

Relatório Trimestral de Reclamações e Sugestões dos Usuários

**Julho a Setembro/2018
Ano 2018**



Concessionária Ponte Rio-Niterói S.A. - Ecoponte

Niterói, 15 de Outubro de 2018

Índice

1.	Introdução	3
2.	Tabela Resumo	6
2.1.	Análise dos Dados	27
2.2.	Tempo de Resposta ao Usuário	27
2.3.	Período atual x Mesmo período em anos anteriores	27
2.4.	Manifestações por Canal de Comunicação	28
2.5.	Manifestações por Área	29
2.6.	Manifestações por Tipo	30
2.7.	Reclamações por Área	31
2.8.	Solicitações por Área	32
2.9.	Sugestões por Área	33
2.10.	Ressarcimento por Área	34
2.11.	Elogios por Área	35
2.12.	Denúncias por Área	36
2.13.	Informações por Área	37
3.	Detalhamento das Manifestações	38
3.1.	Reclamações	38
3.2.	Sugestões	40
3.3.	Solicitações	41
4.	Manifestação por Localização	41
5.	Medidas tomadas para o tratamento das principais manifestações registradas no período....	44
6.	Apresentação das Manifestações	46
7.	Material de Comunicação com o Usuário.....	53
8.	Conclusão	54

1. Introdução

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

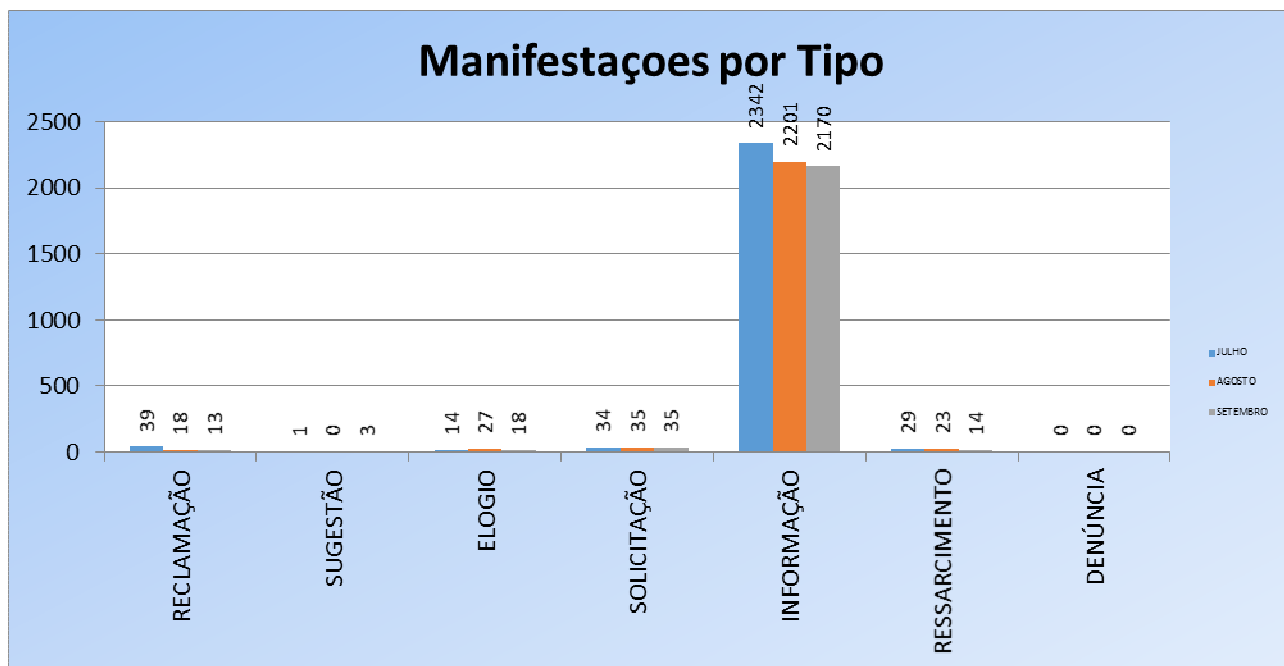
Desta forma podemos complementar os dados de abril a junho conforme tabela abaixo para exemplificar dentro do mesmo critério a dinâmica do Sistema SGR:

Sistema / Mês	SGR Ouvidoria – Processos	SGR Ouvidoria – Atendimentos	TOTAL
Julho	167	2292	2459
Agosto	187	2117	2304
Setembro	134	2119	2253
TOTAL	488	6528	7016

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

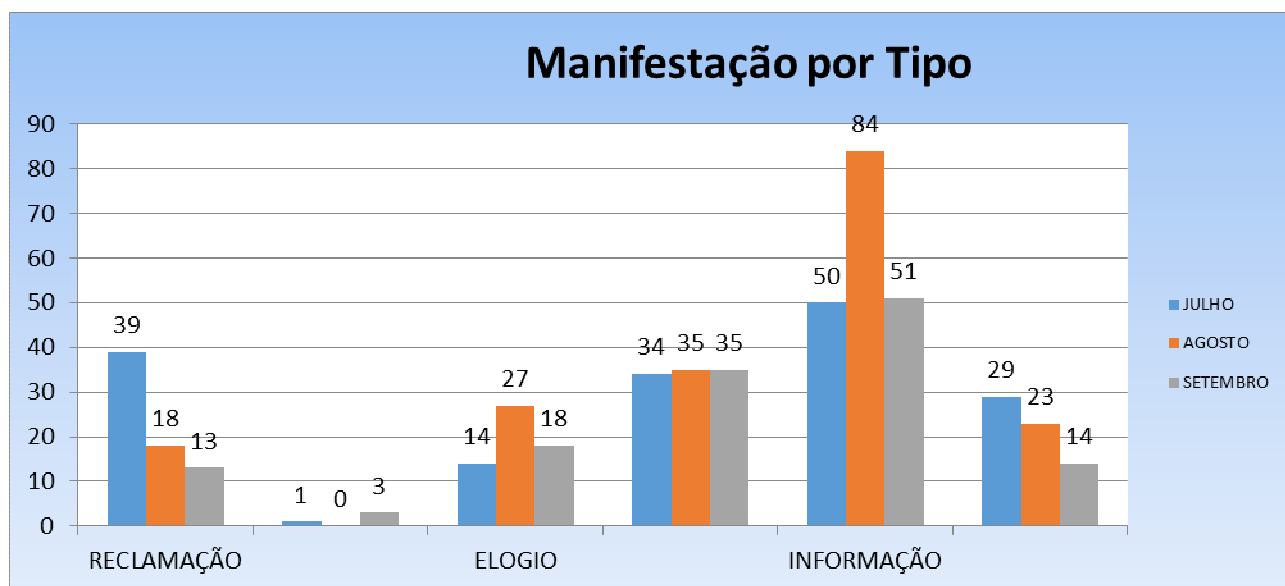
Nesse período foram registradas 7.016 (Sete mil e dezesseis) manifestações dos usuários.

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



TIPO	Total	%
RECLAMAÇÃO	70	1,00
SUGESTÃO	4	0,06
ELOGIO	59	0,84
SOLICITAÇÃO	104	1,48
INFORMAÇÃO	6713	95,68
RESSARCIMENTO	66	0,94
DENÚNCIA	0	0,0
Total	7016	100,00

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 Julho a Setembro de 2018 estão relacionadas como segue:

Resumo das manifestações
Manifestação Trimestral - Referente ao mês de Julho a Setembro 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
15874	ELOGIO	800	01/07/2018	Socorro mecânico	Excluído devido informações pessoais de usuários	334,0	Excluído devido informações pessoais de usuários	0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15875	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	01/07/2018	Colisão com cancela		322,5		10	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15876	ELOGIO	800	01/07/2018	Atendimento ao usuário		330,0		0	-	Encerrado
15877	SOLICITAÇÃO	800	01/07/2018	Declarações		323,0		2		Encerrado
15878	RECLAMAÇÃO	800	01/07/2018	Limpeza de pista		322,5		5	-	Encerrado
15879	SOLICITAÇÃO	EMAIL	02/07/2018	Cursos		334,0		0		Encerrado
15880	RECLAMAÇÃO	ANTT	02/07/2018	Objeto na pista de rolamento		0,0		3	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15881	RECLAMAÇÃO	RECLAME AQUI	02/07/2018	Objeto na pista de rolamento		0,0		3	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15882	RECLAMAÇÃO	ANTT	02/07/2018	Outros de Comp. Outros órgãos		0,0		0		Encerrado
15883	RECLAMAÇÃO	SITE	02/07/2018	Objeto na pista de rolamento		0,0		2	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15884	RECLAMAÇÃO	SITE	02/07/2018	Objeto na pista de rolamento		0,0		2	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15885	RECLAMAÇÃO	SITE	02/07/2018	Objeto na pista de rolamento		0,0		2	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15886	RESSARCIMENTO	EMAIL	02/07/2018	Objeto na pista de rolamento		0,0		7	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15887	RECLAMAÇÃO	SITE	02/07/2018	Objeto na pista de rolamento		0,0		2	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15888	SOLICITAÇÃO	SITE	02/07/2018	Isenção de cobrança		0,0		0		Encerrado
15889	INFORMAÇÃO	SITE	02/07/2018	Currículo		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15890	INFORMAÇÃO	SITE	02/07/2018	Outros para outros assuntos		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado

15891	RESSARCIMENTO	800	02/07/2018	Troco		322,0		3	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15892	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	03/07/2018	Objeto na pista de rolamento		325,0		10	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15893	RECLAMAÇÃO	SITE	03/07/2018	DFE - Recibo de Pedágio		322,0		5	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15894	ELOGIO	800	03/07/2018	APH		322,0		1	-	Encerrado
15895	INFORMAÇÃO	800	04/07/2018	Evasão do pedágio		322,5		0		Encerrado
15896	SOLICITAÇÃO	800	04/07/2018	Declarações		333,0		2		Encerrado
15897	INFORMAÇÃO	PEDÁGIO	04/07/2018	Guarda de Veículo/Obj Encontra		322,5		0	Arquivado	Encerrado
15898	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	05/07/2018	Objeto na pista de rolamento		329,0		9	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15899	RECLAMAÇÃO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	05/07/2018	Pavimento		328,0		3	-	Encerrado
15900	ELOGIO	800	05/07/2018	Socorro mecânico		322,5		1	-	Encerrado
15901	RESSARCIMENTO	800	05/07/2018	Troco		322,5		8	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15902	RECLAMAÇÃO	SITE	05/07/2018	Outros de Praça de Pedágio		322,5		1	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15903	INFORMAÇÃO	800	05/07/2018	Termo - Confissão de Dívida		322,5		1	-	Encerrado
15904	ELOGIO	800	05/07/2018	Socorro mecânico		322,5		1	-	Encerrado
15905	INFORMAÇÃO	SITE	06/07/2018	Sistema semiautomatico de cob		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15906	INFORMAÇÃO	EMAIL	06/07/2018	Currículo		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15907	INFORMAÇÃO	SITE	06/07/2018	Currículo		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15908	INFORMAÇÃO	SITE	06/07/2018	Outros para outros assuntos		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15909	RECLAMAÇÃO	SITE	06/07/2018	Sistema automatico de cobrança		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15910	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	06/07/2018	Colisão com cancela		322,5		8	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15911	INFORMAÇÃO	EMAIL	06/07/2018	Fornecedores		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15912	RESSARCIMENTO	EMAIL	06/07/2018	Outros de Oper. Conser e Manut		0,0		3	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15913	SOLICITAÇÃO	SITE	06/07/2018	Outras formas de pagamento		0,0		4	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15914	RECLAMAÇÃO	EMAIL	06/07/2018	Pavimento		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado

15915	RECLAMAÇÃO	EMAIL	06/07/2018	Pavimento		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15916	RECLAMAÇÃO	SITE	06/07/2018	DFE - Recibo de Pedágio		0,0		1		Encerrado
15917	RESSARCIMENTO	EMAIL	06/07/2018	Objeto na pista de rolamento		326,0		10	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15918	SOLICITAÇÃO	SITE	09/07/2018	Outras formas de pagamento		322,5		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15919	RECLAMAÇÃO	SITE	09/07/2018	Polícia Rodoviária Federal		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15920	RECLAMAÇÃO	SITE	09/07/2018	DFE - Recibo de Pedágio		322,5		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15921	SOLICITAÇÃO	SITE	09/07/2018	DFE - Recibo de Pedágio		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15922	INFORMAÇÃO	EMAIL	09/07/2018	Cursos		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15923	INFORMAÇÃO	EMAIL	09/07/2018	Cursos		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15924	RECLAMAÇÃO	RECLAME AQUI	09/07/2018	DFE - Recibo de Pedágio		322,5		5	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15925	RECLAMAÇÃO	800	09/07/2018	Outros de Praça de Pedágio		322,5		1	-	Encerrado
15926	SOLICITAÇÃO	800	09/07/2018	Outras formas de pagamento		322,5		3	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15927	ELOGIO	800	10/07/2018	Socorro mecânico		332,0		0	-	Encerrado
15928	SOLICITAÇÃO	800	10/07/2018	Outras formas de pagamento		322,5		5	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15929	SUGESTÃO	SITE	11/07/2018	Congestionamento/Interdição de		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15930	INFORMAÇÃO	SITE	11/07/2018	Tráfego de Caminhões		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15931	INFORMAÇÃO	SITE	11/07/2018	Administradoras TAG		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15932	INFORMAÇÃO	SITE	11/07/2018	Polícia Rodoviária Federal		0,0		0		Encerrado
15933	RESSARCIMENTO	EMAIL	11/07/2018	Cobrança indevida/falta de cob		322,5		4	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15934	SOLICITAÇÃO	EMAIL	11/07/2018	Outras formas de pagamento		322,5		3	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15935	INFORMAÇÃO	SITE	12/07/2018	Tráfego de Caminhões		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15936	INFORMAÇÃO	SITE	12/07/2018	Administradoras TAG		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15937	RECLAMAÇÃO	800	12/07/2018	Sinalização		322,0		4	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15938	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	12/07/2018	Colisão com cancela		322,0		10		Encerrado

