

# Relatório Trimestral de Reclamações e Sugestões dos Usuários

Outubro a Dezembro/2018  
Ano 2018



**Concessionária Ponte Rio-Niterói S.A. - Ecoponte**

Niterói, 15 de Janeiro de 2019

## Índice

1.	Introdução.....	3
2.	Tabela Resumo.....	6
2.1.	Análise dos Dados.....	24
2.2.	Tempo de Resposta ao Usuário.....	24
2.3.	Período atual x Mesmo período em anos anteriores.....	24
2.4.	Manifestações por Canal de Comunicação.....	25
2.5.	Manifestações por Área.....	26
2.6.	Manifestações por Tipo.....	27
2.7.	Reclamações por Área.....	28
2.8.	Solicitações por Área.....	29
2.9.	Sugestões por Área.....	30
2.10.	Ressarcimento por Área.....	31
2.11.	Elogios por Área.....	32
2.12.	Denúncias por Área.....	33
2.13.	Informações por Área.....	34
3.	Detalhamento das Manifestações.....	35
3.1.	Reclamações.....	35
3.2.	Sugestões.....	37
3.3.	Solicitações.....	38
4.	Manifestação por Localização.....	38
5.	Medidas tomadas para o tratamento das principais manifestações registradas no período....	41
6.	Apresentação das Manifestações.....	43
7.	Material de Comunicação com o Usuário.....	50
8.	Conclusão.....	51

## 1. Introdução

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

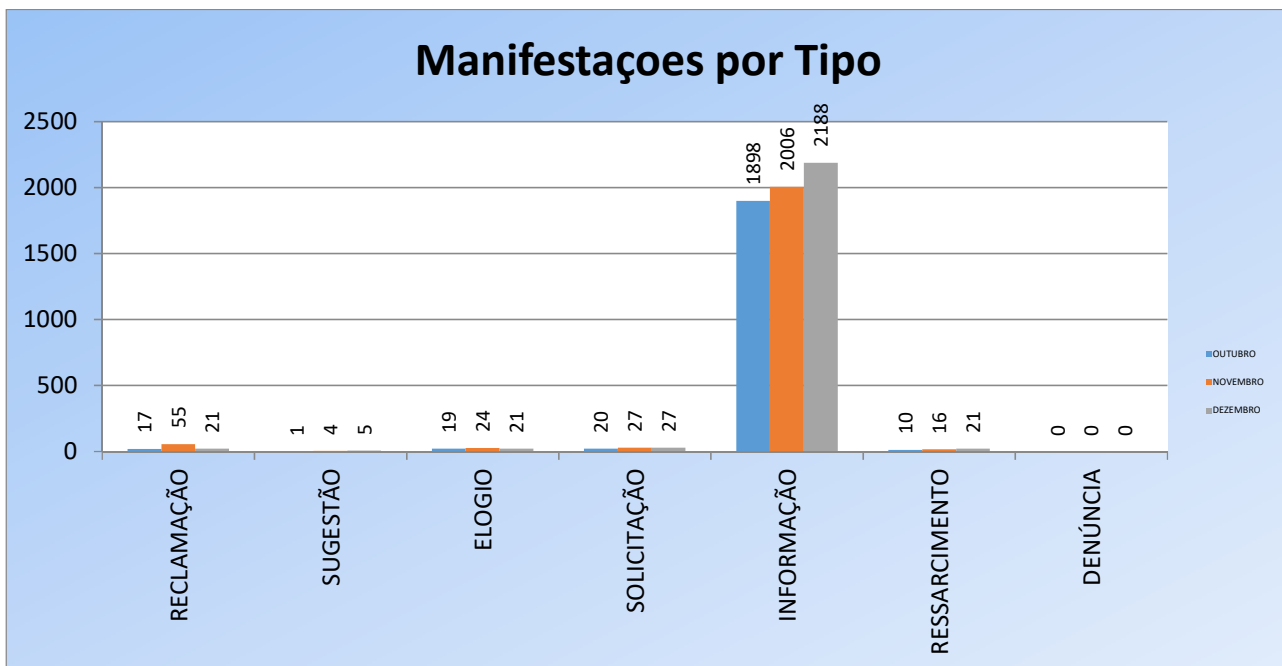
Desta forma podemos complementar os dados de outubro a dezembro conforme tabela abaixo para exemplificar dentro do mesmo critério a dinâmica do Sistema SGR:

Sistema / Mês	SGR Ouvidoria – Processos	SGR Ouvidoria – Atendimentos	TOTAL
Outubro	107	1858	1965
Novembro	177	1955	2132
Dezembro	123	2160	2283
<b>TOTAL</b>	407	5973	6380

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

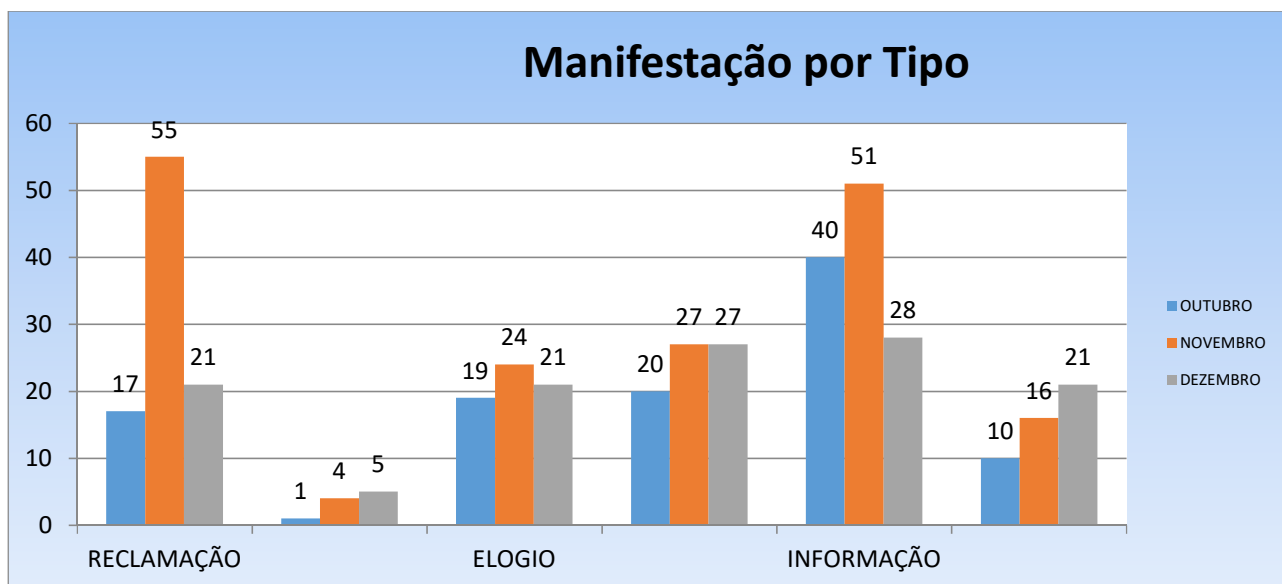
Nesse período foram registradas 6.380 (Seis mil trezentos e oitenta) manifestações dos usuários.

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



TIPO	Total	%
RECLAMAÇÃO	93	1,46
SUGESTÃO	10	0,16
ELOGIO	64	1,00
SOLICITAÇÃO	74	1,16
INFORMAÇÃO	6092	95,49
RESSARCIMENTO	47	0,74
DENÚNCIA		
<b>Total</b>	<b>6380</b>	<b>100,00</b>

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



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

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

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

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

## 2. Tabela Resumo

As manifestações dos usuários ocorridas nos meses de Outubro a Dezembro de 2018 estão relacionadas como segue:

### Resumo das manifestações

#### Manifestação Trimestral - Referente ao mês de Outubro a Dezembro 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
16362	ELOGIO	800	01/10/2018	Socorro mecânico	Excluído devido ter informações pessoais	333,00	Excluído devido ter informações pessoais	0	Encaminhado para divulgação	Encerrado
16363	SOLICITAÇÃO	800	01/10/2018	Declarações		322,50		1	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16364	SOLICITAÇÃO	EMAIL	01/10/2018	Outros para outros assuntos		0,00		5	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16365	SOLICITAÇÃO	EMAIL	01/10/2018	DFE - Recibo de Pedágio		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16366	RESSARCIMENTO	EMAIL	01/10/2018	Objeto na pista de rolamento		330,00		10	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16367	ELOGIO	SITE	01/10/2018	Obras		0,00		0	Encaminhado para divulgação	Encerrado
16368	RECLAMAÇÃO	SITE	01/10/2018	Colaborador - Cabine		0,00		4	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16369	SOLICITAÇÃO	800	01/10/2018	Outras formas de pagamento		322,50		4	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16370	SOLICITAÇÃO	800	01/10/2018	Outras formas de pagamento		322,50		4	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16371	INFORMAÇÃO	SITE	02/10/2018	Guarda de Veículo/Obj Encontra		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16372	INFORMAÇÃO	EMAIL	02/10/2018	Cursos		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16373	RECLAMAÇÃO	SITE	02/10/2018	Fiscalização/Controle de veloc		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16374	INFORMAÇÃO	SITE	02/10/2018	Fornecedores		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16375	ELOGIO	800	02/10/2018	Socorro mecânico		333,00		1	Encaminhado para divulgação	Encerrado
16376	INFORMAÇÃO	PEDÁGIO	03/10/2018	Guarda de Veículo/Obj Encontra		322,00		0	-	Encerrado
16377	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	03/10/2018	Colisão com cancela		322,00		10	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16378	INFORMAÇÃO	SITE	03/10/2018	Currículo		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16379	INFORMAÇÃO	SITE	03/10/2018	Tráfego de Caminhões		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado

16380	INFORMAÇÃO	SITE	03/10/2018	Currículo		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16381	INFORMAÇÃO	SITE	03/10/2018	Outros para outros assuntos		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16382	SOLICITAÇÃO	SITE	03/10/2018	Visitação		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16383	SOLICITAÇÃO	SITE	03/10/2018	Imagens		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16384	INFORMAÇÃO	RECEPÇÃO	03/10/2018	Guarda de Veículo/Obj Encontra		0,00		0	-	Encerrado
16385	SOLICITAÇÃO	800	03/10/2018	Declarações		322,00		3	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16386	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	03/10/2018	Objeto na pista de rolamento		334,00		8	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16387	RECLAMAÇÃO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	04/10/2018	DFE - Recibo de Pedágio		322,50		1	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16388	RECLAMAÇÃO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	04/10/2018	Obras		326,00		5	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16389	RECLAMAÇÃO	800	05/10/2018	Socorro mecânico		332,00		0	-	Encerrado
16390	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	05/10/2018	Animal na pista de rolamento		322,50		8	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16391	SOLICITAÇÃO	800	05/10/2018	Outras formas de pagamento		322,50		3	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16392	INFORMAÇÃO	SITE	08/10/2018	Currículo		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16393	SOLICITAÇÃO	SITE	08/10/2018	Visitação		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16394	INFORMAÇÃO	SITE	08/10/2018	Administradoras TAG		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16395	INFORMAÇÃO	SITE	08/10/2018	Administradoras TAG		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16396	ELOGIO	SITE	08/10/2018	APH		0,00		0	Encaminhado para divulgação	Encerrado
16397	INFORMAÇÃO	800	08/10/2018	Outros para outros assuntos		322,50		2	-	Encerrado
16398	INFORMAÇÃO	SITE	10/10/2018	Outros para outros assuntos		0,00		0	-	Encerrado
16399	SOLICITAÇÃO	SITE	10/10/2018	Patrocínio		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16400	SOLICITAÇÃO	SITE	10/10/2018	Patrocínio		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16401	SOLICITAÇÃO	SITE	10/10/2018	Outras formas de pagamento		0,00		3	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16402	SOLICITAÇÃO	SITE	10/10/2018	Outras formas de pagamento		0,00		4	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16403	RESSARCIMENTO	EMAIL	10/10/2018	Objeto na pista de rolamento		0,00		8	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado

16404	ELOGIO	800	11/10/2018	Socorro mecânico		330,00		1	Encaminhado para divulgação	Encerrado
16405	ELOGIO	800	15/10/2018	APH		324,00		0	Encaminhado para divulgação	Encerrado
16406	INFORMAÇÃO	SITE	15/10/2018	Currículo		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16407	SOLICITAÇÃO	SITE	16/10/2018	Visitação		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16408	INFORMAÇÃO	800	17/10/2018	Isenção de cobrança		322,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16409	INFORMAÇÃO	SITE	17/10/2018	Currículo		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16410	INFORMAÇÃO	SITE	17/10/2018	Currículo		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16411	ELOGIO	SITE	17/10/2018	Socorro mecânico		0,00		0	Encaminhado para divulgação	Encerrado
16412	RECLAMAÇÃO	SITE	17/10/2018	Cobrança de pedágio para motos		0,00		2	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16413	INFORMAÇÃO	SITE	17/10/2018	DFE - Recibo de Pedágio		0,00		1	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16414	RECLAMAÇÃO	SITE	17/10/2018	Colaborador - Cabine		0,00		2	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16415	RESSARCIMENTO	EMAIL	18/10/2018	Objeto na pista de rolamento		0,00		5	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16416	INFORMAÇÃO	SITE	18/10/2018	Outras formas de pagamento		0,00		5	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16417	INFORMAÇÃO	SITE	18/10/2018	Subida de carretas com cargas		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16418	INFORMAÇÃO	EMAIL	18/10/2018	Currículo		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16419	INFORMAÇÃO	SITE	18/10/2018	Currículo		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16420	SOLICITAÇÃO	SITE	18/10/2018	Imagens		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16421	INFORMAÇÃO	SITE	18/10/2018	Currículo		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16422	INFORMAÇÃO	SITE	18/10/2018	Administradoras TAG		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16423	INFORMAÇÃO	SITE	18/10/2018	Currículo		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16424	RECLAMAÇÃO	SITE	18/10/2018	Sistema automatico de cobrança		0,00		1	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16425	SOLICITAÇÃO	SITE	18/10/2018	Imagens		0,00		2	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16426	ELOGIO	800	19/10/2018	Socorro mecânico		334,00		0	Encaminhado para divulgação	Encerrado
16427	INFORMAÇÃO	EMAIL	19/10/2018	Cursos		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado



16428	RECLAMAÇÃO	SITE	19/10/2018	Mergulhão Praça Renascença		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16429	INFORMAÇÃO	ECORODOVIAS	19/10/2018	DFE - Recibo de Pedágio		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16430	RECLAMAÇÃO	SITE	19/10/2018	Edificações e Instalações Oper		0,00		5	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16431	INFORMAÇÃO	SITE	19/10/2018	Currículo		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16432	INFORMAÇÃO	SITE	19/10/2018	Fornecedores		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16433	ELOGIO	800	19/10/2018	Socorro mecânico		332,00		1	Encaminhado para divulgação	Encerrado
16434	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	20/10/2018	Colisão com cancela		322,50		8	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16435	ELOGIO	800	20/10/2018	Socorro mecânico		332,00		0	Encaminhado para divulgação	Encerrado
16436	ELOGIO	800	20/10/2018	Socorro mecânico		330,00		0	Encaminhado para divulgação	Encerrado
16437	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	20/10/2018	Objeto na pista de rolamento		330,00		8	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16438	ELOGIO	800	21/10/2018	Socorro mecânico		324,00		0	Encaminhado para divulgação	Encerrado
16439	ELOGIO	800	21/10/2018	Socorro mecânico		326,00		0	Encaminhado para divulgação	Encerrado
16440	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	21/10/2018	Colisão com cancela		322,50		8	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16441	SUGESTÃO	800	22/10/2018	Sistema de comunicação de emer		334,00		4	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16442	INFORMAÇÃO	SITE	22/10/2018	Currículo		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16443	ELOGIO	800	22/10/2018	Socorro mecânico		333,00		1	Encaminhado para divulgação	Encerrado
16444	RECLAMAÇÃO	SITE	23/10/2018	Sistema automatico de cobrança		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16445	ELOGIO	SITE	23/10/2018	Socorro mecânico		0,00		0	Encaminhado para divulgação	Encerrado
16446	INFORMAÇÃO	SITE	23/10/2018	Fornecedores		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16447	ELOGIO	800	24/10/2018	Socorro mecânico		322,50		0	Encaminhado para divulgação	Encerrado
16448	SOLICITAÇÃO	800	24/10/2018	Outras formas de pagamento		322,50		4	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16449	INFORMAÇÃO	SITE	24/10/2018	Administradoras TAG		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16450	INFORMAÇÃO	SITE	24/10/2018	Administradoras TAG		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16451	INFORMAÇÃO	SITE	24/10/2018	Guarda de Veículo/Obj Encontra		0,00		1	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado

16452	RECLAMAÇÃO	800	25/10/2018	Socorro mecânico		322,50		5	-	Encerrado
16453	SOLICITAÇÃO	800	25/10/2018	Outras formas de pagamento		322,50		5	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16454	ELOGIO	800	25/10/2018	Socorro mecânico		333,00		0	Encaminhado para divulgação	Encerrado
16455	RECLAMAÇÃO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	25/10/2018	Colaborador - Cabine		322,50		2	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16456	INFORMAÇÃO	SITE	26/10/2018	Isenção de cobrança		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16457	INFORMAÇÃO	SITE	26/10/2018	Currículo		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16458	RECLAMAÇÃO	SITE	26/10/2018	Colisão com cancela		322,50		5	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16459	ELOGIO	SITE	26/10/2018	Socorro mecânico		0,00		0	Encaminhado para divulgação	Encerrado
16460	INFORMAÇÃO	SITE	26/10/2018	Currículo		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16461	RECLAMAÇÃO	800	28/10/2018	DFE - Recibo de Pedágio		322,00		3	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16462	RECLAMAÇÃO	800	28/10/2018	Polícia Rodoviária Federal		322,50		1	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16463	RESSARCIMENTO	EMAIL	29/10/2018	Objeto na pista de rolamento		334,00		7	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16464	INFORMAÇÃO	SITE	29/10/2018	Currículo		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16465	INFORMAÇÃO	SITE	29/10/2018	Abertura de Ressarcimento		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Suspensão
16466	ELOGIO	800	30/10/2018	Socorro mecânico		332,00		0	Encaminhado para divulgação	Encerrado
16467	SOLICITAÇÃO	SITE	30/10/2018	Outras formas de pagamento		0,00		4	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16468	RECLAMAÇÃO	800	31/10/2018	Outros de Oper. Conser e Manut		322,50		5	-	Encerrado
16469	INFORMAÇÃO	SITE	01/11/2018	Fiscalização/Controle de veloc		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16470	SOLICITAÇÃO	SITE	01/11/2018	Outras formas de pagamento		0,00		2	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16471	ELOGIO	800	01/11/2018	Socorro mecânico		332,00		0	Encaminhado para divulgação	Encerrado
16472	RESSARCIMENTO	EMAIL	01/11/2018	Pavimento		334,00		10	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16473	SOLICITAÇÃO	EMAIL	01/11/2018	Patrocínio		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16474	ELOGIO	800	02/11/2018	Socorro mecânico		334,00		0	Encaminhado para divulgação	Encerrado
16475	RECLAMAÇÃO	800	02/11/2018	Outras formas de pagamento		322,50		2	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado

16476	RESSARCIMENTO	800	03/11/2018	Troco		322,50		1	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16477	RECLAMAÇÃO	800	03/11/2018	Sistema automatico de cobrança		322,50		2	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16478	ELOGIO	800	03/11/2018	Socorro mecânico		325,00		0	Encaminhado para divulgação	Encerrado
16479	ELOGIO	800	04/11/2018	Socorro mecânico		327,00		0	Encaminhado para divulgação	Encerrado
16480	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	04/11/2018	Colisão com cancela		322,50		8	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16481	ELOGIO	800	04/11/2018	Socorro mecânico		324,00		0	Encaminhado para divulgação	Encerrado
16482	RECLAMAÇÃO	800	04/11/2018	Socorro mecânico		333,50		5	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16483	RECLAMAÇÃO	ANTT	05/11/2018	Fiscalização/Controle de veloc		0,00		5	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16484	RECLAMAÇÃO	EMAIL	05/11/2018	Edificações e Instalações Oper		0,00		2	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16485	RECLAMAÇÃO	SITE	05/11/2018	Congestionamento/Interdição de		0,00		3	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16486	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	05/11/2018	Colisão com cancela		322,00		8	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16487	RECLAMAÇÃO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	05/11/2018	Sistema automatico de cobrança		322,50		5	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16488	ELOGIO	800	06/11/2018	Socorro mecânico		324,00		0	Encaminhado para divulgação	Encerrado
16489	INFORMAÇÃO	800	06/11/2018	Outros de Infra Estrutura		334,00		1	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16490	SOLICITAÇÃO	800	06/11/2018	Gravação 0800		322,00		4	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16491	SOLICITAÇÃO	800	06/11/2018	Outras formas de pagamento		322,00		4	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16492	INFORMAÇÃO	800	06/11/2018	Edificações e Instalações Oper		322,00		1	-	Encerrado
16493	SOLICITAÇÃO	SITE	07/11/2018	Isenção de cobrança		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16494	INFORMAÇÃO	SITE	07/11/2018	Cobrança indevida/falta de cob		0,00		4	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16495	SUGESTÃO	SITE	07/11/2018	Sistema automatico de cobrança		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16496	INFORMAÇÃO	SITE	07/11/2018	Sistema automatico de cobrança		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16497	SOLICITAÇÃO	SITE	07/11/2018	Visitação		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16498	INFORMAÇÃO	SITE	07/11/2018	Outros para outros assuntos		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16499	RECLAMAÇÃO	SITE	07/11/2018	Site		0,00		1	-	Encerrado

16500	RECLAMAÇÃO	SITE	07/11/2018	Site		0,00		1	-	Encerrado
16501	ELOGIO	800	07/11/2018	Socorro mecânico		334,00		0	Encaminhado para divulgação	Encerrado
16502	RECLAMAÇÃO	SITE	07/11/2018	Edificações e Instalações Oper		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16503	INFORMAÇÃO	SITE	07/11/2018	Site		334,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16504	SOLICITAÇÃO	SITE	07/11/2018	Visitação		334,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16505	INFORMAÇÃO	SITE	07/11/2018	Polícia Rodoviária Federal		325,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16506	RECLAMAÇÃO	SITE	07/11/2018	Edificações e Instalações Oper		334,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16507	RECLAMAÇÃO	ECORODOVIAS	07/11/2018	Edificações e Instalações Oper		334,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16508	RECLAMAÇÃO	SITE	07/11/2018	Edificações e Instalações Oper		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16509	INFORMAÇÃO	SITE	07/11/2018	Cursos		334,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16510	RECLAMAÇÃO	SITE	07/11/2018	Edificações e Instalações Oper		334,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16511	RECLAMAÇÃO	SITE	07/11/2018	Edificações e Instalações Oper		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16512	INFORMAÇÃO	SITE	07/11/2018	Administradoras TAG		334,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16513	INFORMAÇÃO	SITE	07/11/2018	Outros para outros assuntos		334,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16514	RECLAMAÇÃO	SITE	07/11/2018	Edificações e Instalações Oper		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16515	RECLAMAÇÃO	SITE	07/11/2018	Edificações e Instalações Oper		334,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16516	RECLAMAÇÃO	SITE	07/11/2018	Edificações e Instalações Oper		334,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16517	RECLAMAÇÃO	ECORODOVIAS	07/11/2018	Edificações e Instalações Oper		334,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16518	ELOGIO	800	07/11/2018	Socorro mecânico		333,50		1	Encaminhado para divulgação	Encerrado
16519	SOLICITAÇÃO	800	07/11/2018	Outras formas de pagamento		322,50		4	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16520	SOLICITAÇÃO	800	08/11/2018	Outras formas de pagamento		322,50		3	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16521	RECLAMAÇÃO	800	08/11/2018	Outras formas de pagamento		322,50		5	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16522	RECLAMAÇÃO	EMAIL	08/11/2018	Edificações e Instalações Oper		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16523	RECLAMAÇÃO	EMAIL	08/11/2018	Edificações e Instalações Oper		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado

16524	INFORMAÇÃO	RECEPÇÃO	08/11/2018	Guarda de Veículo/Obj Encontra		0,00		1	-	Encerrado
16525	RECLAMAÇÃO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	08/11/2018	Colaborador - Aux. de Pista		322,50		5	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16526	ELOGIO	800	09/11/2018	Colaborador - Cabine		322,00		1	Encaminhado para divulgação	Encerrado
16527	RECLAMAÇÃO	ANTT	09/11/2018	Edificações e Instalações Oper		0,00		1	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16528	RESSARCIMENTO	800	09/11/2018	Troco		322,50		2	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16529	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	10/11/2018	Pavimento		332,50		4	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16530	SOLICITAÇÃO	800	11/11/2018	Declarações		326,00		2	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16531	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	11/11/2018	Colisão com cancela		322,00		10	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16532	RECLAMAÇÃO	800	11/11/2018	Outros de Praça de Pedágio		322,00		2	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16533	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	12/11/2018	Objeto na pista de rolamento		327,00		9	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16534	RECLAMAÇÃO	800	12/11/2018	Colaborador - Aux. de Pista		322,50		5	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16535	ELOGIO	800	12/11/2018	Socorro mecânico		330,00		1	Encaminhado para divulgação	Encerrado
16536	SOLICITAÇÃO	800	12/11/2018	Outras formas de pagamento		322,50		5	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16537	INFORMAÇÃO	800	13/11/2018	Pavimento		323,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16538	RECLAMAÇÃO	SITE	13/11/2018	Sistema automatico de cobrança		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16539	INFORMAÇÃO	SITE	13/11/2018	Sistema semiautomatico de cob		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16540	RESSARCIMENTO	SITE	13/11/2018	Objeto na pista de rolamento		333,00		7	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16541	INFORMAÇÃO	SITE	13/11/2018	Currículo		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16542	RECLAMAÇÃO	SITE	13/11/2018	Sistema automatico de cobrança		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16543	INFORMAÇÃO	SITE	13/11/2018	Cursos		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16544	INFORMAÇÃO	SITE	13/11/2018	Currículo		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16545	INFORMAÇÃO	EMAIL	13/11/2018	Cursos		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16546	INFORMAÇÃO	SITE	13/11/2018	Abertura de Ressarcimento		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Suspensão
16547	INFORMAÇÃO	SITE	13/11/2018	Outros para outros assuntos		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado

16548	SUGESTÃO	SITE	13/11/2018	Sistema de comunicação de emer		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16549	RECLAMAÇÃO	SITE	13/11/2018	Sistema automatico de cobrança		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16550	INFORMAÇÃO	SITE	13/11/2018	Currículo		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16551	INFORMAÇÃO	SITE	13/11/2018	Currículo		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16552	INFORMAÇÃO	SITE	13/11/2018	Iseção de cobrança		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16553	INFORMAÇÃO	SITE	13/11/2018	Administradoras TAG		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16554	RECLAMAÇÃO	SITE	13/11/2018	DFE - Recibo de Pedágio		0,00		5	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16555	ELOGIO	800	13/11/2018	Socorro mecânico		322,50		0	Encaminhado para divulgação	Encerrado
16556	RECLAMAÇÃO	EMAIL	13/11/2018	DFE - Recibo de Pedágio		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16557	RECLAMAÇÃO	RECLAME AQUI	13/11/2018	Fiscalização/Controle de veloc		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16558	ELOGIO	800	13/11/2018	Socorro mecânico		325,00		1	Encaminhado para divulgação	Encerrado
16559	RESSARCIMENTO	800	13/11/2018	Troco		322,50		10	-	Encerrado
16560	SOLICITAÇÃO	800	13/11/2018	Outras formas de pagamento		322,50		5	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16561	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	14/11/2018	Objeto na pista de rolamento		334,00		9	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16562	SOLICITAÇÃO	EMAIL	14/11/2018	Outras formas de pagamento		0,00		4	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16563	RECLAMAÇÃO	800	14/11/2018	Ambulantes		334,00		1	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16564	ELOGIO	800	16/11/2018	Socorro mecânico		325,00		0	Encaminhado para divulgação	Encerrado
16565	INFORMAÇÃO	800	16/11/2018	Polícia Rodoviária Federal		322,50		0	-	Encerrado
16566	SOLICITAÇÃO	800	16/11/2018	Outras formas de pagamento		322,50		5	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16567	RECLAMAÇÃO	800	17/11/2018	Colaborador - Cabine		322,50		4	-	Encerrado
16568	ELOGIO	800	17/11/2018	Socorro mecânico		327,00		0	Encaminhado para divulgação	Encerrado
16569	ELOGIO	800	17/11/2018	Socorro mecânico		324,00		0	Encaminhado para divulgação	Encerrado
16570	RECLAMAÇÃO	800	18/11/2018	Termo - Confissão de Dívida		322,50		5	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16571	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	20/11/2018	Objeto na pista de rolamento		326,00		10	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado

16572	INFORMAÇÃO	800	20/11/2018	Troco		322,00		1	-	Encerrado
16573	ELOGIO	800	21/11/2018	Socorro mecânico		326,00		0	Encaminhado para divulgação	Encerrado
16574	ELOGIO	800	21/11/2018	Socorro mecânico		322,00		0	Encaminhado para divulgação	Encerrado
16575	ELOGIO	800	21/11/2018	Socorro mecânico		332,00		0	Encaminhado para divulgação	Encerrado
16576	ELOGIO	800	21/11/2018	Socorro mecânico		325,00		0	Encaminhado para divulgação	Encerrado
16577	INFORMAÇÃO	800	21/11/2018	Guarda de Veículo/Obj Encontra		334,00		1	-	Encerrado
16578	RECLAMAÇÃO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	21/11/2018	Termo - Confissão de Dívida		322,50		1	-	Encerrado
16579	RECLAMAÇÃO	ANTT	21/11/2018	Congestionamento/Interdição de		0,00		5	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16580	SOLICITAÇÃO	EMAIL	21/11/2018	Outras formas de pagamento		0,00		3	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16581	RECLAMAÇÃO	800	22/11/2018	Sistema automatico de cobrança		322,50		1	Encaminhado para a área responsável	Encerrado
16582	RECLAMAÇÃO	800	22/11/2018	Sistema automatico de cobrança		322,50		2	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16583	SOLICITAÇÃO	800	22/11/2018	Declarações		334,00		1	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16584	RECLAMAÇÃO	800	23/11/2018	Edificações e Instalações Oper		326,50		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16585	SUGESTÃO	SITE	23/11/2018	Outros para outros assuntos		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16586	INFORMAÇÃO	SITE	23/11/2018	Administradoras TAG		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16587	SOLICITAÇÃO	SITE	23/11/2018	Imagens		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16588	RESSARCIMENTO	EMAIL	23/11/2018	Objeto na pista de rolamento		333,00		9	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16589	RECLAMAÇÃO	800	24/11/2018	Socorro mecânico		330,00		4	-	Encerrado
16590	ELOGIO	800	25/11/2018	Socorro mecânico		331,00		0	Encaminhado para divulgação	Encerrado
16591	ELOGIO	800	26/11/2018	Socorro mecânico		334,00		0	Encaminhado para divulgação	Encerrado
16592	RECLAMAÇÃO	SITE	26/11/2018	Edificações e Instalações Oper		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16593	RECLAMAÇÃO	SITE	26/11/2018	Edificações e Instalações Oper		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16594	RECLAMAÇÃO	EMAIL	26/11/2018	Edificações e Instalações Oper		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16595	ELOGIO	800	26/11/2018	Socorro mecânico		334,00		1	Encaminhado para divulgação	Encerrado

16596	ELOGIO	800	26/11/2018	Socorro mecânico		334,00		1	Encaminhado para divulgação	Encerrado
16597	RESSARCIMENTO	800	26/11/2018	Troco		322,50		4	-	Encerrado
16598	ELOGIO	800	27/11/2018	Socorro mecânico		334,00		0	Encaminhado para divulgação	Encerrado
16599	INFORMAÇÃO	SITE	27/11/2018	Pavimento		0,00		5	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16600	INFORMAÇÃO	SITE	27/11/2018	Tráfego de Caminhões		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16601	SOLICITAÇÃO	SITE	27/11/2018	Declarações		0,00		4	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16602	SUGESTÃO	SITE	27/11/2018	Sinalização		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16603	INFORMAÇÃO	SITE	27/11/2018	Currículo		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16604	INFORMAÇÃO	SITE	27/11/2018	Fornecedores		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16605	INFORMAÇÃO	SITE	27/11/2018	Currículo		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16606	INFORMAÇÃO	SITE	27/11/2018	DFE - Recibo de Pedágio		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16607	SOLICITAÇÃO	SITE	27/11/2018	Imagens		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16608	RECLAMAÇÃO	SITE	27/11/2018	Socorro mecânico		0,00		4	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16609	RECLAMAÇÃO	800	27/11/2018	APH		322,00		3	-	Encerrado
16610	INFORMAÇÃO	SITE	27/11/2018	Polícia Rodoviária Federal		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16611	RECLAMAÇÃO	SITE	27/11/2018	Edificações e Instalações Oper		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16612	RECLAMAÇÃO	EMAIL	27/11/2018	Sistema automático de cobrança		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16613	INFORMAÇÃO	SITE	27/11/2018	Currículo		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16614	INFORMAÇÃO	SITE	27/11/2018	Isenção de cobrança		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16615	RESSARCIMENTO	EMAIL	27/11/2018	Pavimento		322,50		10	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16616	INFORMAÇÃO	SITE	27/11/2018	Fornecedores		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16617	INFORMAÇÃO	EMAIL	27/11/2018	Cursos		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16618	INFORMAÇÃO	SITE	27/11/2018	DFE - Recibo de Pedágio		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16619	SOLICITAÇÃO	EMAIL	27/11/2018	Visitação		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado



16620	INFORMAÇÃO	SITE	27/11/2018	DFE - Recibo de Pedágio		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16621	SOLICITAÇÃO	EMAIL	27/11/2018	Imagens		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16622	RECLAMAÇÃO	800	27/11/2018	Sinalização		322,00		5	improcedente	Encerrado
16623	RECLAMAÇÃO	800	27/11/2018	Sistema automatico de cobrança		322,50		4	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16624	RECLAMAÇÃO	EMAIL	28/11/2018	Obras		0,00		5	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16625	RESSARCIMENTO	EMAIL	28/11/2018	Objeto na pista de rolamento		334,00		8	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16626	INFORMAÇÃO	SITE	29/11/2018	Cursos		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16627	INFORMAÇÃO	SITE	29/11/2018	Obras		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16628	INFORMAÇÃO	SITE	29/11/2018	Polícia Rodoviária Federal		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16629	RECLAMAÇÃO	800	29/11/2018	Colaborador - Aux. de Pista		322,50		1	-	Encerrado
16630	SOLICITAÇÃO	800	30/11/2018	Declarações		324,00		1	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16631	SOLICITAÇÃO	SITE	30/11/2018	Visitação		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16632	INFORMAÇÃO	SITE	30/11/2018	Currículo		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16633	RECLAMAÇÃO	SITE	30/11/2018	Pavimento		0,00		5	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16634	INFORMAÇÃO	SITE	30/11/2018	Comunicação		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16635	INFORMAÇÃO	EMAIL	30/11/2018	Cursos		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16636	INFORMAÇÃO	EMAIL	30/11/2018	Cursos		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16637	RECLAMAÇÃO	SITE	30/11/2018	Edificações e Instalações Oper		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16638	SOLICITAÇÃO	SITE	30/11/2018	DFE - Recibo de Pedágio		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16639	SOLICITAÇÃO	SITE	30/11/2018	Outras formas de pagamento		0,00		2	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16640	INFORMAÇÃO	SITE	30/11/2018	Tráfego de Caminhões		0,00		0	-	Encerrado
16641	SOLICITAÇÃO	EMAIL	30/11/2018	Outras formas de pagamento		0,00		2	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16642	INFORMAÇÃO	SITE	30/11/2018	Currículo		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16643	INFORMAÇÃO	SITE	30/11/2018	Currículo		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado

16644	RECLAMAÇÃO	800	30/11/2018	Colaborador - Aux. de Pista		322,50		4	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16645	SOLICITAÇÃO	800	30/11/2018	Outras formas de pagamento		322,50		4	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16646	ELOGIO	800	01/12/2018	Socorro mecânico		322,50		0	Encaminhado para divulgação	Encerrado
16647	INFORMAÇÃO	800	01/12/2018	Sistema automatico de cobrança		322,50		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16648	ELOGIO	800	01/12/2018	Socorro mecânico		332,00		0	Encaminhado para divulgação	Encerrado
16649	ELOGIO	800	02/12/2018	Socorro mecânico		332,00		0	Encaminhado para divulgação	Encerrado
16650	ELOGIO	800	02/12/2018	Socorro mecânico		334,00		0	Encaminhado para divulgação	Encerrado
16651	SOLICITAÇÃO	800	02/12/2018	Outras formas de pagamento		322,50		3	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16652	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	02/12/2018	Colisão com cancela		322,50		8	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16653	SOLICITAÇÃO	SITE	04/12/2018	Outras formas de pagamento		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16654	RECLAMAÇÃO	800	04/12/2018	Colaborador - Aux. de Pista		322,00		5	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16655	RESSARCIMENTO	800	04/12/2018	Troco		322,00		2	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16656	RECLAMAÇÃO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	04/12/2018	Colaborador - Cabine		322,00		3	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16657	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	04/12/2018	Edificações e Instalações Oper		328,00		10	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16658	ELOGIO	800	05/12/2018	Socorro mecânico		334,00		0	Encaminhado para divulgação	Encerrado
16659	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	05/12/2018	Colisão com cancela		322,50		10	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16660	INFORMAÇÃO	SITE	05/12/2018	Valor da tarifa/aumento		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16661	SUGESTÃO	SITE	05/12/2018	Fiscalização/Controle de veloc		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16662	SOLICITAÇÃO	EMAIL	05/12/2018	Outras formas de pagamento		322,00		2	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16663	SOLICITAÇÃO	SITE	05/12/2018	Imagens		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16664	INFORMAÇÃO	SITE	05/12/2018	Valor da tarifa/aumento		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16665	SOLICITAÇÃO	EMAIL	05/12/2018	Cobrança indevida/falta de cob		0,00		8	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16666	SOLICITAÇÃO	800	05/12/2018	Outras formas de pagamento		322,50		4	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16667	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	05/12/2018	Colisão com cancela		322,50		10	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado

16668	INFORMAÇÃO	EMAIL	06/12/2018	Cursos		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16669	SOLICITAÇÃO	SITE	06/12/2018	Outras formas de pagamento		0,00		4	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16670	INFORMAÇÃO	SITE	06/12/2018	Isenção de cobrança		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16671	INFORMAÇÃO	SITE	06/12/2018	Tráfego de Caminhões		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16672	SOLICITAÇÃO	SITE	06/12/2018	Imagens		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16673	INFORMAÇÃO	EMAIL	06/12/2018	Cursos		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16674	SOLICITAÇÃO	800	06/12/2018	Declarações		322,00		1	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16675	INFORMAÇÃO	PEDÁGIO	07/12/2018	Guarda de Veículo/Obj Encontra		322,00		0	Objeto entregue	Encerrado
16676	ELOGIO	800	09/12/2018	Socorro mecânico		333,00		0	Encaminhado para divulgação	Encerrado
16677	SOLICITAÇÃO	SITE	10/12/2018	Outras formas de pagamento		0,00		4	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16678	SOLICITAÇÃO	SITE	10/12/2018	Visitação		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16679	SOLICITAÇÃO	EMAIL	10/12/2018	Outras formas de pagamento		0,00		4	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16680	SOLICITAÇÃO	800	10/12/2018	Outras formas de pagamento		322,50		5	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16681	INFORMAÇÃO	EMAIL	10/12/2018	Comunicação		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16682	SUGESTÃO	EMAIL	10/12/2018	Fiscalização/Controle de veloc		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16683	INFORMAÇÃO	SITE	10/12/2018	Currículo		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16684	INFORMAÇÃO	SITE	10/12/2018	Congestionamento/Interdição de		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16685	RESSARCIMENTO	SITE	10/12/2018	Colisão com cancela		322,00		0	-	Em análise
16686	SOLICITAÇÃO	EMAIL	10/12/2018	Outras formas de pagamento		0,00		4	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16687	RECLAMAÇÃO	ANTT	10/12/2018	Administradoras TAG		0,00		2	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16688	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	11/12/2018	Objeto na pista de rolamento		333,00		9	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16689	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	11/12/2018	Objeto na pista de rolamento		326,00		8	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16690	INFORMAÇÃO	RECEPÇÃO	11/12/2018	Guarda de Veículo/Obj Encontra		0,00		0	-	Encerrado
16691	SOLICITAÇÃO	SITE	11/12/2018	Declarações		0,00		1	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado

16692	SOLICITAÇÃO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	11/12/2018	Outras formas de pagamento		322,50		5	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16693	INFORMAÇÃO	SITE	13/12/2018	Outros para outros assuntos		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16694	INFORMAÇÃO	SITE	13/12/2018	Imagens		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16695	INFORMAÇÃO	SITE	13/12/2018	Currículo		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16696	INFORMAÇÃO	SITE	13/12/2018	Administradoras TAG		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16697	SUGESTÃO	SITE	13/12/2018	Outros de Oper. Conser e Manut		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16698	INFORMAÇÃO	EMAIL	13/12/2018	Currículo		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16699	ELOGIO	SITE	13/12/2018	Socorro mecânico		0,00		0	Encaminhado para divulgação	Encerrado
16700	RECLAMAÇÃO	EMAIL	13/12/2018	Cobrança indevida/falta de cob		322,50		4	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16701	RESSARCIMENTO	EMAIL	13/12/2018	Objeto na pista de rolamento		0,00		0	-	Suspenso
16702	INFORMAÇÃO	RECEPÇÃO	13/12/2018	Guarda de Veículo/Obj Encontra		0,00		0	-	Encerrado
16703	INFORMAÇÃO	RECEPÇÃO	13/12/2018	Guarda de Veículo/Obj Encontra		0,00		0	-	Encerrado
16704	INFORMAÇÃO	RECEPÇÃO	13/12/2018	Guarda de Veículo/Obj Encontra		0,00		0	-	Encerrado
16705	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	13/12/2018	Objeto na pista de rolamento		329,00		8	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16706	RECLAMAÇÃO	SITE	14/12/2018	DFE - Recibo de Pedágio		0,00		4	-	Encerrado
16707	ELOGIO	800	14/12/2018	Socorro mecânico		329,00		0	Encaminhado para divulgação	Encerrado
16708	INFORMAÇÃO	ECORODOVIAS	14/12/2018	Polícia Rodoviária Federal		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16709	SOLICITAÇÃO	800	14/12/2018	Outras formas de pagamento		322,50		3	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16710	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	15/12/2018	Objeto na pista de rolamento		329,00		4	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16711	RECLAMAÇÃO	800	15/12/2018	Colaborador - Papa-filas		322,00		4	-	Encerrado
16712	RECLAMAÇÃO	800	15/12/2018	Pavimento		327,00		4	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16713	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	15/12/2018	Objeto na pista de rolamento		327,00		9	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16714	RECLAMAÇÃO	800	15/12/2018	Colaborador - Cabine		322,50		3	-	Encerrado
16715	ELOGIO	800	15/12/2018	Socorro mecânico		327,00		0	Encaminhado para divulgação	Encerrado

