

Relatório Trimestral de Reclamações e Sugestões dos Usuários

**Abril a Junho/2018
Ano 2018**



Concessionária Ponte Rio-Niterói S.A. - Ecoponte

Niterói, 11 de Julho de 2018

Índice

1.	Introdução	3
2.	Tabela Resumo	6
3.	Análise dos Dados	65
3.1.	Tempo de Resposta ao Usuário	65
3.2.	Período atual x Mesmo período em anos anteriores	65
3.3.	Manifestações por Canal de Comunicação	66
3.4.	Manifestações por Área	67
3.5.	Manifestações por Tipo	68
3.6.	Reclamações por Área	69
3.7.	Solicitações por Área	70
3.8.	Sugestões por Área	71
3.9.	Ressarcimento por Área	72
3.10.	Elogios por Área	73
3.11.	Denúncias por Área	74
3.12.	Informações por Área	75
4.	Detalhamento das Manifestações	76
4.1.	Reclamações	76
4.2.	Sugestões	78
4.3.	Solicitações	79
5.	Manifestação por Localização	80
6.	Medidas tomadas para o tratamento das principais manifestações registradas no período....	82
7.	Apresentação das Manifestações	84
8.	Material de Comunicação com o Usuário	102
9.	Conclusão	103

Cópia não controlada

1. Introdução

O presente relatório tem por objetivo apresentar os registros realizados pela Ouvidoria da Concessionária Ponte Rio-Niterói S/A - EcoPONTE, durante o segundo trimestre do ano 2018, contemplando os meses de Abril a Junho 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)

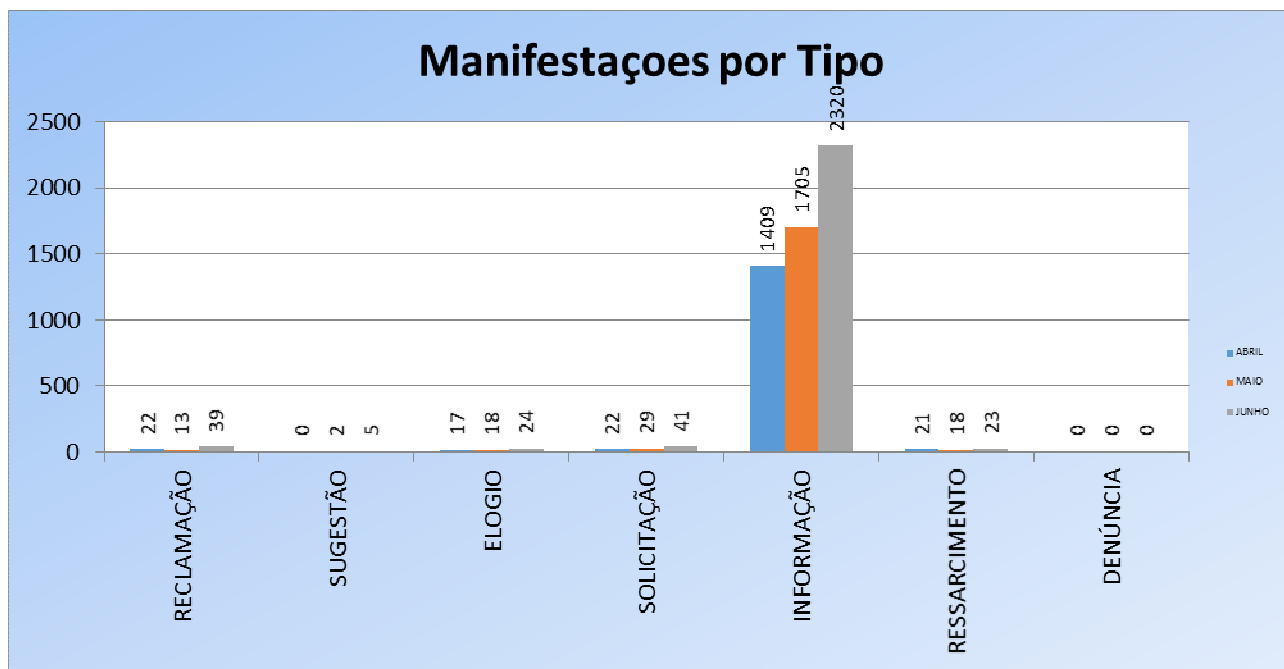
Desta forma podemos complementar os dados de abril a junho conforme tabela abaixo para exemplificar dentro do mesmo critério a dinâmica do Sistema SGR:

Sistema / Mês	SGR Ouvidoria – Processos	SGR Ouvidoria – Atendimentos	TOTAL
Abril	132	1359	1491
Maio	141	1644	1785
Junho	194	2258	2452
TOTAL	467	5261	5728

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

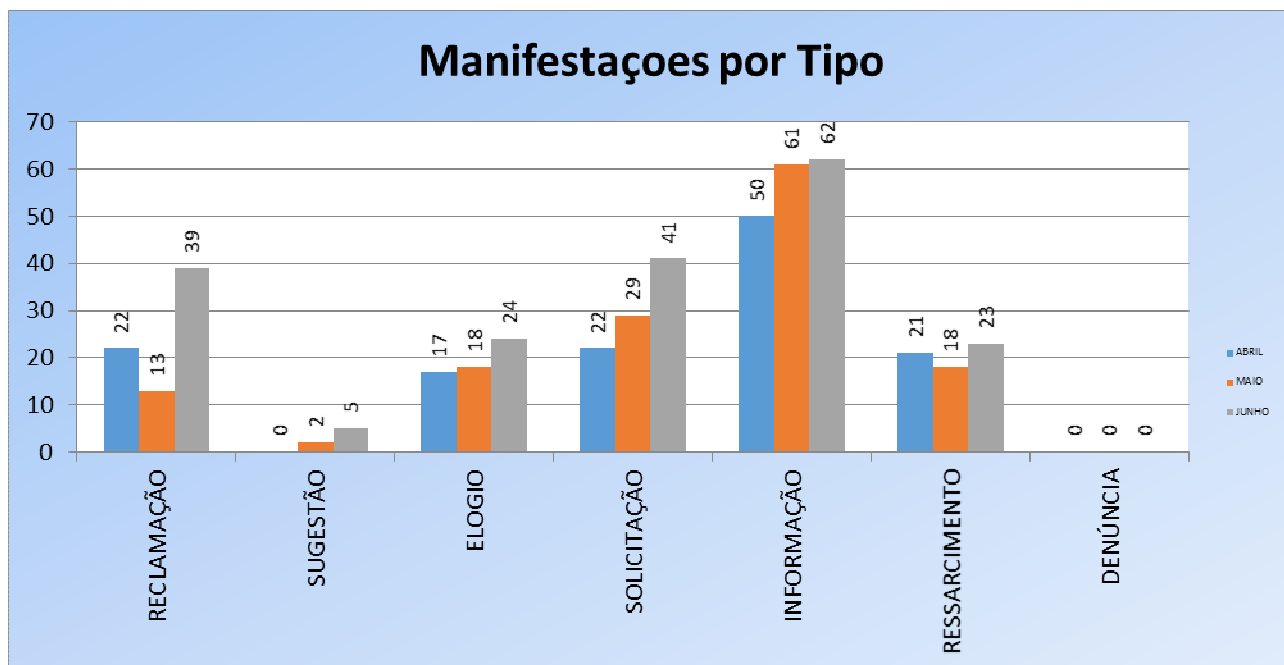
Nesse período foram registradas 5.728 (Cinco mil setecentos e vinte e oito) manifestações dos usuários.

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



TIPO	Total	%
RECLAMAÇÃO	74	1,29
SUGESTÃO	7	0,12
ELOGIO	59	1,03
SOLICITAÇÃO	92	1,61
INFORMAÇÃO	5434	94,87
RESSARCIMENTO	62	1,08
DENÚNCIA	0	0,0
Total	5728	100

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



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

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

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

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

2. Tabela Resumo

As manifestações dos usuários ocorridas nos meses de Abril a Junho de 2018 estão relacionadas como segue:

Resumo das manifestações
Manifestação Trimestral - Referente ao mês de Abril a Junho 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
15409	ELOGIO	800	01/04/2018	Socorro mecânico	Devido informações confidenciais os textos foram retirados desta coluna	333,00	Devido informações confidenciais os textos foram retirados desta coluna	0	-	Encerrado
15410	RECLAMAÇÃO	SITE	02/04/2018	Polícia Rodoviária Federal		0,00		0	-	Encerrado
15411	INFORMAÇÃO	EMAIL	02/04/2018	Cursos		0,00		0	-	Encerrado
15412	RECLAMAÇÃO	SITE	02/04/2018	Twitter		334,00		4	-	Encerrado
15413	SOLICITAÇÃO	SITE	02/04/2018	Cursos		0,00		0	-	Encerrado

15414	INFORMAÇÃO	SITE	02/04/2018	Currículo		0,00		0	-	Encerrado
15415	ELOGIO	800	02/04/2018	Socorro mecânico		324,00		0	-	Encerrado
15416	INFORMAÇÃO	SITE	02/04/2018	Outros para outros assuntos		0,00		0	-	Encerrado
15417	INFORMAÇÃO	EMAIL	02/04/2018	Cursos		0,00		0	-	Encerrado
15418	INFORMAÇÃO	EMAIL	02/04/2018	Cursos		0,00		0	-	Encerrado
15419	ELOGIO	800	02/04/2018	Socorro mecânico		325,00		0	-	Encerrado
15420	ELOGIO	800	02/04/2018	Socorro mecânico		324,00		0	-	Encerrado
15421	RESSARCIMENTO	800	02/04/2018	Troco		322,50		2	-	Encerrado

15422	ELOGIO	800	02/04/2018	Socorro mecânico		334,00		1	-	Encerrado
15423	RESSARCIMENTO	EMAIL	03/04/2018	Outros de Praça de Pedágio		322,00		9	-	Encerrado
15424	SOLICITAÇÃO	SITE	03/04/2018	Outras formas de pagamento		322,50		2	-	Encerrado
15425	INFORMAÇÃO	SITE	03/04/2018	Currículo		0,00		0	-	Encerrado
15426	INFORMAÇÃO	SITE	03/04/2018	Currículo		0,00		0	-	Encerrado
15427	SOLICITAÇÃO	SITE	03/04/2018	Imagens		322,50		0	-	Encerrado
15428	INFORMAÇÃO	SITE	03/04/2018	Meio Ambiente		0,00		0	-	Encerrado
15429	ELOGIO	800	03/04/2018	Socorro mecânico		324,00		0	-	Encerrado

15430	INFORMAÇÃO	EMAIL	03/04/2018	Currículo		0,00		0	-	Encerrado
15431	SOLICITAÇÃO	SITE	03/04/2018	Outras formas de pagamento		322,00		2	-	Encerrado
15432	RESSARCIMENTO	SITE	04/04/2018	Pavimento		329,00		8	-	Encerrado
15433	INFORMAÇÃO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	04/04/2018	Fornecedores		334,00		1	-	Encerrado
15434	RESSARCIMENTO	EMAIL	04/04/2018	Objeto na pista de rolamento		327,00		7	-	Encerrado
15435	RESSARCIMENTO	800	04/04/2018	Troco		322,50		3	-	Encerrado
15436	RESSARCIMENTO	800	04/04/2018	Troco		322,50		3	-	Encerrado
15437	INFORMAÇÃO	800	05/04/2018	Outras formas de pagamento		322,50		2	-	Encerrado

15438	INFORMAÇÃO	EMAIL	05/04/2018	Fiscalização/Controle de veloc		334,00		3	-	Encerrado
15439	INFORMAÇÃO	SITE	05/04/2018	Congestionamento/Interdição de		0,00		0	-	Encerrado
15440	RESSARCIMENTO	800	05/04/2018	Troco		322,50		3	-	Encerrado
15441	RECLAMAÇÃO	EMAIL	06/04/2018	DFE - Recibo de Pedágio		322,50		1	-	Encerrado
15442	INFORMAÇÃO	EMAIL	06/04/2018	Cursos		0,00		0	-	Encerrado
15443	ELOGIO	800	07/04/2018	Socorro mecânico		333,00		0	-	Encerrado
15444	SOLICITAÇÃO	800	07/04/2018	Declarações		333,00		3	-	Encerrado
15445	ELOGIO	800	08/04/2018	Socorro mecânico		322,00		0	-	Encerrado

15446	RESSARCIMENTO	LIVRO DE Ocorrência	08/04/2018	Pedras		332,00		5	-	Encerrado
15447	INFORMAÇÃO	SITE	09/04/2018	Outros de Infra Estrutura		0,00		0	-	Encerrado
15448	INFORMAÇÃO	SITE	09/04/2018	Outros de Oper. Conser e Manut		0,00		1	-	Encerrado
15449	SOLICITAÇÃO	SITE	09/04/2018	Imagens		334,00		1	-	Encerrado
15450	RECLAMAÇÃO	SITE	09/04/2018	Outras formas de pagamento		322,50		1	-	Encerrado
15451	INFORMAÇÃO	SITE	09/04/2018	Currículo		0,00		0	-	Encerrado
15452	RECLAMAÇÃO	SITE	09/04/2018	Mergulhão Praça Renascença		334,00		1	-	Encerrado
15453	ELOGIO	800	09/04/2018	Socorro mecânico		322,50		1	-	Encerrado

15454	INFORMAÇÃO	SITE	09/04/2018	Sistema automatico de cobrança		322,50		1	-	Encerrado
15455	INFORMAÇÃO	SITE	09/04/2018	Fiscalização/Controle de veloc		334,00		1	-	Encerrado
15456	SOLICITAÇÃO	EMAIL	09/04/2018	Outras formas de pagamento		322,50		5	-	Encerrado
15457	INFORMAÇÃO	SITE	10/04/2018	Currículo		0,00		0	-	Encerrado
15458	SOLICITAÇÃO	EMAIL	10/04/2018	Patrocínio		0,00		0	-	Encerrado
15459	RECLAMAÇÃO	800	11/04/2018	Limpeza de pista		322,50		3	-	Encerrado
15460	INFORMAÇÃO	EMAIL	11/04/2018	Cursos		0,00		0	-	Encerrado
15461	INFORMAÇÃO	SITE	11/04/2018	Currículo		0,00		0	-	Encerrado

15462	INFORMAÇÃO	EMAIL	11/04/2018	Abertura de Ressarcimento		0,00		0	Aguardando retorno do usuário	Suspenso
15463	INFORMAÇÃO	EMAIL	11/04/2018	Cursos		0,00		0	-	Encerrado
15464	SOLICITAÇÃO	SITE	11/04/2018	Outras formas de pagamento		334,00		3	-	Encerrado
15465	ELOGIO	800	11/04/2018	Socorro mecânico		322,50		1	-	Encerrado
15466	ELOGIO	800	11/04/2018	Socorro mecânico		329,00		1	-	Encerrado
15467	RECLAMAÇÃO	SITE	12/04/2018	Sistema automatico de cobrança		322,50		2	-	Encerrado
15468	ELOGIO	800	12/04/2018	Socorro mecânico		328,00		1	-	Encerrado
15469	INFORMAÇÃO	SITE	13/04/2018	Sistema semiautomatico de cob		322,50		1	-	Encerrado

15470	RESSARCIMENTO	EMAIL	13/04/2018	Pavimento		322,00		10	-	Encerrado
15471	RECLAMAÇÃO	SITE	13/04/2018	Sistema automatico de cobrança		0,00		1	-	Encerrado
15472	RECLAMAÇÃO	800	13/04/2018	Socorro mecânico		334,00		4	-	Encerrado
15473	SOLICITAÇÃO	SITE	13/04/2018	Outras formas de pagamento		322,00		2	-	Encerrado
15474	INFORMAÇÃO	SITE	13/04/2018	Isenção de cobrança		322,50		0	-	Encerrado
15475	INFORMAÇÃO	SITE	13/04/2018	Outros para outros assuntos		0,00		1	-	Encerrado
15476	INFORMAÇÃO	EMAIL	13/04/2018	Currículo		0,00		0	-	Encerrado
15477	INFORMAÇÃO	SITE	13/04/2018	Currículo		0,00		0	-	Encerrado

