

# Relatório Trimestral de Reclamações e Sugestões dos Usuários

**Julho a Setembro/2020**  
**Ano 2020**



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

**Niterói, 21 de Outubro 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 terceiro trimestre do ano 2020, contemplando os meses de julho a setembro 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:

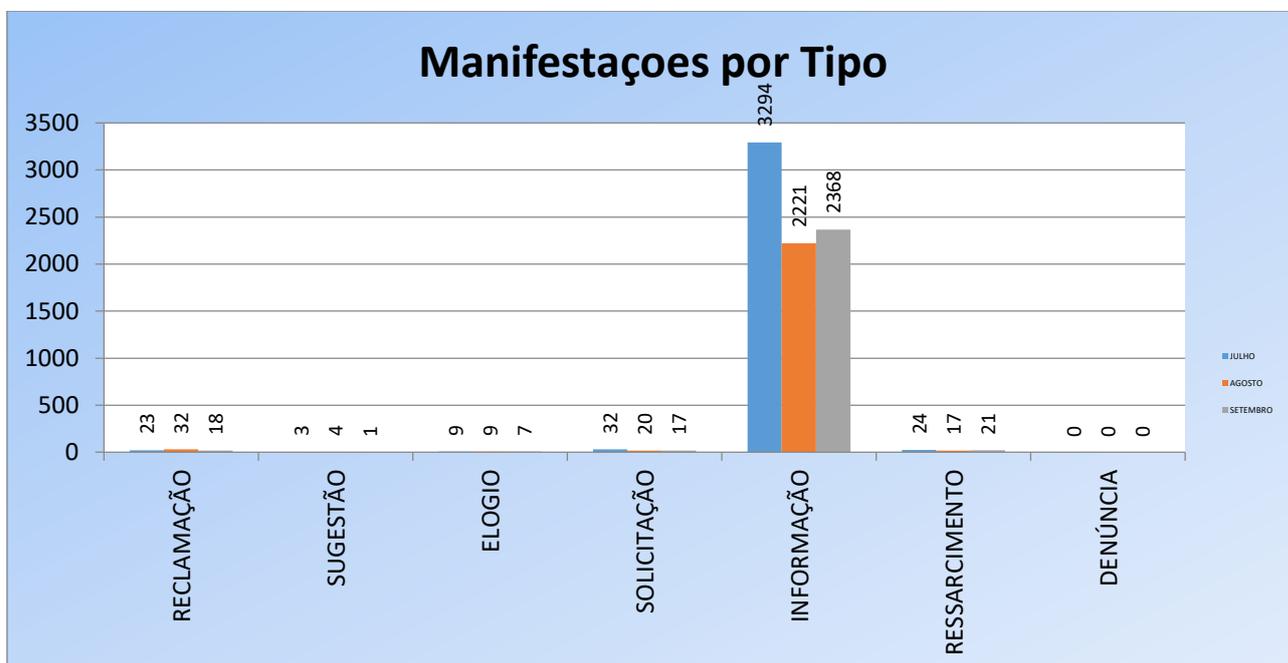
- 1) **SGR Ouvidoria** – Processos (requerem análise e tramitação para áreas com prazos de resposta)
- 2) **SGR Ouvidoria** – Atendimentos (respostas imediatas ao usuário e encerrados no final do atendimento)

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

Sistema / Mês	SGR Ouvidoria – Processos	SGR Ouvidoria – Atendimentos	TOTAL
JULHO	151	3234	3385
AGOSTO	146	2157	2305
SETEMBRO	111	2321	2432
TOTAL	408	7712	8120

