Relatório Trimestral de Reclamações e Sugestões dos Usuários

Abril a Junho/2020
Ano 2020

Concessionária Ponte Rio-Niterói S.A. - Ecoponte

Niterói, 20 de Junho de 2020

Índice

1. Introdução 3
2. Tabela Resumo 6
2.1. Análise dos Dados 7
2.2. Tempo de Resposta ao Usuário 7
2.3. Período atual x Mesmo período em anos anteriores 7
2.4. Manifestações por Canal de Comunicação 8
2.5. Manifestações por Área 9
2.6. Manifestações por Tipo 10
2.7. Reclamações por Área 11
2.8. Solicitações por Área 12
2.9. Sugestões por Área 13
2.10. Ressarcimento por Área 14
2.11. Elogios por Área 15
2.12. Denúncias por Área 16
2.13. Informações por Área 17
2.14. Reclamações 18
2.15. Sugestões 19
2.16. Solicitações 20
3. Manifestação por Localização 21
4. Apresentação das Manifestações 26
5. Material de Comunicação com o Usuário 27
6. Conclusão 28

1. Introdução

O presente relatório tem por objetivo apresentar os registros realizados pela Ouvidoria da Concessionária Ponte Rio-Niterói S/A - Ecoponte, durante o segundo trimestre do ano 2020, contemplando os meses de abril a junho de 2020.

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:

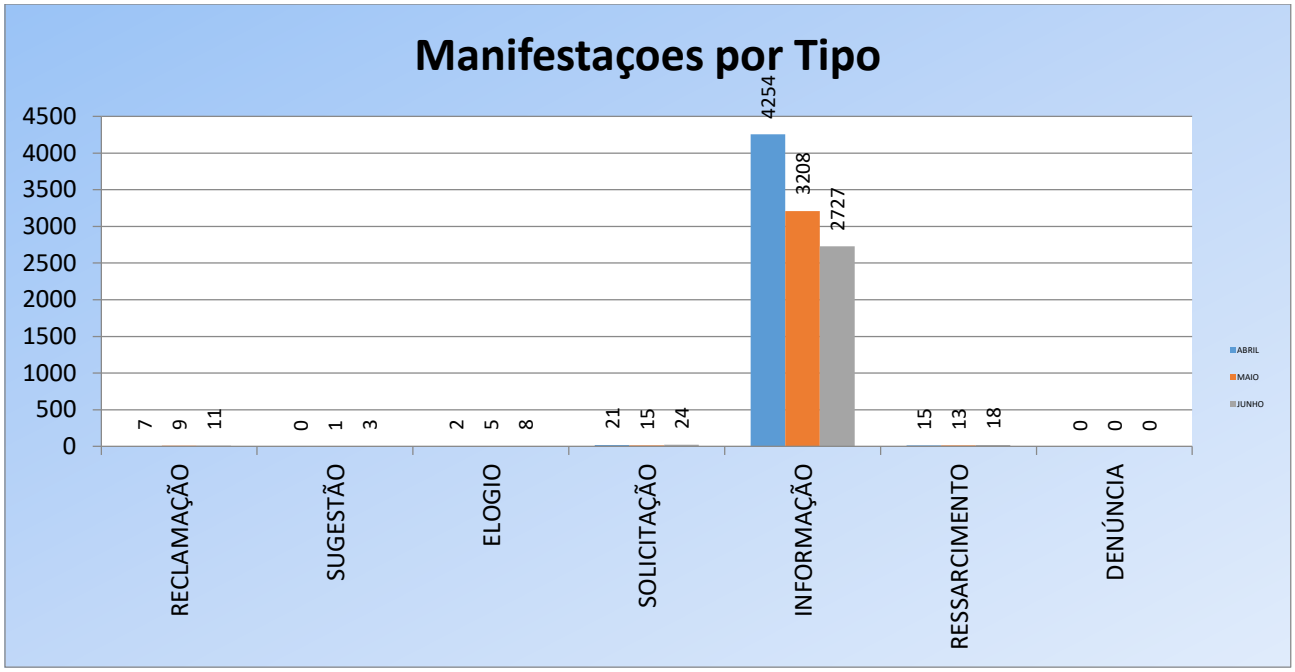
1) **SGR Ouvidoria** – Processos (requerem análise e tramitação para áreas com prazos de resposta)
2) **SGR Ouvidoria** – Atendimentos (respostas imediatas ao usuário e encerrados no final do atendimento)

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

Sistema / Mês	SGR Ouvidoria – Processos	SGR Ouvidoria – Atendimentos	TOTAL
ABRIL	126	4173	4299
MAIO	127	3124	3251
JUNHO	128	2663	2791
TOTAL	381	9960	10341

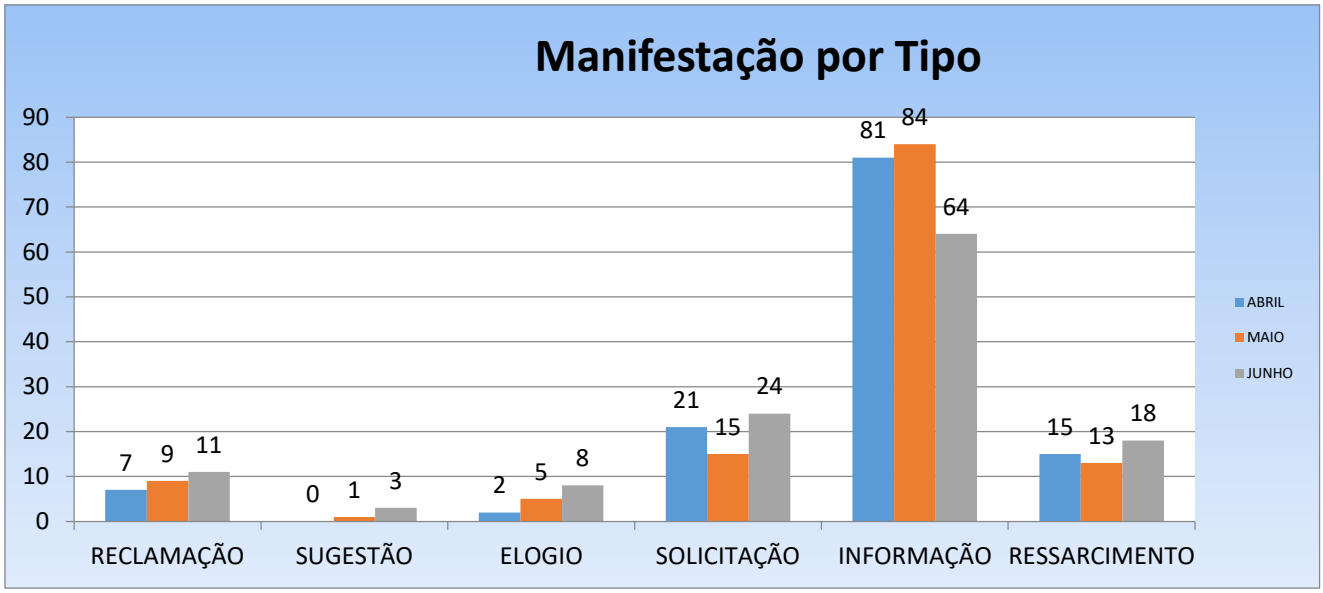
Nesse período foram registradas 10.341 (Dez mil trezentos e quarenta e um reais) manifestações dos usuários.