15478	RESSARCIMENTO	LIVRO DE Ocorrência	13/04/2018	Colisão com cancela		322,50		8	-	Encerrado
15479	RESSARCIMENTO	LIVRO DE Ocorrência	14/04/2018	Pedras		330,00		8	-	Encerrado
15480	INFORMAÇÃO	SITE	16/04/2018	Outros para outros assuntos		0,00		2	-	Encerrado
15481	SOLICITAÇÃO	SITE	16/04/2018	Visitação		0,00		0	-	Encerrado
15482	SOLICITAÇÃO	EMAIL	16/04/2018	Outras formas de pagamento		322,50		1	-	Encerrado
15483	INFORMAÇÃO	SITE	16/04/2018	Currículo		334,00		0	-	Encerrado
15484	INFORMAÇÃO	SITE	16/04/2018	Polícia Rodoviária Federal		334,00		0	-	Encerrado
15485	INFORMAÇÃO	SITE	16/04/2018	Administradoras TAG		334,00		0	-	Encerrado

15486	RESSARCIMENTO	LIVRO DE Ocorrência	16/04/2018	Objeto na pista de rolamento		322,00		10	Pagamento efetuado em 04/07/2018	Encerrado
15487	RECLAMAÇÃO	RECLAME AQUI	17/04/2018	Area de Apoio		334,00		1	-	Encerrado
15488	SOLICITAÇÃO	SITE	17/04/2018	Imagens		0,00		1	-	Encerrado
15489	RESSARCIMENTO	LIVRO DE Ocorrência	17/04/2018	Socorro mecânico		321,00		8	-	Encerrado
15490	INFORMAÇÃO	SITE	17/04/2018	Abertura de Ressarcimento		324,00		0	Aguardando retorno do usuário	Suspenso
15491	ELOGIO	800	17/04/2018	Socorro mecânico		328,50		1	-	Encerrado
15492	RECLAMAÇÃO	800	18/04/2018	Congestionamento/Interdição de		322,00		5	-	Encerrado
15493	INFORMAÇÃO	SITE	18/04/2018	Tráfego de Caminhões		0,00		0	-	Encerrado

15494	RESSARCIMENTO	LIVRO DE Ocorrência	18/04/2018	Pedras		327,00		6	-	Encerrado
15495	RESSARCIMENTO	LIVRO DE Ocorrência	18/04/2018	Pedras		327,00		6	-	Encerrado
15496	RECLAMAÇÃO	800	18/04/2018	DFE - Recibo de Pedágio		322,50		4	-	Encerrado
15497	RECLAMAÇÃO	800	19/04/2018	Wifi		325,00		0	-	Encerrado
15498	SOLICITAÇÃO	SITE	19/04/2018	Patrocínio		0,00		0	-	Encerrado
15499	INFORMAÇÃO	SITE	19/04/2018	Sistema automatico de cobrança		322,50		0	-	Encerrado
15500	RECLAMAÇÃO	SITE	19/04/2018	Outras Concessionárias		0,00		1	-	Encerrado
15501	RESSARCIMENTO	EMAIL	19/04/2018	Cobrança indevida/falta de cob		322,00		4	-	Encerrado

15502	INFORMAÇÃO	EMAIL	19/04/2018	Animal na pista de rolamento		334,00		2	-	Encerrado
15503	SOLICITAÇÃO	SITE	19/04/2018	Visitação		0,00		0	-	Encerrado
15504	SOLICITAÇÃO	SITE	19/04/2018	Visitação		0,00		0	-	Encerrado
15505	INFORMAÇÃO	SITE	20/04/2018	Fornecedores		0,00		0	-	Encerrado
15506	RECLAMAÇÃO	800	20/04/2018	Roçada/Pode/Corte de Árvores		321,00		5	-	Encerrado
15507	INFORMAÇÃO	SITE	20/04/2018	Currículo		0,00		0	-	Encerrado
15508	INFORMAÇÃO	SITE	20/04/2018	Tráfego de Caminhões		0,00		0	-	Encerrado
15509	INFORMAÇÃO	SITE	20/04/2018	Tráfego de Caminhões		0,00		0	-	Encerrado

15510	RESSARCIMENTO	EMAIL	20/04/2018	Colisão com cancela		322,50		8	-	Encerrado
15511	RECLAMAÇÃO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	20/04/2018	Polícia Rodoviária Federal		322,50		5	-	Encerrado
15512	INFORMAÇÃO	SITE	20/04/2018	Currículo		0,00		0	-	Encerrado
15513	ELOGIO	800	21/04/2018	Socorro mecânico		325,00		0	-	Encerrado
15514	ELOGIO	800	22/04/2018	Socorro mecânico		330,00		0	-	Encerrado
15515	ELOGIO	800	22/04/2018	Socorro mecânico		324,50		0	-	Encerrado
15516	SOLICITAÇÃO	EMAIL	24/04/2018	Outras formas de pagamento		322,50		0	Aguardando retorno do usuário	Suspenso
15517	SOLICITAÇÃO	EMAIL	24/04/2018	Outras formas de pagamento		322,50		3	-	Encerrado

15518	ELOGIO	SITE	24/04/2018	Colaborador - Papa-filas		322,50		2	-	Encerrado
15519	RESSARCIMENTO	EMAIL	24/04/2018	Cobrança indevida/falta de cob		322,00		3	-	Encerrado
15520	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	24/04/2018	Objeto na pista de rolamento		330,00		6	-	Encerrado
15521	INFORMAÇÃO	RECEPÇÃO	24/04/2018	Guarda de Veículo/Obj Encontra		0,00		0	-	Encerrado
15522	INFORMAÇÃO	RECEPÇÃO	24/04/2018	Guarda de Veículo/Obj Encontra		0,00		0	-	Encerrado
15523	INFORMAÇÃO	RECEPÇÃO	24/04/2018	Guarda de Veículo/Obj Encontra		0,00		0	-	Encerrado
15524	INFORMAÇÃO	RECEPÇÃO	24/04/2018	Guarda de Veículo/Obj Encontra		0,00		0	-	Encerrado
15525	INFORMAÇÃO	SITE	24/04/2018	Currículo		0,00		0	-	Encerrado

15526	RECLAMAÇÃO	ECORODOVIAS	25/04/2018	Polícia Rodoviária Federal		0,00		0	-	Encerrado
15527	INFORMAÇÃO	SITE	25/04/2018	Currículo		0,00		0	-	Encerrado
15528	RECLAMAÇÃO	SITE	25/04/2018	Socorro mecânico		0,00		3	-	Encerrado
15529	SOLICITAÇÃO	EMAIL	26/04/2018	Isenção de cobrança		0,00		0	-	Encerrado
15530	INFORMAÇÃO	SITE	26/04/2018	Currículo		0,00		0	-	Encerrado
15531	INFORMAÇÃO	SITE	26/04/2018	Currículo		0,00		0	-	Encerrado
15532	SOLICITAÇÃO	EMAIL	26/04/2018	Patrocínio		0,00		0	-	Encerrado
15533	RESSARCIMENTO	800	26/04/2018	Troco		322,50		4	-	Encerrado

15534	RECLAMAÇÃO	EMAIL	26/04/2018	DFE - Recibo de Pedágio		322,00		1	-	Encerrado
15535	RECLAMAÇÃO	800	26/04/2018	Polícia Rodoviária Federal		322,50		5	-	Encerrado
15536	SOLICITAÇÃO	800	26/04/2018	Boleto - Confissão de Dívida		322,50		2	-	Encerrado
15537	RECLAMAÇÃO	800	27/04/2018	Cartão de Débito		322,50		5	-	Encerrado
15538	RECLAMAÇÃO	800	27/04/2018	Colaborador - Cabine		322,50		2	-	Encerrado
15539	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	27/04/2018	Colisão com cancela		322,50		8	-	Encerrado
15540	SOLICITAÇÃO	800	28/04/2018	Cobrança indevida/falta de cob		322,50		2	-	Encerrado
15541	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	01/05/2018	Colisão com cancela		322,50		7	-	Encerrado

15542	ELOGIO	800	01/05/2018	Socorro mecânico		322,50		0	-	Encerrado
15543	ELOGIO	800	01/05/2018	Socorro mecânico		321,00		0	-	Encerrado
15544	SOLICITAÇÃO	SITE	02/05/2018	Visitação		0,00		0	-	Encerrado
15545	INFORMAÇÃO	SITE	02/05/2018	Polícia Rodoviária Federal		0,00		0	-	Encerrado
15546	SOLICITAÇÃO	SITE	02/05/2018	Visitação		0,00		0	-	Encerrado
15547	INFORMAÇÃO	SITE	02/05/2018	Tráfego de Caminhões		0,00		0	-	Encerrado
15548	INFORMAÇÃO	EMAIL	02/05/2018	Guarda de Veículo/Obj Encontra		0,00		1	-	Encerrado
15549	INFORMAÇÃO	SITE	02/05/2018	Outros de Infra Estrutura		0,00		0	-	Encerrado

15550	INFORMAÇÃO	SITE	02/05/2018	Animal na pista de rolamento		0,00		0	-	Encerrado
15551	ELOGIO	SITE	02/05/2018	Socorro mecânico		0,00		0	-	Encerrado
15552	INFORMAÇÃO	RECEPÇÃO	02/05/2018	Guarda de Veículo/Obj Encontra		0,00		0	-	Encerrado
15553	INFORMAÇÃO	RECEPÇÃO	02/05/2018	Guarda de Veículo/Obj Encontra		0,00		0	-	Encerrado
15554	INFORMAÇÃO	RECEPÇÃO	02/05/2018	Guarda de Veículo/Obj Encontra		0,00		0	-	Encerrado
15555	INFORMAÇÃO	EMAIL	03/05/2018	Cursos		322,50		0	-	Encerrado
15556	INFORMAÇÃO	EMAIL	03/05/2018	Cursos		334,00		0	-	Encerrado
15557	INFORMAÇÃO	EMAIL	03/05/2018	Cursos		334,00		0	-	Encerrado

15558	SOLICITAÇÃO	EMAIL	03/05/2018	Cursos		334,00		0	-	Encerrado
15559	SOLICITAÇÃO	EMAIL	03/05/2018	Cursos		334,00		0	-	Encerrado
15560	INFORMAÇÃO	SITE	03/05/2018	Currículo		0,00		0	-	Encerrado
15561	RESSARCIMENTO	RECLAME AQUI	03/05/2018	Troco		322,50		1	-	Encerrado
15562	ELOGIO	PEDÁGIO	03/05/2018	Colaborador - Cabine		322,50		0	-	Encerrado
15563	SOLICITAÇÃO	EMAIL	03/05/2018	Patrocínio		0,00		1	-	Encerrado
15564	INFORMAÇÃO	SITE	04/05/2018	Currículo		322,50		0	-	Encerrado
15565	ELOGIO	800	04/05/2018	Socorro mecânico		332,00		0	-	Encerrado

15566	ELOGIO	800	04/05/2018	Socorro mecânico		334,00		1	-	Encerrado
15567	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	05/05/2018	Objeto na pista de rolamento		329,00		4	-	Encerrado
15568	INFORMAÇÃO	800	05/05/2018	Guarda de Veículo/Obj Encontra		334,00		0	-	Encerrado
15569	RECLAMAÇÃO	800	05/05/2018	Colaborador - Papa-filas		322,50		5	-	Encerrado
15570	ELOGIO	800	06/05/2018	Socorro mecânico		334,00		0	-	Encerrado
15571	INFORMAÇÃO	ECORODOVIAS	07/05/2018	Isenção de cobrança		322,00		0	-	Encerrado
15572	INFORMAÇÃO	EMAIL	07/05/2018	Fornecedores		334,00		0	-	Encerrado
15573	SOLICITAÇÃO	SITE	07/05/2018	Imagens		334,00		0	-	Encerrado

15574	INFORMAÇÃO	SITE	07/05/2018	Tráfego de Caminhões		334,00		0	-	Encerrado
15575	SOLICITAÇÃO	EMAIL	07/05/2018	Cursos		334,00		0	-	Encerrado
15576	SUGESTÃO	SITE	07/05/2018	Atendimento ao usuário		334,00		0	-	Encerrado
15577	RESSARCIMENTO	EMAIL	07/05/2018	Objeto na pista de rolamento		332,00		5	-	Encerrado
15578	SOLICITAÇÃO	EMAIL	07/05/2018	Outras formas de pagamento		322,50		2	-	Encerrado
15579	RECLAMAÇÃO	RECLAME AQUI	07/05/2018	Outras formas de pagamento		334,00		5	-	Encerrado
15580	RECLAMAÇÃO	RECEPÇÃO	07/05/2018	Outros para outros assuntos		334,00		1	-	Encerrado
15581	SOLICITAÇÃO	EMAIL	08/05/2018	Outras formas de pagamento		322,50		5	-	Encerrado

15582	INFORMAÇÃO	SITE	08/05/2018	Currículo		334,00		0	-	Encerrado
15583	RECLAMAÇÃO	SITE	08/05/2018	Sistema semiautomatico de cob		322,00		5	-	Encerrado
15584	SOLICITAÇÃO	SITE	08/05/2018	Outras formas de pagamento		322,50		4	-	Encerrado
15585	ELOGIO	800	09/05/2018	Socorro mecânico		333,00		0	-	Encerrado
15586	SUGESTÃO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	09/05/2018	Sinalização		334,00		5	-	Encerrado
15587	SOLICITAÇÃO	SITE	10/05/2018	Outras formas de pagamento		322,50		4	-	Encerrado
15588	INFORMAÇÃO	SITE	10/05/2018	Administradoras TAG		322,00		0	-	Encerrado
15589	INFORMAÇÃO	SITE	10/05/2018	Administradoras TAG		322,50		0	-	Encerrado

15590	SOLICITAÇÃO	800	10/05/2018	Declarações		325,00		2	-	Encerrado
15591	ELOGIO	800	10/05/2018	Socorro mecânico		322,00		1	-	Encerrado
15592	ELOGIO	800	10/05/2018	Socorro mecânico		325,00		1	-	Encerrado
15593	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	10/05/2018	Troco		322,50		5	-	Encerrado
15594	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	11/05/2018	Colisão com cancela		322,50		8	-	Encerrado
15595	INFORMAÇÃO	SITE	11/05/2018	Outros para outros assuntos		0,00		0	-	Encerrado
15596	INFORMAÇÃO	SITE	11/05/2018	Outras formas de pagamento		0,00		3	-	Encerrado
15597	INFORMAÇÃO	SITE	11/05/2018	Radar		0,00		0	-	Encerrado

15598	RECLAMAÇÃO	800	11/05/2018	Sinalização		321,00		1	-	Encerrado
15599	SOLICITAÇÃO	SITE	11/05/2018	Patrocínio		0,00		0	-	Encerrado
15600	SOLICITAÇÃO	SITE	11/05/2018	Outras formas de pagamento		0,00		4	-	Encerrado
15601	RECLAMAÇÃO	800	11/05/2018	Colaborador - Aux. de Pista		322,50		3	-	Encerrado
15602	INFORMAÇÃO	800	12/05/2018	Outros para outros assuntos		325,00		0	-	Encerrado
15603	RECLAMAÇÃO	800	13/05/2018	Sistema automatico de cobrança		322,50		2	-	Encerrado
15604	INFORMAÇÃO	EMAIL	14/05/2018	Cursos		0,00		0	-	Encerrado
15605	INFORMAÇÃO	EMAIL	14/05/2018	Cursos		0,00		0	-	Encerrado

15606	SOLICITAÇÃO	SITE	14/05/2018	Outras formas de pagamento		322,50		4	-	Encerrado
15607	INFORMAÇÃO	SITE	14/05/2018	Outras formas de pagamento		0,00		0	-	Encerrado
15608	INFORMAÇÃO	800	14/05/2018	Guarda de Veículo/Obj Encontra		0,00		0	-	Encerrado
15609	INFORMAÇÃO	800	14/05/2018	Guarda de Veículo/Obj Encontra		0,00		0	-	Encerrado
15610	ELOGIO	800	15/05/2018	Socorro mecânico		325,00		0	-	Encerrado
15611	INFORMAÇÃO	SITE	15/05/2018	Fornecedores		0,00		0	-	Encerrado
15612	INFORMAÇÃO	SITE	15/05/2018	Tráfego de Caminhões		0,00		0	-	Encerrado
15613	INFORMAÇÃO	SITE	15/05/2018	Outras Concessionárias		0,00		0	-	Encerrado