15939	RECLAMAÇÃO	800	12/07/2018	Colaborador - Cabine		322,0		3	-	Encerrado
15940	RECLAMAÇÃO	800	13/07/2018	Socorro mecânico		333,0		2	-	Encerrado
15941	RESSARCIMENTO	LIVRO DE Ocorrência	13/07/2018	Colisão com viatura		322,0		6	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15942	INFORMAÇÃO	800	13/07/2018	Guarda de Veículo/Obj Encontra		322,5		2	Arquivado	Encerrado
15943	INFORMAÇÃO	800	13/07/2018	Guarda de Veículo/Obj Encontra		322,5		2	Arquivado	Encerrado
15944	SOLICITAÇÃO	800	14/07/2018	Declarações		322,5		1		Encerrado
15945	SOLICITAÇÃO	800	15/07/2018	Outras formas de pagamento		322,5		5	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15946	ELOGIO	800	16/07/2018	Socorro mecânico		333,5		0	-	Encerrado
15947	ELOGIO	800	16/07/2018	Socorro mecânico		330,0		0	-	Encerrado
15948	INFORMAÇÃO	PEDÁGIO	16/07/2018	Guarda de Veículo/Obj Encontra		322,5		1	Objeto entregue	Encerrado
15949	INFORMAÇÃO	EMAIL	16/07/2018	Abertura de Ressarcimento		334,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Suspenso
15950	SOLICITAÇÃO	SITE	16/07/2018	Outras formas de pagamento		322,0		4	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15951	RECLAMAÇÃO	SITE	16/07/2018	Sistema semiautomatico de cob		322,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15952	SOLICITAÇÃO	SITE	16/07/2018	Imagens		334,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15953	INFORMAÇÃO	SITE	16/07/2018	Tráfego de Caminhões		334,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15954	INFORMAÇÃO	SITE	16/07/2018	Fiscalização/Controle de veloc		325,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15955	INFORMAÇÃO	EMAIL	16/07/2018	Cursos		334,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15956	INFORMAÇÃO	SITE	16/07/2018	Fiscalização/Controle de veloc		325,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15957	SOLICITAÇÃO	SITE	16/07/2018	Imagens		334,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15958	RECLAMAÇÃO	EMAIL	16/07/2018	DFE - Recibo de Pedágio		322,5		1	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15959	RESSARCIMENTO	EMAIL	16/07/2018	Objeto na pista de rolamento		330,0		5	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15960	INFORMAÇÃO	SITE	16/07/2018	Currículo		334,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15961	INFORMAÇÃO	EMAIL	16/07/2018	Cursos		334,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15962	INFORMAÇÃO	SITE	16/07/2018	Tráfego de Caminhões		334,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado

15963	RECLAMAÇÃO	EMAIL	16/07/2018	DFE - Recibo de Pedágio		322,5		5	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15964	INFORMAÇÃO	EMAIL	16/07/2018	Cursos		334,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15965	RECLAMAÇÃO	LIVRO DE Ocorrência	16/07/2018	Colisão com cancela		322,0		5	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15966	ELOGIO	800	17/07/2018	Socorro mecânico		333,0		0	-	Encerrado
15967	RECLAMAÇÃO	800	17/07/2018	DFE - Recibo de Pedágio		322,5		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15968	INFORMAÇÃO	SITE	17/07/2018	Tráfego de Caminhões		334,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15969	SOLICITAÇÃO	SITE	17/07/2018	Isenção de cobrança		322,5		0		Encerrado
15970	RECLAMAÇÃO	SITE	17/07/2018	Outros de Infra Estrutura		321,0		4	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15971	SOLICITAÇÃO	800	17/07/2018	Declarações		323,5		0		Encerrado
15972	INFORMAÇÃO	SITE	17/07/2018	Obras		334,0		4	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15973	RECLAMAÇÃO	EMAIL	17/07/2018	DFE - Recibo de Pedágio		322,5		5	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15974	SOLICITAÇÃO	SITE	18/07/2018	Visitação		334,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15975	INFORMAÇÃO	SITE	18/07/2018	Pavimento		334,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15976	ELOGIO	800	18/07/2018	Atendimento ao usuário		322,0		1	-	Encerrado
15977	ELOGIO	800	19/07/2018	Socorro mecânico		325,0		2	-	Encerrado
15978	RESSARCIMENTO	LIVRO DE Ocorrência	19/07/2018	Objeto na pista de rolamento		322,0		8	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15979	INFORMAÇÃO	SITE	20/07/2018	Currículo		334,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15980	RECLAMAÇÃO	SITE	20/07/2018	DFE - Recibo de Pedágio		322,5		2	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15981	RESSARCIMENTO	EMAIL	20/07/2018	Cobrança indevida/falta de cob		322,5		5	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15982	RESSARCIMENTO	EMAIL	20/07/2018	Objeto na pista de rolamento		325,0		10	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15983	RESSARCIMENTO	EMAIL	20/07/2018	Objeto na pista de rolamento		334,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15984	INFORMAÇÃO	SITE	20/07/2018	Polícia Rodoviária Federal		334,0		0		Encerrado
15985	INFORMAÇÃO	SITE	20/07/2018	Currículo		334,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15986	RECLAMAÇÃO	800	20/07/2018	Colaborador - Papa-filas		322,0		1	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado

15987	RECLAMAÇÃO	800	20/07/2018	Colaborador - Aux. de Pista		322,0		1	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15988	SOLICITAÇÃO	800	21/07/2018	Outras formas de pagamento		322,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15989	SOLICITAÇÃO	SITE	23/07/2018	Outras formas de pagamento		322,5		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15990	RESSARCIMENTO	SITE	23/07/2018	Cobrança indevida/falta de cob		322,5		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15991	SOLICITAÇÃO	SITE	23/07/2018	DFE - Recibo de Pedágio		334,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15992	RECLAMAÇÃO	SITE	23/07/2018	DFE - Recibo de Pedágio		322,0		5	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15993	SOLICITAÇÃO	SITE	23/07/2018	Outras formas de pagamento		334,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15994	INFORMAÇÃO	SITE	23/07/2018	Atendimento ao usuário		334,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15995	RECLAMAÇÃO	SITE	23/07/2018	DFE - Recibo de Pedágio		322,5		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15996	INFORMAÇÃO	SITE	23/07/2018	Currículo		334,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15997	SOLICITAÇÃO	800	23/07/2018	Declarações		334,0		1		Encerrado
15998	INFORMAÇÃO	SITE	23/07/2018	Polícia Rodoviária Federal		334,0		0		Encerrado
15999	SOLICITAÇÃO	800	23/07/2018	Declarações		322,0		1		Encerrado
16000	INFORMAÇÃO	SITE	23/07/2018	Currículo		334,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16001	INFORMAÇÃO	EMAIL	23/07/2018	Cursos		334,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16002	SOLICITAÇÃO	EMAIL	23/07/2018	Outras formas de pagamento		322,0		4	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16003	INFORMAÇÃO	SITE	23/07/2018	Pavimento		334,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16004	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	24/07/2018	Objeto na pista de rolamento		327,0		5	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16005	RESSARCIMENTO	800	24/07/2018	Troco		322,5		3	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16006	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	25/07/2018	Objeto na pista de rolamento		322,0		4	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16007	RECLAMAÇÃO	SITE	25/07/2018	Sistema automatico de cobrança		322,5		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16008	RESSARCIMENTO	EMAIL	25/07/2018	Pavimento		334,0		10	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16009	INFORMAÇÃO	SITE	25/07/2018	Isenção de cobrança		322,5		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16010	SOLICITAÇÃO	SITE	25/07/2018	Outras formas de pagamento		322,0		4	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado

16011	RESSARCIMENTO	SITE	25/07/2018	Pavimento		333,0		10		Encerrado
16012	INFORMAÇÃO	ECORODOVIAS	25/07/2018	Outros para outros assuntos		334,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16013	INFORMAÇÃO	800	25/07/2018	Abertura de Ressarcimento		329,0		2	-	Encerrado
16014	ELOGIO	800	25/07/2018	Socorro mecânico		332,0		1	-	Encerrado
16015	RESSARCIMENTO	800	26/07/2018	Troco		322,0		5	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16016	INFORMAÇÃO	SITE	27/07/2018	Fiscalização/Controle de veloc		334,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16017	INFORMAÇÃO	SITE	27/07/2018	Currículo		334,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16018	RESSARCIMENTO	EMAIL	27/07/2018	Objeto na pista de rolamento		334,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16019	SOLICITAÇÃO	SITE	27/07/2018	Imagens		334,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16020	RESSARCIMENTO	SITE	27/07/2018	Pavimento		334,0		10	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16021	INFORMAÇÃO	SITE	27/07/2018	Pavimento		334,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16022	INFORMAÇÃO	SITE	27/07/2018	Currículo		334,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16023	SOLICITAÇÃO	EMAIL	27/07/2018	Visitação		334,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16024	RESSARCIMENTO	EMAIL	27/07/2018	Objeto na pista de rolamento		328,5		10	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16025	SOLICITAÇÃO	800	27/07/2018	Outras formas de pagamento		322,5		5	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16026	ELOGIO	800	28/07/2018	Socorro mecânico		326,0		1	-	Encerrado
16027	RECLAMAÇÃO	800	29/07/2018	Cédula com defeito		322,5		3	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16028	RECLAMAÇÃO	800	29/07/2018	Sistema automatico de cobrança		322,5		1	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16029	RECLAMAÇÃO	800	30/07/2018	Outras formas de pagamento		322,0		3	-	Encerrado
16030	ELOGIO	800	30/07/2018	Socorro mecânico		327,0		1	-	Encerrado
16031	INFORMAÇÃO	SITE	31/07/2018	Currículo		334,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16032	RECLAMAÇÃO	SITE	31/07/2018	Sistema automatico de cobrança		322,5		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16033	SOLICITAÇÃO	EMAIL	31/07/2018	Outras formas de pagamento		322,0		2	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16034	SOLICITAÇÃO	SITE	31/07/2018	Outras formas de pagamento		321,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado

16035	SOLICITAÇÃO	EMAIL	31/07/2018	Outras formas de pagamento		322,5		2	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16036	SOLICITAÇÃO	EMAIL	31/07/2018	Outras formas de pagamento		322,5		2	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16037	SOLICITAÇÃO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	31/07/2018	Declarações		334,0		2		Encerrado
16038	RESSARCIMENTO	SITE	31/07/2018	Cobrança indevida/falta de cob		322,5		3	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16039	INFORMAÇÃO	SITE	31/07/2018	Outros de Oper. Conser e Manut		334,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16040	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	31/07/2018	Colisão com cancela		322,0		8	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16041	ELOGIO	800	01/08/2018	Socorro mecânico		333,0		0	-	Encerrado
16042	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	01/08/2018	Objeto na pista de rolamento		334,0		8	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16043	RESSARCIMENTO	800	01/08/2018	Troco		322,5		2	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16044	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	01/08/2018	Objeto na pista de rolamento		329,0		8	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16045	INFORMAÇÃO	SITE	02/08/2018	Currículo		334,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16046	INFORMAÇÃO	SITE	02/08/2018	Outros de Comp. Outros órgãos		334,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16047	ELOGIO	SITE	02/08/2018	Socorro mecânico		334,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16048	RESSARCIMENTO	EMAIL	02/08/2018	Colisão com cancela		322,5		6	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16049	RECLAMAÇÃO	800	02/08/2018	Outros de Praça de Pedágio		322,5		1	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16050	RESSARCIMENTO	800	03/08/2018	Troco		322,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16051	RECLAMAÇÃO	800	04/08/2018	Colaborador - Cabine		322,0		4	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16052	ELOGIO	800	06/08/2018	Socorro mecânico		325,0		1	-	Encerrado
16053	INFORMAÇÃO	SITE	06/08/2018	Currículo		334,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16054	SOLICITAÇÃO	SITE	06/08/2018	Imagens		334,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16055	SOLICITAÇÃO	EMAIL	06/08/2018	Outras formas de pagamento		322,5		1	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16056	RECLAMAÇÃO	800	07/08/2018	Sistema automatico de cobrança		322,5		4	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16057	RECLAMAÇÃO	ANTT	07/08/2018	Pavimento		334,0		3	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16058	SOLICITAÇÃO	ECORODOVIAS	07/08/2018	Sistema de comunicação de emer		334,0		0		Encerrado

16059	SOLICITAÇÃO	SITE	07/08/2018	Declarações		334,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16060	INFORMAÇÃO	SITE	07/08/2018	Tráfego de Caminhões		334,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16061	ELOGIO	800	07/08/2018	Socorro mecânico		325,0		1	-	Encerrado
16062	INFORMAÇÃO	SITE	07/08/2018	Valor da tarifa/aumento		334,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16063	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	07/08/2018	Colisão com cancela		322,5		4	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16064	RECLAMAÇÃO	800	08/08/2018	DFE - Recibo de Pedágio		322,0		2	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16065	SOLICITAÇÃO	SITE	09/08/2018	Visitação		334,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16066	INFORMAÇÃO	SITE	09/08/2018	Administradoras TAG		334,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16067	INFORMAÇÃO	SITE	09/08/2018	Outros para outros assuntos		334,0		0		Encerrado
16068	SOLICITAÇÃO	EMAIL	09/08/2018	Cursos		334,0		0		Encerrado
16069	SOLICITAÇÃO	EMAIL	09/08/2018	Visitação		334,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16070	INFORMAÇÃO	SITE	09/08/2018	Outros para outros assuntos		334,0		2	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16071	INFORMAÇÃO	SITE	09/08/2018	Currículo		334,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16072	INFORMAÇÃO	SITE	09/08/2018	Currículo		334,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16073	SOLICITAÇÃO	SITE	09/08/2018	Imagens		334,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16074	INFORMAÇÃO	SITE	09/08/2018	Currículo		334,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16075	INFORMAÇÃO	RECEPÇÃO	09/08/2018	Guarda de Veículo/Obj Encontra		334,0		0	Objeto entregue	Encerrado
16076	ELOGIO	800	10/08/2018	Socorro mecânico		328,0		1	-	Encerrado
16077	ELOGIO	800	10/08/2018	Socorro mecânico		329,0		1	-	Encerrado
16078	ELOGIO	800	11/08/2018	Socorro mecânico		324,5		0	-	Encerrado
16079	ELOGIO	800	12/08/2018	Socorro mecânico		324,0		0	-	Encerrado
16080	ELOGIO	800	12/08/2018	Socorro mecânico		328,0		0	-	Encerrado
16081	ELOGIO	800	12/08/2018	Socorro mecânico		322,5		0	-	Encerrado
16082	RESSARCIMENTO	800	13/08/2018	Troco		322,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado

16083	SOLICITAÇÃO	EMAIL	13/08/2018	Sistema de comunicação de emer		334,0		0		Encerrado
16084	INFORMAÇÃO	EMAIL	13/08/2018	Cursos		334,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16085	ELOGIO	EMAIL	13/08/2018	Pavimento		334,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16086	INFORMAÇÃO	SITE	13/08/2018	Currículo		334,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16087	INFORMAÇÃO	SITE	13/08/2018	Tráfego de Caminhões		334,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16088	INFORMAÇÃO	SITE	13/08/2018	Currículo		334,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16089	SOLICITAÇÃO	EMAIL	13/08/2018	DFE - Recibo de Pedágio		334,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16090	INFORMAÇÃO	SITE	13/08/2018	Currículo		334,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16091	INFORMAÇÃO	SITE	13/08/2018	Currículo		334,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16092	ELOGIO	SITE	13/08/2018	Socorro mecânico		334,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16093	RESSARCIMENTO	EMAIL	13/08/2018	Cobrança indevida/falta de cob		322,5		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16094	SOLICITAÇÃO	EMAIL	13/08/2018	Imagens		334,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16095	RESSARCIMENTO	EMAIL	14/08/2018	Objeto na pista de rolamento		331,0		8	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16096	SOLICITAÇÃO	SITE	14/08/2018	Imagens		334,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16097	INFORMAÇÃO	SITE	14/08/2018	Outros para outros assuntos		334,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16098	SOLICITAÇÃO	SITE	14/08/2018	Visitação		334,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16099	INFORMAÇÃO	SITE	14/08/2018	Currículo		334,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16100	INFORMAÇÃO	SITE	14/08/2018	Currículo		334,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16101	INFORMAÇÃO	SITE	14/08/2018	Currículo		334,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16102	INFORMAÇÃO	SITE	14/08/2018	Obras		334,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16103	INFORMAÇÃO	SITE	14/08/2018	Currículo		334,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16104	SOLICITAÇÃO	EMAIL	14/08/2018	Visitação		334,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16105	RECLAMAÇÃO	800	14/08/2018	Pavimento		332,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16106	RECLAMAÇÃO	800	15/08/2018	Socorro mecânico		334,0		1	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado

16107	SOLICITAÇÃO	EMAIL	15/08/2018	DFE - Recibo de Pedágio		322,5		1	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16108	INFORMAÇÃO	SITE	15/08/2018	Currículo		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16109	INFORMAÇÃO	EMAIL	15/08/2018	Isenção de cobrança		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16110	INFORMAÇÃO	SITE	15/08/2018	Outros de Infra Estrutura		0,0		1	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16111	INFORMAÇÃO	SITE	15/08/2018	Outras Concessionárias		0,0		1	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16112	SOLICITAÇÃO	800	15/08/2018	Outras formas de pagamento		322,5		1	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16113	RECLAMAÇÃO	800	15/08/2018	Colaborador - SAU Mecânico		325,0		5	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16114	INFORMAÇÃO	EMAIL	16/08/2018	Currículo		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16115	SOLICITAÇÃO	EMAIL	16/08/2018	Sistema de comunicação de emer		0,0		0		Encerrado
16116	ELOGIO	800	16/08/2018	Socorro mecânico		333,0		0	-	Encerrado
16117	SOLICITAÇÃO	SITE	17/08/2018	Imagens		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16118	INFORMAÇÃO	EMAIL	17/08/2018	Edificações e Instalações Oper		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16119	INFORMAÇÃO	SITE	17/08/2018	Outros para outros assuntos		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16120	INFORMAÇÃO	SITE	17/08/2018	Edificações e Instalações Oper		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16121	INFORMAÇÃO	SITE	17/08/2018	Edificações e Instalações Oper		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16122	INFORMAÇÃO	SITE	17/08/2018	Edificações e Instalações Oper		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16123	INFORMAÇÃO	SITE	17/08/2018	Edificações e Instalações Oper		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16124	SOLICITAÇÃO	EMAIL	17/08/2018	Cobrança indevida/falta de cob		0,0		2	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16125	INFORMAÇÃO	ECORODOVIAS	17/08/2018	Abertura de Ressarcimento		0,0		1	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16126	ELOGIO	800	18/08/2018	Socorro mecânico		322,0		0	-	Encerrado
16127	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	18/08/2018	Socorro mecânico		326,5		9	-	Encerrado
16128	ELOGIO	800	18/08/2018	Colaborador - Cabine		322,5		0	-	Encerrado
16129	RESSARCIMENTO	800	19/08/2018	Troco		322,0		1	-	Encerrado
16130	SOLICITAÇÃO	800	20/08/2018	Declarações		321,0		3		Encerrado

16131	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	20/08/2018	Troco		322,5		4	-	Encerrado
16132	SOLICITAÇÃO	SITE	20/08/2018	Visitação		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16133	INFORMAÇÃO	SITE	20/08/2018	Edificações e Instalações Oper		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16134	RECLAMAÇÃO	SITE	20/08/2018	Colaborador - Cabine		0,0		2	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16135	INFORMAÇÃO	SITE	20/08/2018	Outros de Infra Estrutura		322,5		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16136	INFORMAÇÃO	SITE	20/08/2018	Edificações e Instalações Oper		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16137	RECLAMAÇÃO	SITE	20/08/2018	Socorro mecânico		0,0		1	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16138	RESSARCIMENTO	EMAIL	20/08/2018	Cobrança indevida/falta de cob		0,0		1	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16139	ELOGIO	800	20/08/2018	Socorro mecânico		322,0		0	-	Encerrado
16140	INFORMAÇÃO	SITE	20/08/2018	Edificações e Instalações Oper		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16141	INFORMAÇÃO	SITE	20/08/2018	Currículo		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16142	SOLICITAÇÃO	SITE	20/08/2018	Imagens		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16143	RESSARCIMENTO	EMAIL	20/08/2018	Socorro mecânico		0,0		4	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16144	ELOGIO	800	20/08/2018	Socorro mecânico		329,0		0	-	Encerrado
16145	INFORMAÇÃO	EMAIL	20/08/2018	Currículo		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16146	SOLICITAÇÃO	800	20/08/2018	Outras formas de pagamento		322,5		1	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16147	ELOGIO	800	21/08/2018	Socorro mecânico		325,0		0	-	Encerrado
16148	SOLICITAÇÃO	EMAIL	21/08/2018	Outros de Oper. Conser e Manut		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16149	SOLICITAÇÃO	800	21/08/2018	Outras formas de pagamento		322,5		1	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16150	INFORMAÇÃO	SITE	21/08/2018	Edificações e Instalações Oper		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16151	INFORMAÇÃO	SITE	21/08/2018	Currículo		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16152	INFORMAÇÃO	SITE	21/08/2018	Edificações e Instalações Oper		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16153	SOLICITAÇÃO	800	21/08/2018	Outras formas de pagamento		322,5		3	-	Encerrado
16154	INFORMAÇÃO	800	22/08/2018	Outras formas de pagamento		322,0		0	-	Encerrado

16155	INFORMAÇÃO	SITE	22/08/2018	APH		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16156	INFORMAÇÃO	EMAIL	22/08/2018	Currículo		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16157	INFORMAÇÃO	SITE	22/08/2018	Currículo		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16158	INFORMAÇÃO	SITE	22/08/2018	Obras		0,0		3	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16159	INFORMAÇÃO	EMAIL	22/08/2018	Outras formas de pagamento		0,0		2	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16160	INFORMAÇÃO	SITE	22/08/2018	Sistema de comunicação de emer		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16161	INFORMAÇÃO	SITE	22/08/2018	Currículo		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16162	SOLICITAÇÃO	SITE	22/08/2018	Outras formas de pagamento		0,0		2	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16163	INFORMAÇÃO	SITE	22/08/2018	Tráfego de Caminhões		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16164	INFORMAÇÃO	SITE	22/08/2018	Cursos		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16165	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	23/08/2018	Pavimento		332,0		10	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16166	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	23/08/2018	Colisão com cancela		322,0		6	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16167	RECLAMAÇÃO	800	23/08/2018	Obras		328,0		5	-	Encerrado
16168	RECLAMAÇÃO	800	23/08/2018	Obras		328,0		5	-	Encerrado
16169	ELOGIO	800	24/08/2018	Socorro mecânico		325,0		0	-	Encerrado
16170	ELOGIO	800	24/08/2018	Socorro mecânico		332,0		0	-	Encerrado
16171	INFORMAÇÃO	RECEPÇÃO	24/08/2018	Guarda de Veículo/Obj Encontra		0,0		0	Arquivado	Encerrado
16172	INFORMAÇÃO	RECEPÇÃO	24/08/2018	Guarda de Veículo/Obj Encontra		334,0		0	Arquivado	Encerrado
16173	RECLAMAÇÃO	800	24/08/2018	Cartão de Débito		322,5		1	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16174	INFORMAÇÃO	RECEPÇÃO	24/08/2018	Guarda de Veículo/Obj Encontra		0,0		0	Arquivado	Encerrado
16175	INFORMAÇÃO	RECEPÇÃO	24/08/2018	Guarda de Veículo/Obj Encontra		0,0		0	Arquivado	Encerrado
16176	INFORMAÇÃO	ECORODOVIAS	24/08/2018	Outros para outros assuntos		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16177	SOLICITAÇÃO	SITE	24/08/2018	Patrocínio		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16178	INFORMAÇÃO	SITE	24/08/2018	Currículo		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado

16179	INFORMAÇÃO	SITE	24/08/2018	Currículo		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16180	INFORMAÇÃO	SITE	24/08/2018	Tráfego de Caminhões		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16181	INFORMAÇÃO	SITE	24/08/2018	Administradoras TAG		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16182	INFORMAÇÃO	SITE	24/08/2018	Tráfego de Caminhões		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16183	ELOGIO	800	25/08/2018	Socorro mecânico		334,0		0	-	Encerrado
16184	ELOGIO	800	25/08/2018	Socorro mecânico		322,5		0	-	Encerrado
16185	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	25/08/2018	Pedras		332,0		2	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16186	SOLICITAÇÃO	800	26/08/2018	Outras formas de pagamento		322,5		2	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16187	RECLAMAÇÃO	800	27/08/2018	Sistema automatico de cobrança		322,0		4	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16188	RESSARCIMENTO	800	27/08/2018	Troco		322,0		3	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16189	SOLICITAÇÃO	EMAIL	27/08/2018	Patrocínio		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16190	SOLICITAÇÃO	SITE	27/08/2018	DFE - Recibo de Pedágio		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16191	INFORMAÇÃO	VIA FACIL	27/08/2018	Edificações e Instalações Oper		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16192	ELOGIO	SITE	27/08/2018	APH		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16193	INFORMAÇÃO	ANTT	27/08/2018	Obras		0,0		1	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16194	RECLAMAÇÃO	ANTT	27/08/2018	Sistema semiautomatico de cob		0,0		5	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16195	INFORMAÇÃO	ANTT	27/08/2018	Edificações e Instalações Oper		0,0		1	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16196	INFORMAÇÃO	SITE	28/08/2018	Tráfego de Caminhões		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16197	INFORMAÇÃO	EMAIL	28/08/2018	Polícia Rodoviária Federal		0,0		0		Encerrado
16198	INFORMAÇÃO	SITE	28/08/2018	Outros para outros assuntos		0,0		0		Encerrado
16199	ELOGIO	800	28/08/2018	Socorro mecânico		326,0		0	-	Encerrado
16200	INFORMAÇÃO	SITE	28/08/2018	Currículo		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16201	INFORMAÇÃO	SITE	28/08/2018	Outras Concessionárias		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16202	INFORMAÇÃO	EMAIL	28/08/2018	Cursos		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado

16203	INFORMAÇÃO	SITE	28/08/2018	Currículo		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16204	INFORMAÇÃO	SITE	28/08/2018	Tráfego de Caminhões		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16205	INFORMAÇÃO	SITE	28/08/2018	Currículo		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16206	SOLICITAÇÃO	SITE	28/08/2018	Imagens		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16207	SOLICITAÇÃO	SITE	28/08/2018	Isenção de cobrança		0,0		0		Encerrado
16208	SOLICITAÇÃO	SITE	28/08/2018	Outras formas de pagamento		0,0		1	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16209	INFORMAÇÃO	EMAIL	28/08/2018	Cursos		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16210	INFORMAÇÃO	EMAIL	28/08/2018	Sistema automatico de cobrança		0,0		2	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16211	RECLAMAÇÃO	800	28/08/2018	Pavimento		331,0		5	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16212	RESSARCIMENTO	800	29/08/2018	Troco		322,5		1	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16213	RECLAMAÇÃO	800	29/08/2018	Colisão com cancela		322,5		5	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16214	ELOGIO	800	30/08/2018	Socorro mecânico		328,0		0	-	Encerrado
16215	ELOGIO	800	30/08/2018	Socorro mecânico		333,0		0	-	Encerrado
16216	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	30/08/2018	Outros de Oper. Conser e Manut		322,0		9	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16217	INFORMAÇÃO	SITE	30/08/2018	Edificações e Instalações Oper		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16218	SOLICITAÇÃO	SITE	30/08/2018	Outros de Oper. Conser e Manut		0,0		2	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16219	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	31/08/2018	Objeto na pista de rolamento		334,0		8	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16220	INFORMAÇÃO	RECEPÇÃO	31/08/2018	Guarda de Veículo/Obj Encontra		0,0		0	Arquivado	Encerrado
16221	INFORMAÇÃO	RECEPÇÃO	31/08/2018	Guarda de Veículo/Obj Encontra		0,0		0	Arquivado	Encerrado
16222	INFORMAÇÃO	RECEPÇÃO	31/08/2018	Guarda de Veículo/Obj Encontra		0,0		0	Arquivado	Encerrado
16223	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	31/08/2018	Colisão com cancela		322,0		8	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16224	INFORMAÇÃO	SITE	31/08/2018	Currículo		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16225	ELOGIO	800	31/08/2018	Colaborador - Cabine		322,0		0	-	Encerrado
16226	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	31/08/2018	Objeto na pista de rolamento		322,5		8	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado

16227	RECLAMAÇÃO	800	31/08/2018	Socorro mecânico		334,0		1	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16228	SOLICITAÇÃO	800	01/09/2018	Guarda de Veículo/Obj Encontra		327,5		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16229	RESSARCIMENTO	800	01/09/2018	Troco		322,0		0	-	Encerrado
16230	INFORMAÇÃO	PEDÁGIO	03/09/2018	Guarda de Veículo/Obj Encontra		322,5		3	Arquivado	Encerrado
16231	RECLAMAÇÃO	800	03/09/2018	Sistema automatico de cobrança		322,5		4		Encerrado
16232	SOLICITAÇÃO	800	03/09/2018	Outras formas de pagamento		322,5		1	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16233	INFORMAÇÃO	EMAIL	03/09/2018	Cursos		0,0		1	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16234	SOLICITAÇÃO	800	03/09/2018	Declarações		322,5		2		Encerrado
16235	INFORMAÇÃO	SITE	03/09/2018	Currículo		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16236	SOLICITAÇÃO	EMAIL	03/09/2018	Outras formas de pagamento		0,0		1	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16237	INFORMAÇÃO	SITE	03/09/2018	Cursos		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16238	INFORMAÇÃO	SITE	03/09/2018	Currículo		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16239	ELOGIO	EMAIL	03/09/2018	Socorro mecânico		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16240	INFORMAÇÃO	SITE	03/09/2018	Currículo		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16241	SOLICITAÇÃO	EMAIL	03/09/2018	Visitação		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16242	INFORMAÇÃO	EMAIL	03/09/2018	Cursos		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16243	INFORMAÇÃO	EMAIL	03/09/2018	Cursos		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16244	INFORMAÇÃO	SITE	03/09/2018	Currículo		0,0		1	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16245	ELOGIO	800	03/09/2018	Socorro mecânico		334,0		1	-	Encerrado
16246	SOLICITAÇÃO	800	03/09/2018	Outras formas de pagamento		322,5		4	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16247	ELOGIO	800	04/09/2018	Socorro mecânico		325,0		0	-	Encerrado
16248	INFORMAÇÃO	SITE	04/09/2018	Imagens		0,0		1	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16249	INFORMAÇÃO	SITE	04/09/2018	Sistema automatico de cobrança		0,0		5	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16250	RECLAMAÇÃO	ANTT	04/09/2018	Obras		0,0		5	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado

16251	SOLICITAÇÃO	800	04/09/2018	Declarações		334,0		1		Encerrado
16252	RESSARCIMENTO	EMAIL	04/09/2018	Objeto na pista de rolamento		334,0		7	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16253	RECLAMAÇÃO	800	05/09/2018	Colaborador - Aux. de Pista		322,5		2	-	Encerrado
16254	RESSARCIMENTO	EMAIL	06/09/2018	Obras		0,0		7	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16255	INFORMAÇÃO	SITE	06/09/2018	Currículo		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16256	INFORMAÇÃO	SITE	06/09/2018	Currículo		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16257	INFORMAÇÃO	SITE	06/09/2018	Currículo		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16258	INFORMAÇÃO	SITE	06/09/2018	Tráfego de Caminhões		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16259	SOLICITAÇÃO	SITE	06/09/2018	Imagens		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16260	RESSARCIMENTO	800	06/09/2018	Troco		322,0		8	-	Encerrado
16261	INFORMAÇÃO	LIVRO DE Ocorrência	06/09/2018	Objeto na pista de rolamento		327,0		3	-	Encerrado
16262	RECLAMAÇÃO	800	06/09/2018	DFE - Recibo de Pedágio		322,0		1	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16263	INFORMAÇÃO	SITE	06/09/2018	Currículo		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16264	RECLAMAÇÃO	800	07/09/2018	Colaborador - Aux. de Pista		322,5		4	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16265	ELOGIO	800	07/09/2018	Socorro mecânico		322,0		0	-	Encerrado
16266	ELOGIO	800	07/09/2018	Socorro mecânico		330,0		0	-	Encerrado
16267	ELOGIO	800	08/09/2018	Socorro mecânico		331,0		0	-	Encerrado
16268	ELOGIO	800	08/09/2018	Socorro mecânico		325,0		0	-	Encerrado
16269	RESSARCIMENTO	800	10/09/2018	Troco		322,0		7	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16270	ELOGIO	800	10/09/2018	Socorro mecânico		326,5		1	-	Encerrado
16271	SUGESTÃO	800	10/09/2018	Obras		0,0		2	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16272	SOLICITAÇÃO	SITE	11/09/2018	Imagens		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16273	RESSARCIMENTO	EMAIL	11/09/2018	Objeto na pista de rolamento		324,0		6	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16274	RECLAMAÇÃO	SITE	11/09/2018	Cobrança de pedágio para motos		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado

16275	INFORMAÇÃO	EMAIL	11/09/2018	Cursos		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16276	SOLICITAÇÃO	SITE	11/09/2018	Visitação		0,0		5	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16277	INFORMAÇÃO	RECEPÇÃO	11/09/2018	Guarda de Veículo/Obj Encontra		0,0		1	Objeto entregue	Encerrado
16278	INFORMAÇÃO	RECEPÇÃO	11/09/2018	Guarda de Veículo/Obj Encontra		320,0		0	Objeto entregue	Encerrado
16279	INFORMAÇÃO	PEDÁGIO	11/09/2018	Troco		322,0		1	Realizada a devolução do troco ao usuário.	Encerrado
16280	INFORMAÇÃO	RECEPÇÃO	11/09/2018	Guarda de Veículo/Obj Encontra		0,0		0	Arquivado	Encerrado
16281	RECLAMAÇÃO	800	11/09/2018	Colaborador - Cabine		322,5		3	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16282	RECLAMAÇÃO	800	12/09/2018	Sistema automatico de cobrança		322,5		5	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16283	ELOGIO	800	12/09/2018	Socorro mecânico		322,0		0	-	Encerrado
16284	INFORMAÇÃO	SITE	12/09/2018	Edificações e Instalações Oper		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16285	INFORMAÇÃO	SITE	12/09/2018	Cursos		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16286	SOLICITAÇÃO	SITE	12/09/2018	Outras formas de pagamento		0,0		3	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16287	INFORMAÇÃO	SITE	12/09/2018	Currículo		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16288	SOLICITAÇÃO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	12/09/2018	Imagens		322,0		2	-	Encerrado
16289	RECLAMAÇÃO	800	13/09/2018	Sistema automatico de cobrança		322,5		5	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16290	SOLICITAÇÃO	800	13/09/2018	Outras formas de pagamento		322,5		4	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16291	SOLICITAÇÃO	800	13/09/2018	Declarações		326,0		1		Encerrado
16292	INFORMAÇÃO	800	14/09/2018	Evasão do pedágio		322,0		0		Encerrado
16293	SOLICITAÇÃO	EMAIL	14/09/2018	Outros de Oper. Conser e Manut		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16294	INFORMAÇÃO	EMAIL	14/09/2018	Currículo		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16295	SOLICITAÇÃO	SITE	14/09/2018	Outras formas de pagamento		0,0		5	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16296	INFORMAÇÃO	SITE	14/09/2018	Tráfego de Caminhões		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16297	SOLICITAÇÃO	SITE	14/09/2018	DFE - Recibo de Pedágio		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16298	SUGESTÃO	SITE	14/09/2018	Sistema de comunicação de emer		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado

16299	SOLICITAÇÃO	EMAIL	14/09/2018	Patrocínio		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16300	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	14/09/2018	Objeto na pista de rolamento		332,0		9	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16301	SOLICITAÇÃO	800	15/09/2018	Imagens		324,5		0	-	Encerrado
16302	ELOGIO	800	17/09/2018	Socorro mecânico		0,0		0	-	Encerrado
16303	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	17/09/2018	Objeto na pista de rolamento		328,0		9	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16304	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	17/09/2018	Objeto na pista de rolamento		327,0		9	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16305	ELOGIO	800	17/09/2018	Socorro mecânico		325,0		1	-	Encerrado
16306	SOLICITAÇÃO	800	17/09/2018	Outras formas de pagamento		322,5		5	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16307	INFORMAÇÃO	EMAIL	18/09/2018	Outros para outros assuntos		0,0		0		Encerrado
16308	INFORMAÇÃO	SITE	18/09/2018	Administradoras TAG		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16309	INFORMAÇÃO	EMAIL	18/09/2018	Currículo		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16310	INFORMAÇÃO	SITE	18/09/2018	Tráfego de Caminhões		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16311	ELOGIO	800	18/09/2018	Outros de Oper. Conser e Manut		330,0		1	-	Encerrado
16312	SOLICITAÇÃO	EMAIL	20/09/2018	Outros de Oper. Conser e Manut		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16313	SOLICITAÇÃO	EMAIL	20/09/2018	Outras formas de pagamento		0,0		3	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16314	INFORMAÇÃO	EMAIL	20/09/2018	Polícia Rodoviária Federal		0,0		0		Encerrado
16315	INFORMAÇÃO	SITE	20/09/2018	Administradoras TAG		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16316	INFORMAÇÃO	SITE	20/09/2018	Polícia Rodoviária Federal		0,0		0		Encerrado
16317	INFORMAÇÃO	SITE	20/09/2018	Administradoras TAG		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16318	SOLICITAÇÃO	SITE	20/09/2018	Imagens		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16319	INFORMAÇÃO	SITE	20/09/2018	Currículo		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16320	SUGESTÃO	SITE	20/09/2018	Edificações e Instalações Oper		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16321	INFORMAÇÃO	SITE	20/09/2018	Currículo		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16322	SOLICITAÇÃO	SITE	20/09/2018	Outras formas de pagamento		0,0		3	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado

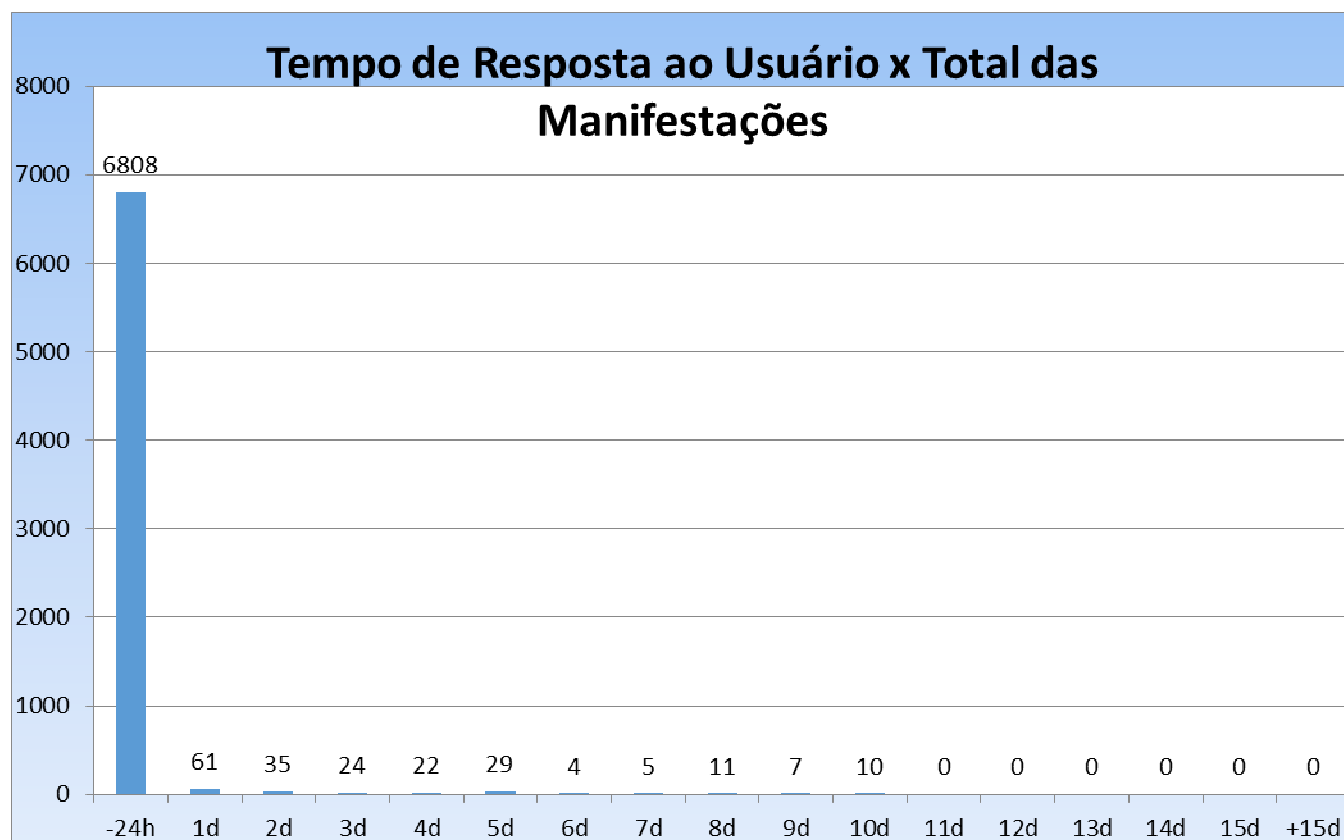
16323	INFORMAÇÃO	SITE	20/09/2018	Currículo		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16324	ELOGIO	SITE	20/09/2018	Socorro mecânico		327,0		0	-	Encerrado
16325	INFORMAÇÃO	SITE	20/09/2018	Fornecedores		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16326	INFORMAÇÃO	800	20/09/2018	Imagens		322,0		0	-	Encerrado
16327	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	20/09/2018	Objeto na pista de rolamento		332,0		7	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16328	RECLAMAÇÃO	800	20/09/2018	Sistema automatico de cobrança		322,5		1	-	Encerrado
16329	SOLICITAÇÃO	EMAIL	21/09/2018	Outras formas de pagamento		0,0		3	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16330	SOLICITAÇÃO	EMAIL	21/09/2018	Cursos		0,0		0		Encerrado
16331	ELOGIO	800	22/09/2018	Socorro mecânico		322,5		0	-	Encerrado
16332	INFORMAÇÃO	800	22/09/2018	Imagens		325,0		0	-	Encerrado
16333	ELOGIO	800	22/09/2018	Socorro mecânico		322,5		0	-	Encerrado
16334	SOLICITAÇÃO	800	22/09/2018	Outras formas de pagamento		322,5		2	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16335	ELOGIO	800	23/09/2018	Socorro mecânico		322,0		0	-	Encerrado
16336	INFORMAÇÃO	SITE	24/09/2018	Cursos		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16337	INFORMAÇÃO	SITE	24/09/2018	Guarda de Veículo/Obj Encontra		0,0		1	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16338	RESSARCIMENTO	EMAIL	24/09/2018	Objeto na pista de rolamento		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16339	ELOGIO	SITE	24/09/2018	APH		0,0		1	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16340	SOLICITAÇÃO	EMAIL	24/09/2018	Outras formas de pagamento		0,0		2	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16341	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	24/09/2018	Colisão com cancela		322,0		9	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16342	INFORMAÇÃO	EMAIL	25/09/2018	Fornecedores		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16343	SOLICITAÇÃO	800	25/09/2018	DPE - Recibo de Pedágio		322,0		1	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16344	INFORMAÇÃO	SITE	25/09/2018	Currículo		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16345	SOLICITAÇÃO	SITE	25/09/2018	Visitação		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16346	SOLICITAÇÃO	SITE	26/09/2018	Patrocínio		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado

16347	SOLICITAÇÃO	SITE	26/09/2018	Visitação		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16348	INFORMAÇÃO	SITE	26/09/2018	Socorro mecânico		0,0		5	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16349	RESSARCIMENTO	EMAIL	26/09/2018	Objeto na pista de rolamento		334,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16350	SOLICITAÇÃO	SITE	26/09/2018	Visitação		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16351	SOLICITAÇÃO	EMAIL	26/09/2018	Outros de Oper. Conser e Manut		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16352	INFORMAÇÃO	800	26/09/2018	Cursos		322,5		2	-	Encerrado
16353	INFORMAÇÃO	EMAIL	26/09/2018	Currículo		0,0		2	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16354	ELOGIO	800	27/09/2018	Socorro mecânico		330,0		1	-	Encerrado
16355	RECLAMAÇÃO	800	27/09/2018	Colaborador - Cabine		322,5		4	-	Encerrado
16356	INFORMAÇÃO	SITE	28/09/2018	DFE - Recibo de Pedágio		0,0		0		Encerrado
16357	INFORMAÇÃO	SITE	28/09/2018	Abertura de Ressarcimento		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16358	SOLICITAÇÃO	SITE	28/09/2018	DFE - Recibo de Pedágio		0,0		5	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16359	RECLAMAÇÃO	800	30/09/2018	Colaborador - Papa-filas		330,0		4	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16360	RECLAMAÇÃO	800	30/09/2018	Colaborador - Cabine		322,0		4	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16361	RESSARCIMENTO	800	30/09/2018	Troco		322,5		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado

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.