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



TIPO	Total	%
RECLAMAÇÃO	27	0,26
SUGESTÃO	4	0,04
ELOGIO	15	0,15
SOLICITAÇÃO	60	0,58
INFORMAÇÃO	10189	98,53
RESSARCIMENTO	46	0,44
DENÚNCIA		0,00
Total	10341	100

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



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

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

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

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

2. Tabela Resumo

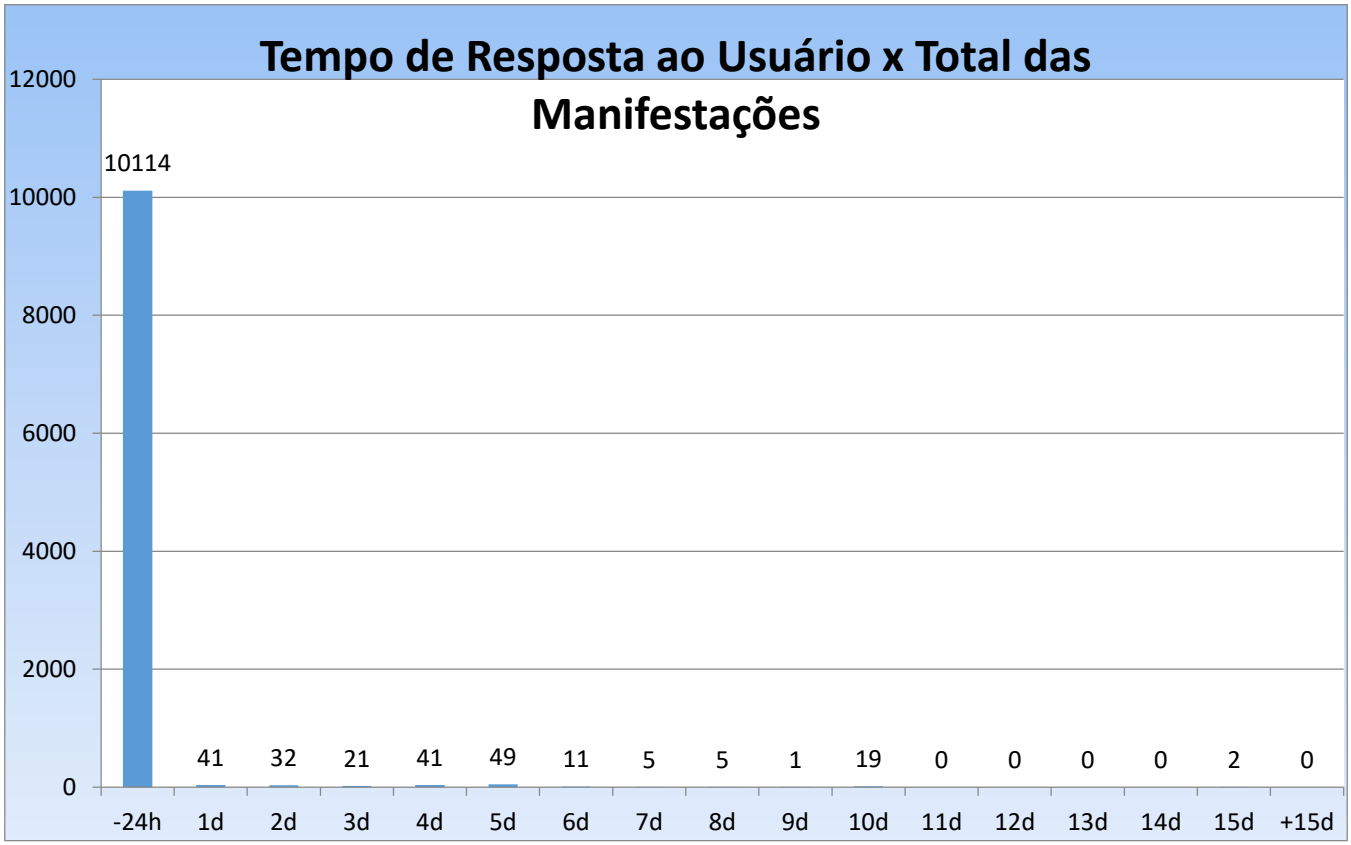
As manifestações dos usuários ocorridas nos meses de Abril a Junho de 2020 estão relacionadas como segue:

Resumo das manifestações
Manifestação Trimestral - Referente aos meses de Abril a Junho de 2020

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.

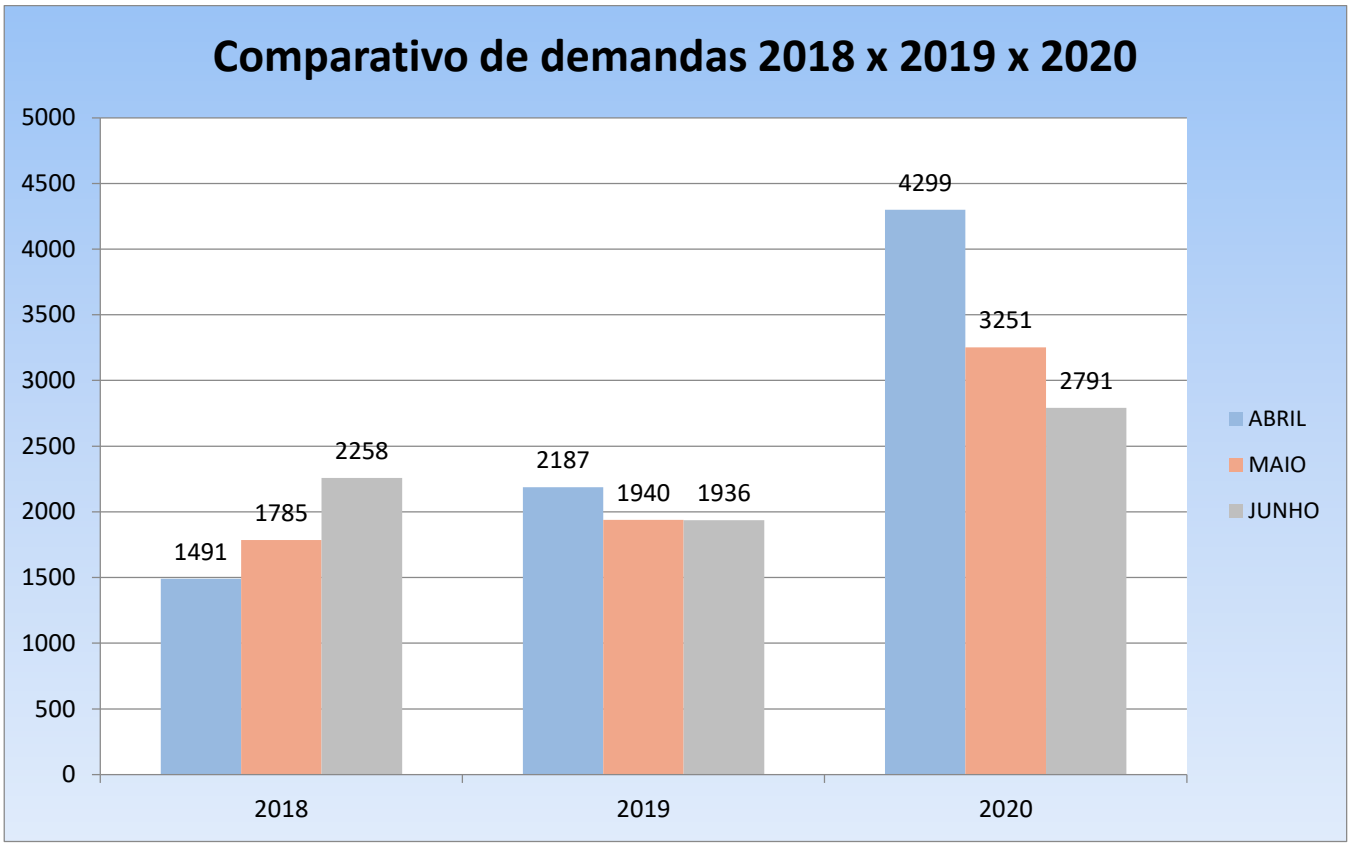


A análise gráfica demonstra que em 97,80% dos casos foram respondidos em menos de 24 horas, ou seja, solucionados de imediato ao usuários e 0,40% em até 1 dia útil, demonstrando o pronto atendimento ao usuário.