15614	RESSARCIMENTO	LIVRO DE Ocorrência	15/05/2018	Colisão com cancela		322,50		7	-	Encerrado
15615	INFORMAÇÃO	SITE	15/05/2018	Isenção de cobrança		0,00		0	-	Encerrado
15616	INFORMAÇÃO	SITE	15/05/2018	Congestionamento/Interdição de		0,00		0	-	Encerrado
15617	INFORMAÇÃO	SITE	15/05/2018	Cobrança indevida/falta de cob		0,00		0	-	Encerrado
15618	SOLICITAÇÃO	SITE	15/05/2018	Visitação		0,00		0	-	Encerrado
15619	ELOGIO	800	15/05/2018	Colaborador - Cabine		322,50		1	-	Encerrado
15620	RESSARCIMENTO	800	15/05/2018	Troco		322,50		3	-	Encerrado
15621	ELOGIO	800	15/05/2018	Socorro mecânico		324,50		1	-	Encerrado

15622	INFORMAÇÃO	EMAIL	17/05/2018	Cursos		0,00		0	-	Encerrado
15623	INFORMAÇÃO	SITE	18/05/2018	Subida de carretas com cargas		0,00		3	-	Encerrado
15624	SOLICITAÇÃO	SITE	18/05/2018	Visitação		0,00		0	-	Encerrado
15625	INFORMAÇÃO	EMAIL	18/05/2018	Cobrança indevida/falta de cob		0,00		0	-	Encerrado
15626	INFORMAÇÃO	EMAIL	18/05/2018	Currículo		0,00		0	-	Encerrado
15627	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	18/05/2018	Objeto na pista de rolamento		332,00		7	-	Encerrado
15628	ELOGIO	800	18/05/2018	Socorro mecânico		332,00		0	-	Encerrado
15629	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	18/05/2018	Colisão com cancela		322,50		5	-	Encerrado

15630	RESSARCIMENTO	LIVRO DE Ocorrência	19/05/2018	Objeto na pista de rolamento		332,00		6	-	Encerrado
15631	ELOGIO	800	19/05/2018	Socorro mecânico		321,00		0	-	Encerrado
15632	RECLAMAÇÃO	800	20/05/2018	Area de Apoio		322,50		5	-	Encerrado
15633	SOLICITAÇÃO	LIVRO DE Ocorrência	20/05/2018	Outras formas de pagamento		322,50		5	-	Encerrado
15634	RECLAMAÇÃO	EMAIL	21/05/2018	Ambulantes		0,00		0	-	Encerrado
15635	SOLICITAÇÃO	SITE	21/05/2018	Visitação		0,00		0	-	Encerrado
15636	SOLICITAÇÃO	SITE	21/05/2018	Outras formas de pagamento		0,00		3	-	Encerrado
15637	RECLAMAÇÃO	SITE	21/05/2018	Polícia Rodoviária Federal		0,00		1	-	Encerrado

15638	SOLICITAÇÃO	EMAIL	21/05/2018	Outras formas de pagamento		322,50		3	-	Encerrado
15639	INFORMAÇÃO	SITE	21/05/2018	Polícia Rodoviária Federal		0,00		0	-	Encerrado
15640	INFORMAÇÃO	SITE	21/05/2018	Tráfego de Caminhões		0,00		0	-	Encerrado
15641	RECLAMAÇÃO	800	22/05/2018	Pavimento		334,00		4	-	Encerrado
15642	RECLAMAÇÃO	800	22/05/2018	Colaborador - Cabine		322,50		2	-	Encerrado
15643	INFORMAÇÃO	800	23/05/2018	Pavimento		334,00		4	-	Encerrado
15644	ELOGIO	800	23/05/2018	Socorro mecânico		322,50		0	-	Encerrado
15645	INFORMAÇÃO	SITE	23/05/2018	DFE - Recibo de Pedágio		0,00		1	-	Encerrado

15646	INFORMAÇÃO	SITE	23/05/2018	Sistema automatico de cobrança		322,50		2	-	Encerrado
15647	SOLICITAÇÃO	EMAIL	23/05/2018	Outras formas de pagamento		322,50		4	-	Encerrado
15648	INFORMAÇÃO	EMAIL	23/05/2018	Isenção de cobrança		0,00		0	-	Encerrado
15649	INFORMAÇÃO	SITE	23/05/2018	Currículo		0,00		0	-	Encerrado
15650	INFORMAÇÃO	SITE	23/05/2018	Currículo		0,00		0	-	Encerrado
15651	INFORMAÇÃO	SITE	23/05/2018	Outras Concessionárias		0,00		1	-	Encerrado
15652	INFORMAÇÃO	SITE	24/05/2018	Currículo		0,00		0	-	Encerrado
15653	RESSARCIMENTO	SITE	24/05/2018	Socorro mecânico		325,00		10	-	Encerrado

15654	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	24/05/2018	Colisão com cancela		322,50		9	-	Encerrado
15655	INFORMAÇÃO	SITE	24/05/2018	Abertura de Ressarcimento		322,50		0	Aguardando retorno do usuário	Suspenso
15656	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	24/05/2018	Objeto na pista de rolamento		330,00		6	-	Encerrado
15657	ELOGIO	800	24/05/2018	Socorro mecânico		330,00		1	-	Encerrado
15658	SOLICITAÇÃO	800	24/05/2018	Outras formas de pagamento		322,50		5	-	Encerrado
15659	SOLICITAÇÃO	EMAIL	25/05/2018	Outras formas de pagamento		322,50		5	-	Encerrado
15660	SOLICITAÇÃO	EMAIL	25/05/2018	Isenção de cobrança		0,00		0	-	Encerrado
15661	RESSARCIMENTO	EMAIL	25/05/2018	Objeto na pista de rolamento		0,00		5	-	Encerrado

15662	RESSARCIMENTO	LIVRO DE Ocorrência	25/05/2018	Colisão com cancela		322,50		10	-	Encerrado
15663	RESSARCIMENTO	LIVRO DE Ocorrência	26/05/2018	Objeto na pista de rolamento		331,50		8	-	Encerrado
15664	INFORMAÇÃO	SITE	28/05/2018	Currículo		334,00		0	-	Encerrado
15665	INFORMAÇÃO	SITE	28/05/2018	Declarações		0,00		0	-	Encerrado
15666	INFORMAÇÃO	SITE	28/05/2018	Subida de carretas com cargas		0,00		0	-	Encerrado
15667	INFORMAÇÃO	SITE	28/05/2018	Administradoras TAG		0,00		0	-	Encerrado
15668	SOLICITAÇÃO	800	28/05/2018	Outras formas de pagamento		322,50		4	-	Encerrado
15669	INFORMAÇÃO	SITE	29/05/2018	Fornecedores		0,00		0	-	Encerrado

15670	INFORMAÇÃO	SITE	29/05/2018	Fornecedores		0,00		0	-	Encerrado
15671	SOLICITAÇÃO	SITE	29/05/2018	Patrocínio		334,00		3	-	Encerrado
15672	INFORMAÇÃO	EMAIL	29/05/2018	Cursos		0,00		0	-	Encerrado
15673	SOLICITAÇÃO	EMAIL	29/05/2018	Cursos		0,00		0	-	Encerrado
15674	INFORMAÇÃO	EMAIL	29/05/2018	Cursos		0,00		0	-	Encerrado
15675	INFORMAÇÃO	EMAIL	29/05/2018	DFE - Recibo de Pedágio		0,00		0	-	Encerrado
15676	ELOGIO	800	29/05/2018	Socorro mecânico		334,00		1	-	Encerrado
15677	RECLAMAÇÃO	SITE	30/05/2018	Area de Apoio		0,00		4	-	Encerrado

15678	SOLICITAÇÃO	EMAIL	30/05/2018	Imagens		0,00		0	-	Encerrado
15679	INFORMAÇÃO	SITE	30/05/2018	Currículo		0,00		0	-	Encerrado
15680	INFORMAÇÃO	SITE	30/05/2018	Outros para outros assuntos		0,00		0	-	Encerrado
15681	RESSARCIMENTO	800	30/05/2018	Objeto na pista de rolamento		322,50		8	-	Encerrado
15682	SOLICITAÇÃO	800	01/06/2018	Declarações		334,00		0	-	Encerrado
15683	SOLICITAÇÃO	800	01/06/2018	Declarações		329,00		0	-	Encerrado
15684	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	02/06/2018	Colisão com cancela		322,50		10	-	Encerrado
15685	ELOGIO	800	02/06/2018	Socorro mecânico		333,00		0	-	Encerrado

15686	SOLICITAÇÃO	800	03/06/2018	Outras formas de pagamento		322,50		5	-	Encerrado
15687	ELOGIO	800	03/06/2018	Socorro mecânico		322,50		0	-	Encerrado
15688	ELOGIO	800	03/06/2018	Socorro mecânico		333,50		0	-	Encerrado
15689	ELOGIO	800	04/06/2018	Socorro mecânico		329,00		0	-	Encerrado
15690	RESSARCIMENTO	SITE	04/06/2018	Objeto na pista de rolamento		0,00		8	-	Encerrado
15691	ELOGIO	800	04/06/2018	Socorro mecânico		324,00		0	-	Encerrado
15692	SOLICITAÇÃO	SITE	04/06/2018	DFE - Recibo de Pedágio		0,00		1	-	Encerrado
15693	INFORMAÇÃO	EMAIL	04/06/2018	Cursos		0,00		0	-	Encerrado

15694	SOLICITAÇÃO	EMAIL	04/06/2018	Declarações		334,00		3	-	Encerrado
15695	INFORMAÇÃO	EMAIL	04/06/2018	Currículo		0,00		0	-	Encerrado
15696	RESSARCIMENTO	EMAIL	04/06/2018	Objeto na pista de rolamento		322,50		10	-	Encerrado
15697	INFORMAÇÃO	800	04/06/2018	Abertura de Ressarcimento		328,00		1	-	Encerrado
15698	INFORMAÇÃO	RECEPÇÃO	05/06/2018	Guarda de Veículo/Obj Encontra		0,00		0	-	Encerrado
15699-02	ELOGIO	800	05/06/2018	Colaborador - Aux. de Pista		322,50		1	-	Encerrado
15699-01	RECLAMAÇÃO	800	05/06/2018	Colaborador - Cabine		322,50		1	-	Encerrado
15700	INFORMAÇÃO	SITE	05/06/2018	Subida de carretas com cargas		0,00		0	-	Encerrado

15701	INFORMAÇÃO	800	05/06/2018	Abertura de Ressarcimento		333,00		0	-	Encerrado
15702	RECLAMAÇÃO	800	05/06/2018	Socorro mecânico		322,50		5	-	Encerrado
15703	RECLAMAÇÃO	800	05/06/2018	Colaborador - Cabine		322,50		5	-	Encerrado
15704	ELOGIO	800	06/06/2018	Socorro mecânico		326,00		0	-	Encerrado
15705	INFORMAÇÃO	SITE	06/06/2018	Polícia Rodoviária Federal		0,00		0	-	Encerrado
15706	ELOGIO	800	06/06/2018	Colaborador - Aux. de Pista		322,50		1	-	Encerrado
15707	RECLAMAÇÃO	ANTT	06/06/2018	Valor da tarifa/aumento		0,00		2	-	Encerrado
15708	INFORMAÇÃO	SITE	06/06/2018	Outros para outros assuntos		0,00		0	-	Encerrado

15709	INFORMAÇÃO	SITE	06/06/2018	Currículo		0,00		0	-	Encerrado
15710	INFORMAÇÃO	SITE	06/06/2018	Isenção de cobrança		0,00		0	-	Encerrado
15711	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	06/06/2018	Pedras		324,50		9	-	Encerrado
15712	RECLAMAÇÃO	800	07/06/2018	pavimento		334,00		5	-	Encerrado
15713	RECLAMAÇÃO	SITE	07/06/2018	Valor da tarifa/aumento		0,00		0	-	Encerrado
15714	INFORMAÇÃO	SITE	07/06/2018	Currículo		0,00		0	-	Encerrado
15715	SUGESTÃO	SITE	07/06/2018	Competência de outro órgão		0,00		0	-	Encerrado
15716	INFORMAÇÃO	SITE	07/06/2018	Guarda de Veículo/Obj Encontra		0,00		1	-	Encerrado

15717	RECLAMAÇÃO	RECLAME AQUI	07/06/2018	Socorro mecânico		0,00		3	-	Encerrado
15718	SOLICITAÇÃO	800	07/06/2018	Outras formas de pagamento		322,50		3	-	Encerrado
15719	SOLICITAÇÃO	SITE	07/06/2018	Outras formas de pagamento		0,00		3	-	Encerrado
15720	RESSARCIMENTO	800	07/06/2018	Troco		322,50		2	-	Encerrado
15721	INFORMAÇÃO	OUVIDORIA	08/06/2018	Guarda de Veículo/Obj Encontra		330,50		0	-	Encerrado
15722	INFORMAÇÃO	OUVIDORIA	08/06/2018	Guarda de Veículo/Obj Encontra		333,50		0	-	Encerrado
15723	INFORMAÇÃO	OUVIDORIA	08/06/2018	Guarda de Veículo/Obj Encontra		333,50		0	-	Encerrado
15724	INFORMAÇÃO	OUVIDORIA	08/06/2018	Guarda de Veículo/Obj Encontra		333,50		0	-	Encerrado

15725	INFORMAÇÃO	800	08/06/2018	Guarda de Veículo/Obj Encontra		333,50		0	-	Encerrado
15726	INFORMAÇÃO	OUVIDORIA	08/06/2018	Guarda de Veículo/Obj Encontra		333,50		0	-	Encerrado
15727	INFORMAÇÃO	OUVIDORIA	08/06/2018	Guarda de Veículo/Obj Encontra		333,50		0	-	Encerrado
15728	INFORMAÇÃO	SITE	08/06/2018	Sistema semiautomatico de cob		0,00		0	-	Encerrado
15729	RECLAMAÇÃO	SITE	08/06/2018	DFE - Recibo de Pedágio		322,00		5	-	Encerrado
15730	RECLAMAÇÃO	SITE	08/06/2018	DFE - Recibo de Pedágio		334,00		5	-	Encerrado
15731	RECLAMAÇÃO	800	08/06/2018	Outras formas de pagamento		322,50		4	-	Encerrado
15732	ELOGIO	800	09/06/2018	Colaborador - Cabine		322,50		0	-	Encerrado

15733	ELOGIO	800	09/06/2018	Colaborador - Cabine		322,00		0	-	Encerrado
15734	SOLICITAÇÃO	800	09/06/2018	Outros de Praça de Pedágio		322,50		2	-	Encerrado
15735	ELOGIO	800	09/06/2018	Colaborador - Cabine		322,50		0	-	Encerrado
15736	INFORMAÇÃO	SITE	11/06/2018	Administradoras TAG		0,00		0	-	Encerrado
15737	SOLICITAÇÃO	EMAIL	11/06/2018	Imagens		0,00		0	-	Encerrado
15738	SOLICITAÇÃO	EMAIL	11/06/2018	Cursos		0,00		0	-	Encerrado
15739	INFORMAÇÃO	SITE	11/06/2018	Tráfego de Caminhões		0,00		0	-	Encerrado
15740	INFORMAÇÃO	EMAIL	11/06/2018	Currículo		0,00		0	-	Encerrado

15741	RECLAMAÇÃO	RECLAME AQUI	11/06/2018	DFE - Recibo de Pedágio		322,50		4	-	Encerrado
15742	INFORMAÇÃO	SITE	11/06/2018	Currículo		0,00		0	-	Encerrado
15743	SOLICITAÇÃO	SITE	11/06/2018	Imagens		0,00		0	-	Encerrado
15744	INFORMAÇÃO	SITE	11/06/2018	Tráfego de Caminhões		0,00		0	-	Encerrado
15745	RECLAMAÇÃO	EMAIL	11/06/2018	DFE - Recibo de Pedágio		0,00		5	-	Encerrado
15746	RECLAMAÇÃO	EMAIL	11/06/2018	DFE - Recibo de Pedágio		332,00		4	-	Encerrado
15747	RECLAMAÇÃO	SITE	11/06/2018	Pavimento		0,00		0	-	Encerrado
15748	RECLAMAÇÃO	EMAIL	11/06/2018	DFE - Recibo de Pedágio		322,50		1	-	Encerrado