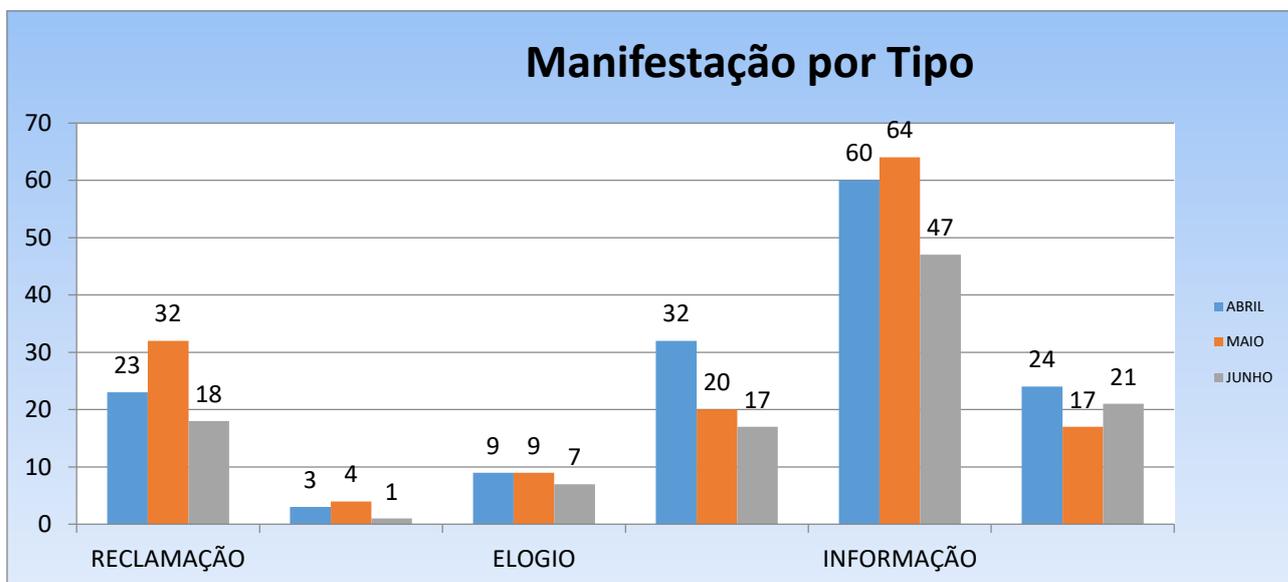
Nesse período foram registradas 8.120 (Oito mil cento e vinte) manifestações dos usuários.

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



TIPO	Total	%
RECLAMAÇÃO	73	0,90
SUGESTÃO	8	0,10
ELOGIO	25	0,31
SOLICITAÇÃO	69	0,85
INFORMAÇÃO	7883	97,08
RESSARCIMENTO	62	0,76
DENÚNCIA		0,00
<b>Total</b>	<b>8120</b>	<b>100</b>

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



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

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

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

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

## 2. Tabela Resumo

As manifestações dos usuários ocorridas nos meses de Julho a Setembro de 2020 estão relacionadas como segue:

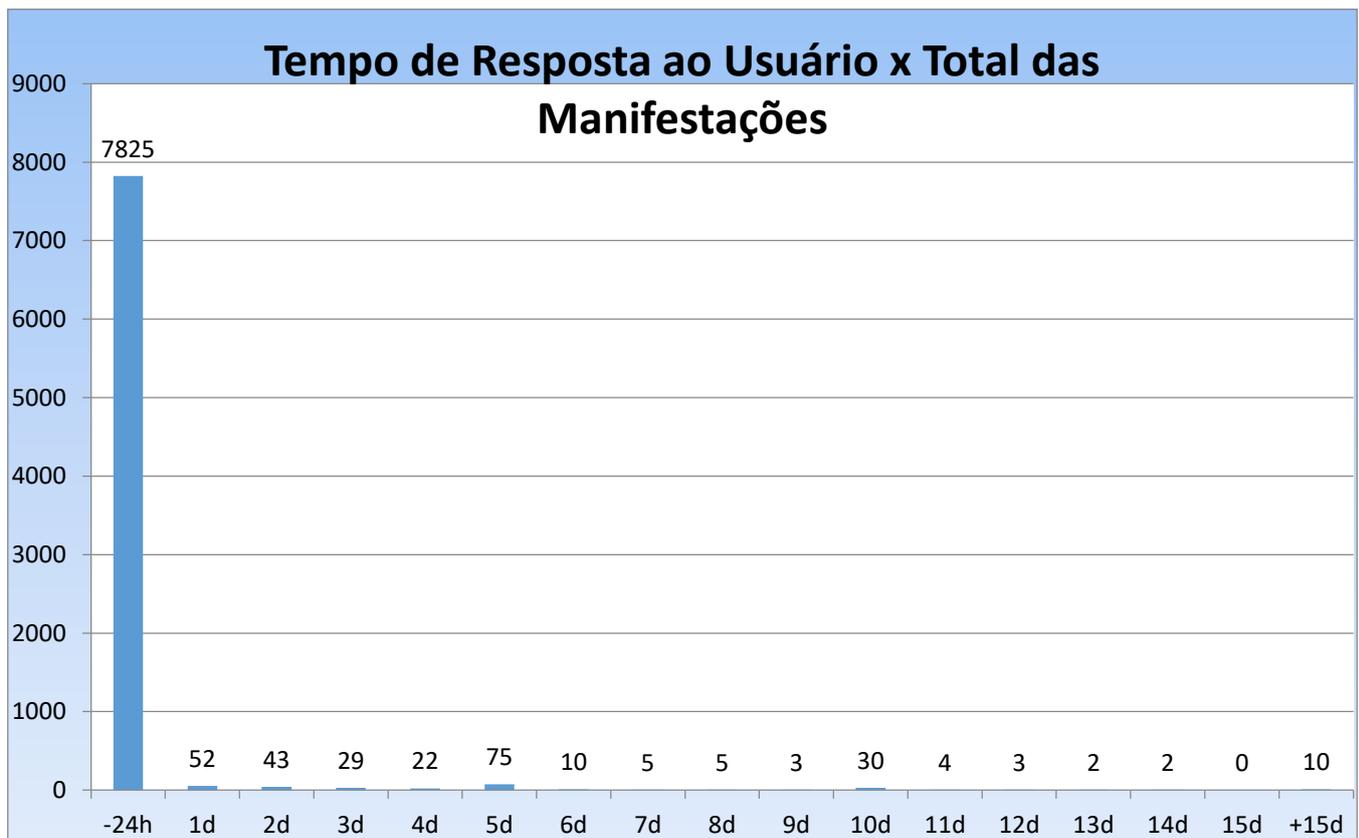
### Resumo das manifestações

**Manifestação Trimestral - Referente aos meses de Julho a Setembro 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.