Também verificamos que 99,86% dos processos de ouvidoria apresentaram capacidade no tratamento às manifestações dos usuários em atendimento ao prazo estabelecido.

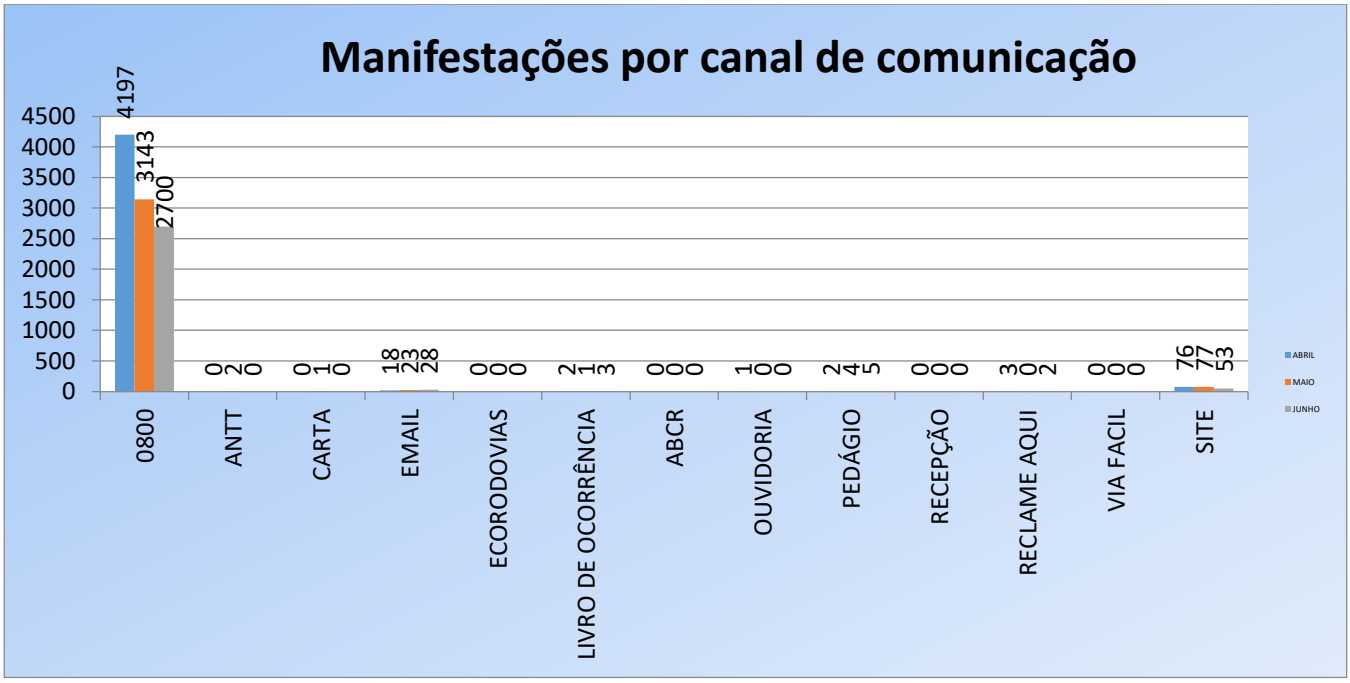
2.3. Período atual x Mesmo período em anos anteriores

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



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 97,09% do total.

Em seguida temos o canal site com 1,99%.

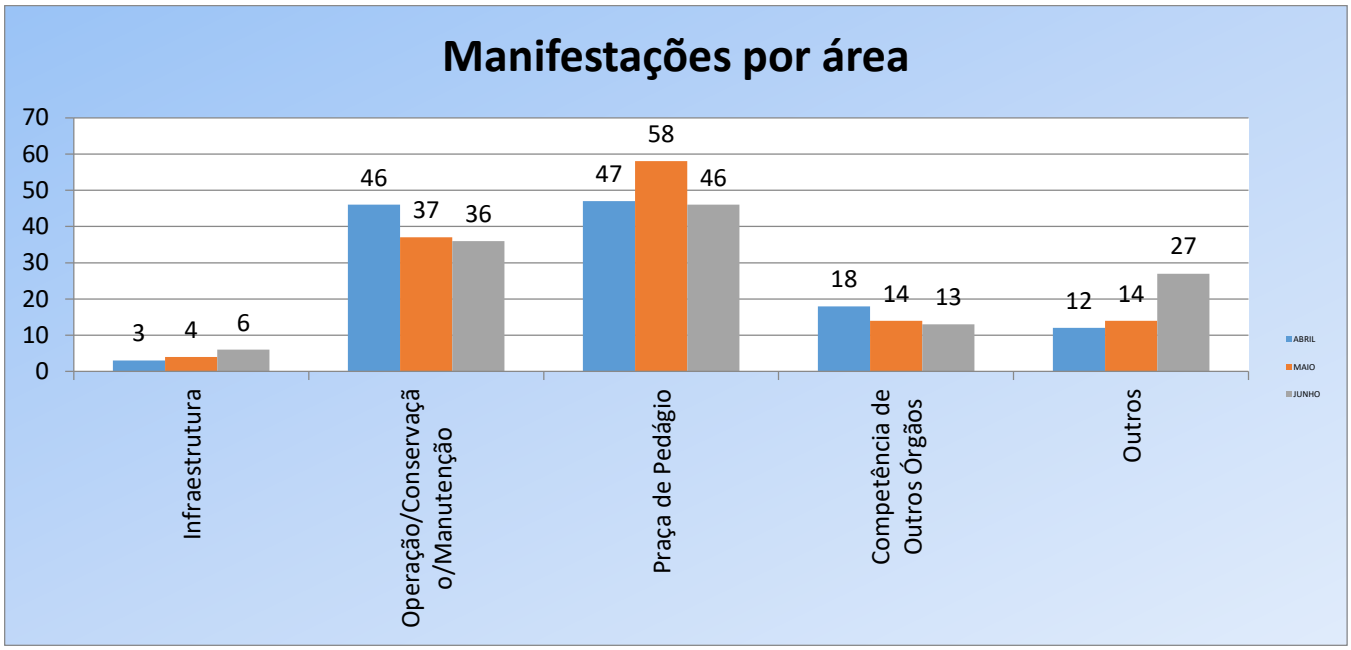
Consideramos adequada a utlização dos canais pelo usuário, demonstrando o seu conhecimento do número 0800, bem como do website da concessionária.