15749	ELOGIO	800	11/06/2018	Socorro mecânico		321,00		1	-	Encerrado
15750	RECLAMAÇÃO	800	11/06/2018	Colaborador - Papa-filas		322,50		5	-	Encerrado
15751	ELOGIO	800	12/06/2018	Socorro mecânico		332,00		0	-	Encerrado
15752	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	12/06/2018	Objeto na pista de rolamento		329,00		10	-	Encerrado
15753	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	12/06/2018	Objeto na pista de rolamento		325,00		10	-	Encerrado
15754	RESSARCIMENTO	800	12/06/2018	Troco		322,50		0	-	Encerrado
15755	INFORMAÇÃO	800	12/06/2018	Sistema automatico de cobrança		322,50		0	-	Encerrado
15756	SOLICITAÇÃO	SITE	12/06/2018	Outras formas de pagamento		0,00		2	-	Encerrado

15757	ELOGIO	800	13/06/2018	Socorro mecânico		329,00		0	-	Encerrado
15758	SUGESTÃO	SITE	13/06/2018	Site		322,50		0	-	Encerrado
15759	RECLAMAÇÃO	EMAIL	13/06/2018	DFE - Recibo de Pedágio		0,00		4	-	Encerrado
15760	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	13/06/2018	Colisão com cancela		322,50		10	-	Encerrado
15761	ELOGIO	ECORODOVIAS	13/06/2018	Socorro mecânico		0,00		0	-	Encerrado
15762	SOLICITAÇÃO	SITE	13/06/2018	Outras formas de pagamento		0,00		4	-	Encerrado
15763	RECLAMAÇÃO	EMAIL	13/06/2018	DFE - Recibo de Pedágio		0,00		4	-	Encerrado
15764	INFORMAÇÃO	EMAIL	13/06/2018	Outros para outros assuntos		0,00		0	-	Encerrado

15765	INFORMAÇÃO	SITE	13/06/2018	Sistema automatico de cobrança		0,00		0	-	Encerrado
15766	INFORMAÇÃO	SITE	13/06/2018	Site		0,00		0	-	Encerrado
15767	RESSARCIMENTO	LIVRO DE Ocorrência	13/06/2018	Colisão com cancela		322,50		9	-	Encerrado
15768	SOLICITAÇÃO	800	14/06/2018	Outros de Oper. Conser e Manut		322,50		0	-	Encerrado
15769	SOLICITAÇÃO	SITE	14/06/2018	Imagens		334,00		0	-	Encerrado
15770	INFORMAÇÃO	RECEPÇÃO	14/06/2018	Guarda de Veículo/Obj Encontra		334,00		1	-	Encerrado
15771	SOLICITAÇÃO	800	14/06/2018	Declarações		334,00		0	-	Encerrado
15772	SOLICITAÇÃO	EMAIL	14/06/2018	Declarações		334,00		2	-	Encerrado

15773	RESSARCIMENTO	EMAIL	14/06/2018	Cobrança indevida/falta de cob		322,50		1	-	Encerrado
15774	RESSARCIMENTO	EMAIL	14/06/2018	Colisão com viatura		334,00		10	-	Encerrado
15775	RESSARCIMENTO	800	15/06/2018	Troco		322,50		0	-	Encerrado
15776	RECLAMAÇÃO	EMAIL	15/06/2018	DFE - Recibo de Pedágio		0,00		0	-	Encerrado
15777	INFORMAÇÃO	SITE	15/06/2018	Tráfego de Caminhões		0,00		0	-	Encerrado
15778	INFORMAÇÃO	EMAIL	15/06/2018	Iluminação		0,00		0	-	Encerrado
15779	SUGESTÃO	SITE	15/06/2018	Fiscalização/Controle de veloc		0,00		0	-	Encerrado
15780	INFORMAÇÃO	SITE	15/06/2018	Tráfego de Caminhões		0,00		0	-	Encerrado

15781	INFORMAÇÃO	SITE	15/06/2018	Comunicação		0,00		0	-	Encerrado
15782	SOLICITAÇÃO	EMAIL	15/06/2018	Outras formas de pagamento		322,00		0	-	Encerrado
15783	INFORMAÇÃO	SITE	15/06/2018	Isenção de cobrança		0,00		5	-	Encerrado
15784	INFORMAÇÃO	SITE	15/06/2018	Currículo		0,00		0	-	Encerrado
15785	SOLICITAÇÃO	SITE	15/06/2018	Visitação		0,00		0	-	Encerrado
15786	RECLAMAÇÃO	ANTT	15/06/2018	Pavimento		334,00		0	-	Encerrado
15787	INFORMAÇÃO	RECEPÇÃO	15/06/2018	Guarda de Veículo/Obj Encontra		0,00		0	-	Encerrado
15788	ELOGIO	800	15/06/2018	Socorro mecânico		332,00		1	-	Encerrado

15789	RECLAMAÇÃO	800	16/06/2018	APH		325,00		5	-	Encerrado
15790	ELOGIO	800	17/06/2018	Socorro mecânico		322,00		0	-	Encerrado
15791	RECLAMAÇÃO	800	18/06/2018	Outros de Praça de Pedágio		322,50		0	-	Encerrado
15792	INFORMAÇÃO	SITE	18/06/2018	Currículo		0,00		0	-	Encerrado
15793	INFORMAÇÃO	EMAIL	18/06/2018	Abertura de Ressarcimento		0,00		0	Aguardando retorno do usuário	Suspenso
15794	ELOGIO	800	18/06/2018	Socorro mecânico		322,00		0	-	Encerrado
15795	SOLICITAÇÃO	EMAIL	18/06/2018	Outras formas de pagamento		0,00		5	-	Encerrado
15796	RESSARCIMENTO	800	19/06/2018	Troco		322,50		0	-	Encerrado

15797	INFORMAÇÃO	RECEPÇÃO	19/06/2018	Guarda de Veículo/Obj Encontra		0,00		0	-	Encerrado
15798	RECLAMAÇÃO	SITE	19/06/2018	DFE - Recibo de Pedágio		0,00		0	-	Encerrado
15799	SOLICITAÇÃO	SITE	19/06/2018	Visitação		0,00		0	-	Encerrado
15800	INFORMAÇÃO	SITE	19/06/2018	Currículo		0,00		0	-	Encerrado
15801	INFORMAÇÃO	SITE	19/06/2018	Currículo		0,00		0	-	Encerrado
15802	RECLAMAÇÃO	ANTT	19/06/2018	Pavimento		0,00		3	-	Encerrado
15803	RECLAMAÇÃO	ANTT	19/06/2018	Outras Concessionárias		0,00		3	-	Encerrado
15804	RECLAMAÇÃO	ANTT	20/06/2018	Radar		0,00		2	-	Encerrado

15805	INFORMAÇÃO	ANTT	20/06/2018	Sistema automatico de cobrança		0,00		2	-	Encerrado
15806	INFORMAÇÃO	OUVIDORIA	20/06/2018	Guarda de Veículo/Obj Encontra		333,50		0	-	Encerrado
15807	INFORMAÇÃO	SITE	20/06/2018	Polícia Rodoviária Federal		0,00		2	-	Encerrado
15808-02	INFORMAÇÃO	EMAIL	20/06/2018	Outros para outros assuntos		0,00		5	-	Encerrado
15808-01	SUGESTÃO	EMAIL	20/06/2018	Outros para outros assuntos		0,00		5	-	Encerrado
15809	SOLICITAÇÃO	SITE	20/06/2018	Declarações		0,00		2	-	Encerrado
15810	INFORMAÇÃO	OUVIDORIA	20/06/2018	Guarda de Veículo/Obj Encontra		333,50		0	-	Encerrado
15811	INFORMAÇÃO	OUVIDORIA	20/06/2018	Guarda de Veículo/Obj Encontra		333,50		0	-	Encerrado

15812	SOLICITAÇÃO	ECORODOVIAS	20/06/2018	Visitação		322,50		2	-	Encerrado
15813	ELOGIO	800	20/06/2018	Socorro mecânico		334,00		0	-	Encerrado
15814	ELOGIO	800	21/06/2018	Socorro mecânico		322,00		1	-	Encerrado
15815	SOLICITAÇÃO	800	21/06/2018	Declarações		333,00		2	-	Encerrado
15816	RESSARCIMENTO	EMAIL	22/06/2018	Pavimento		332,00		8	-	Encerrado
15817	SOLICITAÇÃO	EMAIL	22/06/2018	Outras formas de pagamento		0,00		3	-	Encerrado
15818	SOLICITAÇÃO	EMAIL	22/06/2018	Declarações		0,00		1	-	Encerrado
15819	RECLAMAÇÃO	SITE	22/06/2018	DFE - Recibo de Pedágio		0,00		5	-	Encerrado

15820	RESSARCIMENTO	EMAIL	22/06/2018	Objeto na pista de rolamento		0,00		9	-	Encerrado
15821	RESSARCIMENTO	EMAIL	22/06/2018	Objeto na pista de rolamento		334,00		10	-	Encerrado
15822	RESSARCIMENTO	800	23/06/2018	Troco		322,50		0	-	Encerrado
15823	ELOGIO	800	23/06/2018	Socorro mecânico		322,50		0	-	Encerrado
15824	RECLAMAÇÃO	800	24/06/2018	Pavimento		334,00		3	-	Encerrado
15825	INFORMAÇÃO	SITE	25/06/2018	Tráfego de Caminhões		0,00		0	-	Encerrado
15826	SOLICITAÇÃO	SITE	25/06/2018	Patrocínio		0,00		0	-	Encerrado
15827	INFORMAÇÃO	EMAIL	25/06/2018	Currículo		0,00		0	-	Encerrado

15828	SOLICITAÇÃO	SITE	25/06/2018	Patrocínio		0,00		0	-	Encerrado
15829	SUGESTÃO	ANTT	25/06/2018	Outros para outros assuntos		0,00		3	-	Encerrado
15830	INFORMAÇÃO	SITE	25/06/2018	Currículo		0,00		0	-	Encerrado
15831	RECLAMAÇÃO	EMAIL	25/06/2018	DFE - Recibo de Pedágio		0,00		4	-	Encerrado
15832	INFORMAÇÃO	SITE	25/06/2018	Tráfego de Caminhões		0,00		0	-	Encerrado
15833	INFORMAÇÃO	SITE	25/06/2018	Currículo		0,00		0	-	Encerrado
15834	SOLICITAÇÃO	EMAIL	25/06/2018	Outras formas de pagamento		0,00		4	-	Encerrado
15835	RECLAMAÇÃO	RECLAME AQUI	25/06/2018	Termo - Confissão de Dívida		0,00		5	-	Encerrado

15836	RECLAMAÇÃO	RECLAME AQUI	25/06/2018	DFE - Recibo de Pedágio		0,00		3	-	Encerrado
15837	RESSARCIMENTO	LIVRO DE Ocorrência	25/06/2018	Edificações e Instalações Oper		324,00		10	-	Encerrado
15838	ELOGIO	800	25/06/2018	Socorro mecânico		333,00		1	-	Encerrado
15839	RESSARCIMENTO	EMAIL	26/06/2018	Objeto na pista de rolamento		324,00		8	-	Encerrado
15840	RESSARCIMENTO	LIVRO DE Ocorrência	26/06/2018	Pedras		332,00		10	-	Encerrado
15841	ELOGIO	800	26/06/2018	Socorro mecânico		325,00		1	-	Encerrado
15842	INFORMAÇÃO	800	27/06/2018	Imagens		322,50		1	-	Encerrado
15843	SOLICITAÇÃO	EMAIL	27/06/2018	Patrocínio		0,00		0	-	Encerrado

15844	SOLICITAÇÃO	EMAIL	27/06/2018	Declarações		0,00		1	-	Encerrado
15845	RESSARCIMENTO	SITE	27/06/2018	Troco		322,50		1	-	Encerrado
15846	RECLAMAÇÃO	EMAIL	27/06/2018	DFE - Recibo de Pedágio		0,00		4	-	Encerrado
15847	INFORMAÇÃO	SITE	27/06/2018	Administradoras TAG		334,00		1	-	Encerrado
15848	SOLICITAÇÃO	800	27/06/2018	Outras formas de pagamento		334,00		4	-	Encerrado
15849	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	28/06/2018	Objeto na pista de rolamento		330,00		9	-	Encerrado
15850	SOLICITAÇÃO	800	28/06/2018	Declarações		321,00		0	-	Encerrado
15851	INFORMAÇÃO	SITE	28/06/2018	Currículo		0,00		0	-	Encerrado

15852	INFORMAÇÃO	SITE	28/06/2018	Cobrança indevida/falta de cob		0,00		3	-	Encerrado
15853	INFORMAÇÃO	ANTT	28/06/2018	Abertura de Ressarcimento		334,00		5	-	Encerrado
15854	SOLICITAÇÃO	EMAIL	28/06/2018	Outros de Praça de Pedágio		322,00		1	-	Encerrado
15855	SOLICITAÇÃO	SITE	28/06/2018	Outros de Praça de Pedágio		322,00		1	-	Encerrado
15856	INFORMAÇÃO	SITE	28/06/2018	Outros para outros assuntos		321,00		1	-	Encerrado
15857	SOLICITAÇÃO	SITE	28/06/2018	DFE - Recibo de Pedágio		322,00		1	-	Encerrado
15858	SOLICITAÇÃO	SITE	28/06/2018	Outras formas de pagamento		322,00		4	-	Encerrado
15859	RECLAMAÇÃO	SITE	28/06/2018	DFE - Recibo de Pedágio		0,00		1	-	Encerrado

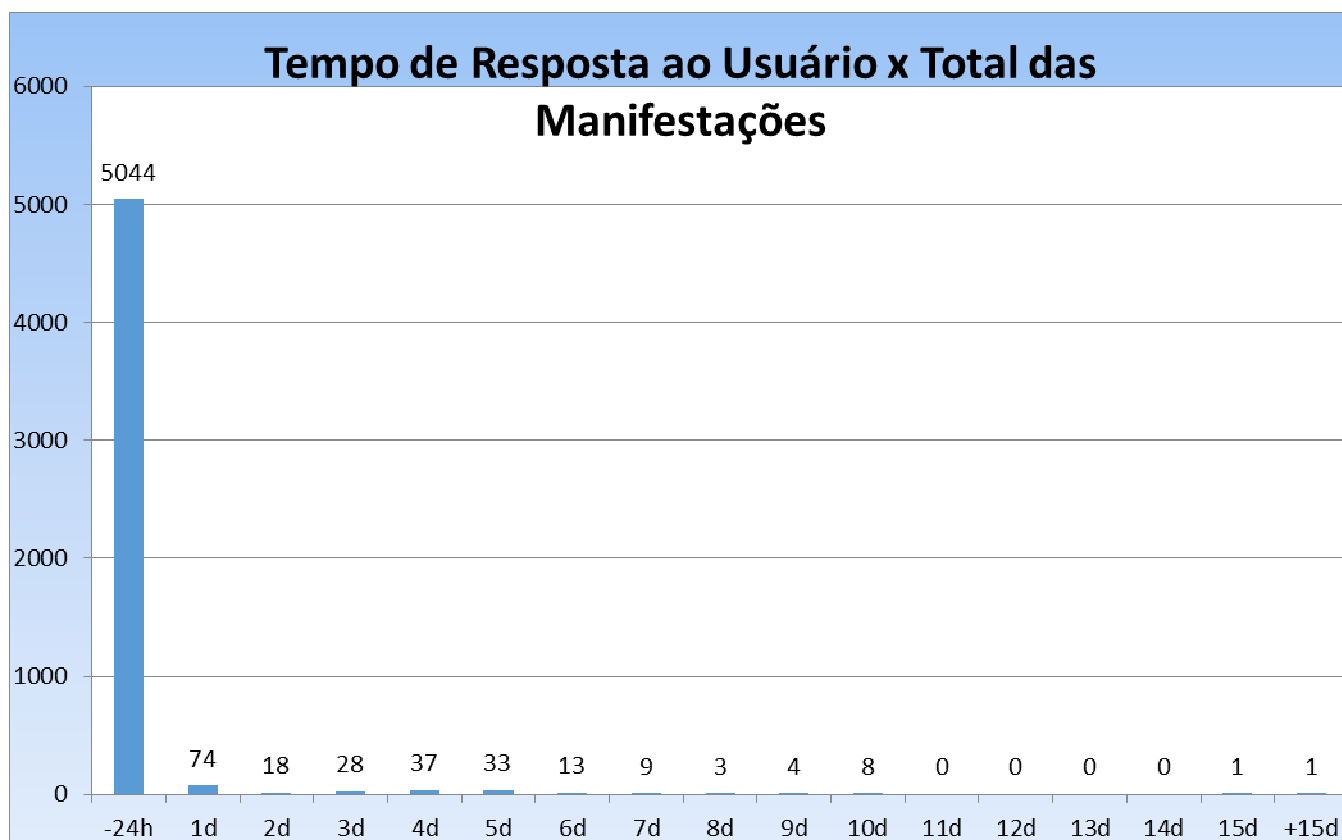
15860	RECLAMAÇÃO	SITE	28/06/2018	DFE - Recibo de Pedágio		321,00		5	-	Encerrado
15861	SOLICITAÇÃO	EMAIL	28/06/2018	Cheque		322,50		5	-	Encerrado
15862	INFORMAÇÃO	800	28/06/2018	DFE - Recibo de Pedágio		322,50		1	-	Encerrado
15863	ELOGIO	800	29/06/2018	APH		322,50		0	-	Encerrado
15864	SOLICITAÇÃO	800	29/06/2018	Declarações		326,00		0	-	Encerrado
15865	RECLAMAÇÃO	800	29/06/2018	Colaborador - Aux. de Pista		322,50		5	-	Encerrado
15866	SOLICITAÇÃO	800	29/06/2018	Declarações		332,00		3	-	Encerrado
15867	RECLAMAÇÃO	800	29/06/2018	Colaborador - Cabine		322,50		2	-	Encerrado