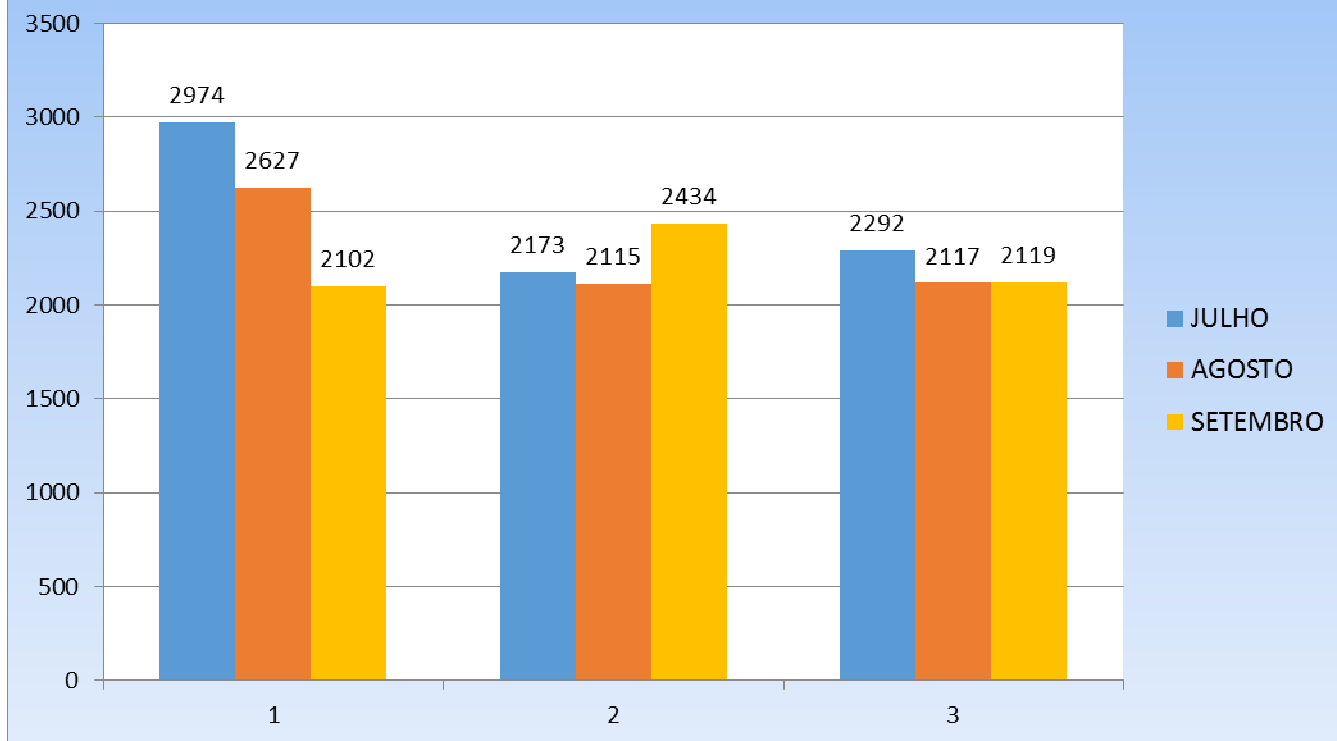
A análise gráfica demonstra que em 97,04% dos casos foram respondidos em menos de 24 horas, ou seja, solucionados de imediato ao usuários e 0,87% em até 1 dia útil, demonstrando o pronto atendimento ao usuário.

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.

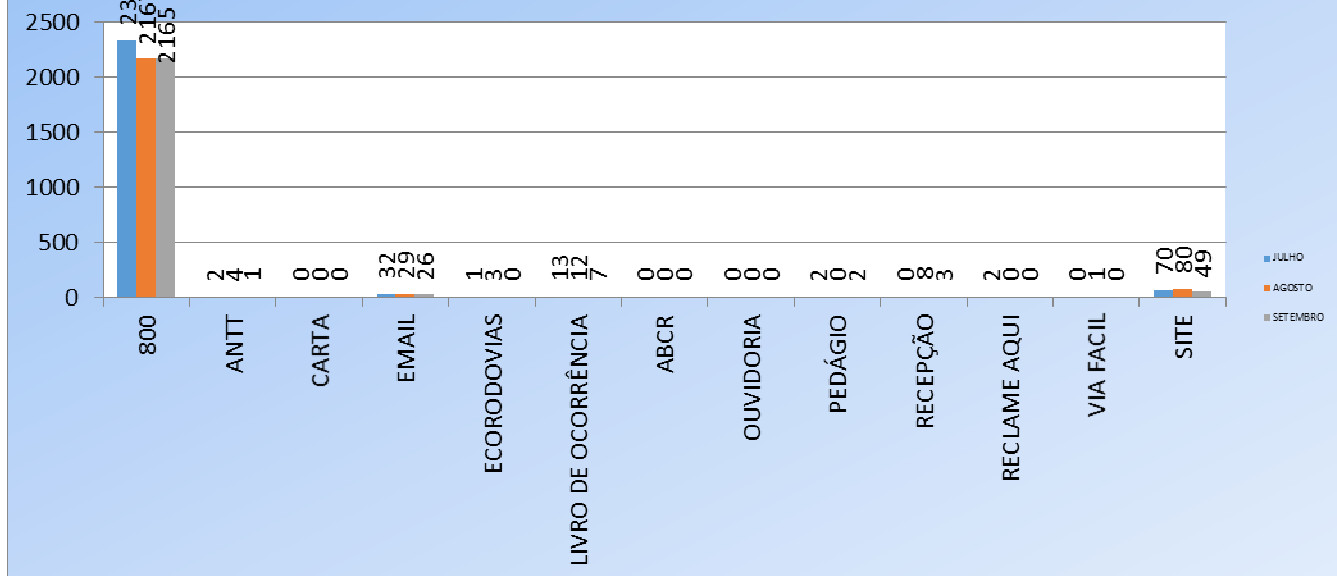
Comparativo de demandas 2016 x 2017 x 2018



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;

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 95,05% do total.

Em seguida temos o canal site com 02,84%.

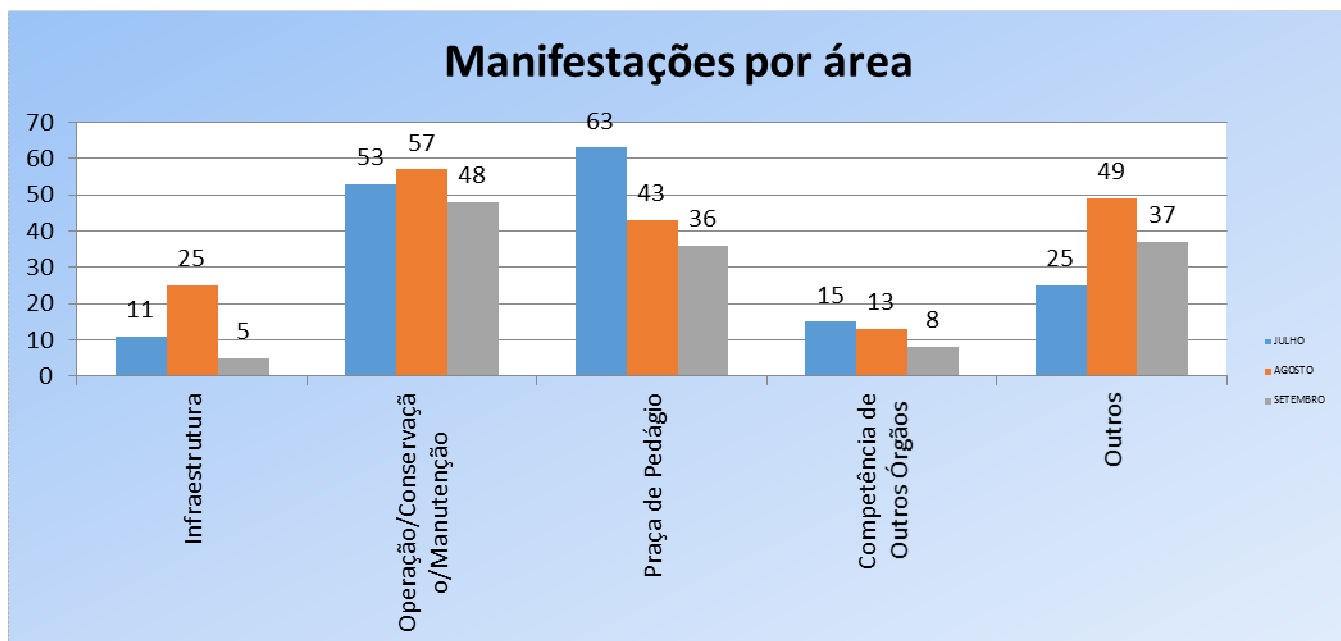
Consideramos adequada a utilização dos canais pelo usuário, demonstrando o seu conhecimento do número 0800, bem como do website da concessionária.

A tabela abaixo mostra o resumo dos canais de comunicação

Manifestações por canal de comunicação					
	JUL	AGO	SET	Total	%
0800	2337	2167	2165	6669	95,05
ANTT	2	4	1	7	0,10
EMAIL	32	29	26	87	1,24
ECORODOVIAS	1	3		4	0,06
LIVRO DE OCORRÊNCIA	13	12	7	32	0,46
PEDÁGIO	2		2	4	0,06
RECEPÇÃO		8	3	11	0,16
RECLAME AQUI	2			2	0,03
VIA FACIL		1		1	0,01
SITE	70	80	49	199	2,84
Total	2459	2304	2253	7016	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;



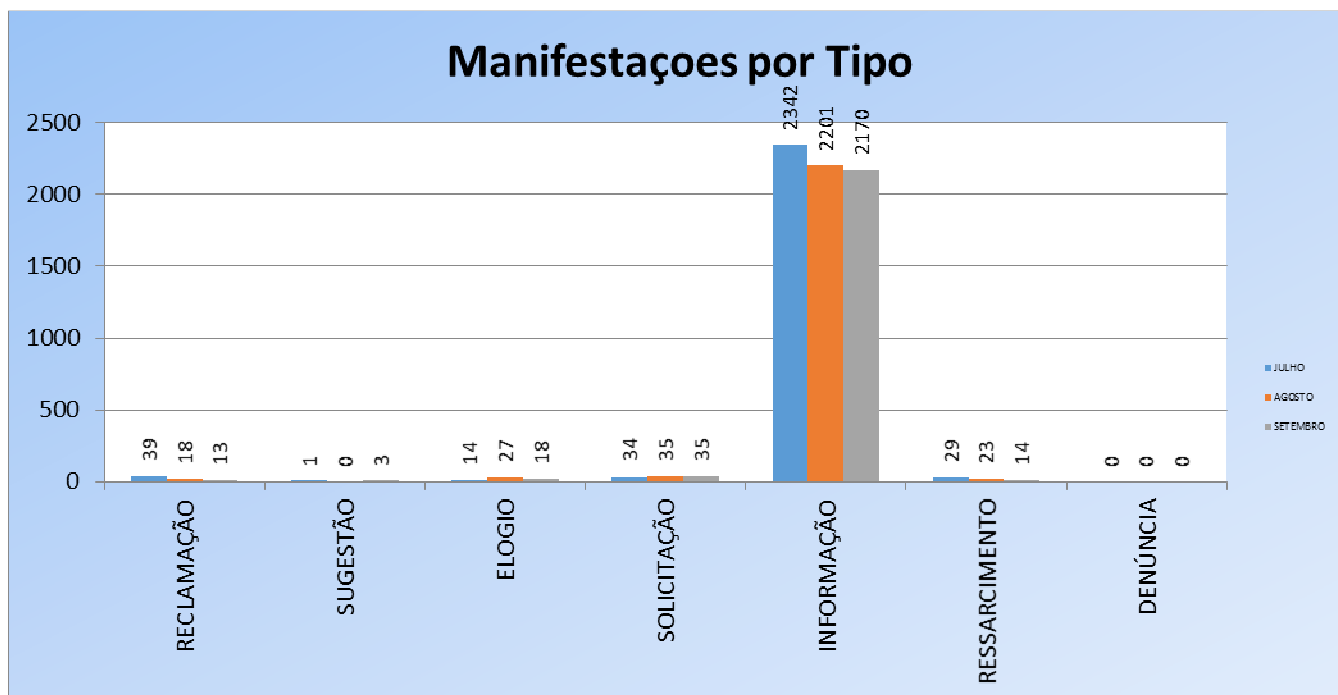
Podemos verificar que o maior número de manifestações foi feita para Operação/Conservação/Manutenção (32,38%), Praça de Pedágio (29,108%) e Outros (22,75%)

A tabela abaixo mostra o resumo dos áreas da concessionária:

Manifestações por área					
	JUL	AGO	SET	Total	%
Infraestrutura	11	25	5	41	8,40
Operação/Conservação/Manutenção	53	57	48	158	32,38
Praça de Pedágio	63	43	36	142	29,10
Competência de Outros Órgãos	15	13	8	36	7,38
Outros	25	49	37	111	22,75
Total	167	187	134	488	100,00

2.6. Manifestações por Tipo

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



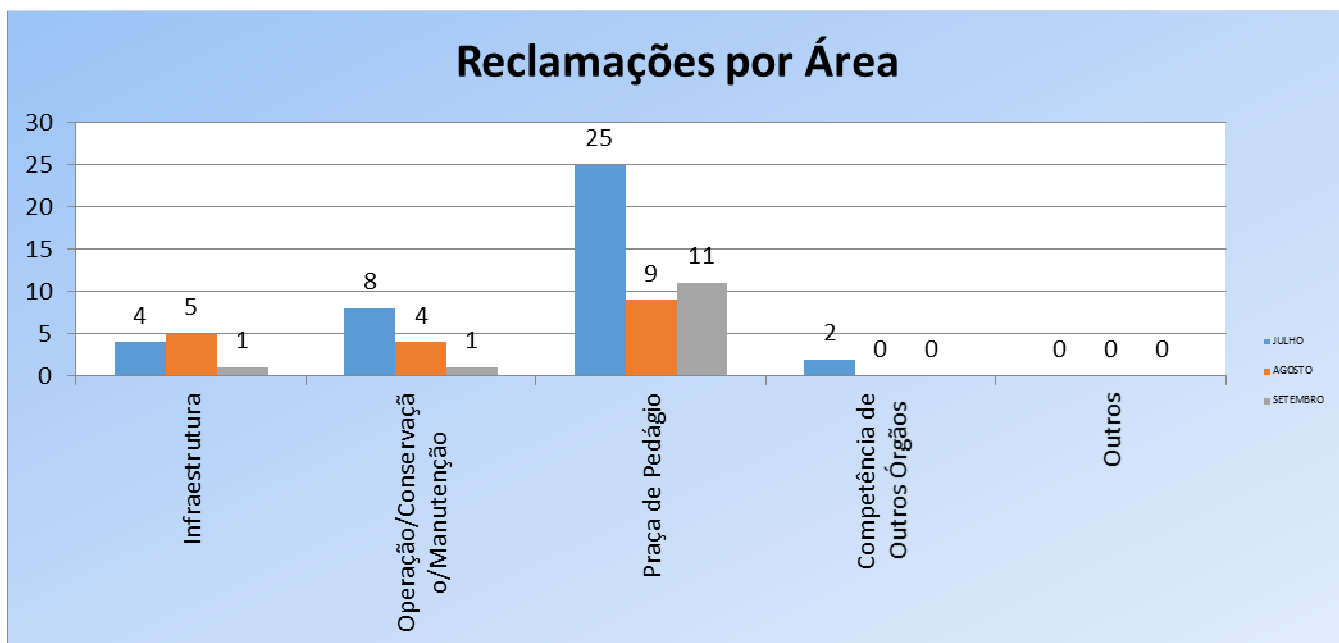
Evidenciamos o predomínio das manifestações do tipo informações (95,68%), seguido por solicitações (1,48%).

A tabela abaixo mostra o resumo das manifestações por tipo:

Manifestações por Tipo					
	JUL	AGO	SET	Total	%
RECLAMAÇÃO	39	18	13	70	1,00
SUGESTÃO	1		3	4	0,06
ELOGIO	14	27	18	59	0,84
SOLICITAÇÃO	34	35	35	104	1,48
INFORMAÇÃO	2342	2201	2170	6713	95,68
RESSARCIMENTO	29	23	14	66	0,94
Total	2459	2304	2253	7016	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 (64,29%) seguido pela área de Operação/Conservação/Manutenção (18,57%).