A tabela abaixo mostra o resumo dos canais de comunicação

Manifestações por canal de comunicação					
	ABR	**MAI**	**JUN**	**Total**	**%**
0800	4197	3143	2700	10040	97,09
ANTT		2		2	0,02
CARTA		1		1	0,01
EMAIL	18	23	28	69	0,67
LIVRO DE OCORRÊNCIA	2	1	3	6	0,06
OUVIDORIA	1			1	0,01
PEDÁGIO	2	4	5	11	0,11
RECLAME AQUI	3		2	5	0,05
SITE	76	77	53	206	1,99
Total	4299	3251	2791	10341	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;



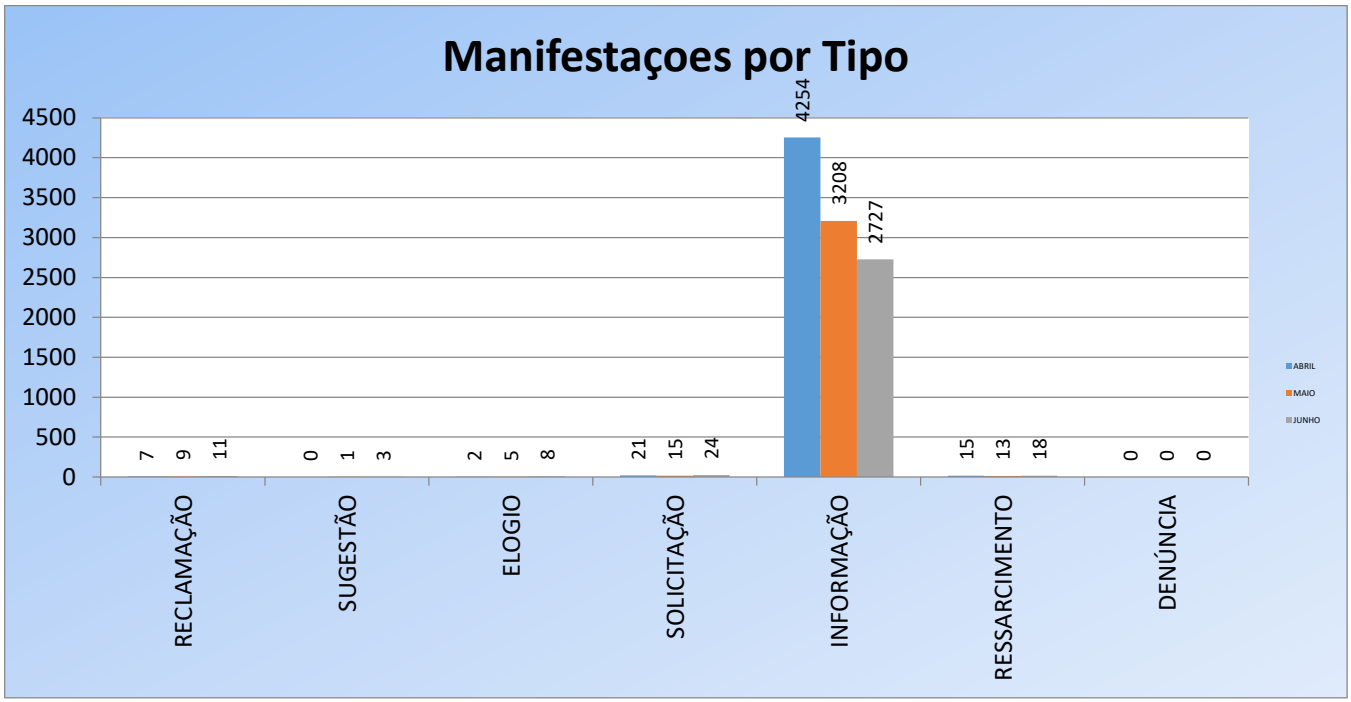
Podemos verificar que o maior número de manifestações foi feita para Praça de Pedágio (39,63%), Operação/Conservação/Manutenção (31,23%) e Outros (13,91%)

A tabela abaixo mostra o resumo dos áreas da concessionária:

Manifestações por área					
	ABR	**MAI**	**JUN**	**Total**	**%**
Infraestrutura	3	4	6	13	3,41
Operação/Conservação/Manutenção	46	37	36	119	31,23
Praça de Pedágio	47	58	46	151	39,63
Competência de Outros Órgãos	18	14	13	45	11,81
Outros	12	14	27	53	13,91
Total	126	127	128	381	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.



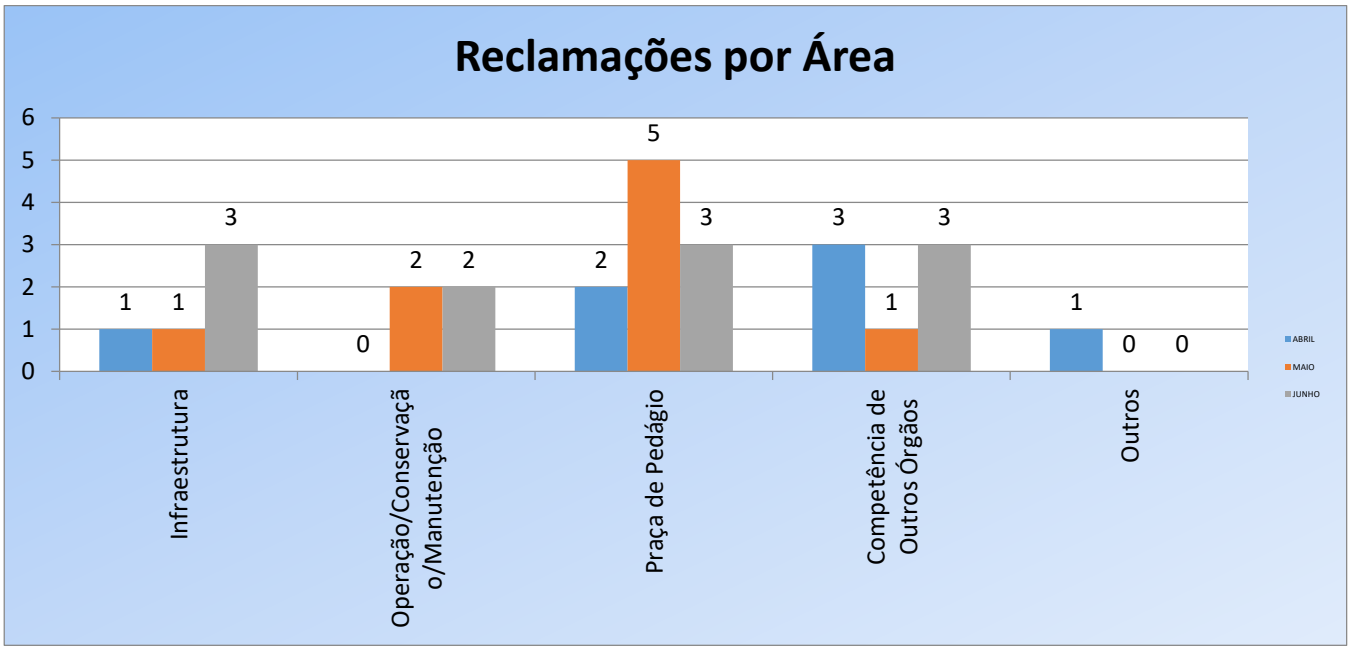
Evidenciamos o predomínio das manifestações do tipo informações (98,53%), seguido por solicitações (0,58%).

A tabela abaixo mostra o resumo das manifestações por tipo:

Manifestaçoes por Tipo					
	ABR	**MAI**	**JUN**	**Total**	**%**
RECLAMAÇÃO	7	9	11	27	0,26
SUGESTÃO		1	3	4	0,04
ELOGIO	2	5	8	15	0,15
SOLICITAÇÃO	21	15	24	60	0,58
INFORMAÇÃO	4254	3208	2727	10189	98,53
RESSARCIMENTO	15	13	18	46	0,44
DENÚNCIA					
Total	4299	3251	2791	10341	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 (37,04%) seguido pela área de Competência de Outros órgãos (25,93%).