15868	INFORMAÇÃO	SITE	29/06/2018	Polícia Rodoviária Federal		0,00		0	-	Encerrado
15869	INFORMAÇÃO	SITE	29/06/2018	Currículo		0,00		0	-	Encerrado
15870	SOLICITAÇÃO	SITE	29/06/2018	Patrocínio		0,00		2	-	Encerrado
15871	RECLAMAÇÃO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	29/06/2018	Colaborador - Cabine		322,50		2	-	Encerrado
15872	RECLAMAÇÃO	800	30/06/2018	Congestionamento/Interdição de		322,50		2	-	Encerrado
15873	RECLAMAÇÃO	800	30/06/2018	Congestionamento/Interdição de		334,00		0	-	Encerrado

3. Análise dos Dados

3.1. Tempo de Resposta ao Usuário

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



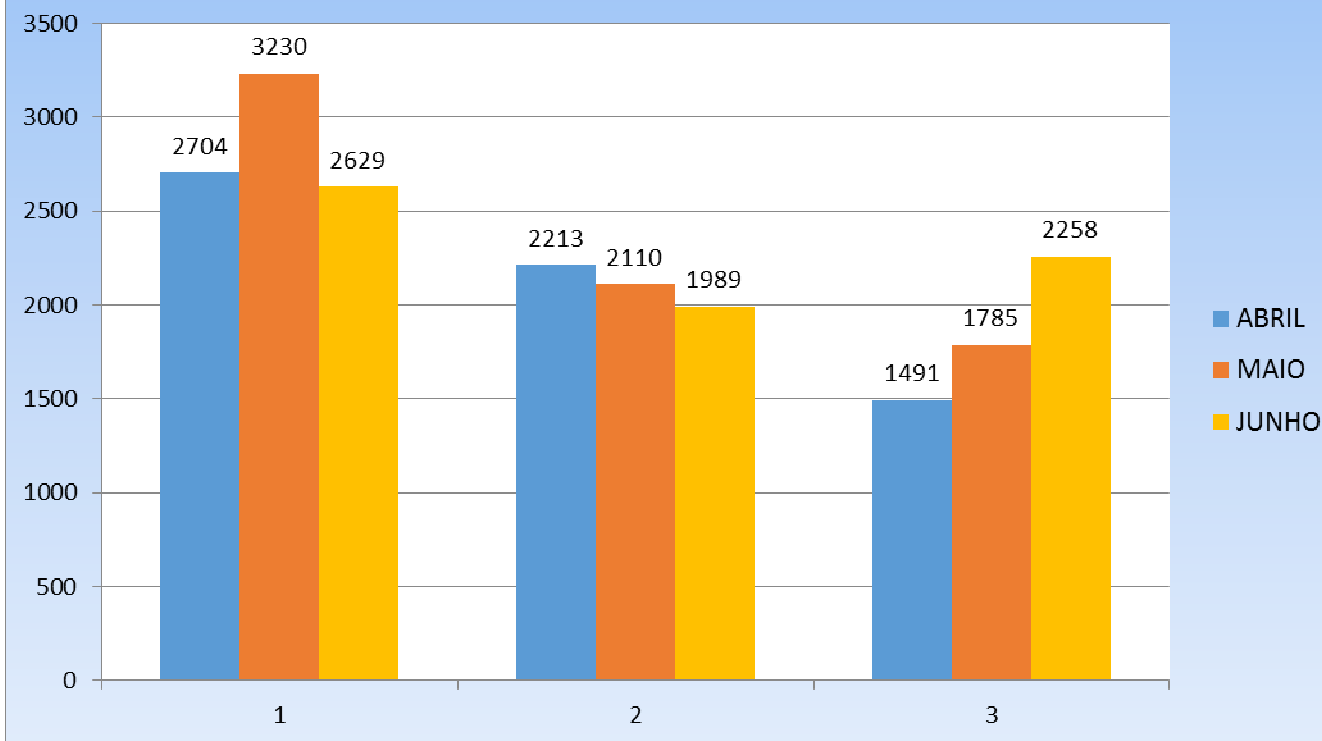
A análise gráfica demonstra que em 96,02% dos casos foram respondidos em menos de 24 horas, ou seja, solucionados de imediato ao usuários e 01,08% em até 1 dia útil, demonstrando o pronto atendimento ao usuário.

Também verificamos que 100% 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, somente com um ponto de atenção.

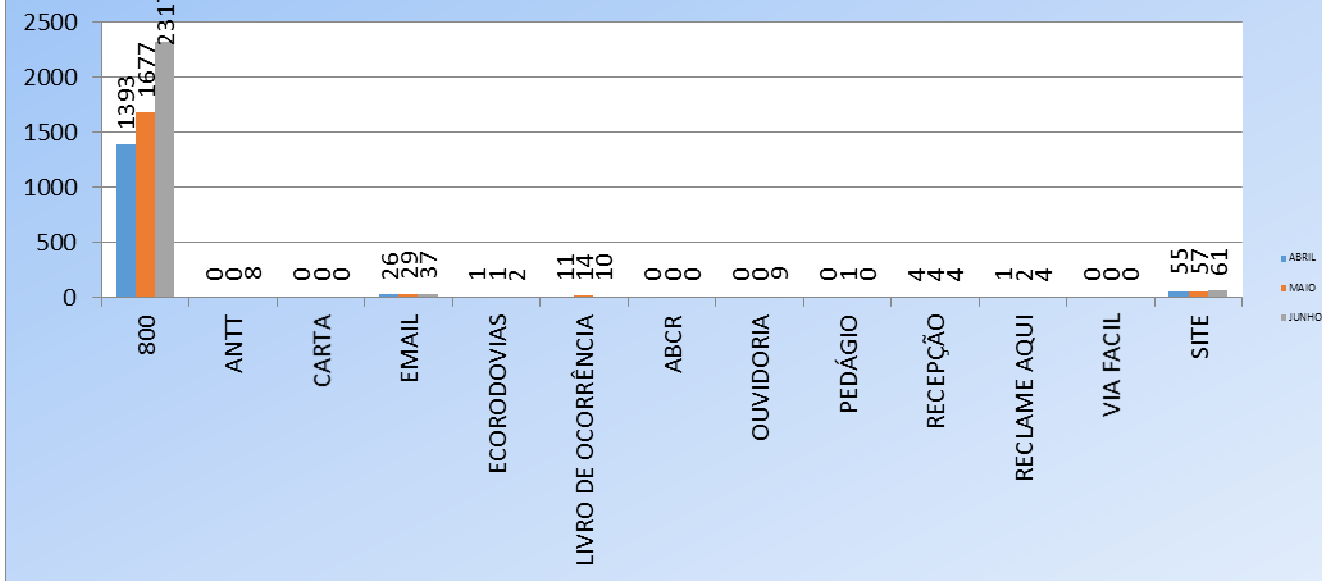
Comparativo de demandas 2016 x 2017 x 2018



3.3. Manifestações por Canal de Comunicação

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

Manifestações por canal de comunicação



Após análise do gráfico verificamos a predominância do canal 0800 como meio de comunicação mais utilizado pelos usuários da rodovia, representando 94,05% do total.

Em seguida temos o canal site com 03,02%.

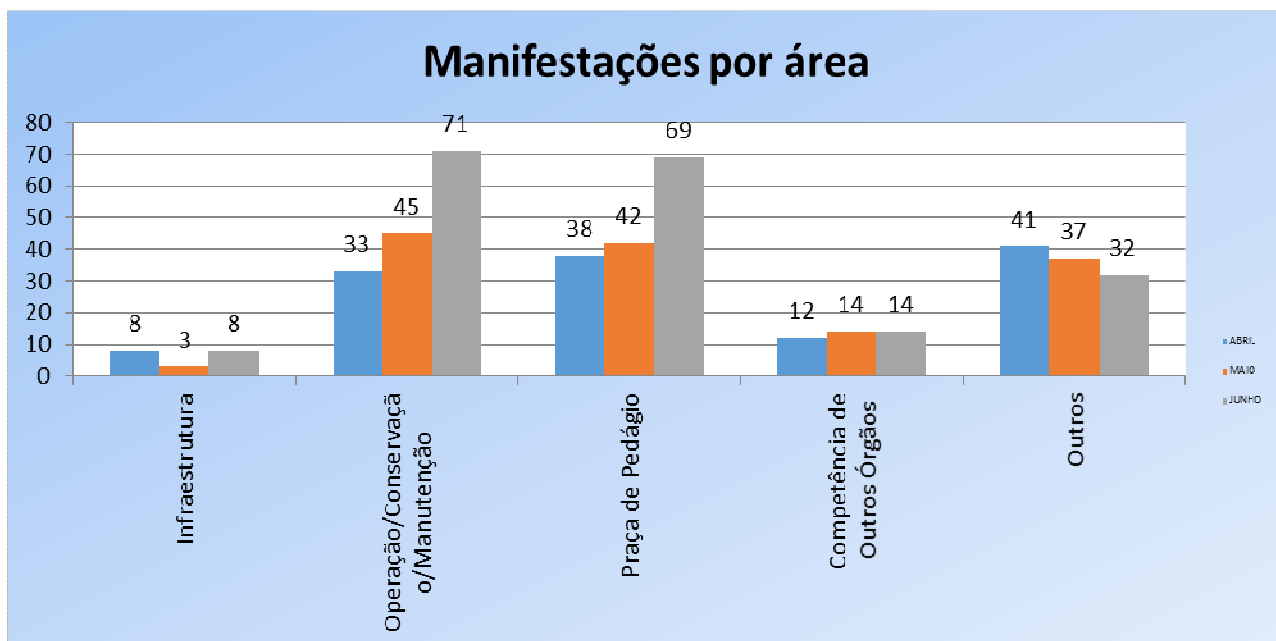
Consideramos adequada a utilização dos canais pelo usuário, demonstrando o seu conhecimento do número 0800, bem como do website da concessionária.

A tabela abaixo mostra o resumo dos canais de comunicação

Manifestações por canal de comunicação					
	ABR	MAI	JUN	Total	%
800	1393	1677	2317	5387	94,05
ANTT			8	8	0,14
EMAIL	26	29	37	92	1,61
ECORODOVIAS	1	1	2	4	0,07
LIVRO DE OCORRÊNCIA	11	14	10	35	0,61
OUVIDORIA			9	9	0,16
PEDÁGIO		1		1	0,02
RECEPÇÃO	4	4	4	12	0,21
RECLAME AQUI	1	2	4	7	0,12
SITE	55	57	61	173	3,02
Total	1491	1785	2452	5728	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;



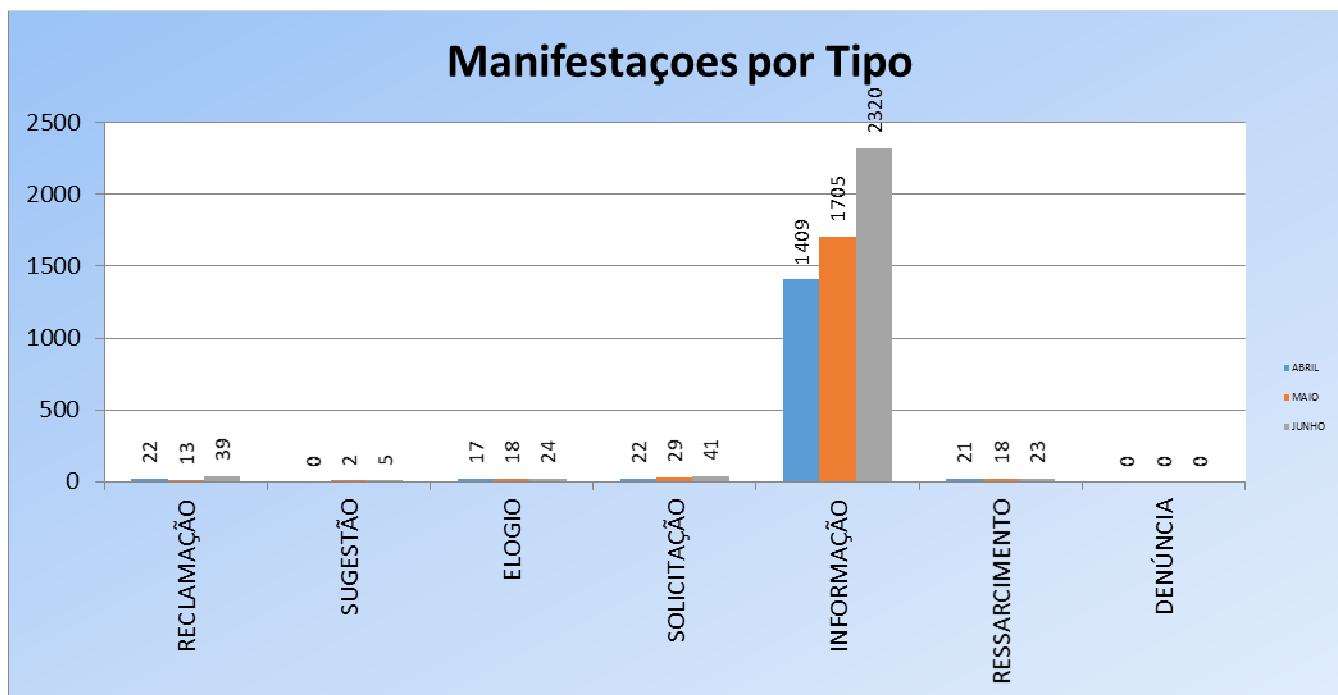
Podemos verificar que o maior número de manifestações foi feita para Operação/Conservação/Manutenção e Praça de Pedágio (31,91%) e Outros (23,55%)

A tabela abaixo mostra o resumo dos áreas da concessionária:

Manifestações por área					
	ABR	MAI	JUN	Total	%
Infraestrutura	8	3	8	19	4,07
Operação/Conservação/Manutenção	33	45	71	149	31,91
Praça de Pedágio	38	42	69	149	31,91
Competência de Outros Órgãos	12	14	14	40	8,57
Outros	41	37	32	110	23,55
Total	132	141	194	467	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 (94,87%), seguido por reclamações (1,61%).