16716	ELOGIO	800	16/12/2018	Socorro mecânico		322,50		0	Encaminhado para divulgação	Encerrado
16717	RESSARCIMENTO	800	17/12/2018	Troco		322,00		3	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16718	SOLICITAÇÃO	800	17/12/2018	Declarações		332,00		4	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16719	INFORMAÇÃO	SITE	17/12/2018	Isenção de cobrança		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16720	INFORMAÇÃO	SITE	17/12/2018	Polícia Rodoviária Federal		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16721	SOLICITAÇÃO	800	17/12/2018	Isenção de cobrança		322,00		1	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16722	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	17/12/2018	Objeto na pista de rolamento		326,00		9	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16723	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	17/12/2018	Colisão com cancela		322,50		9	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16724	SOLICITAÇÃO	EMAIL	18/12/2018	Outras formas de pagamento		0,00		1	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16725	RECLAMAÇÃO	800	18/12/2018	Outras formas de pagamento		322,00		4	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16726	INFORMAÇÃO	800	18/12/2018	Abertura de Ressarcimento		334,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Suspensão
16727	ELOGIO	SITE	18/12/2018	Socorro mecânico		0,00		0	Encaminhado para divulgação	Encerrado
16728	RECLAMAÇÃO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	18/12/2018	Colisão com cancela		322,00		5	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16729	ELOGIO	800	19/12/2018	APH		322,00		2	Encaminhado para divulgação	Encerrado
16730	ELOGIO	800	19/12/2018	APH		333,50		1	Encaminhado para divulgação	Encerrado
16731	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	20/12/2018	Colisão com cancela		322,50		8	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16732	RESSARCIMENTO	800	20/12/2018	Troco		322,50		1	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16733	SUGESTÃO	SITE	21/12/2018	Obras		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16734	SOLICITAÇÃO	EMAIL	21/12/2018	DFE - Recibo de Pedágio		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16735	INFORMAÇÃO	SITE	21/12/2018	Isenção de cobrança		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16736	SUGESTÃO	SITE	21/12/2018	Obras		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16737	SOLICITAÇÃO	EMAIL	21/12/2018	Outras formas de pagamento		0,00		5	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16738	INFORMAÇÃO	800	21/12/2018	Improcedente		321,50		3	-	Encerrado
16739	RESSARCIMENTO	EMAIL	21/12/2018	Objeto na pista de rolamento		322,00		8	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado

16740	RECLAMAÇÃO	SITE	21/12/2018	Sistema automatico de cobrança		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16741	INFORMAÇÃO	SITE	21/12/2018	Currículo		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16742	SOLICITAÇÃO	SITE	21/12/2018	Patrocínio		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16743	RECLAMAÇÃO	EMAIL	21/12/2018	Colaborador - Aux. de Pista		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16744	INFORMAÇÃO	SITE	21/12/2018	Fiscalização/Controle de veloc		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16745	RECLAMAÇÃO	SITE	21/12/2018	Sistema automatico de cobrança		0,00		5	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16746	ELOGIO	800	21/12/2018	Socorro mecânico		322,00		0	Encaminhado para divulgação	Encerrado
16747	RESSARCIMENTO	EMAIL	21/12/2018	Objeto na pista de rolamento		330,00		0	-	Em análise
16748	SOLICITAÇÃO	800	22/12/2018	Outras formas de pagamento		322,00		5	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16749	RECLAMAÇÃO	800	22/12/2018	Outras formas de pagamento		322,00		2	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16750	ELOGIO	800	23/12/2018	Socorro mecânico		327,00		0	Encaminhado para divulgação	Encerrado
16751	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	23/12/2018	Pedras		331,00		7	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16752	ELOGIO	800	24/12/2018	Socorro mecânico		325,00		0	Encaminhado para divulgação	Encerrado
16753	RECLAMAÇÃO	800	25/12/2018	Lentidão/fila		322,50		4	-	Encerrado
16754	RECLAMAÇÃO	800	25/12/2018	Congestionamento/Interdição de		322,50		2	-	Encerrado
16755	RECLAMAÇÃO	800	26/12/2018	Congestionamento/Interdição de		322,00		2	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16756	RECLAMAÇÃO	SITE	26/12/2018	Sistema automatico de cobrança		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16757	SOLICITAÇÃO	SITE	26/12/2018	DFE - Recibo de Pedágio		0,00		2	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16758	SOLICITAÇÃO	SITE	26/12/2018	Outras formas de pagamento		0,00		0	-	Suspensão
16759	RECLAMAÇÃO	RECLAME AQUI	26/12/2018	Cobrança indevida/falta de cob		0,00		5	-	Encerrado
16760	RECLAMAÇÃO	800	26/12/2018	Colisão com cancela		322,50		5	-	Encerrado
16761	SOLICITAÇÃO	800	27/12/2018	Declarações		332,00		2	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16762	ELOGIO	800	28/12/2018	Socorro mecânico		333,00		0	Encaminhado para divulgação	Encerrado
16763	RECLAMAÇÃO	ANTT	28/12/2018	Congestionamento/Interdição de		0,00		3	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado

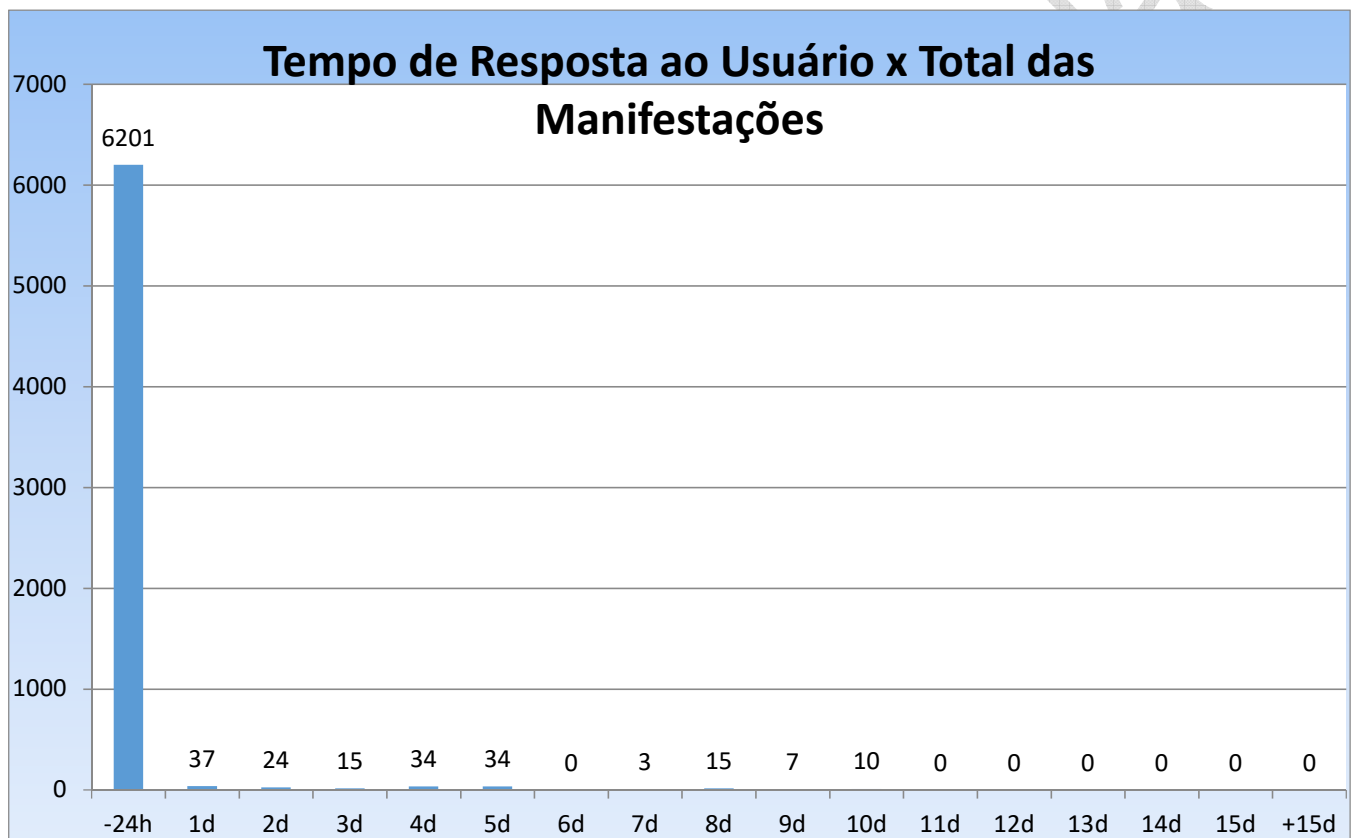
16764	ELOGIO	800	28/12/2018	Socorro mecânico		334,00		0	Encaminhado para divulgação	Encerrado
16765	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	28/12/2018	Objeto na pista de rolamento		330,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Em análise
16766	ELOGIO	800	29/12/2018	Socorro mecânico		329,00		0	Encaminhado para divulgação	Encerrado
16767	ELOGIO	800	29/12/2018	Socorro mecânico		334,00		0	Encaminhado para divulgação	Encerrado
16768	ELOGIO	800	30/12/2018	Socorro mecânico		322,00		0	Encaminhado para divulgação	Encerrado

Cópia Não Controlada

## 2.1. Análise dos Dados

### 2.2. 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.



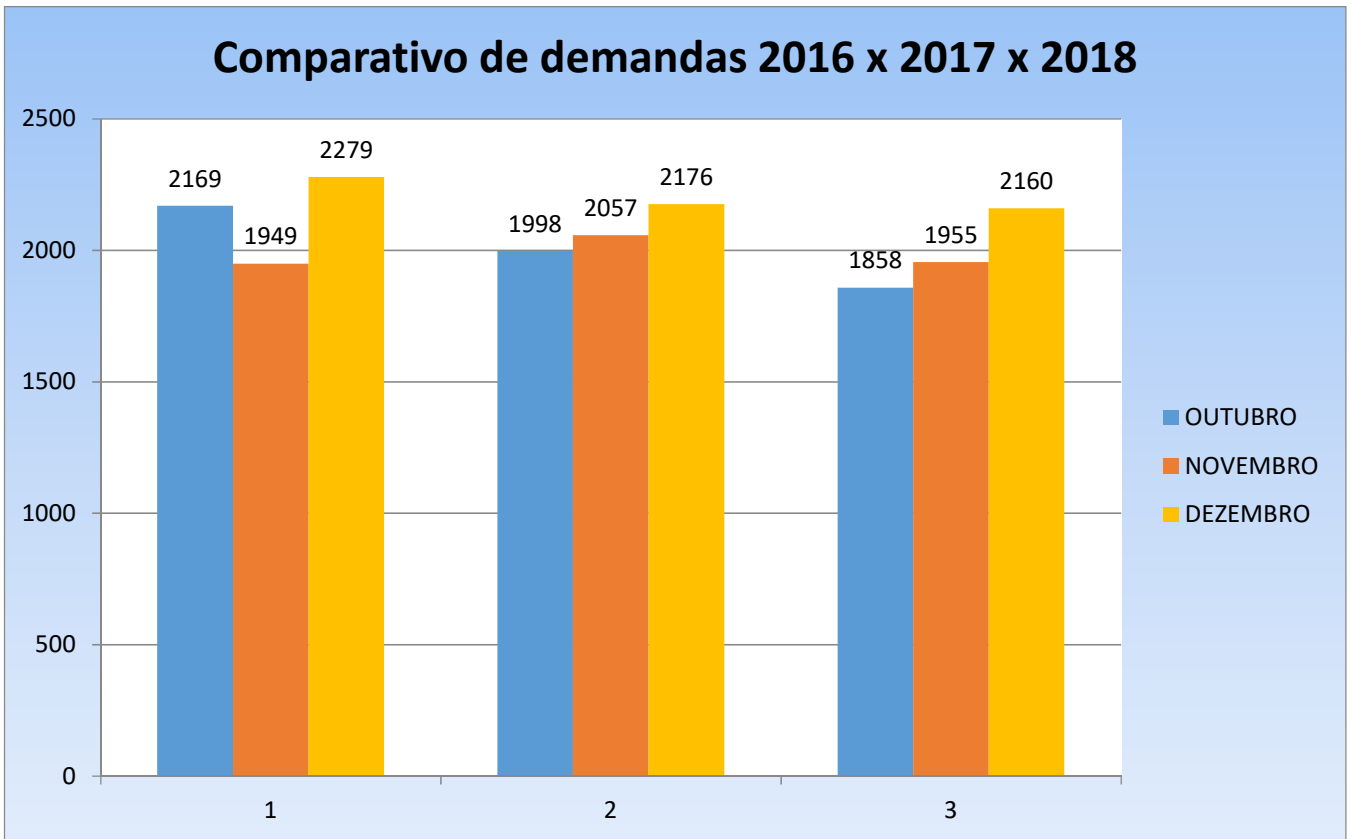
A análise gráfica demonstra que em 97,19% dos casos foram respondidos em menos de 24 horas, ou seja, solucionados de imediato ao usuários e 0,58% em até 1 dia útil, demonstrando o pronto atendimento ao usuário.

Também verificamos que 100% dos processos de ouvidoria apresentaram capacidade no tratamento às manifestações dos usuários em atendimento ao prazo estabelecido.