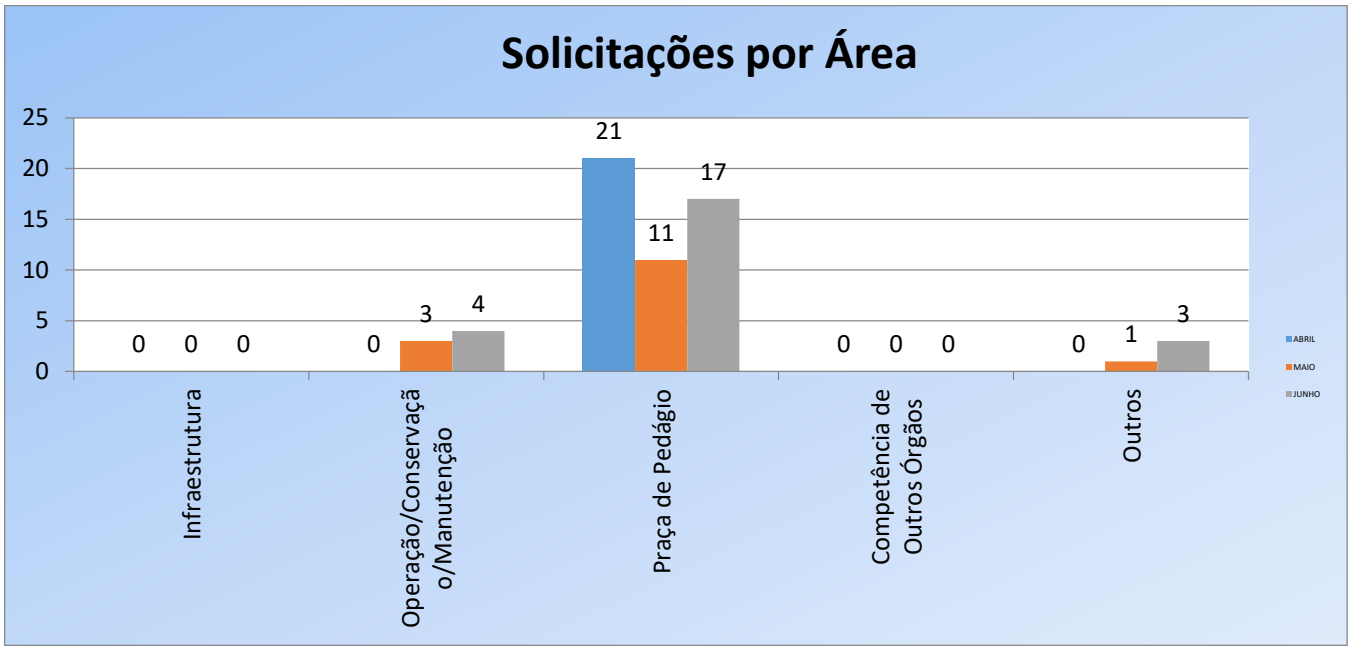
As principais reclamações referem-se as multas por excesso de velocidade, aplicadas pela Polícia Rodoviária Federal

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

Reclamações por Área					
	ABR	**MAI**	**JUN**	**Total**	**%**
Infraestrutura	1	1	3	5	18,52
Operação/Conservação/Manutenção		2	2	4	14,81
Praça de Pedágio	2	5	3	10	37,04
Competência de Outros Órgãos	3	1	3	7	25,93
Outros	1			1	3,70
Total	7	9	11	27	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 (81,67%), Operação/Conservação/Manutenção e Outros (11,67%).

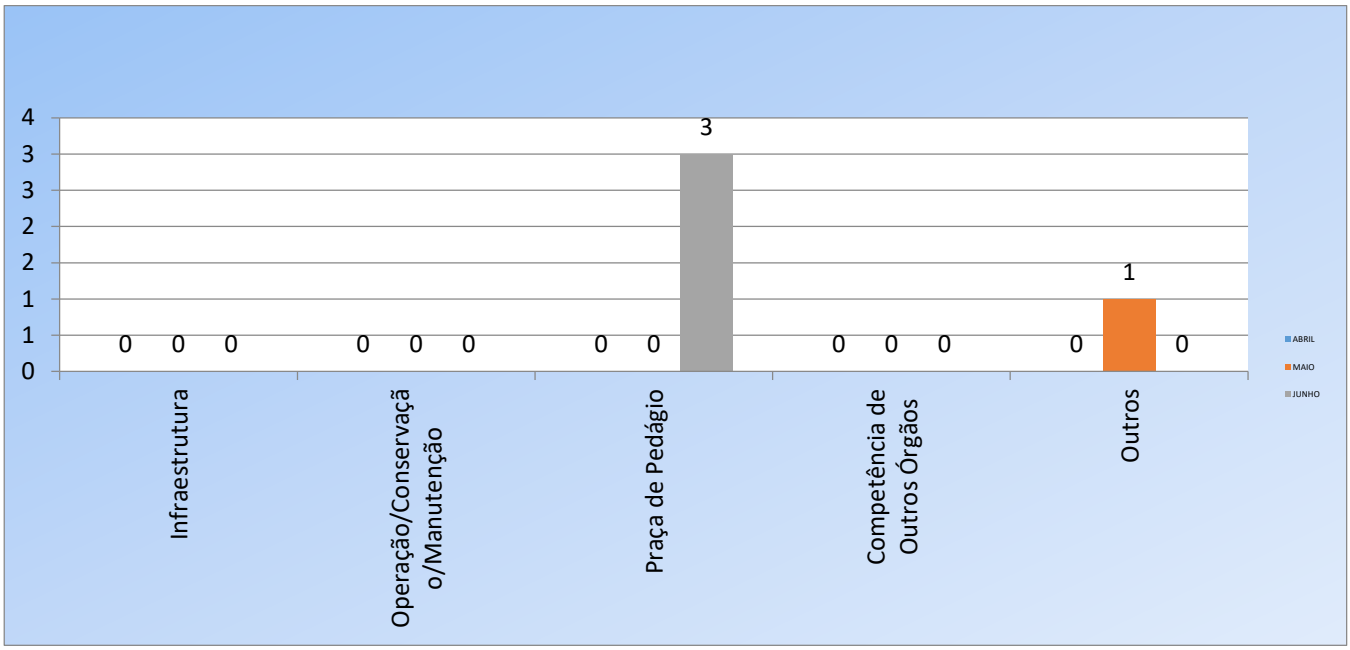
As solicitações são basicamente referente a outras formas de pagamento e extensão de prazo para pagamento do Termo de confissão de dívida..

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

Solicitações por Área					
	ABR	**MAI**	**JUN**	**Total**	**%**
Infraestrutura					
Operação/Conservação/Manutenção		3	4	7	11,67
Praça de Pedágio	21	11	17	49	81,67
Competência de Outros Órgãos					
Outros		1	3	4	6,67
Total	21	15	24	60	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 Praça de Pedágio (75,00%) e Outros com (25,00%).