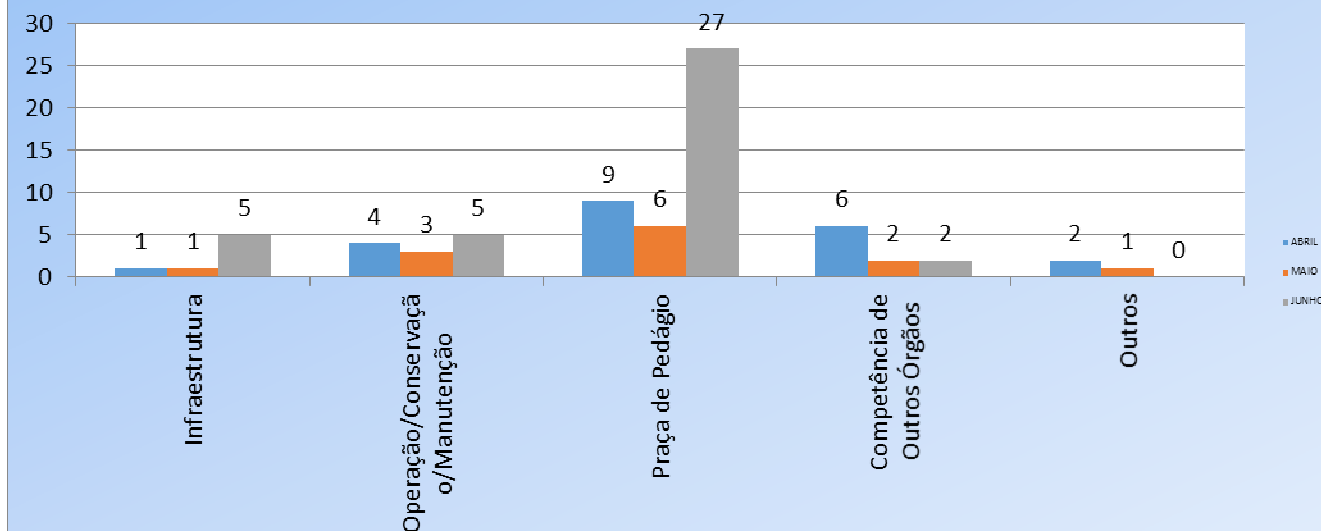
A tabela abaixo mostra o resumo das manifestações por tipo:

Manifestações por Tipo					
	ABR	MAI	JUN	Total	%
RECLAMAÇÃO	22	13	39	74	1,29
SUGESTÃO		2	5	7	0,12
ELOGIO	17	18	24	59	1,03
SOLICITAÇÃO	22	29	41	92	1,61
INFORMAÇÃO	1409	1705	2320	5434	94,87
RESSARCIMENTO	21	18	23	62	1,08
DENÚNCIA					
Total	1491	1785	2452	5728	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;

Reclamações por Área



Conforme análise do gráfico, as reclamações tiveram como área predominante a de Praça de Pedágio (56,76%) seguido pela área de Operação/Conservação/Manutenção (16,22%).

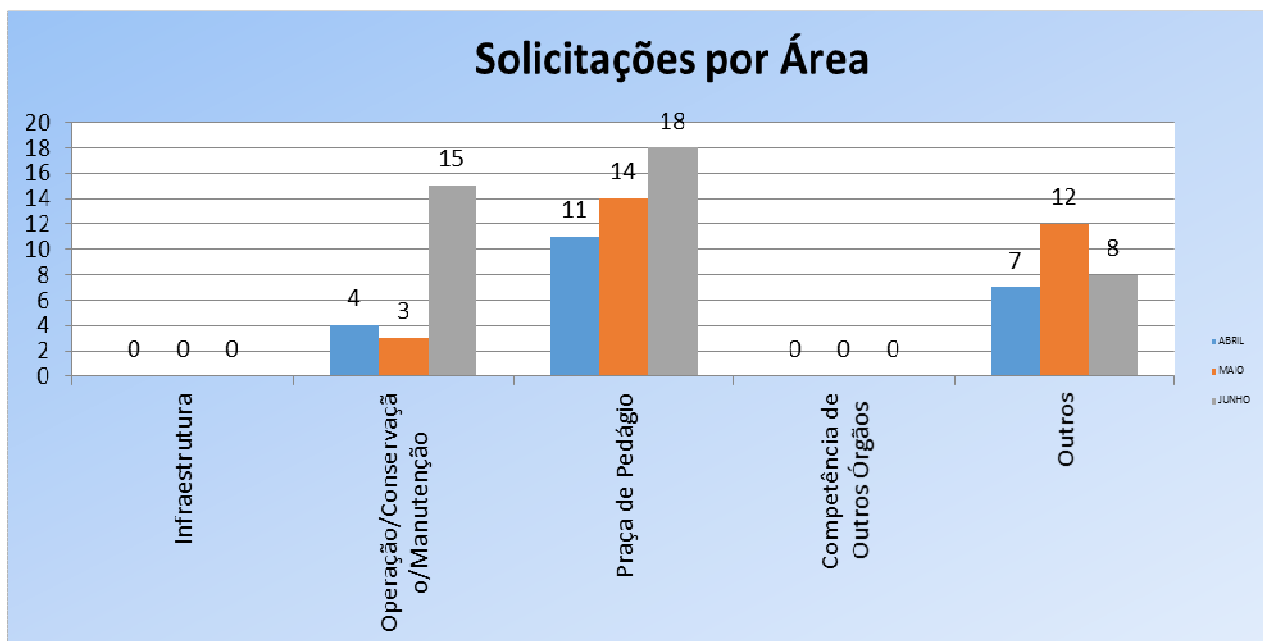
As principais reclamações referem-se ao DFE, juntas de dilatação e Colaborador da cabine

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

Reclamações por Área					
	ABR	MAI	JUN	Total	%
Infraestrutura	1	1	5	7	9,46
Operação/Conservação/Manutenção	4	3	5	12	16,22
Praça de Pedágio	9	6	27	42	56,76
Competência de Outros Órgãos	6	2	2	10	13,51
Outros	2	1		3	4,05
Total	22	13	39	74	100,00

3.7. Solicitações por Área

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



A análise do gráfico acima demonstra predomínio pelas solicitações relativas à Praça de Pedágio (46,74%) e Outros (29,35%).

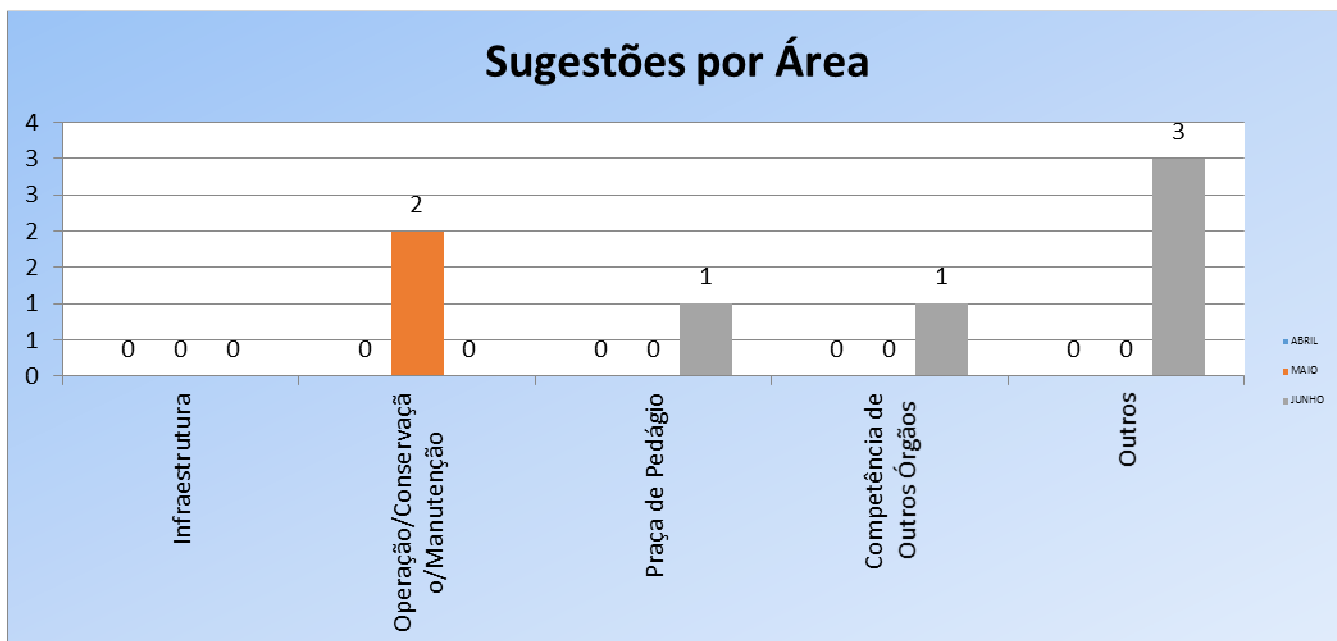
As solicitações são basicamente referente a outras formas de pagamento, Declaração de Atendimento e Visitação.

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

Solicitações por Área					
	ABR	MAI	JUN	Total	%
Infraestrutura					
Operação/Conservação/Manutenção	4	3	15	22	23,91
Praça de Pedágio	11	14	18	43	46,74
Competência de Outros Órgãos					
Outros	7	12	8	27	29,35
Total	22	29	41	92	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 Outros (42,86%) e Operação/Conservação/Manutenção (28,57%).

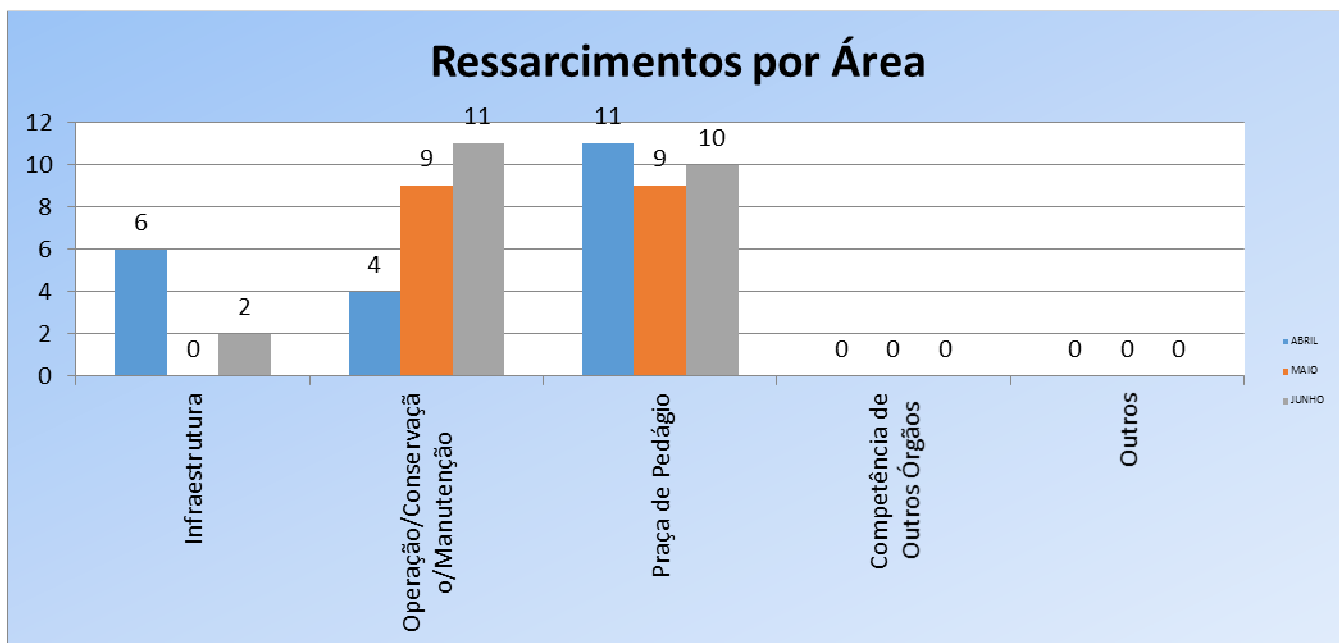
Estas sugestões foram consideradas e pontuadas para melhoria contínua dos processos da concessionária.

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

Sugestões por Área					
	ABR	MAI	JUN	Total	%
Infraestrutura					
Operação/Conservação/Manutenção		2		2	28,57
Praça de Pedágio			1	1	14,29
Competência de Outros Órgãos			1	1	14,29
Outros			3	3	42,86
Total		2	5	7	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 (48,39%), seguido pela Operação/Conservação/Manutenção (38,71%).

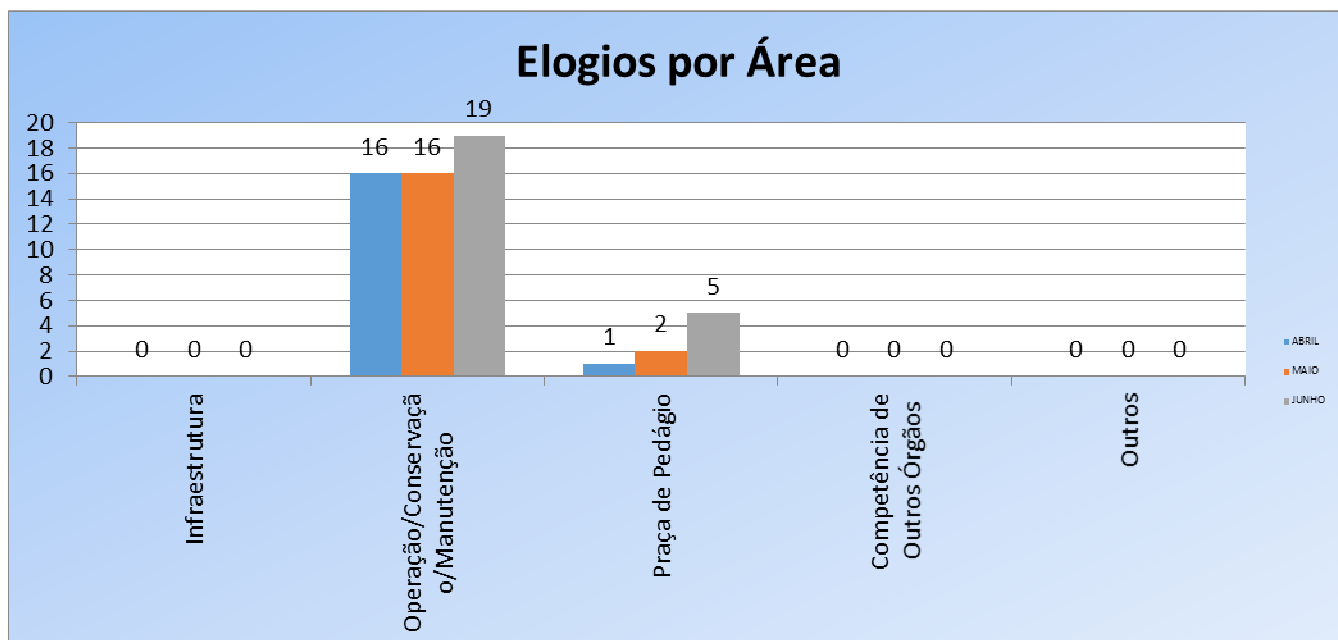
Os pedidos de ressarcimento são em grande maioria relacionados a objeto na pista de rolamento, troco errado e colisão com cancela, sendo que todos foram analisados pelos responsáveis da área e respondidos aos usuários de forma imparcial e justa, por esta Ouvidoria.

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

Ressarcimentos por Área					
	ABR	MAI	JUN	Total	%
Infraestrutura	6		2	8	12,90
Operação/Conservação/Manutenção	4	9	11	24	38,71
Praça de Pedágio	11	9	10	30	48,39
Competência de Outros Órgãos					
Outros					
Total	21	18	23	62	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 (86,44%), seguido pela Praça de Pedágio (13,56%).