### 2.3. Período atual x Mesmo período em anos anteriores

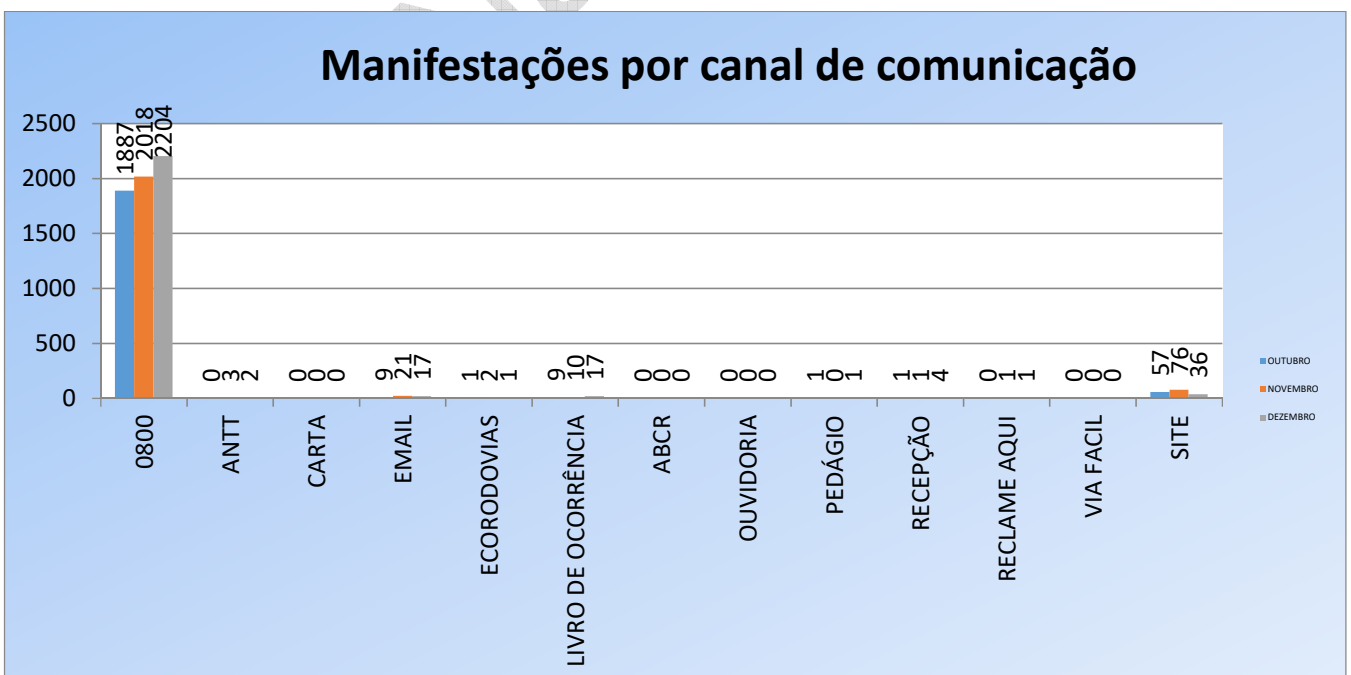
A análise do gráfico abaixo demonstra que a demanda de atendimento em comparação ao mesmo período em anos anteriores tem apresentado redução, somente com um ponto de atenção.





#### 2.4. 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 95,75% do total.

Em seguida temos o canal site com 02,65%.

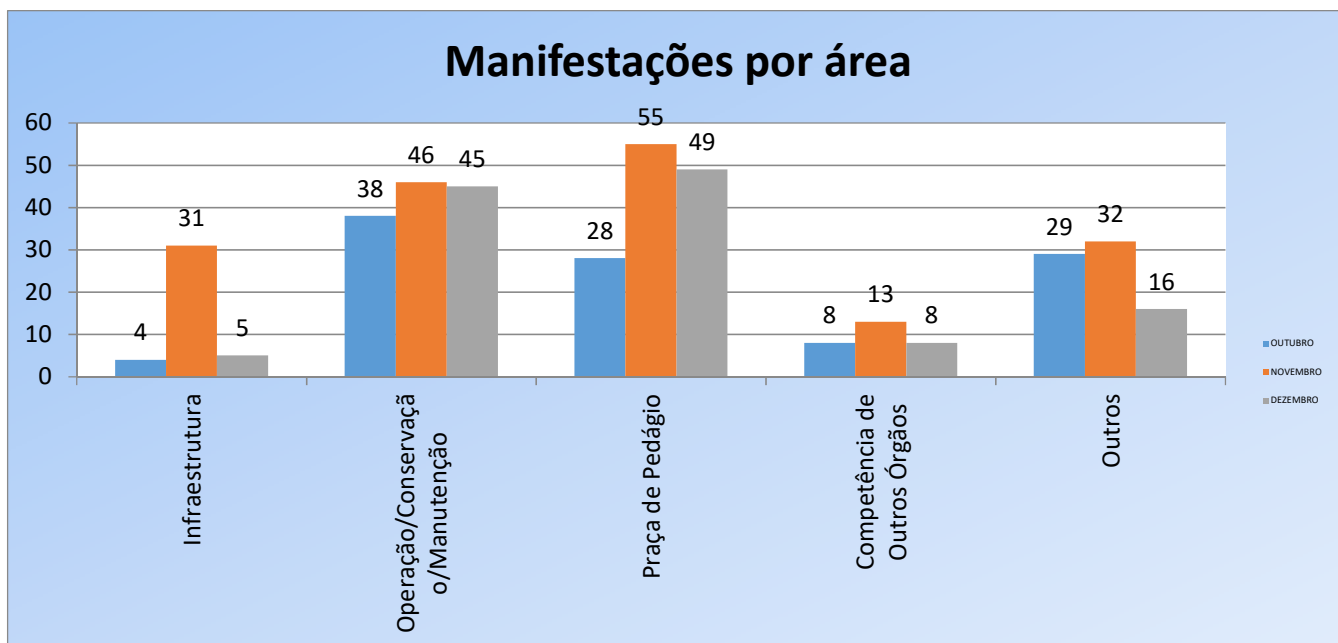
Consideramos adequada a utilização dos canais pelo usuário, demonstrando o seu conhecimento do número 0800, bem como do website da concessionária.

A tabela abaixo mostra o resumo dos canais de comunicação

Manifestações por canal de comunicação					
	OUT	NOV	DEZ	Total	%
0800	1887	2018	2204	6109	95,75
ANTT		3	2	5	0,08
EMAIL	9	21	17	47	0,74
ECORODOVIAS	1	2	1	4	0,06
LIVRO DE OCORRÊNCIA	9	10	17	36	0,56
PEDÁGIO	1		1	2	0,03
RECEPÇÃO	1	1	4	6	0,09
RECLAME AQUI		1	1	2	0,03
SITE	57	76	36	169	2,65
<b>Total</b>	1965	2132	2283	6380	100,000

## 2.5. Manifestações por Área

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



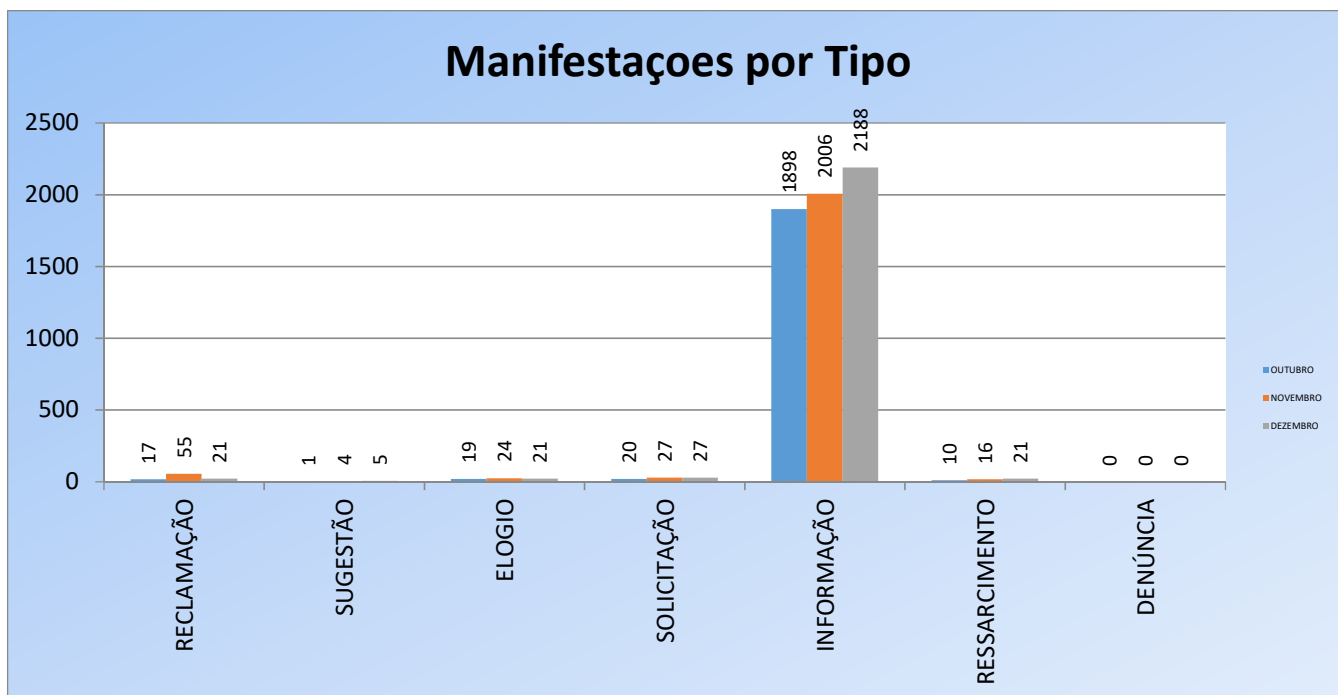
Podemos verificar que o maior número de manifestações foi feita para Praça de Pedágio (32,43%), Operação/Conservação/Manutenção (31,70%), e Outros (18,92%)

A tabela abaixo mostra o resumo dos áreas da concessionária:

Manifestações por área					
	OUT	NOV	DEZ	Total	%
Infraestrutura	4	31	5	40	9,83
Operação/Conservação/Manutenção	38	46	45	129	31,70
Praça de Pedágio	28	55	49	132	32,43
Competência de Outros Órgãos	8	13	8	29	7,13
Outros	29	32	16	77	18,92
<b>Total</b>	<b>107</b>	<b>177</b>	<b>123</b>	<b>407</b>	<b>100,00</b>

## 2.6. Manifestações por Tipo

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



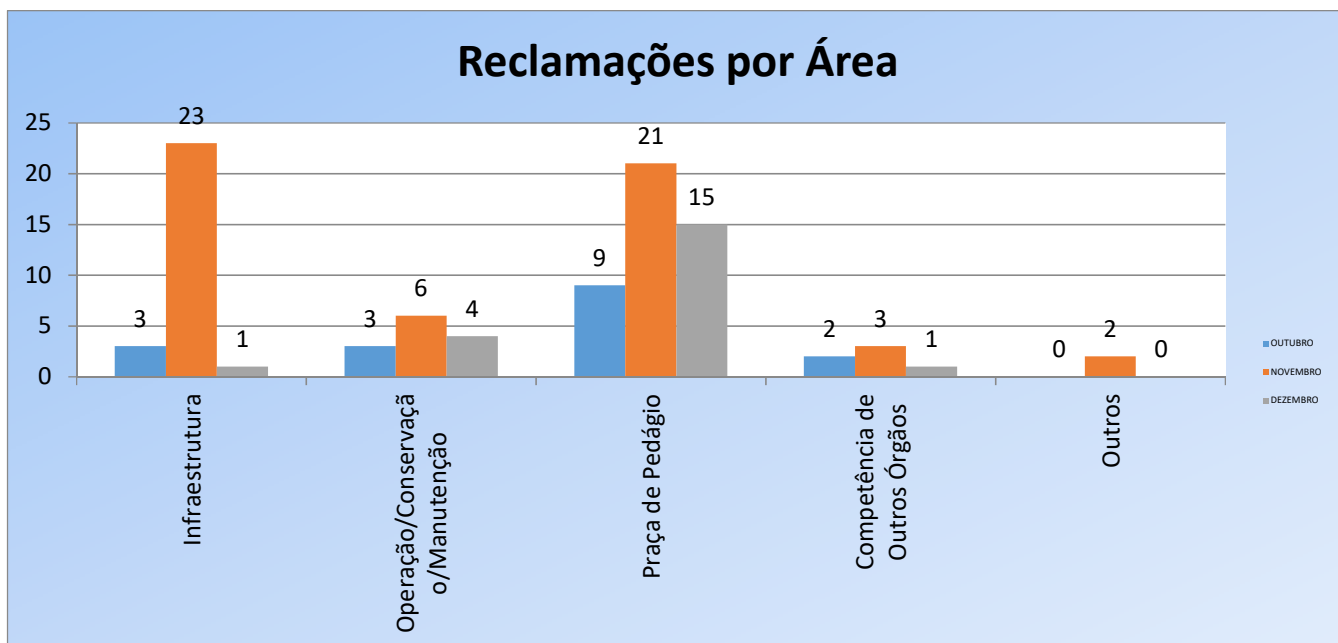
Evidenciamos o predomínio das manifestações do tipo informações (95,49%), seguido por reclamações (1,48%).