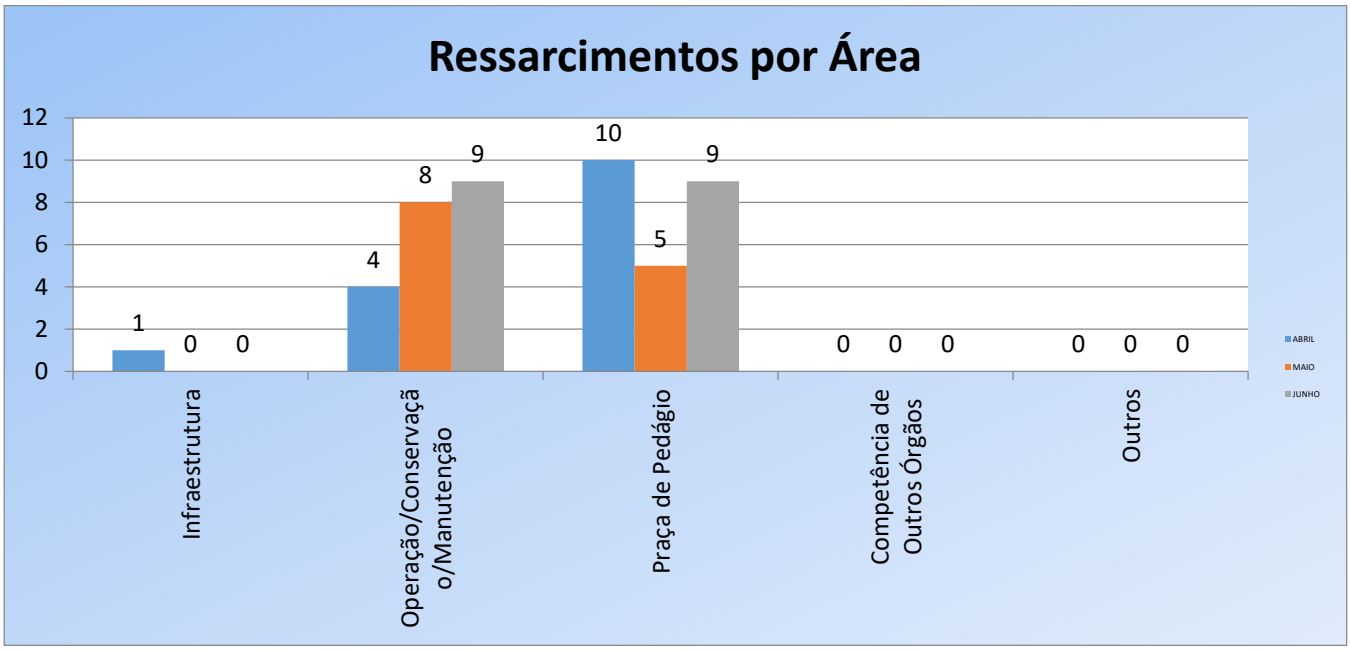
Estas sugestões foram consideradas e pontuadas para melhoria contínua dos processos da concessionária.

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

	ABR	**MAI**	**JUN**	**Total**	**%**
Infraestrutura					
Operação/Conservação/Manutenção					
Praça de Pedágio			3	3	75,00
Competência de Outros Órgãos					
Outros		1		1	25,00
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 Praça de Pedágio (52,17%), seguido pela área de Operação/Conservação/ Manutenção (45,65%)

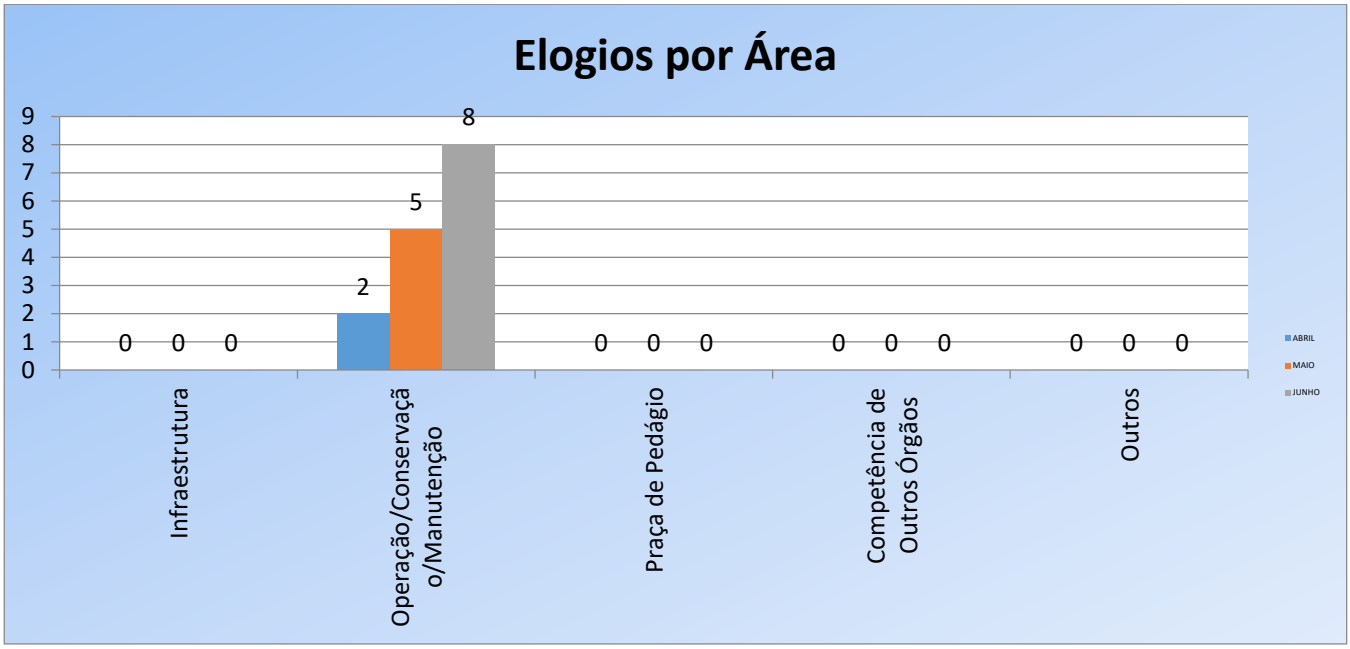
Os pedidos de ressarcimento são em grande maioria relacionados a cobrança indevida, troco errado e a objeto na pista de rolamento, sendo que todos foram analisados pelos responsáveis da área e respondidos aos usuários de forma imparcial e justa, por esta Ouvidoria.

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

Ressarcimentos por Área					
	ABR	**MAI**	**JUN**	**Total**	**%**
Infraestrutura	1			1	2,17
Operação/Conservação/Manutenção	4	8	9	21	45,65
Praça de Pedágio	10	5	9	24	52,17
Competência de Outros Órgãos					
Outros					
Total	15	13	18	46	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 com (100%) .