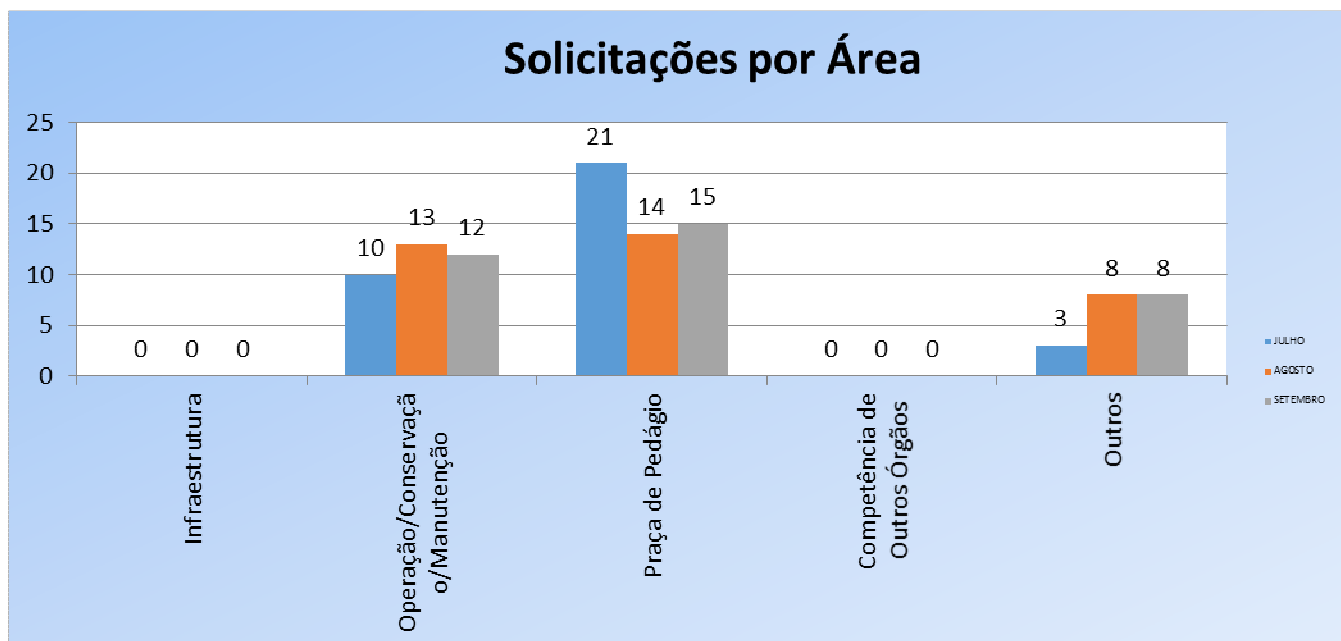
As principais reclamações referem-se ao DFE, Sistema automático de cobrança, Colaborador da cabine e Pavimento.

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

Reclamações por Área					
	JUL	AGO	SET	Total	%
Infraestrutura	4	5	1	10	14,29
Operação/Conservação/Manutenção	8	4	1	13	18,57
Praça de Pedágio	25	9	11	45	64,29
Competência de Outros Órgãos	2			2	2,86
Outros					
Total	39	18	13	70	100,00

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 (48,08%) e Operação/Conservação/Manutenção (33,65%).

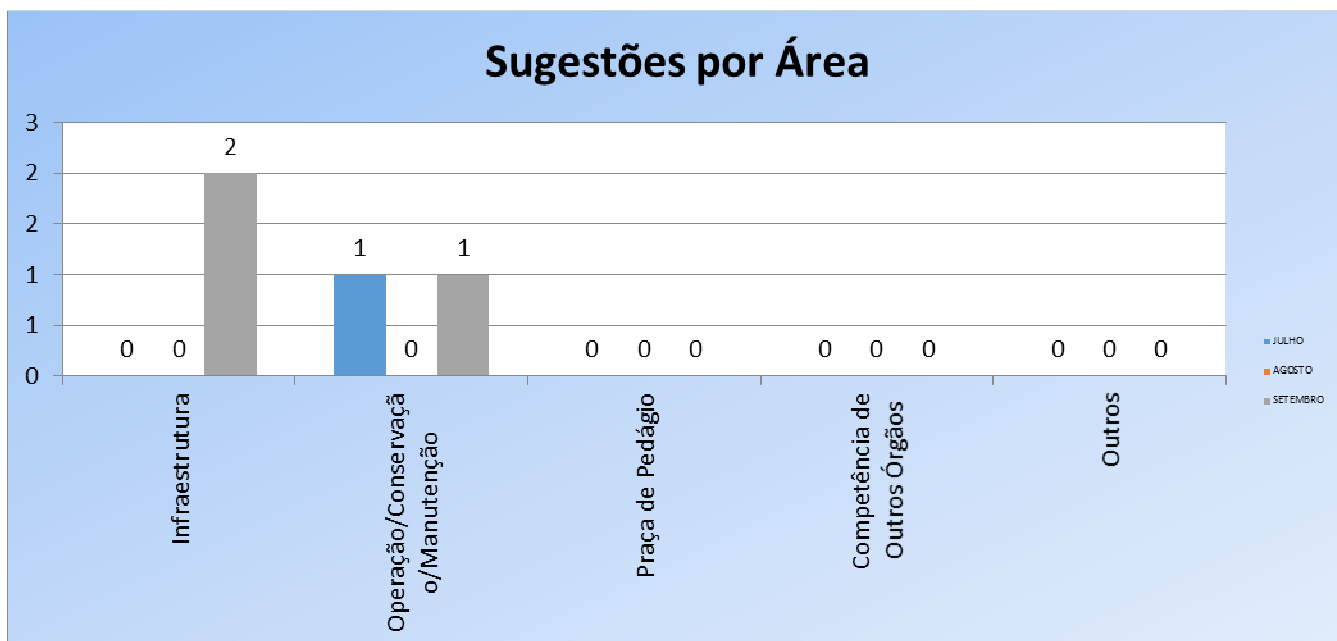
As solicitações são basicamente referente a outras formas de pagamento, Imagens, Declaração de Atendimento e Visitação.

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

Solicitações por Área					
	JUL	AGO	SET	Total	%
Infraestrutura					
Operação/Conservação/Manutenção	10	13	12	35	33,65
Praça de Pedágio	21	14	15	50	48,08
Competência de Outros Órgãos					
Outros	3	8	8	19	18,27
Total	34	35	35	104	100,00

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 Infraestrutura (50,00%) e Operação/Conservação/Manutenção (50,00%).

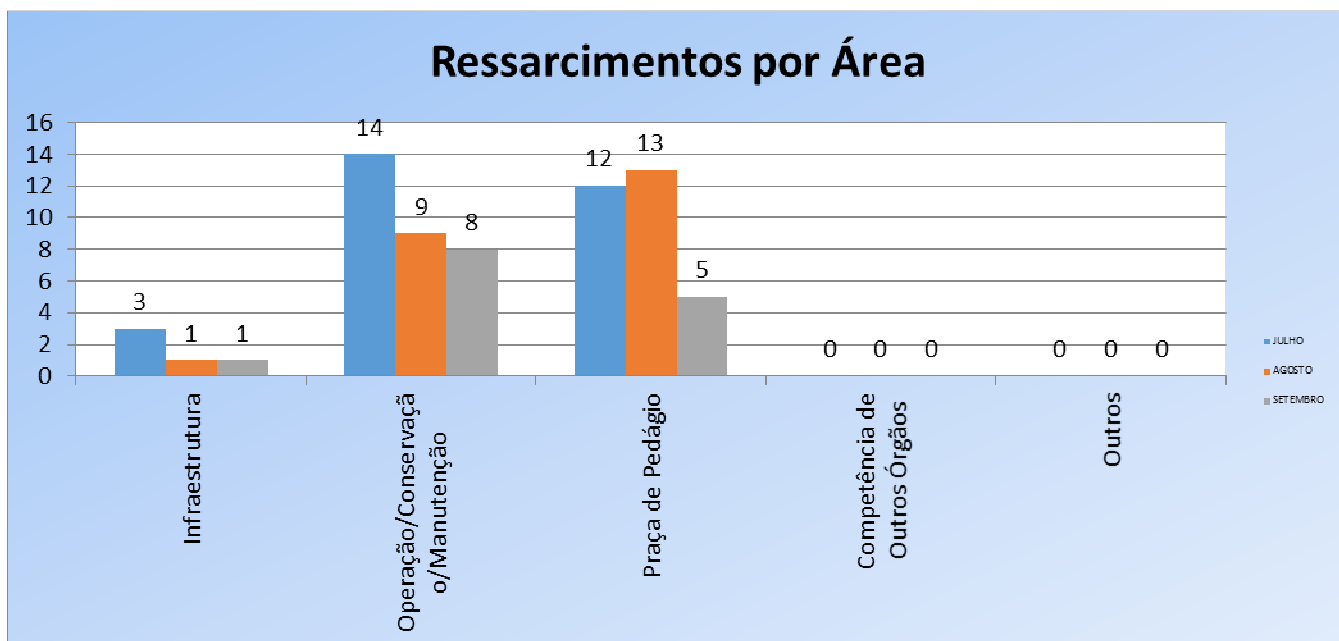
Estas sugestões foram consideradas e pontuadas para melhoria contínua dos processos da concessionária.

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

Sugestões por Área					
	JUL	AGO	SET	Total	%
Infraestrutura			2	2	50,00
Operação/Conservação/Manutenção	1		1	2	50,00
Praça de Pedágio					
Competência de Outros Órgãos					
Outros					
Total	1		3	4	100,00

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 (46,97%), seguido pela Praça de Pedágio (45,45%).

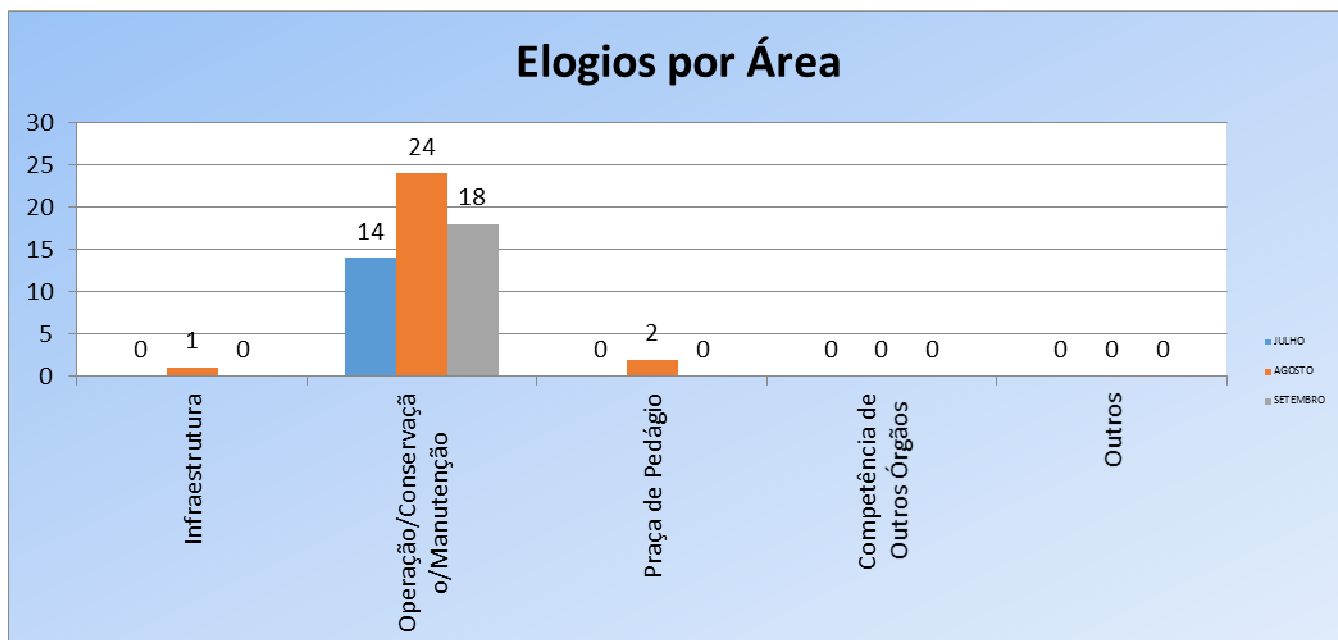
Os pedidos de ressarcimento são em grande maioria relacionados a objeto na pista de rolamento, troco errado e colisão com cancela, sendo que todos foram analisados pelos responsáveis da área e respondidos aos usuários de forma imparcial e justa, por esta Ouvidoria.

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

Ressarcimentos por Área					
	JUL	AGO	SET	Total	%
Infraestrutura	3	1	1	5	7,58
Operação/Conservação/Manutenção	14	9	8	31	46,97
Praça de Pedágio	12	13	5	30	45,45
Competência de Outros Órgãos					
Outros					
Total	29	23	14	66	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 (94,92%), seguido pela Praça de Pedágio (03,39%).

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:

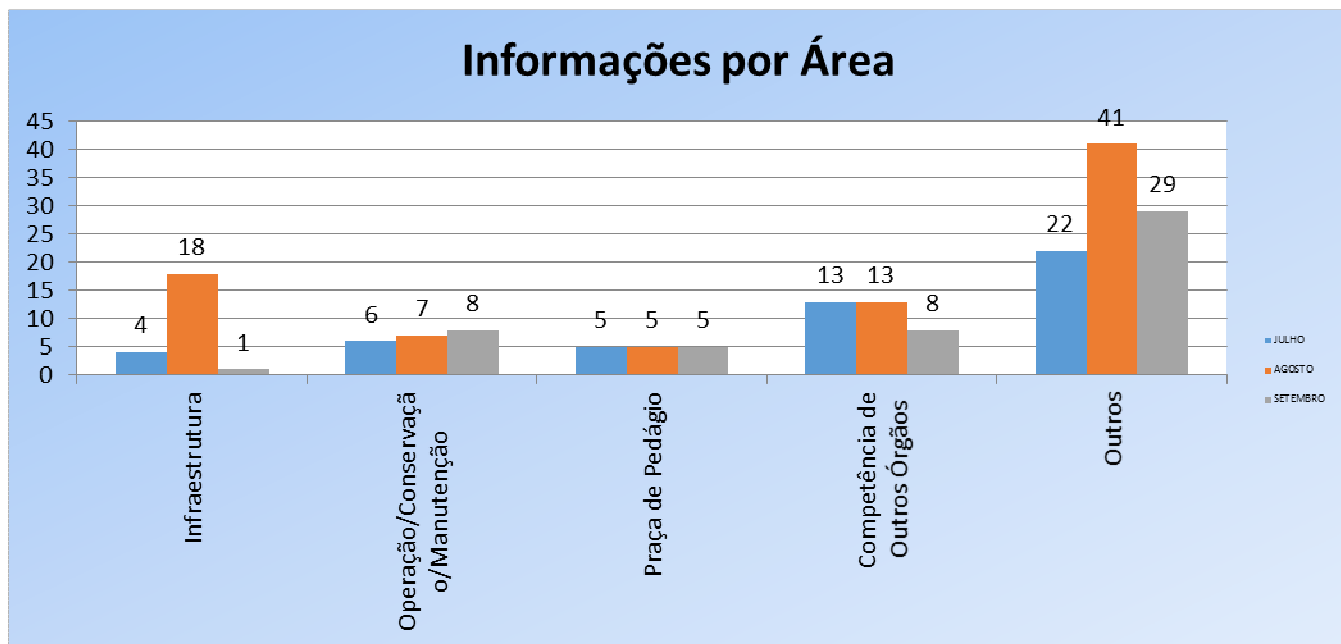
Elogios por Área					
	JUL	AGO	SET	Total	%
Infraestrutura		1		1	1,69
Operação/Conservação/Manutenção	14	24	18	56	94,92
Praça de Pedágio		2		2	3,39
Competência de Outros Órgãos					
Outros					
Total	14	27	18	59	100,00

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 áreas da concessionária.