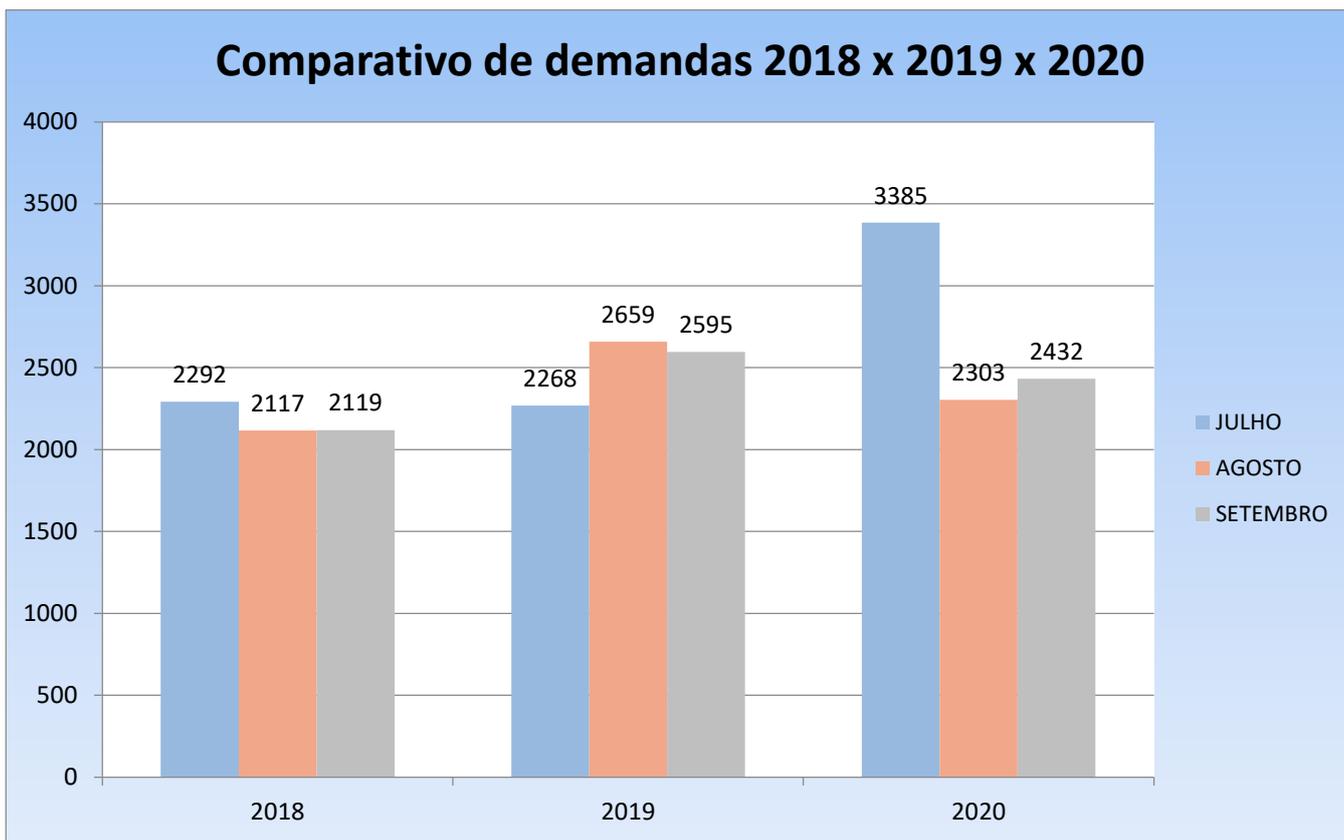


A análise gráfica demonstra que em 96,37% dos casos foram respondidos em menos de 24 horas, ou seja, solucionados de imediato ao usuários e 0,64% em até 1 dia útil, demonstrando o pronto atendimento ao usuário.

Também verificamos que 99,51% dos processos de ouvidoria apresentaram capacidade no tratamento às manifestações dos usuários em atendimento ao prazo estabelecido.

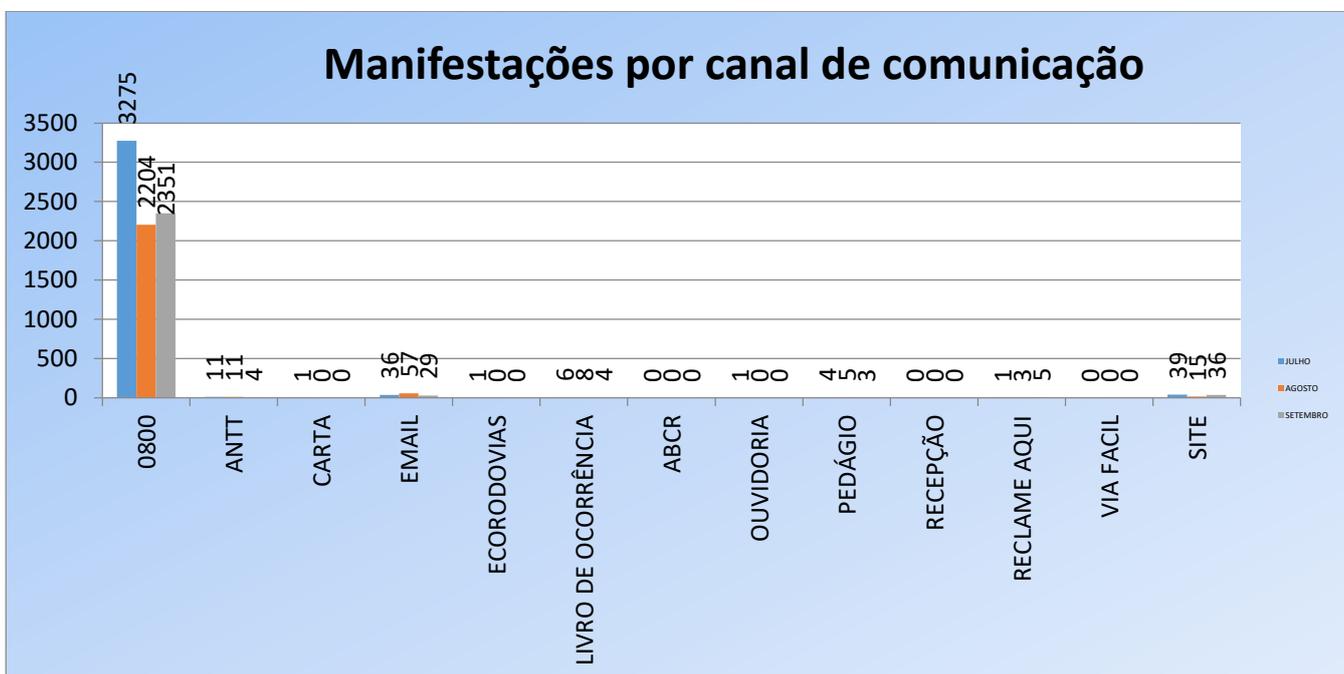
### 2.3. Período atual x Mesmo período em anos anteriores