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

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

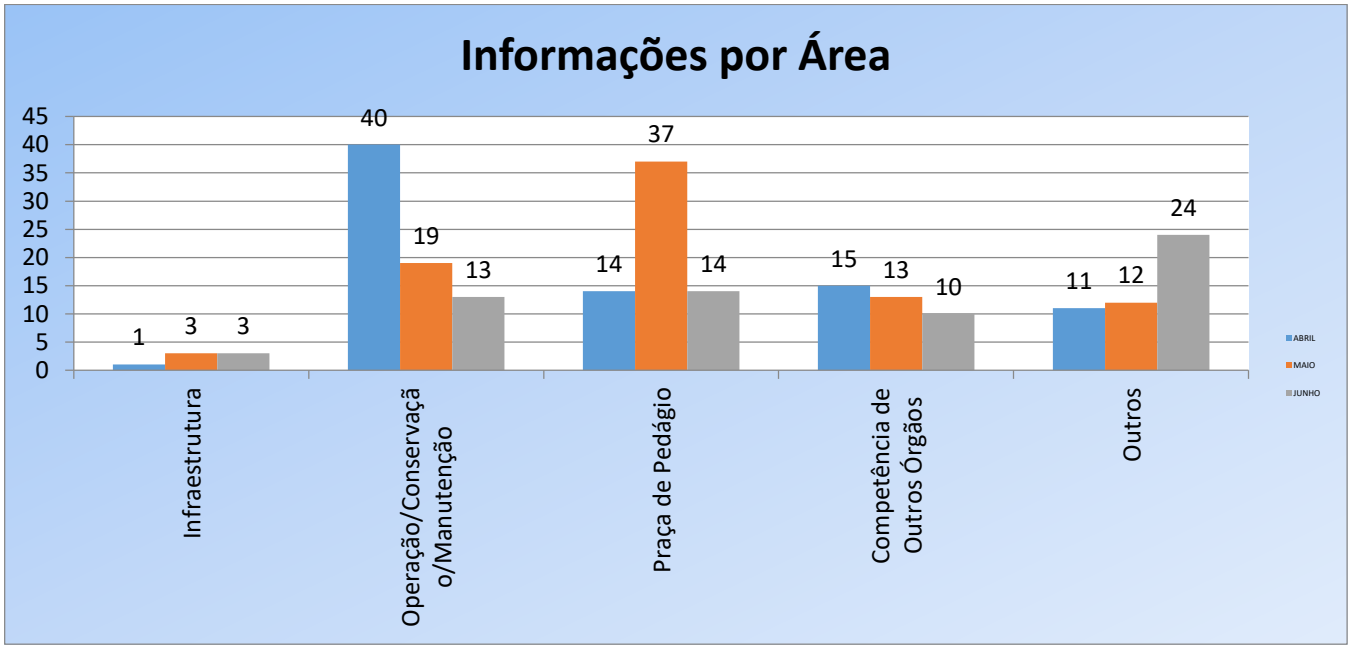
Elogios por Área					
	ABR	**MAI**	**JUN**	**Total**	**%**
Infraestrutura					
Operação/Conservação/Manutenção	2	5	8	15	100,00
Praça de Pedágio					
Competência de Outros Órgãos					
Outros					
Total	2	5	8	15	100,00

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 paras áreas da concessionária.



Através da análise gráfica verificamos predominância de informações pela área de Operação/Conservação/Manutenção (31,44%), Praça de Pedagio (28,38%),Outros (20,52%), seguida por Competência de Outros órgãos (16,59%).

As principais informações referem-se a dúvidas relacionadas ao possível fechamento Ponte, devido a quarentena decretada pelo Governo do Estado motivado pela pandemia do coronavírus, suspensão da restrição de trágefo de caminhões no período da pandemia e isenção do pagamento de tarifa para profissionais das áreas de saúde e segurança.

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

Informações por Área					
	ABR	**MAI**	**JUN**	**Total**	**%**
Infraestrutura	1	3	3	7	3,06
Operação/Conservação/Manutenção	40	19	13	72	31,44
Praça de Pedágio	14	37	14	65	28,38
Competência de Outros Órgãos	15	13	10	38	16,59

Outros	11	12	24	47	20,52
Total	81	84	64	229	100,00

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).

2.14. Reclamações

- Infraestrutura

Motivo	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL
Limpeza de pista	1			1
Obras			2	2
Pavimento			1	1
Roçada/Pode/Corte de Árvores		1		1
Total Geral	1	1	3	5

- Operação/Conservação/Manutenção

Motivo	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL
APH			1	1
Congestionamento/Interdição de		1	1	2
Socorro mecânico		1		1
Total Geral		2	2	4

- Praça de Pedágio

Motivo	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL
Cédula com defeito		1		1
Cobrança de pedágio para motos		1		1
Cobrança indevida/falta de cob	1			1
Colaborador - Aux. de Pista	1			1
Colaborador - Cabine		1	1	2
Isenção de cobrança			1	1

Limpeza de pista		1		1
Sistema automatico de cobrança		1	1	2
Total Geral	2	5	3	10

- Competência de outros órgãos

Motivo	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL
Fiscalização/Controle de veloc	1			1
Policia Rodoviária Federal	1	1	1	3
Radar	1		2	3
Total Geral	3	1	3	7

- Outros

Motivo	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL
Outros para outros assuntos	1			1
Total Geral	1			1

.

2.15. Sugestões

- Infraestrutura

Não tivemos sugestão para esta área neste trimestre.

- Operação/Conservação/Manutenção

Não tivemos sugestão para esta área neste trimestre.

- Praça de Pedágio

Motivo	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL
Cobrança de pedágio para motos			1	1

Sistema automatico de cobrança			2	2
Total Geral			3	3

- Competência de outros órgãos

  Não tivemos sugestão para esta área neste trimestre.

- Outros

Motivo	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL
Outros para outros assuntos		1		1
Sinalização				
Total Geral		1		3

2.16. Solicitações

- Infraestrutura

Não tivemos solicitações para esta área neste trimestre.

- Operação/Conservação/Manutenção

Motivo	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL
Declarações		1		1
Imagens		1	3	4
Outros de Oper. Conser e Manut			1	1
Sistema de comunicação de emer		1		1
Total Geral		3	4	7

- Praça de Pedágio

Motivo	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL
Cheque	1			1
Cobrança indevida/falta de cob	1			1
DFE - Recibo de Pedágio	1	3	3	7

Outras formas de pagamento	11	4	7	22
Outros de Praça de Pedágio	1			1
Termo - Confissão de Dívida	6	4	7	17
Total Geral	21	11	17	49

- Competência de outros órgãos

Não tivemos solicitações para esta área neste trimestre.