A tabela abaixo mostra o resumo das manifestações por tipo:

Manifestações por Tipo					
	OUT	NOV	DEZ	Total	%
RECLAMAÇÃO	17	55	21	93	1,46
SUGESTÃO	1	4	5	10	0,16
ELOGIO	19	24	21	64	1,00
SOLICITAÇÃO	20	27	27	74	1,16
INFORMAÇÃO	1898	2006	2188	6092	95,49
RESSARCIMENTO	10	16	21	47	0,74
<b>Total</b>	1965	2132	2283	6380	100,00

## 2.7. 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 (48,39%) seguido pela área de Infraestrutura (29,03%).

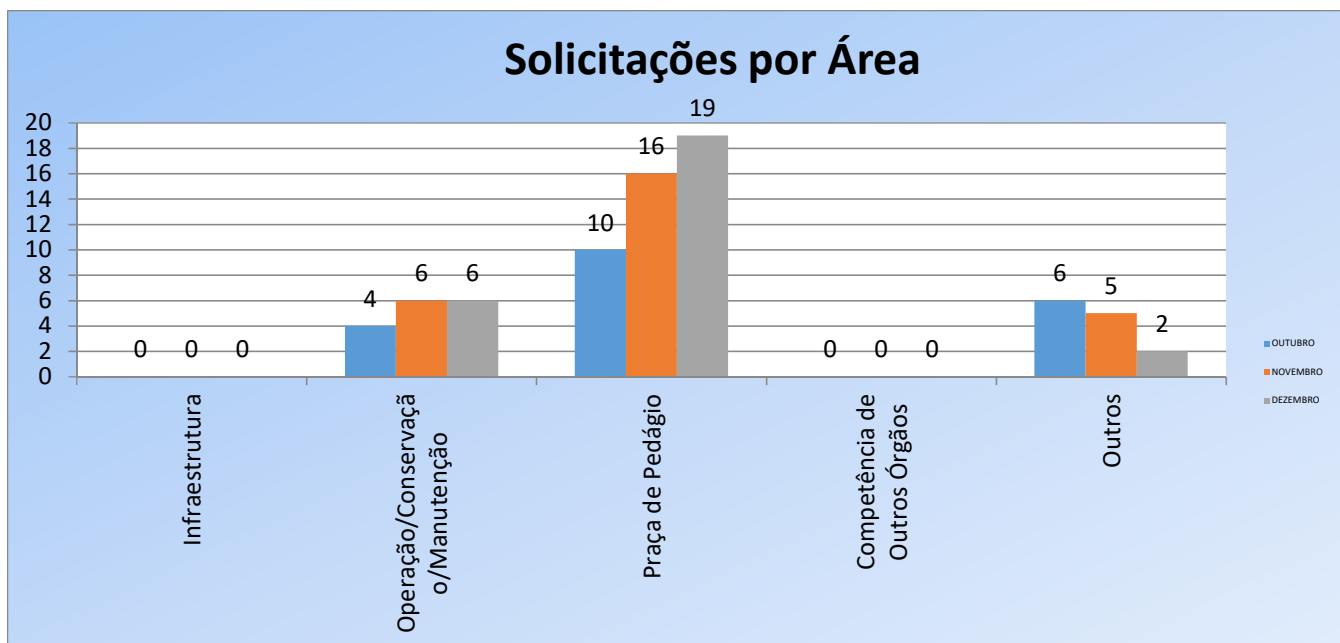
As principais reclamações referem-se ao Sistema automático de cobrança, Colaborador da cabine e Aux. de Pista e Edificações e Instalações operacionais.

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

Reclamações por Área					
	OUT	NOV	DEZ	Total	%
Infraestrutura	3	23	1	27	29,03
Operação/Conservação/Manutenção	3	6	4	13	13,98
Praça de Pedágio	9	21	15	45	48,39
Competência de Outros Órgãos	2	3	1	6	6,45
Outros		2		2	2,15
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>55</b>	<b>21</b>	<b>93</b>	<b>100,00</b>

## 2.8. 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 (60,81%) e Operação/Conservação/Manutenção (21,62%).

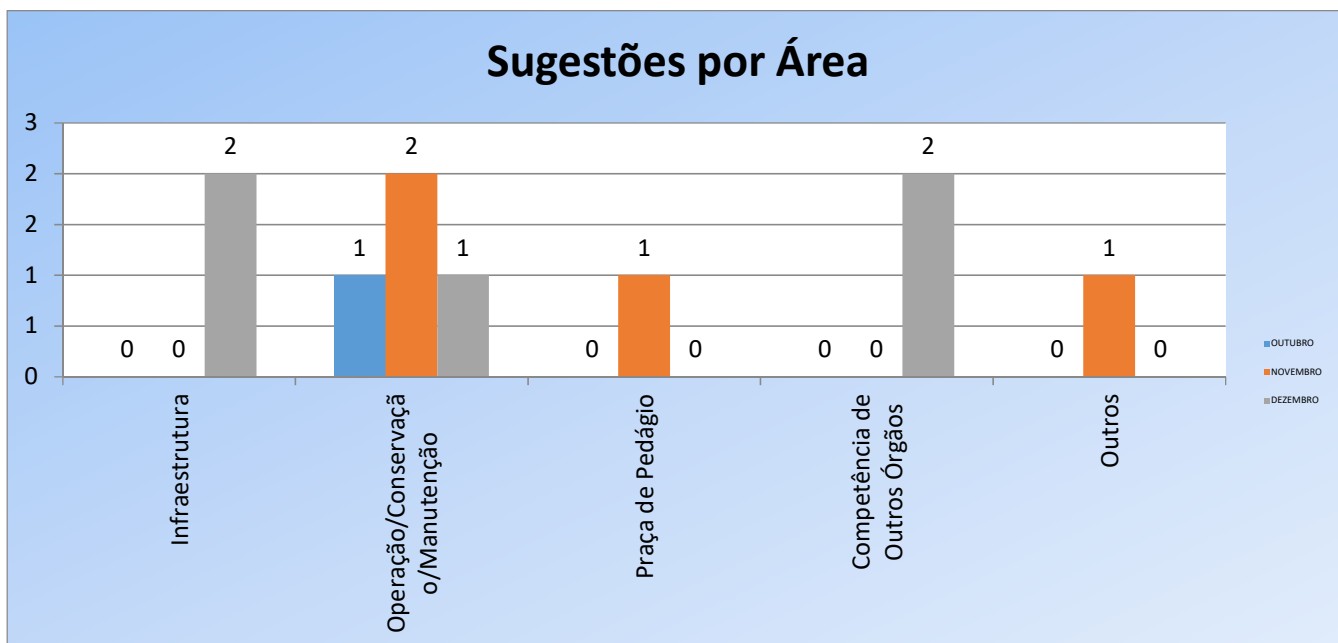
As solicitações são basicamente referente a outras formas de pagamento, Declaração de Atendimento, Visitação e Imagens.

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

Solicitações por Área					
	OUT	NOV	DEZ	Total	%
Infraestrutura					
Operação/Conservação/Manutenção	4	6	6	16	21,62
Praça de Pedágio	10	16	19	45	60,81
Competência de Outros Órgãos					
Outros	6	5	2	13	17,57
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>27</b>	<b>27</b>	<b>74</b>	<b>100,00</b>

## 2.9. 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 (40,00%), Infraestrutura e competência de Outros Órgãos ambos com (20,00%)

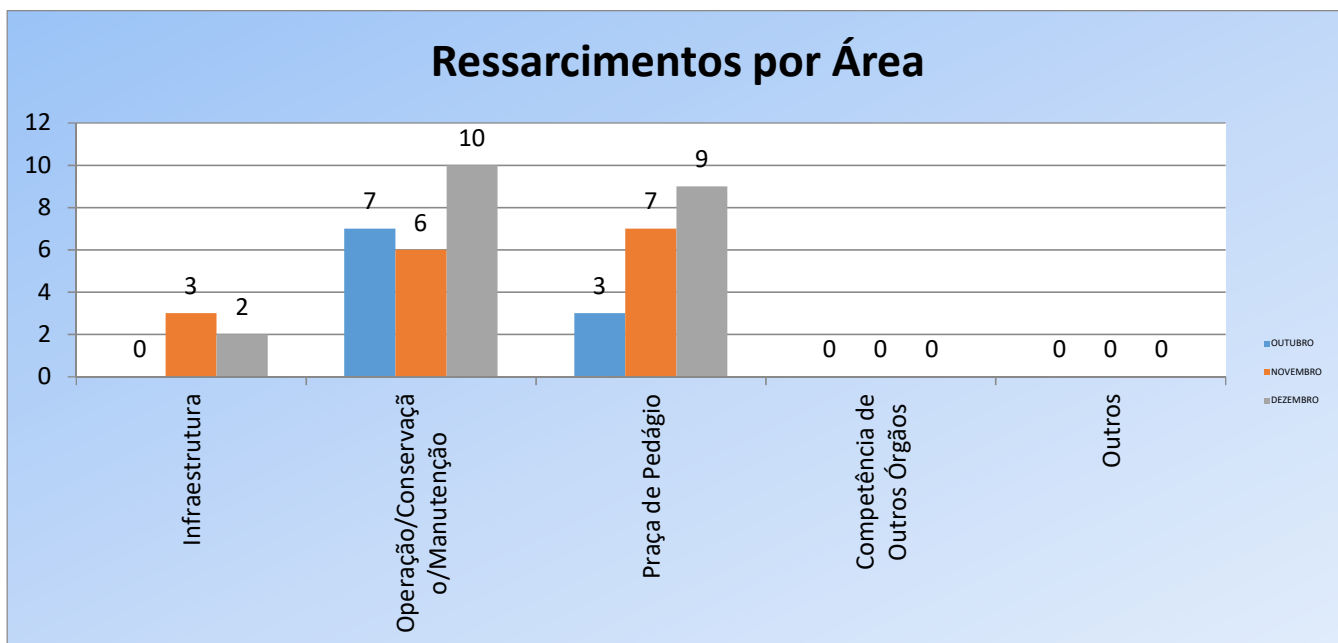
Estas sugestões foram consideradas e pontuadas para melhoria contínua dos processos da concessionária.

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

Sugestões por Área					
	OUT	NOV	DEZ	Total	%
Infraestrutura			2	2	20,00
Operação/Conservação/Manutenção	1	2	1	4	40,00
Praça de Pedágio		1		1	10,00
Competência de Outros Órgãos			2	2	20,00
Outros		1		1	10,00
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>100,00</b>

## 2.10. Ressarcimento por Área

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



Pela análise gráfica evidenciamos predomínio da área de Operação/Conservação/Manutenção (48,94%), seguido pela Praça de Pedágio (40,43%).

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.

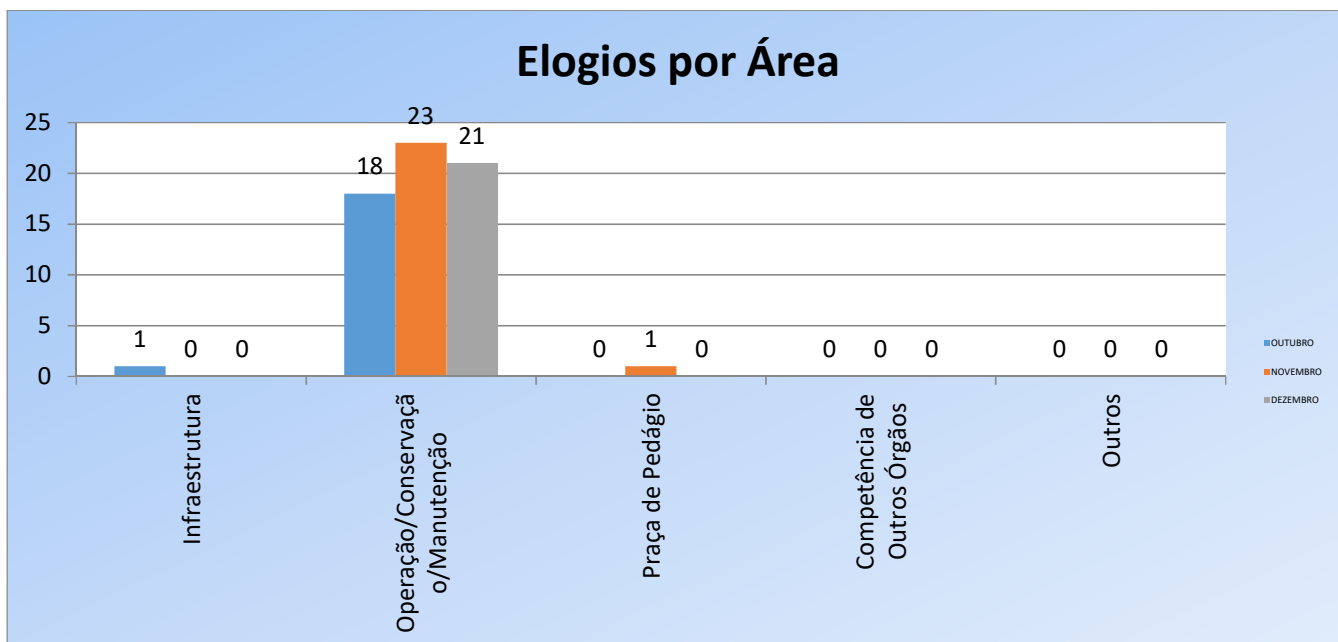
A tabela abaixo mostra o resumo dos ressarcimentos por áreas da concessionária:

Ressarcimentos por Área					
	OUT	NOV	DEZ	Total	%
Infraestrutura		3	2	5	10,64
Operação/Conservação/Manutenção	7	6	10	23	48,94
Praça de Pedágio	3	7	9	19	40,43
Competência de Outros Órgãos					
Outros					
<b>Total</b>	10	16	21	47	100,00

## 2.11. 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 (96,88%), seguido pela Praça de Pedágio e Infraestrutura ambos com (01,56%).

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:

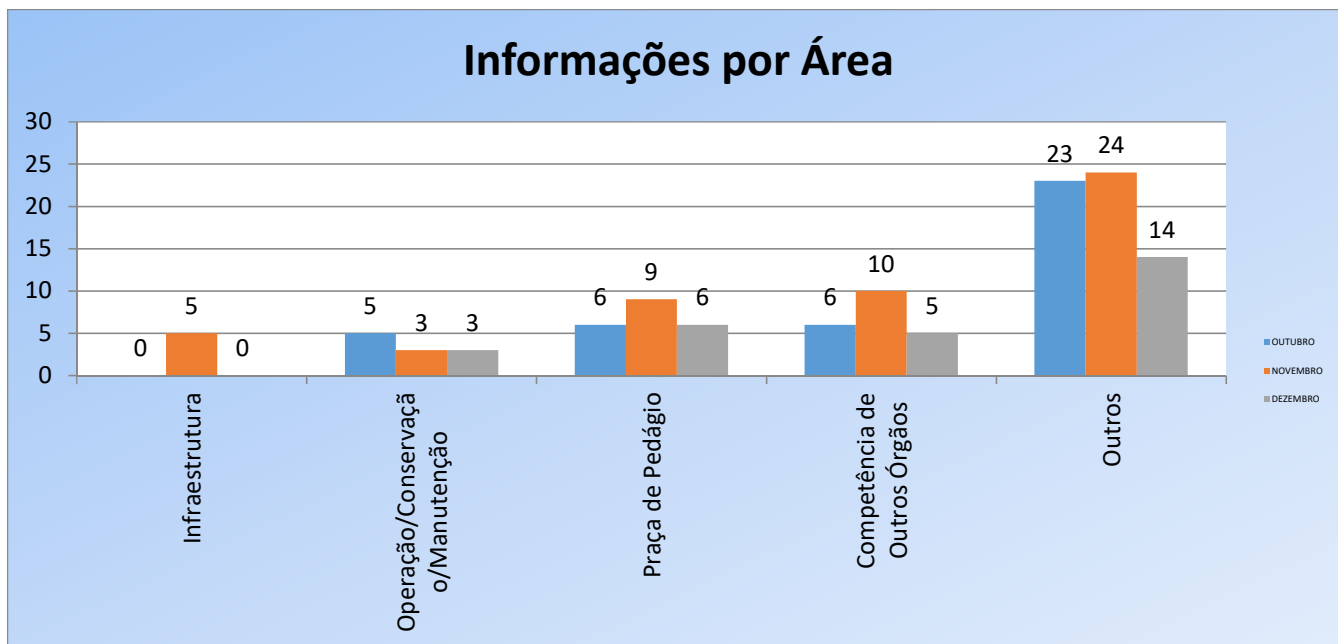
Elogios por Área					
	OUT	NOV	DEZ	Total	%
Infraestrutura	1			1	1,56
Operação/Conservação/Manutenção	18	23	21	62	96,88
Praça de Pedágio		1		1	1,56
Competência de Outros Órgãos					
Outros					
<b>Total</b>	19	24	21	64	100,00

## 2.12. Denúncias por Área

Neste trimestre não tivemos manifestações deste tipo.