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

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

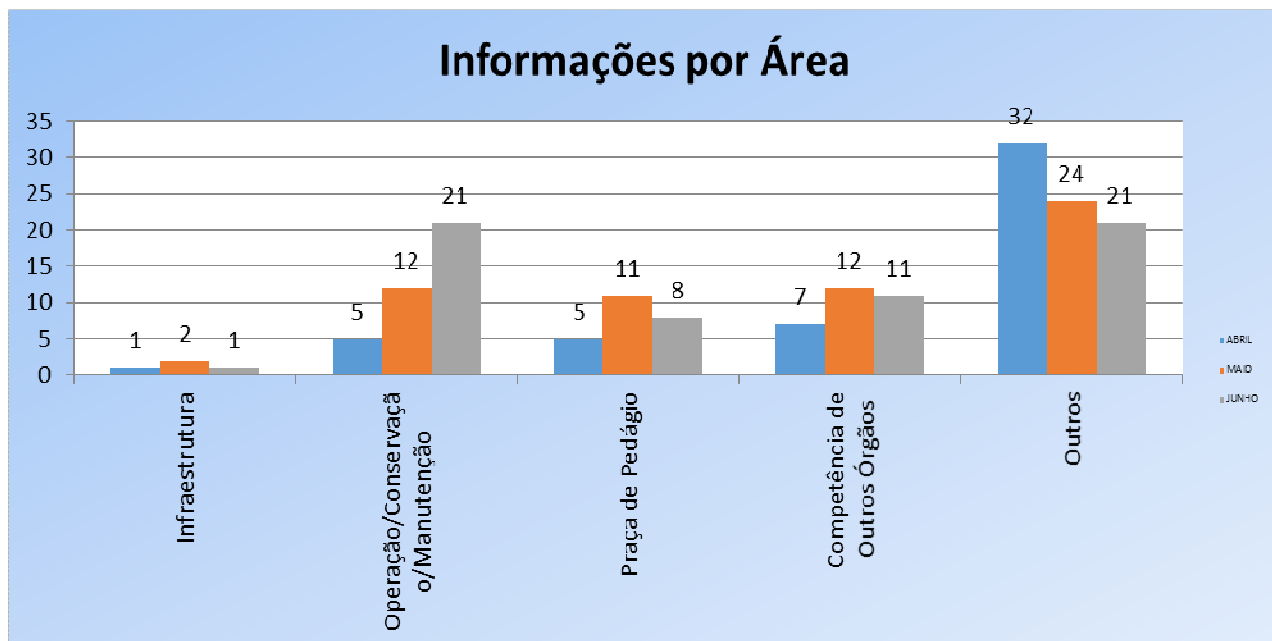
Elogios por Área					
	ABR	MAI	JUN	Total	%
Infraestrutura					
Operação/Conservação/Manutenção	16	16	19	51	86,44
Praça de Pedágio	1	2	5	8	13,56
Competência de Outros Órgãos					
Outros					
Total	17	18	24	59	100,00

3.11. Denúncias por Área

Neste trimestre não tivemos manifestações deste tipo.

3.12. Informações por Área

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



Através da análise gráfica verificamos predominância de informações pela área de Outros (44,51%), seguida por Operação/Conservação/Manutenção (21,97%) e Competência de outros órgãos (17,34%).

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					
	ABR	MAI	JUN	Total	%
Infraestrutura	1	2	1	4	2,31
Operação/Conservação/Manutenção	5	12	21	38	21,97
Praça de Pedágio	5	11	8	24	13,87
Competência de Outros Órgãos	7	12	11	30	17,34
Outros	32	24	21	77	44,51
Total	50	61	62	173	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	ABRIL	MAIO	JUNHO	Total Geral
Pavimento	0	1	5	6
Roçada/Pode/Corte de Árvores	1	0	0	1
Total Geral	1	1	5	7

- Operação/Conservação/Manutenção

Motivo	ABRIL	MAIO	JUNHO	Total Geral
APH	0	0	1	1
Area de Apoio	1	2	0	3
Congestionamento/Interdição de	1	0	2	3
Sinalização	0	1	0	1
Socorro mecânico	2	0	2	4
Total Geral	4	3	5	12

- Praça de Pedágio

Motivo	ABRIL	MAIO	JUNHO	Total Geral
Cartão de Débito	1	0	0	1
Cobrança de pedágio para motos	1	0	0	1
Colaborador - Aux. de Pista	0	1	1	2
Colaborador - Cabine	1	1	4	6
Colaborador - Papa-filas	0	1	1	2
DFE - Recibo de Pedágio	3	0	16	19
Limpeza de pista	1	0	0	1
Outras formas de pagamento	1	1	1	3
Outros de Praça de Pedágio	0	0	1	1
Sistema automatico de cobrança	2	1	0	3
Sistema semiautomatico de cob	0	1	0	1

Termo - Confissão de Dívida	0	0	1	1
Valor da tarifa/aumento	0	0	2	2
Total Geral	4	3	5	12

- Competência de outros órgãos

Motivo	ABRIL	MAIO	JUNHO	Total Geral
Ambulantes	0	1	0	1
Fiscalização/Controle de veloc	0	0	0	0
Mergulhão Praça Renascença	1	0	0	1
Outras Concessionárias	1	0	1	2
Polícia Rodoviária Federal	3	1	0	4
Radar	0	0	1	1
Total Geral	5	2	2	9

- Outros

Neste trimestre não tivemos reclamações desta área.

Cópia não controlada

4.2. Sugestões

- Infraestrutura

Neste trimestre não tivemos sugestões desta área.

- Operação/Conservação/Manutenção

Motivo	ABRIL	MAIO	JUNHO	Total Geral
Atendimento ao usuário	0	1	0	1
Sinalização	0	1	0	1
Total Geral	0	2	0	2

- Praça de Pedágio

	ABRIL	MAIO	JUNHO	Total Geral
Sistema automático de cobrança	0	0	1	1
Total Geral	0	0	1	1

- Competência de outros órgãos

	ABRIL	MAIO	JUNHO	Total Geral
Fiscalização/Controle de veloc	0	0	1	1
Total Geral	0	0	1	1

- Outros

	ABRIL	MAIO	JUNHO	Total Geral
Outros para outros assuntos	0	0	2	2
Total Geral	0	0	2	2

4.3. Solicitações

- Infraestrutura

Não tivemos solicitações para esta área neste trimestre.

- Operação/Conservação/Manutenção

Motivo	ABRIL	MAIO	JUNHO	Total Geral
Declarações	1	1	12	14
Imagens	3	2	2	7
Outros de Oper. Conser e Manut	0	0	1	1
Total Geral	4	3	15	22

- Praça de Pedágio

Motivo	ABRIL	MAIO	JUNHO	Total Geral
Boleto - Confissão de Dívida	1	0	0	1
Cheque	0	0	1	1
Cobrança indevida/falta de cob	1	0	0	1
DFE - Recibo de Pedágio	0	0	2	2
Imagens	0	0	1	1
Isenção de cobrança	1	1	0	2
Outras formas de pagamento	8	13	11	32
Outros de Praça de Pedágio	0	0	3	3
Total Geral	11	14	18	43

- Competência de outros órgãos

Não tivemos solicitações para esta área neste trimestre.

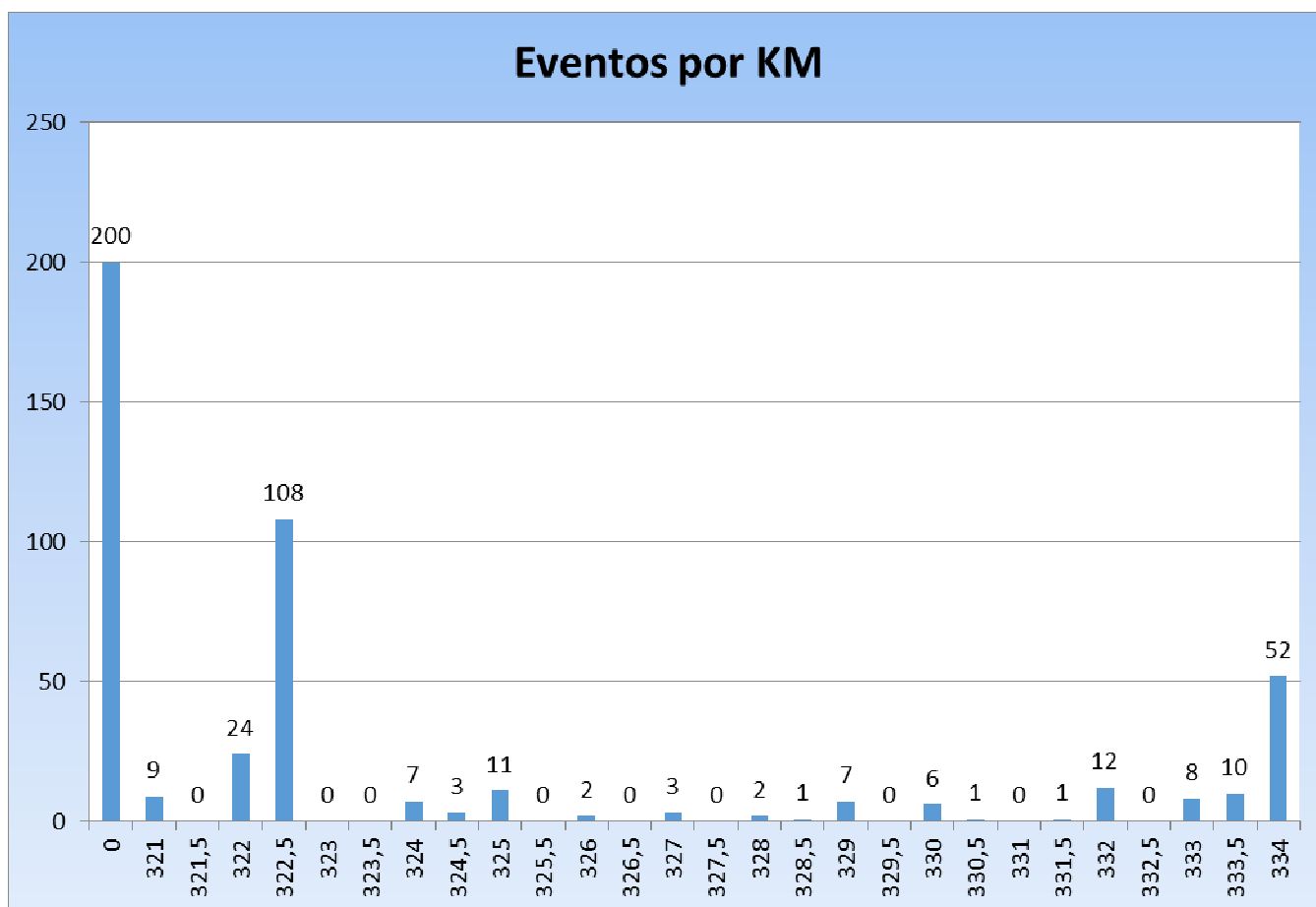
- Outros

Motivo	ABRIL	MAIO	JUNHO	Total Geral
Cursos	1	4	1	6
Patrocínio	3	3	3	9
Visitação	3	5	3	11
Total Geral	7	12	7	26

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.

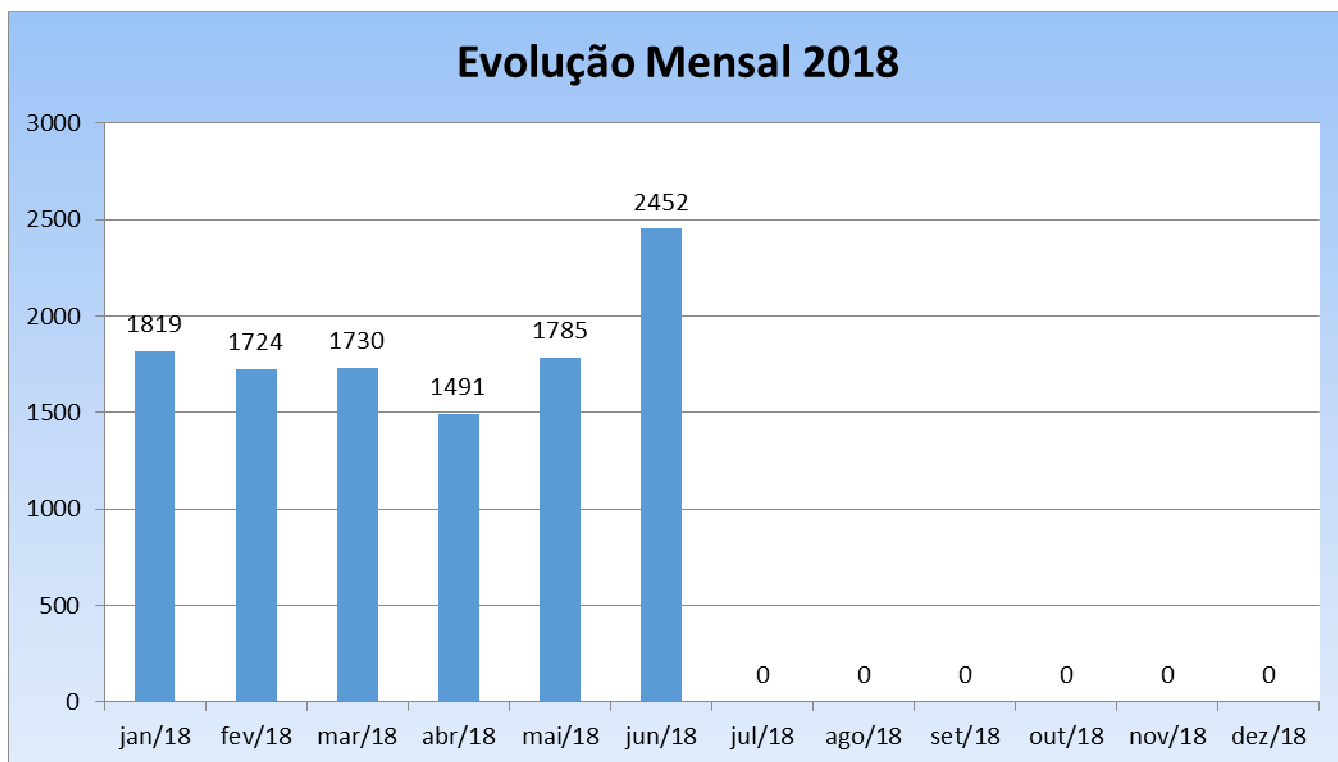
Abaixo segue tabela referencial de localização de atendimentos:

KM	ABRIL	MAIO	JUNHO	Total
NI	51	62	87	200
321	2	3	4	9
321,5	0	0	0	0

322	10	4	10	24
322,5	33	35	40	108
323	0	0	0	0
323,5	0	0	0	0
324	4	0	3	7
324,5	1	1	1	3
325	3	5	3	11
325,5	0	0	0	0
326	0	0	2	2
326,5	0	0	0	0
327	3	0	0	3
327,5	0	0	0	0
328	1	0	1	2
328,5	1	0	0	1
329	2	1	4	7
329,5	0	0	0	0
330	3	2	1	6
330,5	0	0	1	1
331	0	0	0	0
331,5	0	1	0	1
332	1	5	6	12
332,5	0	0	0	0
333	3	1	4	8
333,5	0	0	10	10
334	14	21	17	52
TOTAL	132	141	194	467

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:



Cópia

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/Conservação/Manutenção	Socorro Mecânico	Usuários elogiam atendimentos com reboque recebidos na rodovia.	Os elogios foram recepcionados pela concessionária 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.	Solicitações analisadas e respostas encaminhadas aos 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/Conservação/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
15410	RECLAMAÇÃO	SITE	02/04/2018	Polícia Rodoviária Federal	Devido informações confidenciais os textos foram retirados desta coluna	0,00	Devido informações confidenciais os textos foram retirados desta coluna	0	-	Encerrado
15412	RECLAMAÇÃO	SITE	02/04/2018	Twitter		334,00		4	-	Encerrado
15421	RESSARCIMENTO	800	02/04/2018	Troco		322,50		2	-	Encerrado
15423	RESSARCIMENTO	EMAIL	03/04/2018	Outros de Praça de Pedágio		322,00		9	-	Encerrado
15432	RESSARCIMENTO	SITE	04/04/2018	Pavimento		329,00		8	-	Encerrado
15434	RESSARCIMENTO	EMAIL	04/04/2018	Objeto na pista de rolamento		327,00		7	-	Encerrado

15435	RESSARCIMENTO	800	04/04/2018	Troco		322,50		3	-	Encerrado
15436	RESSARCIMENTO	800	04/04/2018	Troco		322,50		3	-	Encerrado
15440	RESSARCIMENTO	800	05/04/2018	Troco		322,50		3	-	Encerrado
15441	RECLAMAÇÃO	EMAIL	06/04/2018	DFE - Recibo de Pedágio		322,50		1	-	Encerrado
15446	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	08/04/2018	Pedras		332,00		5	-	Encerrado
15450	RECLAMAÇÃO	SITE	09/04/2018	Outras formas de pagamento		322,50		1	-	Encerrado
15452	RECLAMAÇÃO	SITE	09/04/2018	Mergulhão Praça Renascença		334,00		1	-	Encerrado
15459	RECLAMAÇÃO	800	11/04/2018	Limpeza de pista		322,50		3	-	Encerrado