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



#### 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 96,55% do total.

Em seguida temos o canal site com 1,11%.

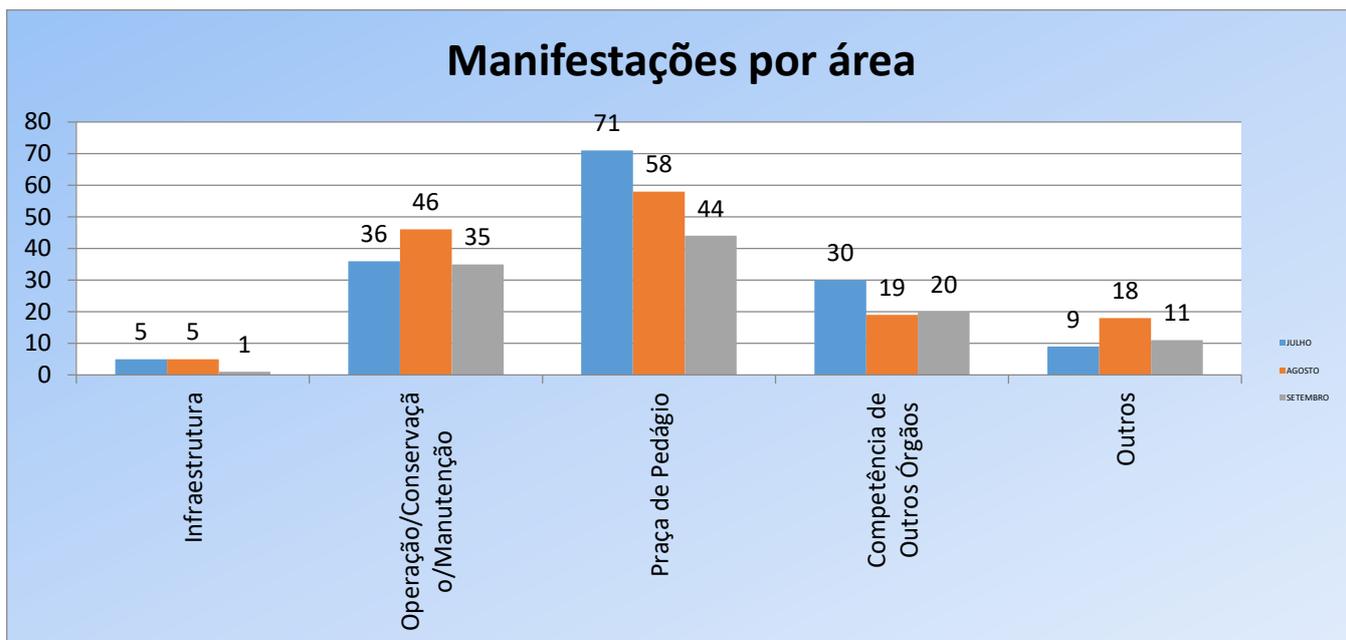
Consideramos adequada a utilização dos canais pelo usuário, demonstrando o seu conhecimento do número 0800, bem como do website da concessionária.

