma camisa azul com a bandeira do brasil.	322,500	4	Encerrado
15367	RECLAMAÇÃO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	22/03/2018	Socorro mecânico	Ao retirar o carro do Pátio da Ecoponte, acompanhado por um guarda e um agente da Ecoponte, percebi que faltava um pertence deixado no carro. Trata-se de um relógio da marca Nixon o qual possuo a caixa e modelo do mesmo.	333,000	3	Encerrado
15370	RECLAMAÇÃO	800	23/03/2018	outras formas de pagamento	Usuária informa que seu motorista passou na praça de pedágio no dia 21/03/2018 por volta de 13hs13min, o mesmo foi informado que deveria pagar em 48hs e então retornou até a praça de pedágio no dia 22/03/2018 e ao parar na praça para pagar, notou que havia esquecido o termo e a pessoa que fez seu atendimento (Um rapaz) disse que não poderia receber o pagamento sem o termo, o horario foi ás 15hs59min na pista automatica da esquerda.	322,500	1	Encerrado
15373	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	24/03/2018	Objeto na pista de rolamento	Ao passar pelo Vão Central uma barra de ferro veio a danificar o parachoque do meu carro, causando danos.	329,000	3	Encerrado





15375	RESSARCIMENTO	800	26/03/2018	Troco	322,500	0		Encerrado
15379	RESSARCIMENTO	SITE	26/03/2018	Objeto na pista de rolamento	325,000	0		Em análi <mark>se</mark>
15381	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	26/03/2018	Pedras	329,000	0		Em análise
15383	RESSARCIMENTO	EMAIL	26/03/2018	Objeto na pista de rolamento	323,000	0		Em análise
15385	RECLAMAÇÃO	ECORODOVIAS	26/03/2018	DFE - Recibo de Pedágio	322,500	0	Aguardando envio das documentações.	Suspenso
15386	RECLAMAÇÃO	EMAIL	26/03/2018	DFE - Recibo de Pedágio	322,500	1		Encerrado
15390	RECLAMAÇÃO	800	26/03/2018	Cédula com defeito	322,500	1		Encerrado
15391	RECLAMAÇÃO	800	26/03/2018	Colaborador - Papa-filas	322,500	0		Encerrado
15396	RECLAMAÇÃO	SITE	27/03/2018	Policia Rodoviária Federal	0,000	1		Encerrado
15397	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	27/03/2018	Objeto na pista de rolamento	325,000	0		Em análise
15398	RECLAMAÇÃO	ANTT	28/03/2018	Outras Concessionárias	0,000	0		Encerrado
15399	RESSARCIMENTO	800	28/03/2018	Troco	322,500	0		Encerrado
15401	RECLAMAÇÃO	RECLAME AQUI	28/03/2018	Sistema automatico de cobrança	322,500	1		Encerrado
15402	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	28/03/2018	Colisão com viatura	334,000	0		Em análise
15407	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	29/03/2018	Colisão com viatura	334,000	0		Em análise
15408	RECLAMAÇÃO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	31/03/2018	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 30, 31 e 32.









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 Janeiro a Março de 2018; requeridas pelo poder concedente.

As reclamações tiveram como fator predominante o website da concessionária, as juntas de dilatação devido ao aumento do espaçamento com a variação de temperatura e outras formas de pagamento

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 abril de 2018,

Concessionária Ponte Rio-Niterói S/A – Ecoponte

Gerson da Silva

Ouvidor