15467	RECLAMAÇÃO	SITE	12/04/2018	Sistema automatico de cobrança		322,50		2	-	Encerrado
15470	RESSARCIMENTO	EMAIL	13/04/2018	Pavimento		322,00		10	-	Encerrado
15471	RECLAMAÇÃO	SITE	13/04/2018	Sistema automatico de cobrança		0,00		1	-	Encerrado
15472	RECLAMAÇÃO	800	13/04/2018	Socorro mecânico		334,00		4	-	Encerrado
15478	RESSARCIMENTO	LIVRO DE Ocorrência	13/04/2018	Colisão com cancela		322,50		8	-	Encerrado
15479	RESSARCIMENTO	LIVRO DE Ocorrência	14/04/2018	Pedras		330,00		8	-	Encerrado
15486	RESSARCIMENTO	LIVRO DE Ocorrência	16/04/2018	Objeto na pista de rolamento		322,00		10	Pagamento efetuado em 04/07/2018	Encerrado
15487	RECLAMAÇÃO	RECLAME AQUI	17/04/2018	Area de Apoio		334,00		1	-	Encerrado

15489	RESSARCIMENTO	LIVRO DE Ocorrência	17/04/2018	Socorro mecânico		321,00		8	-	Encerrado
15492	RECLAMAÇÃO	800	18/04/2018	Congestionamento/Interdição de		322,00		5	-	Encerrado
15494	RESSARCIMENTO	LIVRO DE Ocorrência	18/04/2018	Pedras		327,00		6	-	Encerrado
15495	RESSARCIMENTO	LIVRO DE Ocorrência	18/04/2018	Pedras		327,00		6	-	Encerrado
15496	RECLAMAÇÃO	800	18/04/2018	DfE - Recibo de Pedágio		322,50		4	-	Encerrado
15497	RECLAMAÇÃO	800	19/04/2018	Wifi		325,00		0	-	Encerrado
15500	RECLAMAÇÃO	SITE	19/04/2018	Outras Concessionárias		0,00		1	-	Encerrado
15501	RESSARCIMENTO	EMAIL	19/04/2018	Cobrança indevida/falta de cob		322,00		4	-	Encerrado

15506	RECLAMAÇÃO	800	20/04/2018	Roçada/Pode/Corte de Árvores		321,00		5	-	Encerrado
15510	RESSARCIMENTO	EMAIL	20/04/2018	Colisão com cancela		322,50		8	-	Encerrado
15511	RECLAMAÇÃO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	20/04/2018	Polícia Rodoviária Federal		322,50		5	-	Encerrado
15519	RESSARCIMENTO	EMAIL	24/04/2018	Cobrança indevida/falta de cob		322,00		3	-	Encerrado
15520	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	24/04/2018	Objeto na pista de rolamento		330,00		6	-	Encerrado
15526	RECLAMAÇÃO	ECORODOVIAS	25/04/2018	Polícia Rodoviária Federal		0,00		0	-	Encerrado
15528	RECLAMAÇÃO	SITE	25/04/2018	Socorro mecânico		0,00		3	-	Encerrado
15533	RESSARCIMENTO	800	26/04/2018	Troco		322,50		4	-	Encerrado

15534	RECLAMAÇÃO	EMAIL	26/04/2018	DFE - Recibo de Pedágio		322,00		1	-	Encerrado
15535	RECLAMAÇÃO	800	26/04/2018	Polícia Rodoviária Federal		322,50		5	-	Encerrado
15537	RECLAMAÇÃO	800	27/04/2018	Cartão de Débito		322,50		5	-	Encerrado
15538	RECLAMAÇÃO	800	27/04/2018	Colaborador - Cabine		322,50		2	-	Encerrado
15539	RESSARCIMENTO	LIVRO DE Ocorrência	27/04/2018	Colisão com cancela		322,50		8	-	Encerrado
15541	RESSARCIMENTO	LIVRO DE Ocorrência	01/05/2018	Colisão com cancela		322,50		7	-	Encerrado
15561	RESSARCIMENTO	RECLAME AQUI	03/05/2018	Troco		322,50		1	-	Encerrado
15567	RESSARCIMENTO	LIVRO DE Ocorrência	05/05/2018	Objeto na pista de rolamento		329,00		4	-	Encerrado

15569	RECLAMAÇÃO	800	05/05/2018	Colaborador - Papa-filas		322,50		5	-	Encerrado
15577	RESSARCIMENTO	EMAIL	07/05/2018	Objeto na pista de rolamento		332,00		5	-	Encerrado
15579	RECLAMAÇÃO	RECLAME AQUI	07/05/2018	Outras formas de pagamento		334,00		5	-	Encerrado
15580	RECLAMAÇÃO	RECEPÇÃO	07/05/2018	Outros para outros assuntos		334,00		1	-	Encerrado
15583	RECLAMAÇÃO	SITE	08/05/2018	Sistema semiautomatico de cob		322,00		5	-	Encerrado
15593	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	10/05/2018	Troco		322,50		5	-	Encerrado
15594	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	11/05/2018	Colisão com cancela		322,50		8	-	Encerrado
15598	RECLAMAÇÃO	800	11/05/2018	Sinalização		321,00		1	-	Encerrado

15601	RECLAMAÇÃO	800	11/05/2018	Colaborador - Aux. de Pista		322,50		3	-	Encerrado
15603	RECLAMAÇÃO	800	13/05/2018	Sistema automatico de cobrança		322,50		2	-	Encerrado
15614	RESSARCIMENTO	LIVRO DE Ocorrência	15/05/2018	Colisão com cancela		322,50		7	-	Encerrado
15620	RESSARCIMENTO	800	15/05/2018	Troco		322,50		3	-	Encerrado
15627	RESSARCIMENTO	LIVRO DE Ocorrência	18/05/2018	Objeto na pista de rolamento		332,00		7	-	Encerrado
15629	RESSARCIMENTO	LIVRO DE Ocorrência	18/05/2018	Colisão com cancela		322,50		5	-	Encerrado
15630	RESSARCIMENTO	LIVRO DE Ocorrência	19/05/2018	Objeto na pista de rolamento		332,00		6	-	Encerrado
15632	RECLAMAÇÃO	800	20/05/2018	Area de Apoio		322,50		5	-	Encerrado

15634	RECLAMAÇÃO	EMAIL	21/05/2018	Ambulantes		0,00		0	-	Encerrado
15637	RECLAMAÇÃO	SITE	21/05/2018	Polícia Rodoviária Federal		0,00		1	-	Encerrado
15641	RECLAMAÇÃO	800	22/05/2018	Pavimento		334,00		4	-	Encerrado
15642	RECLAMAÇÃO	800	22/05/2018	Colaborador - Cabine		322,50		2	-	Encerrado
15653	RESSARCIMENTO	SITE	24/05/2018	Socorro mecânico		325,00		10	-	Encerrado
15654	RESSARCIMENTO	LIVRO DE Ocorrência	24/05/2018	Colisão com cancela		322,50		9	-	Encerrado
15656	RESSARCIMENTO	LIVRO DE Ocorrência	24/05/2018	Objeto na pista de rolamento		330,00		6	-	Encerrado
15661	RESSARCIMENTO	EMAIL	25/05/2018	Objeto na pista de rolamento		0,00		5	-	Encerrado

15662	RESSARCIMENTO	LIVRO DE Ocorrência	25/05/2018	Colisão com cancela		322,50		10	-	Encerrado
15663	RESSARCIMENTO	LIVRO DE Ocorrência	26/05/2018	Objeto na pista de rolamento		331,50		8	-	Encerrado
15677	RECLAMAÇÃO	SITE	30/05/2018	Area de Apoio		0,00		4	-	Encerrado
15681	RESSARCIMENTO	800	30/05/2018	Objeto na pista de rolamento		322,50		8	-	Encerrado
15684	RESSARCIMENTO	LIVRO DE Ocorrência	02/06/2018	Colisão com cancela		322,50		10	-	Encerrado
15690	RESSARCIMENTO	SITE	04/06/2018	Objeto na pista de rolamento		0,00		8	-	Encerrado
15696	RESSARCIMENTO	EMAIL	04/06/2018	Objeto na pista de rolamento		322,50		10	-	Encerrado
15699-01	RECLAMAÇÃO	800	05/06/2018	Colaborador - Cabine		322,50		1	-	Encerrado

15702	RECLAMAÇÃO	800	05/06/2018	Socorro mecânico		322,50		5	-	Encerrado
15703	RECLAMAÇÃO	800	05/06/2018	Colaborador - Cabine		322,50		5	-	Encerrado
15707	RECLAMAÇÃO	ANTT	06/06/2018	Valor da tarifa/aumento		0,00		2	-	Encerrado
15711	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	06/06/2018	Pedras		324,50		9	-	Encerrado
15712	RECLAMAÇÃO	800	07/06/2018	pavimento		334,00		5	-	Encerrado
15713	RECLAMAÇÃO	SITE	07/06/2018	Valor da tarifa/aumento		0,00		0	-	Encerrado
15717	RECLAMAÇÃO	RECLAME AQUI	07/06/2018	Socorro mecânico		0,00		3	-	Encerrado
15720	RESSARCIMENTO	800	07/06/2018	Troco		322,50		2	-	Encerrado

15729	RECLAMAÇÃO	SITE	08/06/2018	DFE - Recibo de Pedágio		322,00		5	-	Encerrado
15730	RECLAMAÇÃO	SITE	08/06/2018	DFE - Recibo de Pedágio		334,00		5	-	Encerrado
15731	RECLAMAÇÃO	800	08/06/2018	Outras formas de pagamento		322,50		4	-	Encerrado
15741	RECLAMAÇÃO	RECLAME AQUI	11/06/2018	DFE - Recibo de Pedágio		322,50		4	-	Encerrado
15745	RECLAMAÇÃO	EMAIL	11/06/2018	DFE - Recibo de Pedágio		0,00		5	-	Encerrado
15746	RECLAMAÇÃO	EMAIL	11/06/2018	DFE - Recibo de Pedágio		332,00		4	-	Encerrado
15747	RECLAMAÇÃO	SITE	11/06/2018	Pavimento		0,00		0	-	Encerrado
15748	RECLAMAÇÃO	EMAIL	11/06/2018	DFE - Recibo de Pedágio		322,50		1	-	Encerrado

15750	RECLAMAÇÃO	800	11/06/2018	Colaborador - Papa-filas		322,50		5	-	Encerrado
15752	RESSARCIMENTO	LIVRO DE Ocorrência	12/06/2018	Objeto na pista de rolamento		329,00		10	-	Encerrado
15753	RESSARCIMENTO	LIVRO DE Ocorrência	12/06/2018	Objeto na pista de rolamento		325,00		10	-	Encerrado
15754	RESSARCIMENTO	800	12/06/2018	Troco		322,50		0	-	Encerrado
15759	RECLAMAÇÃO	EMAIL	13/06/2018	DFE - Recibo de Pedágio		0,00		4	-	Encerrado
15760	RESSARCIMENTO	LIVRO DE Ocorrência	13/06/2018	Colisão com cancela		322,50		10	-	Encerrado
15763	RECLAMAÇÃO	EMAIL	13/06/2018	DFE - Recibo de Pedágio		0,00		4	-	Encerrado
15767	RESSARCIMENTO	LIVRO DE Ocorrência	13/06/2018	Colisão com cancela		322,50		9	-	Encerrado

15773	RESSARCIMENTO	EMAIL	14/06/2018	Cobrança indevida/falta de cob		322,50		1	-	Encerrado
15774	RESSARCIMENTO	EMAIL	14/06/2018	Colisão com viatura		334,00		10	-	Encerrado
15775	RESSARCIMENTO	800	15/06/2018	Troco		322,50		0	-	Encerrado
15776	RECLAMAÇÃO	EMAIL	15/06/2018	DFE - Recibo de Pedágio		0,00		0	-	Encerrado
15786	RECLAMAÇÃO	ANTT	15/06/2018	Pavimento		334,00		0	-	Encerrado
15789	RECLAMAÇÃO	800	16/06/2018	APH		325,00		5	-	Encerrado
15791	RECLAMAÇÃO	800	18/06/2018	Outros de Praça de Pedágio		322,50		0	-	Encerrado
15796	RESSARCIMENTO	800	19/06/2018	Troco		322,50		0	-	Encerrado

15798	RECLAMAÇÃO	SITE	19/06/2018	DFE - Recibo de Pedágio		0,00		0	-	Encerrado
15802	RECLAMAÇÃO	ANTT	19/06/2018	Pavimento		0,00		3	-	Encerrado
15803	RECLAMAÇÃO	ANTT	19/06/2018	Outras Concessionárias		0,00		3	-	Encerrado
15804	RECLAMAÇÃO	ANTT	20/06/2018	Radar		0,00		2	-	Encerrado
15816	RESSARCIMENTO	EMAIL	22/06/2018	Pavimento		332,00		8	-	Encerrado
15819	RECLAMAÇÃO	SITE	22/06/2018	DFE - Recibo de Pedágio		0,00		5	-	Encerrado
15820	RESSARCIMENTO	EMAIL	22/06/2018	Objeto na pista de rolamento		0,00		9	-	Encerrado
15821	RESSARCIMENTO	EMAIL	22/06/2018	Objeto na pista de rolamento		334,00		10	-	Encerrado

15822	RESSARCIMENTO	800	23/06/2018	Troco		322,50		0	-	Encerrado
15824	RECLAMAÇÃO	800	24/06/2018	Pavimento		334,00		3	-	Encerrado
15831	RECLAMAÇÃO	EMAIL	25/06/2018	DFE - Recibo de Pedágio		0,00		4	-	Encerrado
15835	RECLAMAÇÃO	RECLAME AQUI	25/06/2018	Termo - Confissão de Dívida		0,00		5	-	Encerrado
15836	RECLAMAÇÃO	RECLAME AQUI	25/06/2018	DFE - Recibo de Pedágio		0,00		3	-	Encerrado
15837	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	25/06/2018	Edificações e Instalações Oper		324,00		10	-	Encerrado
15839	RESSARCIMENTO	EMAIL	26/06/2018	Objeto na pista de rolamento		324,00		8	-	Encerrado
15840	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	26/06/2018	Pedras		332,00		10	-	Encerrado

15845	RESSARCIMENTO	SITE	27/06/2018	Troco		322,50		1	-	Encerrado
15846	RECLAMAÇÃO	EMAIL	27/06/2018	DFE - Recibo de Pedágio		0,00		4	-	Encerrado
15849	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	28/06/2018	Objeto na pista de rolamento		330,00		9	-	Encerrado
15859	RECLAMAÇÃO	SITE	28/06/2018	DFE - Recibo de Pedágio		0,00		1	-	Encerrado
15860	RECLAMAÇÃO	SITE	28/06/2018	DFE - Recibo de Pedágio		321,00		5	-	Encerrado
15865	RECLAMAÇÃO	800	29/06/2018	Colaborador - Aux. de Pista		322,50		5	-	Encerrado
15867	RECLAMAÇÃO	800	29/06/2018	Colaborador - Cabine		322,50		2	-	Encerrado
15871	RECLAMAÇÃO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	29/06/2018	Colaborador - Cabine		322,50		2	-	Encerrado

15872	RECLAMAÇÃO	800	30/06/2018	Congestionamento/Interdição de		322,50		2	-	Encerrado
15873	RECLAMAÇÃO	800	30/06/2018	Congestionamento/Interdição de		334,00		0	-	Encerrado

Cópia não controlada

8. Material de Comunicação com o Usuário

Ao longo desse trimestre, foi distribuído aos usuários:

Revista Ecofonte número 33, 34 e 35.



Com tiragem de 15 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 Abril a Junho de 2018; requeridas pelo poder concedente.

As reclamações tiveram como fator predominante o DFE, 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, 11 de julho de 2018,



Concessionária Ponte Rio-Niterói S/A – Ecoponte

Gerson da Silva

Ouvidor