A tabela abaixo mostra o resumo dos canais de comunicação

<b>Manifestações por canal de comunicação</b>					
	<b>JUL</b>	<b>AGO</b>	<b>SET</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
0800	3275	2204	2351	7830	96,55
ANTT	11	11	4	26	0,32
CARTA	1			1	0,01
EMAIL	36	57	29	122	1,50
ECORODOVIAS	1			1	0,01
LIVRO DE OCORRÊNCIA	6	8	4	18	0,22
OUVIDORIA	1			1	0,01
PEDÁGIO	4	5	3	12	0,15
RECLAME AQUI	1	3	5	9	0,11
SITE	39	15	36	90	1,11
<b>Total</b>	<b>3375</b>	<b>2303</b>	<b>2432</b>	<b>8110</b>	<b>100,000</b>

## 2.5. Manifestações por Área

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



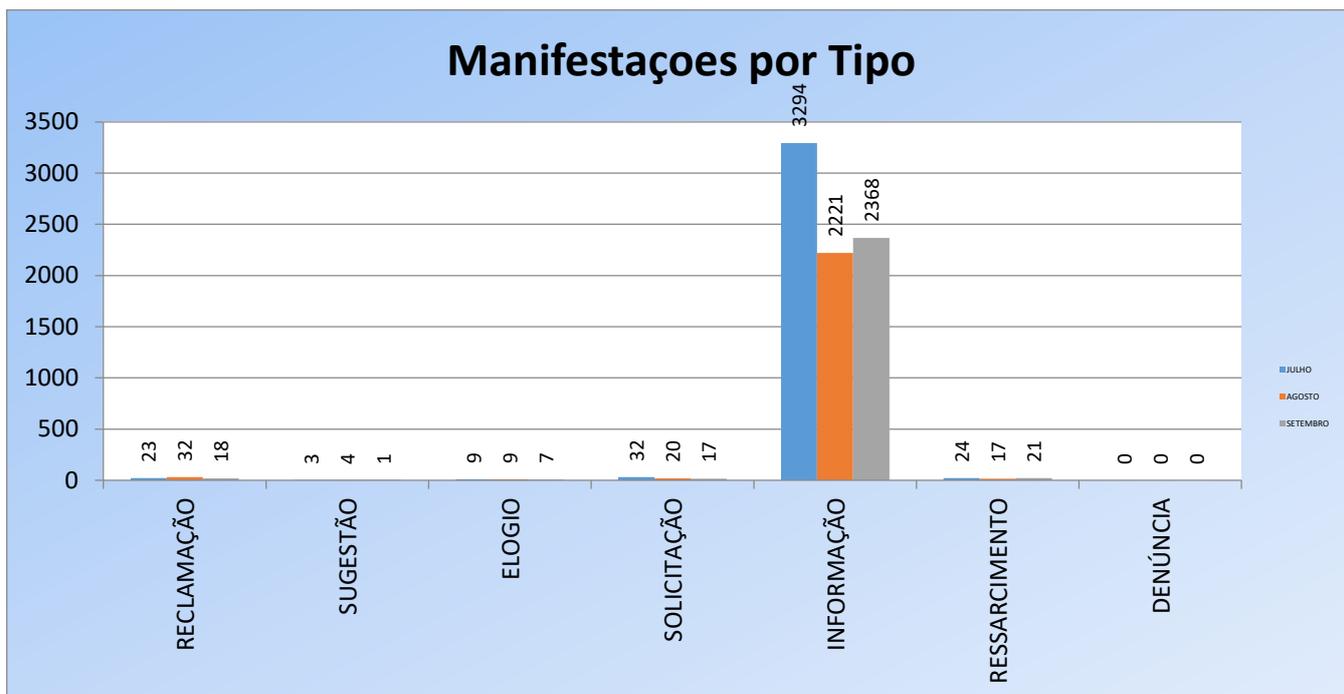
Podemos verificar que o maior número de manifestações foi feita para Praça de Pedágio (42,40%), Operação/Conservação/Manutenção (26,68%) e Competência de Outros Órgãos (16,91%)