Através da análise gráfica verificamos predominância de informações pela área de Outros (49,73%), seguida por Competência de outros órgãos (18,38%) e Operação/Conservação/Manutenção (11,35%).

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					
	JUL	AGO	SET	Total	%
Infraestrutura	4	18	1	23	12,43
Operação/Conservação/Manutenção	6	7	8	21	11,35
Praça de Pedágio	5	5	5	15	8,11
Competência de Outros Órgãos	13	13	8	34	18,38
Outros	22	41	29	92	49,73
Total	50	84	51	185	100,00

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	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	Total Geral
Obras		2	1	3
Outros de Infra Estrutura	1			1
Pavimento	3	3		6
Total Geral	4	5	1	10

- Operação/Conservação/Manutenção

Motivos	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	Total Geral
Colaborador - Papa-filas			1	1
Colaborador - SAU Mecânico		1		1
Objeto na pista de rolamento	6			6
Sinalização	1			1
Socorro mecânico	1	3		4
Total Geral	8	4	1	13

- Praça de Pedágio

Motivos	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	Total Geral
Cartão de Débito		1		1
Cédula com defeito	1			1
Cobrança de pedágio para motos			1	1
Colaborador - Aux. de Pista	1		2	3
Colaborador - Cabine	1	2	3	6
Colaborador - Papa-filas	1			1
Colisão com cancela	1	1		2
DFE - Recibo de Pedágio	11	1	1	13
Limpeza de pista	1			1
Outras formas de pagamento	1			1

Outros de Praça de Pedágio	2	1		3
Sistema automatico de cobrança	4	2	4	10
Sistema semiautomatico de cob	1	1		2
Total Geral	25	9	11	45

- Competência de outros órgãos

Motivo	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	Total Geral
Outros de Comp. Outros órgãos	1	0	0	1
Polícia Rodoviária Federal	1	0	0	1
Total Geral	2	0	0	2

- Outros

Neste trimestre não tivemos reclamações desta área.

3.2. Sugestões

- Infraestrutura

Motivo	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	Total Geral
Edificações e Instalações Oper	0	0	1	1
Obras	0	0	1	1
Total Geral	0	0	2	2

- Operação/Conservação/Manutenção

Motivo	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	Total Geral
Congestionamento/Interdição de	1	0	0	1
Sistema de comunicação de emer	0	0	1	1
Total Geral	0	0	0	2

- Praça de Pedágio

Neste trimestre não tivemos sugestões desta área.

- Competência de outros órgãos

Neste trimestre não tivemos sugestões desta área.

- Outros

Neste trimestre não tivemos sugestões desta área.

3.3. Solicitações

- Infraestrutura

Não tivemos solicitações para esta área neste trimestre.

- Operação/Conservação/Manutenção

Motivos	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	Total Geral
Declarações	7	2	3	12
Guarda de Veículo/Obj Encontra			1	1
Imagens	3	6	5	14
Outros de Oper. Conser e Manut		2	3	5
Sistema de comunicação de emer		3		3
Total Geral	10	13	12	35

- Praça de Pedágio

Motivos	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	Total Geral
Cobrança indevida/falta de cob		1		1
DFE - Recibo de Pedágio	2	3	3	8
Imagens		1		1
Isenção de cobrança	2	1		3
Outras formas de pagamento	17	8	12	37
Total Geral	21	14	15	50

- Competência de outros órgãos

Não tivemos solicitações para esta área neste trimestre.

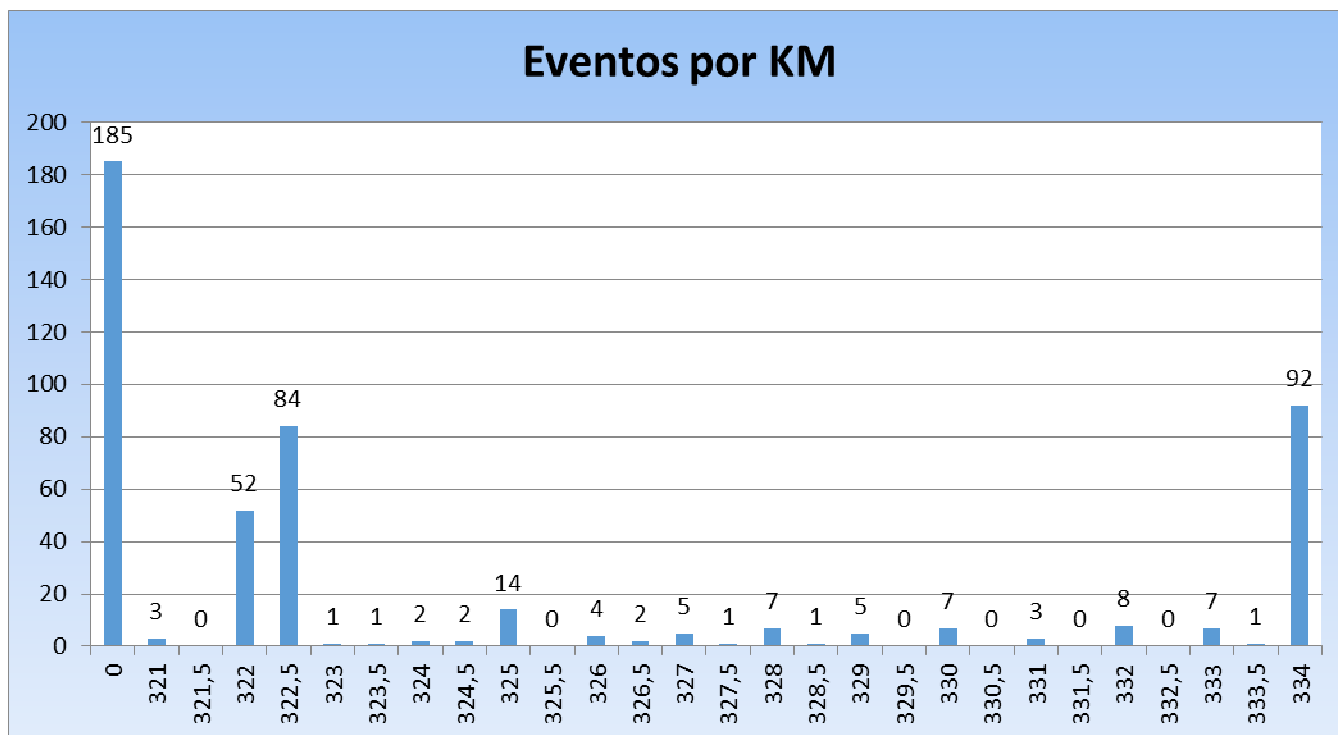
- Outros

Motivos	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	Total Geral
Cursos	1	1	1	3
Patrocínio		2	2	4
Visitação	2	5	5	12
Total Geral	3	8	8	19

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.

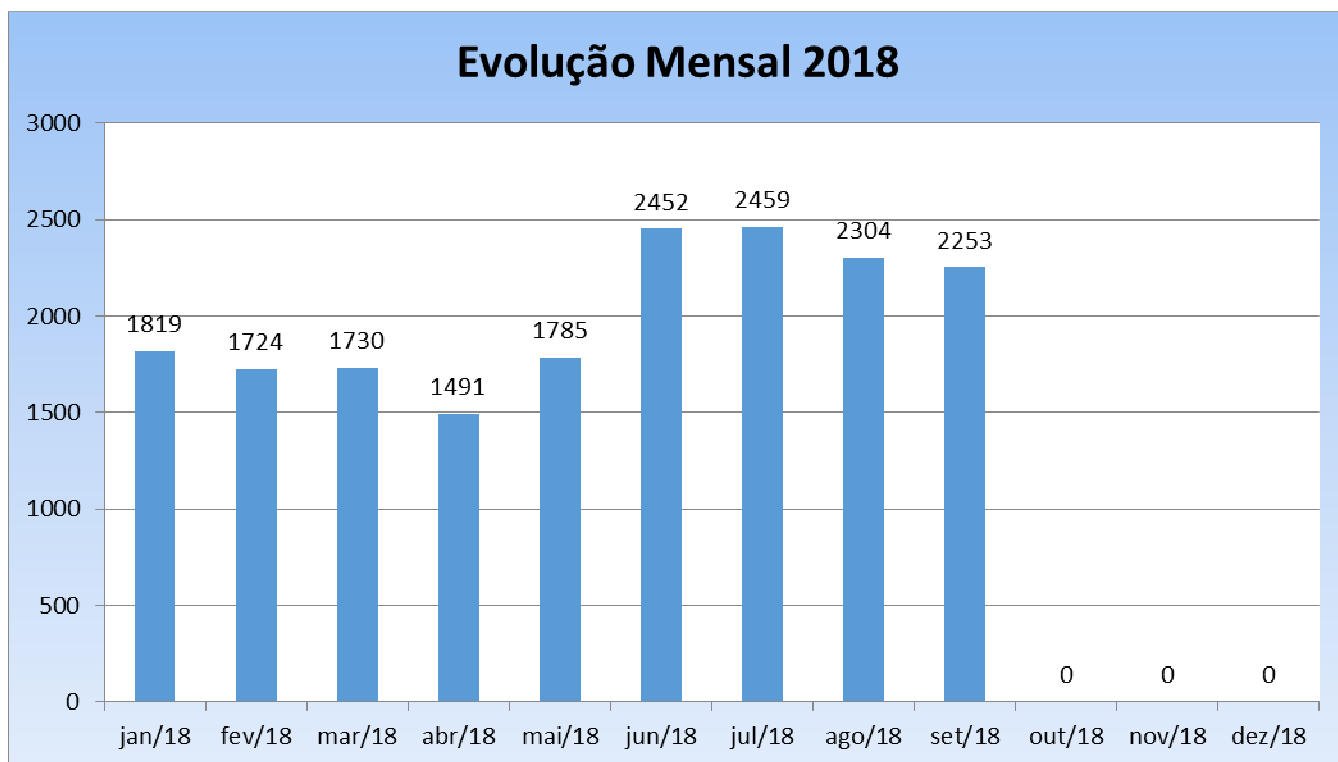
Abaixo segue tabela referencial de localização de atendimentos:

KM	JUL	AGO	SET	Total
NI	32	77	76	185
321	2	1		3
321,5				
322	24	14	14	52
322,5	43	22	19	84
323	1			1
323,5	1			1
324		1	1	2
324,5		1	1	2

325	5	5	4	14
325,5				
326	2	1	1	4
326,5		1	1	2
327	2		3	5
327,5			1	1
328	1	5	1	7
328,5	1			1
329	2	3		5
329,5				
330	3		4	7
330,5				
331		2	1	3
331,5				
332	2	4	2	8
332,5				
333	4	3		7
333,5	1			1
334	41	47	4	92
TOTAL	167	187	133	487

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:



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)	INFORMAÇÃO FINAL AO USUÁRIO	TEMPO DE RESPOSTA (DIAS)	PROVIDÊNCIAS ADOTADAS	SITUAÇÃO
15875	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	01/07/2018	Colisão com cancela	Excluído devido informações pessoais de usuários	322,5	Excluído devido informações pessoais de usuários	10	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15878	RECLAMAÇÃO	800	01/07/2018	Limpeza de pista		322,5		5	-	Encerrado
15880	RECLAMAÇÃO	ANTT	02/07/2018	Objeto na pista de rolamento		0,0		3	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15881	RECLAMAÇÃO	RECLAME AQUI	02/07/2018	Objeto na pista de rolamento		0,0		3	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15882	RECLAMAÇÃO	ANTT	02/07/2018	Outros de Comp. Outros órgãos		0,0		0		Encerrado
15883	RECLAMAÇÃO	SITE	02/07/2018	Objeto na pista de rolamento		0,0		2	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15884	RECLAMAÇÃO	SITE	02/07/2018	Objeto na pista de rolamento		0,0		2	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15885	RECLAMAÇÃO	SITE	02/07/2018	Objeto na pista de rolamento		0,0		2	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15886	RESSARCIMENTO	EMAIL	02/07/2018	Objeto na pista de rolamento		0,0		7	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15887	RECLAMAÇÃO	SITE	02/07/2018	Objeto na pista de rolamento		0,0		2	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15891	RESSARCIMENTO	800	02/07/2018	Troco		322,0		3	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15892	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	03/07/2018	Objeto na pista de rolamento		325,0		10	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15893	RECLAMAÇÃO	SITE	03/07/2018	DFE - Recibo de Pedágio		322,0		5	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15898	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	05/07/2018	Objeto na pista de rolamento		329,0		9	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15899	RECLAMAÇÃO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	05/07/2018	Pavimento		328,0		3	-	Encerrado
15901	RESSARCIMENTO	800	05/07/2018	Troco		322,5		8	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15902	RECLAMAÇÃO	SITE	05/07/2018	Outros de Praça de Pedágio		322,5		1	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15909	RECLAMAÇÃO	SITE	06/07/2018	Sistema automatico de cobrança		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15910	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	06/07/2018	Colisão com cancela		322,5		8	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15912	RESSARCIMENTO	EMAIL	06/07/2018	Outros de Oper. Conser e Manut		0,0		3	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado

15914	RECLAMAÇÃO	EMAIL	06/07/2018	Pavimento		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15915	RECLAMAÇÃO	EMAIL	06/07/2018	Pavimento		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15916	RECLAMAÇÃO	SITE	06/07/2018	DFE - Recibo de Pedágio		0,0		1		Encerrado
15917	RESSARCIMENTO	EMAIL	06/07/2018	Objeto na pista de rolamento		326,0		10	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15919	RECLAMAÇÃO	SITE	09/07/2018	Polícia Rodoviária Federal		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15920	RECLAMAÇÃO	SITE	09/07/2018	DFE - Recibo de Pedágio		322,5		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15924	RECLAMAÇÃO	RECLAME AQUI	09/07/2018	DFE - Recibo de Pedágio		322,5		5	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15925	RECLAMAÇÃO	800	09/07/2018	Outros de Praça de Pedágio		322,5		1	-	Encerrado
15933	RESSARCIMENTO	EMAIL	11/07/2018	Cobrança indevida/falta de cob		322,5		4	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15937	RECLAMAÇÃO	800	12/07/2018	Sinalização		322,0		4	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15938	RESSARCIMENTO	LIVRO DE Ocorrência	12/07/2018	Colisão com cancela		322,0		10		Encerrado
15939	RECLAMAÇÃO	800	12/07/2018	Colaborador - Cabine		322,0		3	-	Encerrado
15940	RECLAMAÇÃO	800	13/07/2018	Socorro mecânico		333,0		2	-	Encerrado
15941	RESSARCIMENTO	LIVRO DE Ocorrência	13/07/2018	Colisão com viatura		322,0		6	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15951	RECLAMAÇÃO	SITE	16/07/2018	Sistema semiautomático de cob		322,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15958	RECLAMAÇÃO	EMAIL	16/07/2018	DFE - Recibo de Pedágio		322,5		1	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15959	RESSARCIMENTO	EMAIL	16/07/2018	Objeto na pista de rolamento		330,0		5	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15963	RECLAMAÇÃO	EMAIL	16/07/2018	DFE - Recibo de Pedágio		322,5		5	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15965	RECLAMAÇÃO	LIVRO DE Ocorrência	16/07/2018	Colisão com cancela		322,0		5	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15967	RECLAMAÇÃO	800	17/07/2018	DFE - Recibo de Pedágio		322,5		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15970	RECLAMAÇÃO	SITE	17/07/2018	Outros de Infra Estrutura		321,0		4	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15973	RECLAMAÇÃO	EMAIL	17/07/2018	DFE - Recibo de Pedágio		322,5		5	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15978	RESSARCIMENTO	LIVRO DE Ocorrência	19/07/2018	Objeto na pista de rolamento		322,0		8	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado

15980	RECLAMAÇÃO	SITE	20/07/2018	DFE - Recibo de Pedágio		322,5		2	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15981	RESSARCIMENTO	EMAIL	20/07/2018	Cobrança indevida/falta de cob		322,5		5	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15982	RESSARCIMENTO	EMAIL	20/07/2018	Objeto na pista de rolamento		325,0		10	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15983	RESSARCIMENTO	EMAIL	20/07/2018	Objeto na pista de rolamento		334,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15986	RECLAMAÇÃO	800	20/07/2018	Colaborador - Papa-filas		322,0		1	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15987	RECLAMAÇÃO	800	20/07/2018	Colaborador - Aux. de Pista		322,0		1	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15990	RESSARCIMENTO	SITE	23/07/2018	Cobrança indevida/falta de cob		322,5		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15992	RECLAMAÇÃO	SITE	23/07/2018	DFE - Recibo de Pedágio		322,0		5	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
15995	RECLAMAÇÃO	SITE	23/07/2018	DFE - Recibo de Pedágio		322,5		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16004	RESSARCIMENTO	LIVRO DE Ocorrência	24/07/2018	Objeto na pista de rolamento		327,0		5	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16005	RESSARCIMENTO	800	24/07/2018	Troco		322,5		3	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16006	RESSARCIMENTO	LIVRO DE Ocorrência	25/07/2018	Objeto na pista de rolamento		322,0		4	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16007	RECLAMAÇÃO	SITE	25/07/2018	Sistema automatico de cobrança		322,5		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16008	RESSARCIMENTO	EMAIL	25/07/2018	Pavimento		334,0		10	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16011	RESSARCIMENTO	SITE	25/07/2018	Pavimento		333,0		10		Encerrado
16015	RESSARCIMENTO	800	26/07/2018	Troco		322,0		5	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16018	RESSARCIMENTO	EMAIL	27/07/2018	Objeto na pista de rolamento		334,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16020	RESSARCIMENTO	SITE	27/07/2018	Pavimento		334,0		10	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16024	RESSARCIMENTO	EMAIL	27/07/2018	Objeto na pista de rolamento		328,5		10	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16027	RECLAMAÇÃO	800	29/07/2018	Cédula com defeito		322,5		3	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16028	RECLAMAÇÃO	800	29/07/2018	Sistema automatico de cobrança		322,5		1	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16029	RECLAMAÇÃO	800	30/07/2018	Outras formas de pagamento		322,0		3	-	Encerrado
16032	RECLAMAÇÃO	SITE	31/07/2018	Sistema automatico de cobrança		322,5		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado

16038	RESSARCIMENTO	SITE	31/07/2018	Cobrança indevida/falta de cob		322,5		3	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16040	RESSARCIMENTO	LIVRO DE Ocorrência	31/07/2018	Colisão com cancela		322,0		8	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16042	RESSARCIMENTO	LIVRO DE Ocorrência	01/08/2018	Objeto na pista de rolamento		334,0		8	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16043	RESSARCIMENTO	800	01/08/2018	Troco		322,5		2	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16044	RESSARCIMENTO	LIVRO DE Ocorrência	01/08/2018	Objeto na pista de rolamento		329,0		8	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16048	RESSARCIMENTO	EMAIL	02/08/2018	Colisão com cancela		322,5		6	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16049	RECLAMAÇÃO	800	02/08/2018	Outros de Praça de Pedágio		322,5		1	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16050	RESSARCIMENTO	800	03/08/2018	Troco		322,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16051	RECLAMAÇÃO	800	04/08/2018	Colaborador - Cabine		322,0		4	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16056	RECLAMAÇÃO	800	07/08/2018	Sistema automatico de cobrança		322,5		4	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16057	RECLAMAÇÃO	ANTT	07/08/2018	Pavimento		334,0		3	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16063	RESSARCIMENTO	LIVRO DE Ocorrência	07/08/2018	Colisão com cancela		322,5		4	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16064	RECLAMAÇÃO	800	08/08/2018	DfE - Recibo de Pedágio		322,0		2	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16082	RESSARCIMENTO	800	13/08/2018	Troco		322,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16093	RESSARCIMENTO	EMAIL	13/08/2018	Cobrança indevida/falta de cob		322,5		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16095	RESSARCIMENTO	EMAIL	14/08/2018	Objeto na pista de rolamento		331,0		8	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16105	RECLAMAÇÃO	800	14/08/2018	Pavimento		332,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16106	RECLAMAÇÃO	800	15/08/2018	Socorro mecânico		334,0		1	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16113	RECLAMAÇÃO	800	15/08/2018	Colaborador - SAU Mecânico		325,0		5	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16127	RESSARCIMENTO	LIVRO DE Ocorrência	18/08/2018	Socorro mecânico		326,5		9	-	Encerrado
16129	RESSARCIMENTO	800	19/08/2018	Troco		322,0		1	-	Encerrado
16131	RESSARCIMENTO	LIVRO DE Ocorrência	20/08/2018	Troco		322,5		4	-	Encerrado
16134	RECLAMAÇÃO	SITE	20/08/2018	Colaborador - Cabine		0,0		2	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado

16137	RECLAMAÇÃO	SITE	20/08/2018	Socorro mecânico		0,0		1	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16138	RESSARCIMENTO	EMAIL	20/08/2018	Cobrança indevida/falta de cob		0,0		1	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16143	RESSARCIMENTO	EMAIL	20/08/2018	Socorro mecânico		0,0		4	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16165	RESSARCIMENTO	LIVRO DE Ocorrência	23/08/2018	Pavimento		332,0		10	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16166	RESSARCIMENTO	LIVRO DE Ocorrência	23/08/2018	Colisão com cancela		322,0		6	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16167	RECLAMAÇÃO	800	23/08/2018	Obras		328,0		5	-	Encerrado
16168	RECLAMAÇÃO	800	23/08/2018	Obras		328,0		5	-	Encerrado
16173	RECLAMAÇÃO	800	24/08/2018	Cartão de Débito		322,5		1	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16185	RESSARCIMENTO	LIVRO DE Ocorrência	25/08/2018	Pedras		332,0		2	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16187	RECLAMAÇÃO	800	27/08/2018	Sistema automatico de cobrança		322,0		4	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16188	RESSARCIMENTO	800	27/08/2018	Troco		322,0		3	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16194	RECLAMAÇÃO	ANTT	27/08/2018	Sistema semiautomatico de cob		0,0		5	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16211	RECLAMAÇÃO	800	28/08/2018	Pavimento		331,0		5	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16212	RESSARCIMENTO	800	29/08/2018	Troco		322,5		1	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16213	RECLAMAÇÃO	800	29/08/2018	Colisão com cancela		322,5		5	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16216	RESSARCIMENTO	LIVRO DE Ocorrência	30/08/2018	Outros de Oper. Conser e Manut		322,0		9	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16219	RESSARCIMENTO	LIVRO DE Ocorrência	31/08/2018	Objeto na pista de rolamento		334,0		8	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16223	RESSARCIMENTO	LIVRO DE Ocorrência	31/08/2018	Colisão com cancela		322,0		8	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16226	RESSARCIMENTO	LIVRO DE Ocorrência	31/08/2018	Objeto na pista de rolamento		322,5		8	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16227	RECLAMAÇÃO	800	31/08/2018	Socorro mecânico		334,0		1	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16229	RESSARCIMENTO	800	01/09/2018	Troco		322,0		0	-	Encerrado
16231	RECLAMAÇÃO	800	03/09/2018	Sistema automatico de cobrança		322,5		4		Encerrado
16250	RECLAMAÇÃO	ANTT	04/09/2018	Obras		0,0		5	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado

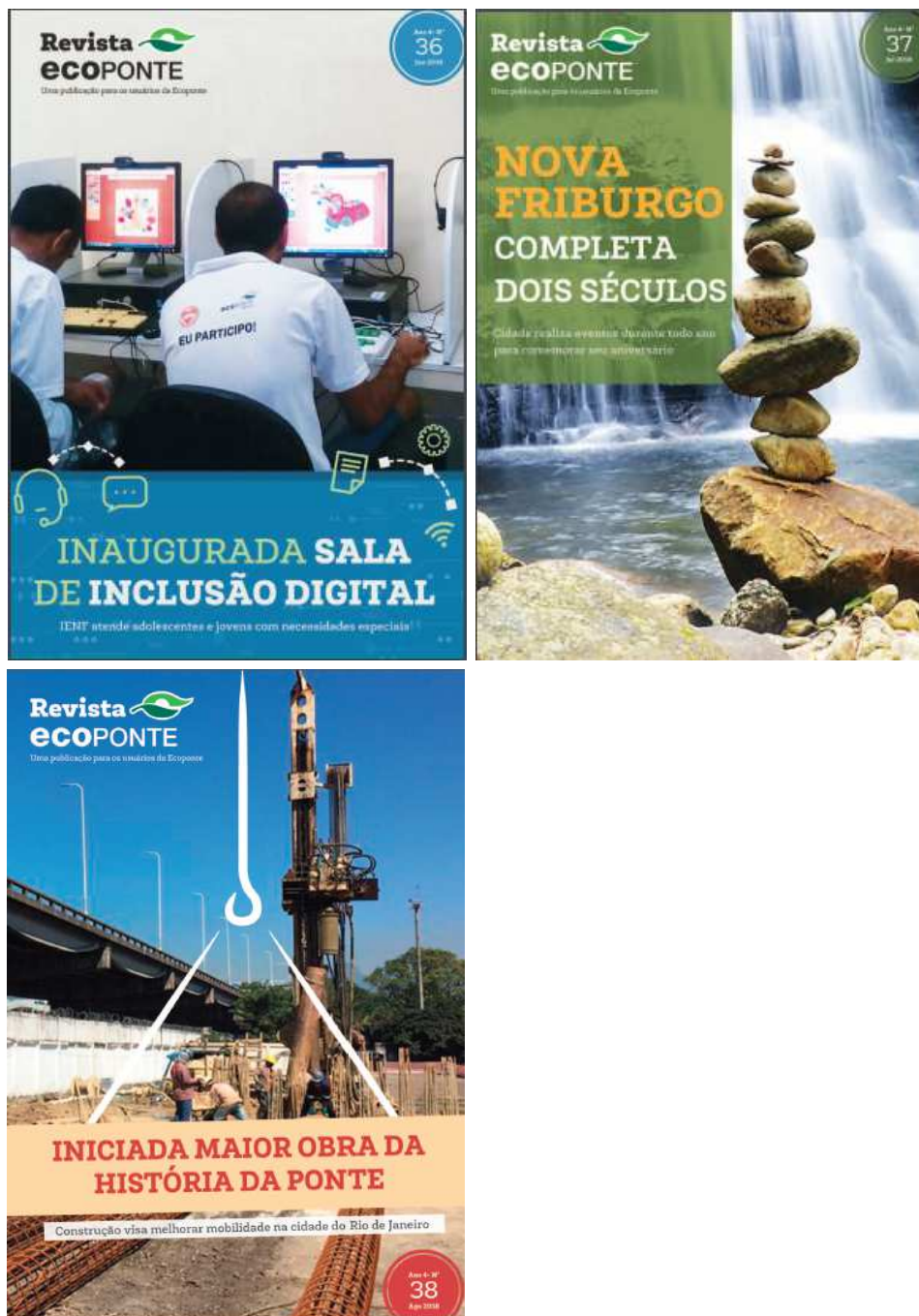
16252	RESSARCIMENTO	EMAIL	04/09/2018	Objeto na pista de rolamento		334,0		7	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16253	RECLAMAÇÃO	800	05/09/2018	Colaborador - Aux. de Pista		322,5		2	-	Encerrado
16254	RESSARCIMENTO	EMAIL	06/09/2018	Obras		0,0		7	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16260	RESSARCIMENTO	800	06/09/2018	Troco		322,0		8	-	Encerrado
16262	RECLAMAÇÃO	800	06/09/2018	DFE - Recibo de Pedágio		322,0		1	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16264	RECLAMAÇÃO	800	07/09/2018	Colaborador - Aux. de Pista		322,5		4	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16269	RESSARCIMENTO	800	10/09/2018	Troco		322,0		7	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16273	RESSARCIMENTO	EMAIL	11/09/2018	Objeto na pista de rolamento		324,0		6	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16274	RECLAMAÇÃO	SITE	11/09/2018	Cobrança de pedágio para motos		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16281	RECLAMAÇÃO	800	11/09/2018	Colaborador - Cabine		322,5		3	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16282	RECLAMAÇÃO	800	12/09/2018	Sistema automatico de cobrança		322,5		5	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16289	RECLAMAÇÃO	800	13/09/2018	Sistema automatico de cobrança		322,5		5	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16300	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	14/09/2018	Objeto na pista de rolamento		332,0		9	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16303	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	17/09/2018	Objeto na pista de rolamento		328,0		9	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16304	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	17/09/2018	Objeto na pista de rolamento		327,0		9	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16327	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	20/09/2018	Objeto na pista de rolamento		332,0		7	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16328	RECLAMAÇÃO	800	20/09/2018	Sistema automatico de cobrança		322,5		1	-	Encerrado
16338	RESSARCIMENTO	EMAIL	24/09/2018	Objeto na pista de rolamento		0,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16341	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	24/09/2018	Colisão com cancela		322,0		9	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16349	RESSARCIMENTO	EMAIL	26/09/2018	Objeto na pista de rolamento		334,0		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16355	RECLAMAÇÃO	800	27/09/2018	Colaborador - Cabine		322,5		4	-	Encerrado
16359	RECLAMAÇÃO	800	30/09/2018	Colaborador - Papa-filas		330,0		4	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
16360	RECLAMAÇÃO	800	30/09/2018	Colaborador - Cabine		322,0		4	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado

16361	RESSARCIMENTO	800	30/09/2018	Troco		322,5		0	Resposta encaminhada via e-mail.	Encerrado
-------	---------------	-----	------------	-------	--	-------	--	---	----------------------------------	-----------

7. Material de Comunicação com o Usuário

Ao longo desse trimestre, foi distribuído aos usuários:

Revista Ecoponte número 36, 37 e 38.



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 Julho a Setembro 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 Outubro de 2018,



Concessionária Ponte Rio-Niterói S/A – Ecoponte

Gerson da Silva

Ouvidor