## 2.13. 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 as áreas da concessionária.



Através da análise gráfica verificamos predominância de informações pela área de Outros (51,26%), seguida por Competência de outros órgãos e Praça de Pedágio ambos com (17,65%).

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					
	OUT	NOV	DEZ	Total	%
Infraestrutura		5		5	4,20
Operação/Conservação/Manutenção	5	3	3	11	9,24
Praça de Pedágio	6	9	6	21	17,65
Competência de Outros Órgãos	6	10	5	21	17,65
Outros	23	24	14	61	51,26
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>51</b>	<b>28</b>	<b>119</b>	<b>100,00</b>

### 3. 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).

#### 3.1. Reclamações

- Infraestrutura

Motivo	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	Total Geral
Edificações e Instalações Oper	1	20		21
Mergulhão Praça Renascença	1			1
Obras	1	1		2
Pavimento		1	1	2
Sinalização		1		1
Total Geral	3	23	1	27

- Operação/Conservação/Manutenção

Motivo	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	Total Geral
APH		1		1
Congestionamento/Interdição de		2	3	5
Lentidão/fila			1	1
Outros de Oper. Conser e Manut	1			1
Socorro mecânico	2	3		5
Total Geral	3	6	4	13

- Praça de Pedágio

Motivo	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	Total Geral
Cobrança de pedágio para motos	1			1
Cobrança indevida/falta de cob			2	2
Colaborador - Aux. de Pista		4	2	6
Colaborador - Cabine	3	1	2	6
Colaborador - Papa-filas			1	1
Colisão com cancela	1		2	3
DFE - Recibo de Pedágio	2	2	1	5
Outras formas de pagamento		2	2	4
Outros de Praça de Pedágio		1		1

Sistema automatico de cobrança	2	9	3	14
Termo - Confissão de Dívida		2		2
Total Geral	9	21	15	45

- Competência de outros órgãos

Motivo	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	Total Geral
Administradoras TAG			1	1
Ambulantes		1		1
Fiscalização/Controle de veloc	1	2		3
Polícia Rodoviária Federal	1			1
Total Geral	2	3	1	6

- Outros

Motivo	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	Total Geral
Site	0	0	2	2
Total Geral	0	0	2	2

Cópia Não Controlada

### 3.2. Sugestões

- Infraestrutura

Motivo	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	Total Geral
Obras	0	0	2	2
Total Geral	0	0	2	2

- Operação/Conservação/Manutenção

Motivo	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	Total Geral
Outros de Oper. Conser e Manut			1	1
Sinalização		1		1
Sistema de comunicação de emer	1	1		2
Total Geral	1	2	1	4

- Praça de Pedágio

Motivo	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	Total Geral
Sistema automático de Cobrança	0	1	0	1
Total Geral	0	1	0	1

- Competência de outros órgãos

Motivo	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	Total Geral
Fiscalização	0	0	2	2
Total Geral	0	0	2	2

- Outros

Motivo	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	Total Geral
Outros para outros assuntos	0	1	0	1
Total Geral	0	1	0	1

### 3.3. Solicitações

- Infraestrutura

Não tivemos solicitações para esta área neste trimestre.

- Operação/Conservação/Manutenção

Motivo	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	Total Geral
Declarações	2	4	4	10
Imagens	2	2	2	6
Total Geral	4	6	6	16

- Praça de Pedágio

Motivo	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	Total Geral
Cobrança indevida/falta de cob			1	1
DFE - Recibo de Pedágio	1	1	2	4
Gravação 0800		1		1
Imagens	1	1		2
Isenção de cobrança		1	1	2
Outras formas de pagamento	8	12	15	35
Total Geral	10	16	19	45

- Competência de outros órgãos

Não tivemos solicitações para esta área neste trimestre.

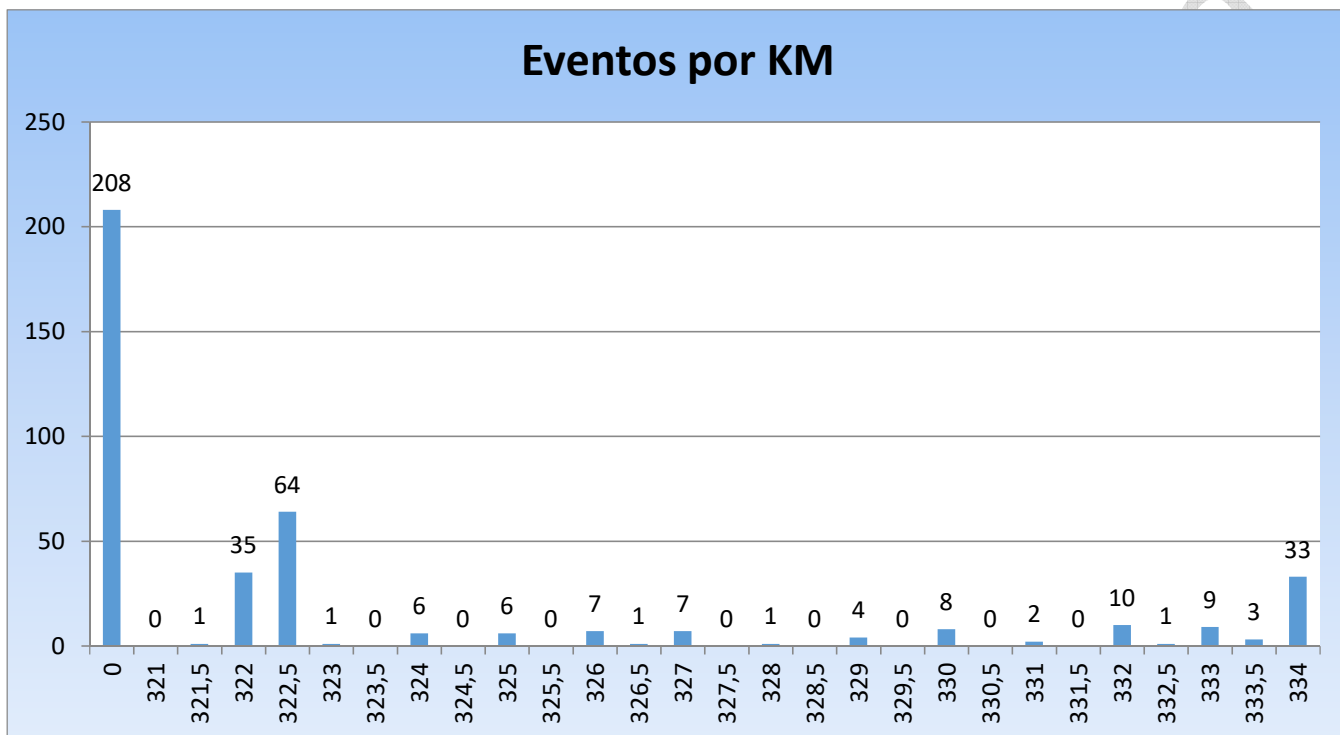
- Outros

Motivo	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	Total Geral
Outros para outros assuntos	1			1
Patrocínio	2	1	1	4
Visitação	3	4	1	8
Total Geral	6	5	2	13

### 4. 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	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	Total
	65	87	56	208
321				
321,5			1	1
322	5	11	19	35
322,5	17	28	19	64
323		1		1
323,5				
324	2	4		6
324,5				

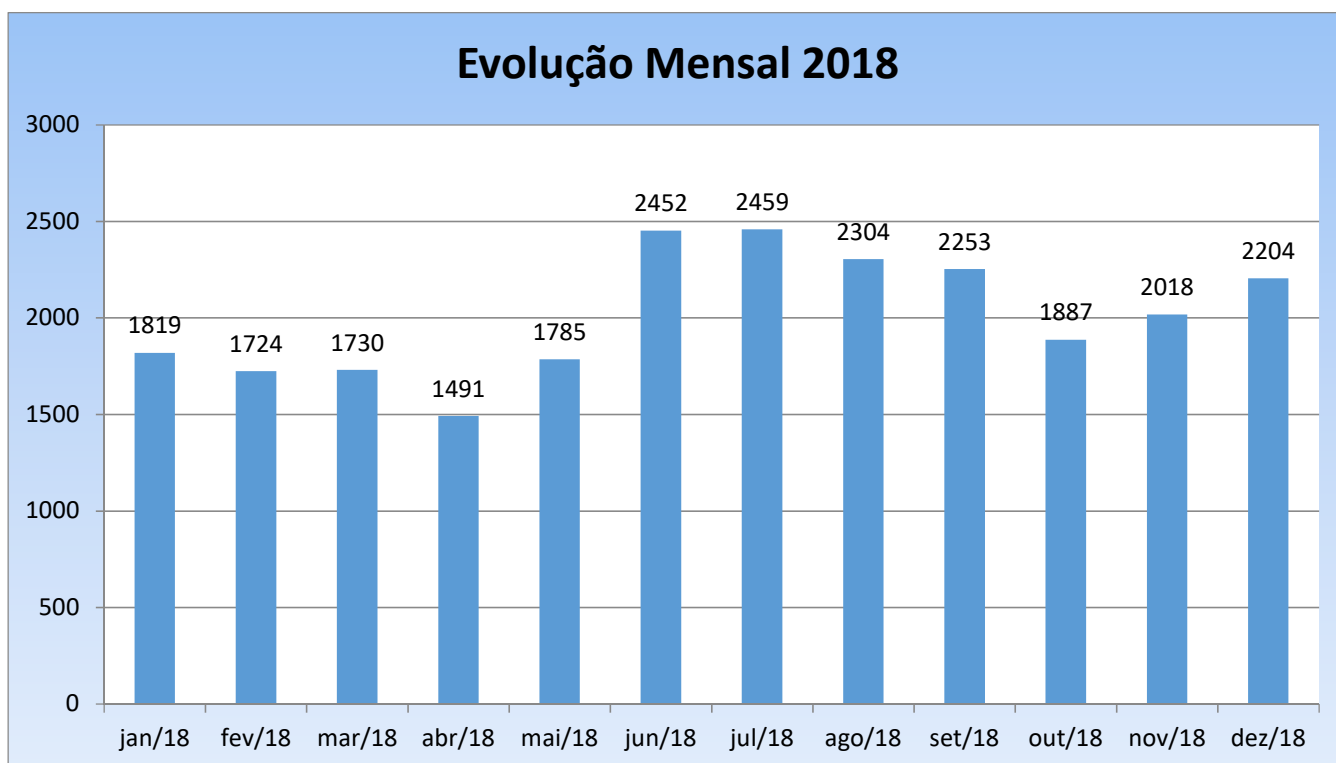
325		5	1	6
325,5				
326	2	3	2	7
326,5		1		1
327		3	4	7
327,5				
328			1	1
328,5				
329			4	4
329,5				
330	4	2	2	8
330,5				
331		1	1	2
331,5				
332	4	2	4	10
332,5		1		1
333	4	2	3	9
333,5		2	1	3
334	4	24	5	33
TOTAL	107	177	123	407

Cópia Não Controlada



### 5. 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 Não

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.
INFORMAÇÃO	Outros	Currículo	Usuário deseja obter informações sobre vagas disponíveis e envio de currículo para a concessionária	Informados que deverá realizar o cadastro do currículo no site da concessionária.
SOLICITAÇÃO	Praça de Pedágio	Outras formas de pagamento	Usuário solicita outras formas de pagamento nas praças de pedágio.	Solicitações analisadas e respostas encaminhadas aos usuários.
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.