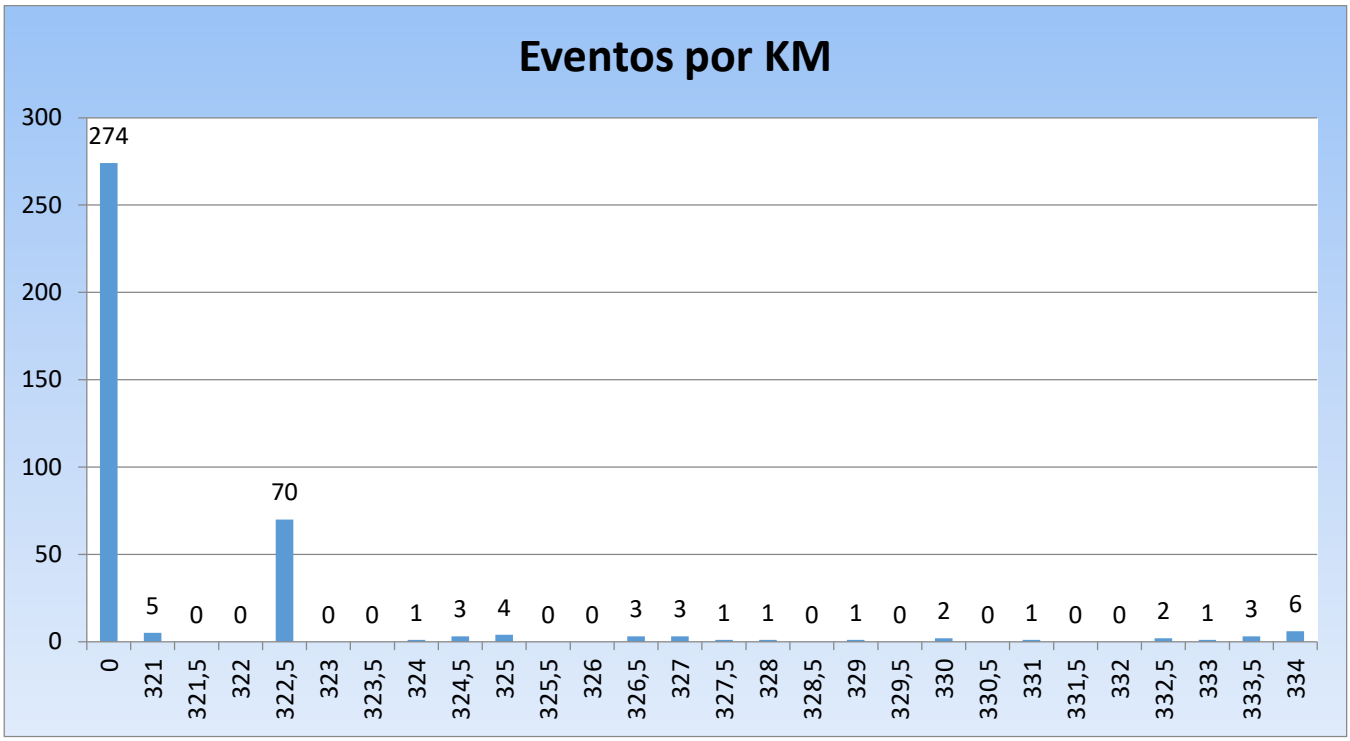
- Outros

Motivo	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL
Patrocínio		1	2	3
Visitação			1	1
Total Geral		1	3	4

3. Manifestação por Localização

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

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



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

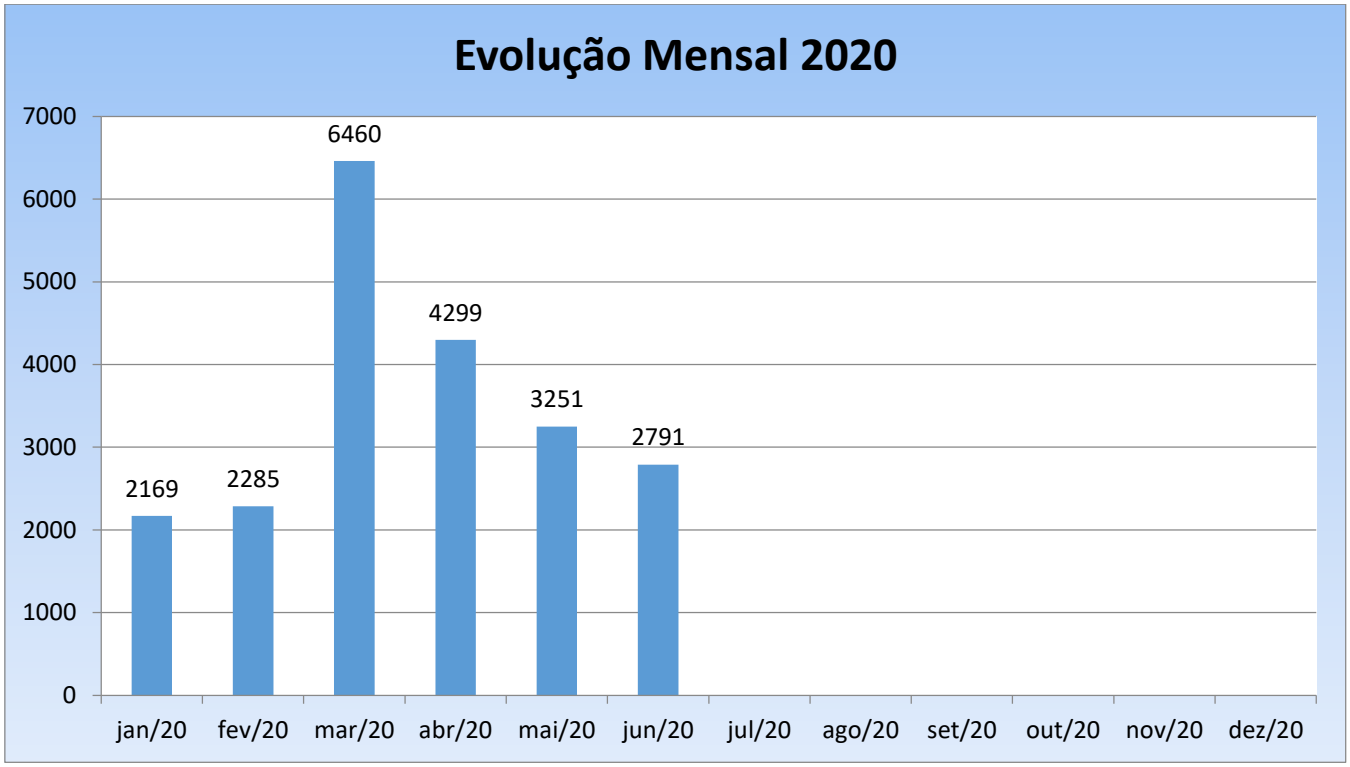
Abaixo segue tabela referencial de localização de atendimentos:

KM	ABRIL	MAIO	JUNHO	Total
	95	96	83	274
321	1		4	5
321,5				
322				
322,5	24	18	28	70
323				
323,5				
324		1		1
324,5			3	3
325		3	1	4
325,5				
326				
326,5		1	2	3
327	1	1	1	3
327,5	1			1

328			1	1
328,5				
329		1		1
329,5				
330		1	1	2
330,5				
331	1			1
331,5				
332				
332,5			2	2
333		1		1
333,5	1	1	1	3
334	2	3	1	6
TOTAL	126	127	128	381

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 no primeiro trimestre de 2020:



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
INFORMAÇÃO	Tráfego	Congestionamento /Interdição de	Usuário deseja obter informações sobre possível interdição da rodovia devido a Pandemia do coronavírus	Usuário informado que não há previsão de interdição da Ponte Rio-Niterói. Além das recomendações do poder público e o decreto o Governo do Estado para as pessoas ficarem em casa.
RESSARCIMENTO	Tráfego	Objeto na pista de rolamento	Usuário solicita ressarcimento devido a colisão com objetos 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.
ELOGIO	Operação/Conservação/Manutenção	Socorro Mecânico	Usuários elogiam atendimentos com reboque recebidos na rodovia.	Os elogios foram recepcionados pela concessionaria que tomou a liberdade de divulgar internamente para reconhecimento e incentivo aos seus colaboradores.
SOLICITAÇÃO	Praça de Pedágio	Outras formas de pagamento	Usuário solicita outras formas de pagamento nas praças de pedágio.	Solicitações analisadas e respostas encaminhadas ao usuários.

4. Apresentação das Manifestações

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

5. Material de Comunicação com o Usuário

Ao longo desse trimestre, foi distribuído aos usuários:

Revista Ecoponte número 58, 59 e 60

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.

6. Conclusão

Este relatório apresentou as informações quantitativas e qualitativas, relativas às manifestações dos usuários nos meses de abril a junho de 2020, requeridas pelo poder concedente.

As reclamações tiveram como fator predominante as multas por excesso de velocidade aplicadas pela Polícia Rodoviária Federal

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, 20 de Junho de 2020,

Concessionária Ponte Rio-Niterói S/A – Ecoponte

Pietro Escobar Franco

Ouvidor