## 6. 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
16366	RESSARCIMENTO	EMAIL	01/10/2018	Objeto na pista de rolamento	Excluído devido ter informações pessoais	330,00	Excluído devido ter informações pessoais	10	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16368	RECLAMAÇÃO	SITE	01/10/2018	Colaborador - Cabine		0,00		4	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16373	RECLAMAÇÃO	SITE	02/10/2018	Fiscalização/Controle de veloc		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16377	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	03/10/2018	Colisão com cancela		322,00		10	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16386	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	03/10/2018	Objeto na pista de rolamento		334,00		8	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16387	RECLAMAÇÃO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	04/10/2018	DFE - Recibo de Pedágio		322,50		1	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16388	RECLAMAÇÃO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	04/10/2018	Obras		326,00		5	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16389	RECLAMAÇÃO	800	05/10/2018	Socorro mecânico		332,00		0	-	Encerrado
16390	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	05/10/2018	Animal na pista de rolamento		322,50		8	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16403	RESSARCIMENTO	EMAIL	10/10/2018	Objeto na pista de rolamento		0,00		8	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16412	RECLAMAÇÃO	SITE	17/10/2018	Cobrança de pedágio para motos		0,00		2	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16414	RECLAMAÇÃO	SITE	17/10/2018	Colaborador - Cabine		0,00		2	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16415	RESSARCIMENTO	EMAIL	18/10/2018	Objeto na pista de rolamento		0,00		5	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16424	RECLAMAÇÃO	SITE	18/10/2018	Sistema automatico de cobrança		0,00		1	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16428	RECLAMAÇÃO	SITE	19/10/2018	Mergulhão Praça Renascença		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16430	RECLAMAÇÃO	SITE	19/10/2018	Edificações e Instalações Oper		0,00		5	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16434	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	20/10/2018	Colisão com cancela		322,50		8	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16437	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	20/10/2018	Objeto na pista de rolamento		330,00		8	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16440	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	21/10/2018	Colisão com cancela		322,50		8	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16444	RECLAMAÇÃO	SITE	23/10/2018	Sistema automatico de cobrança		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado

16452	RECLAMAÇÃO	800	25/10/2018	Socorro mecânico		322,50		5	-	Encerrado
16455	RECLAMAÇÃO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	25/10/2018	Colaborador - Cabine		322,50		2	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16458	RECLAMAÇÃO	SITE	26/10/2018	Colisão com cancela		322,50		5	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16461	RECLAMAÇÃO	800	28/10/2018	DFE - Recibo de Pedágio		322,00		3	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16462	RECLAMAÇÃO	800	28/10/2018	Polícia Rodoviária Federal		322,50		1	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16463	RESSARCIMENTO	EMAIL	29/10/2018	Objeto na pista de rolamento		334,00		7	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16468	RECLAMAÇÃO	800	31/10/2018	Outros de Oper. Conser e Manut		322,50		5	-	Encerrado
16472	RESSARCIMENTO	EMAIL	01/11/2018	Pavimento		334,00		10	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16475	RECLAMAÇÃO	800	02/11/2018	Outras formas de pagamento		322,50		2	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16476	RESSARCIMENTO	800	03/11/2018	Troco		322,50		1	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16477	RECLAMAÇÃO	800	03/11/2018	Sistema automático de cobrança		322,50		2	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16480	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	04/11/2018	Colisão com cancela		322,50		8	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16482	RECLAMAÇÃO	800	04/11/2018	Socorro mecânico		333,50		5	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16483	RECLAMAÇÃO	ANTT	05/11/2018	Fiscalização/Controle de veloc		0,00		5	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16484	RECLAMAÇÃO	EMAIL	05/11/2018	Edificações e Instalações Oper		0,00		2	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16485	RECLAMAÇÃO	SITE	05/11/2018	Congestionamento/Interdição de		0,00		3	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16486	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	05/11/2018	Colisão com cancela		322,00		8	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16487	RECLAMAÇÃO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	05/11/2018	Sistema automático de cobrança		322,50		5	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16499	RECLAMAÇÃO	SITE	07/11/2018	Site		0,00		1	-	Encerrado
16500	RECLAMAÇÃO	SITE	07/11/2018	Site		0,00		1	-	Encerrado
16502	RECLAMAÇÃO	SITE	07/11/2018	Edificações e Instalações Oper		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16506	RECLAMAÇÃO	SITE	07/11/2018	Edificações e Instalações Oper		334,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16507	RECLAMAÇÃO	ECORODOVIAS	07/11/2018	Edificações e Instalações Oper		334,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado

16508	RECLAMAÇÃO	SITE	07/11/2018	Edificações e Instalações Oper		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16510	RECLAMAÇÃO	SITE	07/11/2018	Edificações e Instalações Oper		334,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16511	RECLAMAÇÃO	SITE	07/11/2018	Edificações e Instalações Oper		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16514	RECLAMAÇÃO	SITE	07/11/2018	Edificações e Instalações Oper		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16515	RECLAMAÇÃO	SITE	07/11/2018	Edificações e Instalações Oper		334,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16516	RECLAMAÇÃO	SITE	07/11/2018	Edificações e Instalações Oper		334,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16517	RECLAMAÇÃO	ECORODOVIAS	07/11/2018	Edificações e Instalações Oper		334,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16521	RECLAMAÇÃO	800	08/11/2018	Outras formas de pagamento		322,50		5	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16522	RECLAMAÇÃO	EMAIL	08/11/2018	Edificações e Instalações Oper		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16523	RECLAMAÇÃO	EMAIL	08/11/2018	Edificações e Instalações Oper		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16525	RECLAMAÇÃO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	08/11/2018	Colaborador - Aux. de Pista		322,50		5	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16527	RECLAMAÇÃO	ANTT	09/11/2018	Edificações e Instalações Oper		0,00		1	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16528	RESSARCIMENTO	800	09/11/2018	Troco		322,50		2	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16529	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	10/11/2018	Pavimento		332,50		4	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16531	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	11/11/2018	Colisão com cancela		322,00		10	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16532	RECLAMAÇÃO	800	11/11/2018	Outros de Praça de Pedágio		322,00		2	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16533	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	12/11/2018	Objeto na pista de rolamento		327,00		9	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16534	RECLAMAÇÃO	800	12/11/2018	Colaborador - Aux. de Pista		322,50		5	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16538	RECLAMAÇÃO	SITE	13/11/2018	Sistema automatico de cobrança		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16540	RESSARCIMENTO	SITE	13/11/2018	Objeto na pista de rolamento		333,00		7	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16542	RECLAMAÇÃO	SITE	13/11/2018	Sistema automatico de cobrança		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16549	RECLAMAÇÃO	SITE	13/11/2018	Sistema automatico de cobrança		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16554	RECLAMAÇÃO	SITE	13/11/2018	DFE - Recibo de Pedágio		0,00		5	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado

16556	RECLAMAÇÃO	EMAIL	13/11/2018	DFE - Recibo de Pedágio		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16557	RECLAMAÇÃO	RECLAME AQUI	13/11/2018	Fiscalização/Controle de veloc		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16559	RESSARCIMENTO	800	13/11/2018	Troco		322,50		10	-	Encerrado
16561	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	14/11/2018	Objeto na pista de rolamento		334,00		9	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16563	RECLAMAÇÃO	800	14/11/2018	Ambulantes		334,00		1	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16567	RECLAMAÇÃO	800	17/11/2018	Colaborador - Cabine		322,50		4	-	Encerrado
16570	RECLAMAÇÃO	800	18/11/2018	Termo - Confissão de Dívida		322,50		5	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16571	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	20/11/2018	Objeto na pista de rolamento		326,00		10	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16578	RECLAMAÇÃO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	21/11/2018	Termo - Confissão de Dívida		322,50		1	-	Encerrado
16579	RECLAMAÇÃO	ANTT	21/11/2018	Congestionamento/Interdição de		0,00		5	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16581	RECLAMAÇÃO	800	22/11/2018	Sistema automatico de cobrança		322,50		1	Encaminhado para a área responsável	Encerrado
16582	RECLAMAÇÃO	800	22/11/2018	Sistema automatico de cobrança		322,50		2	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16584	RECLAMAÇÃO	800	23/11/2018	Edificações e Instalações Oper		326,50		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16588	RESSARCIMENTO	EMAIL	23/11/2018	Objeto na pista de rolamento		333,00		9	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16589	RECLAMAÇÃO	800	24/11/2018	Socorro mecânico		330,00		4	-	Encerrado
16592	RECLAMAÇÃO	SITE	26/11/2018	Edificações e Instalações Oper		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16593	RECLAMAÇÃO	SITE	26/11/2018	Edificações e Instalações Oper		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16594	RECLAMAÇÃO	EMAIL	26/11/2018	Edificações e Instalações Oper		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16597	RESSARCIMENTO	800	26/11/2018	Troco		322,50		4	-	Encerrado
16608	RECLAMAÇÃO	SITE	27/11/2018	Socorro mecânico		0,00		4	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16609	RECLAMAÇÃO	800	27/11/2018	APH		322,00		3	-	Encerrado
16611	RECLAMAÇÃO	SITE	27/11/2018	Edificações e Instalações Oper		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16612	RECLAMAÇÃO	EMAIL	27/11/2018	Sistema automatico de cobrança		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado

16615	RESSARCIMENTO	EMAIL	27/11/2018	Pavimento		322,50		10	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16622	RECLAMAÇÃO	800	27/11/2018	Sinalização		322,00		5	improcedente	Encerrado
16623	RECLAMAÇÃO	800	27/11/2018	Sistema automatico de cobrança		322,50		4	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16624	RECLAMAÇÃO	EMAIL	28/11/2018	Obras		0,00		5	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16625	RESSARCIMENTO	EMAIL	28/11/2018	Objeto na pista de rolamento		334,00		8	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16629	RECLAMAÇÃO	800	29/11/2018	Colaborador - Aux. de Pista		322,50		1	-	Encerrado
16633	RECLAMAÇÃO	SITE	30/11/2018	Pavimento		0,00		5	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16637	RECLAMAÇÃO	SITE	30/11/2018	Edificações e Instalações Oper		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16644	RECLAMAÇÃO	800	30/11/2018	Colaborador - Aux. de Pista		322,50		4	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16652	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	02/12/2018	Colisão com cancela		322,50		8	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16654	RECLAMAÇÃO	800	04/12/2018	Colaborador - Aux. de Pista		322,00		5	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16655	RESSARCIMENTO	800	04/12/2018	Troco		322,00		2	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16656	RECLAMAÇÃO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	04/12/2018	Colaborador - Cabine		322,00		3	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16657	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	04/12/2018	Edificações e Instalações Oper		328,00		10	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16659	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	05/12/2018	Colisão com cancela		322,50		10	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16667	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	05/12/2018	Colisão com cancela		322,50		10	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16685	RESSARCIMENTO	SITE	10/12/2018	Colisão com cancela		322,00		0	-	Em análise
16687	RECLAMAÇÃO	ANTT	10/12/2018	Administradoras TAG		0,00		2	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16688	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	11/12/2018	Objeto na pista de rolamento		333,00		9	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16689	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	11/12/2018	Objeto na pista de rolamento		326,00		8	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16700	RECLAMAÇÃO	EMAIL	13/12/2018	Cobrança indevida/falta de cob		322,50		4	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16701	RESSARCIMENTO	EMAIL	13/12/2018	Objeto na pista de rolamento		0,00		0	-	Suspenso
16705	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	13/12/2018	Objeto na pista de rolamento		329,00		8	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado

16706	RECLAMAÇÃO	SITE	14/12/2018	DFE - Recibo de Pedágio		0,00		4	-	Encerrado
16710	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	15/12/2018	Objeto na pista de rolamento		329,00		4	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16711	RECLAMAÇÃO	800	15/12/2018	Colaborador - Papa-filas		322,00		4	-	Encerrado
16712	RECLAMAÇÃO	800	15/12/2018	Pavimento		327,00		4	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16713	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	15/12/2018	Objeto na pista de rolamento		327,00		9	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16714	RECLAMAÇÃO	800	15/12/2018	Colaborador - Cabine		322,50		3	-	Encerrado
16717	RESSARCIMENTO	800	17/12/2018	Troco		322,00		3	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16722	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	17/12/2018	Objeto na pista de rolamento		326,00		9	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16723	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	17/12/2018	Colisão com cancela		322,50		9	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16725	RECLAMAÇÃO	800	18/12/2018	Outras formas de pagamento		322,00		4	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16728	RECLAMAÇÃO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	18/12/2018	Colisão com cancela		322,00		5	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16731	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	20/12/2018	Colisão com cancela		322,50		8	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16732	RESSARCIMENTO	800	20/12/2018	Troco		322,50		1	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16739	RESSARCIMENTO	EMAIL	21/12/2018	Objeto na pista de rolamento		322,00		8	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16740	RECLAMAÇÃO	SITE	21/12/2018	Sistema automatico de cobrança		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16743	RECLAMAÇÃO	EMAIL	21/12/2018	Colaborador - Aux. de Pista		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16745	RECLAMAÇÃO	SITE	21/12/2018	Sistema automatico de cobrança		0,00		5	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16747	RESSARCIMENTO	EMAIL	21/12/2018	Objeto na pista de rolamento		330,00		0	-	Em análise
16749	RECLAMAÇÃO	800	22/12/2018	Outras formas de pagamento		322,00		2	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16751	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	23/12/2018	Pedras		331,00		7	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16753	RECLAMAÇÃO	800	25/12/2018	Lentidão/fila		322,50		4	-	Encerrado
16754	RECLAMAÇÃO	800	25/12/2018	Congestionamento/Interdição de		322,50		2	-	Encerrado
16755	RECLAMAÇÃO	800	26/12/2018	Congestionamento/Interdição de		322,00		2	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado



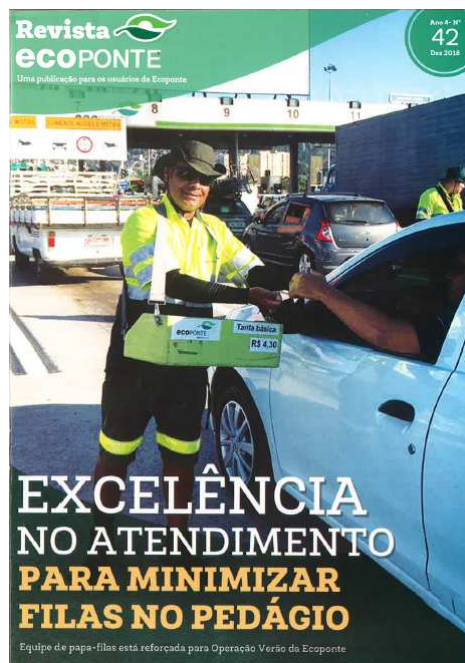
16756	RECLAMAÇÃO	SITE	26/12/2018	Sistema automatico de cobrança		0,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16759	RECLAMAÇÃO	RECLAME AQUI	26/12/2018	Cobrança indevida/falta de cob		0,00		5	-	Encerrado
16760	RECLAMAÇÃO	800	26/12/2018	Colisão com cancela		322,50		5	-	Encerrado
16763	RECLAMAÇÃO	ANTT	28/12/2018	Congestionamento/Interdição de		0,00		3	Resposta encaminhada via e-mail	Encerrado
16765	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	28/12/2018	Objeto na pista de rolamento		330,00		0	Resposta encaminhada via e-mail	Em análise

Cópia Não Controlada

## 7. Material de Comunicação com o Usuário

Ao longo desse trimestre, foi distribuído aos usuários:

Revista Ecoponte número 40, 41 e 42.



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.

## 8. Conclusão

Este relatório apresentou as informações quantitativas e qualitativas, relativas às manifestações dos usuários nos meses de Outubro a Dezembro de 2018; requeridas pelo poder concedente.

As reclamações tiveram como fator predominante a dificuldade de emissão do DFE no site e o uso indevido das pistas automáticas.

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, 15 de Janeiro de 2019,



*Concessionária Ponte Rio-Niterói S/A – Ecoponte*

**Gerson da Silva**

*Ouvidor*