A tabela abaixo mostra o resumo dos áreas da concessionária:

Manifestações por área					
	JUL	AGO	SET	Total	%
Infraestrutura	5	5	1	11	2,70
Operação/Conservação/Manutenção	36	46	35	117	28,68
Praça de Pedágio	71	58	44	173	42,40
Competência de Outros Órgãos	30	19	20	69	16,91
Outros	9	18	11	38	9,31
<b>Total</b>	<b>151</b>	<b>146</b>	<b>111</b>	<b>408</b>	<b>100,00</b>

## 2.6. Manifestações por Tipo

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



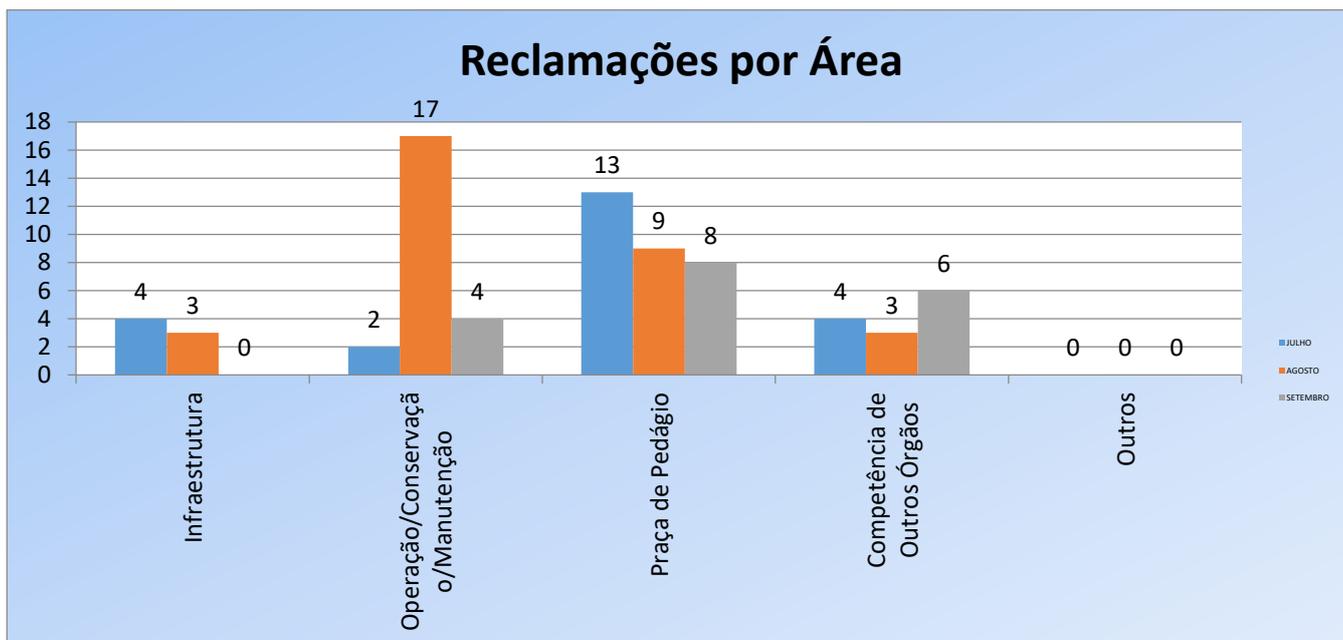
Evidenciamos o predomínio das manifestações do tipo informações (97,08%), seguido por reclamações (0,90%).

A tabela abaixo mostra o resumo das manifestações por tipo:

Manifestações por Tipo					
	JUL	AGO	SET	Total	%
RECLAMAÇÃO	23	32	18	73	0,90
SUGESTÃO	3	4	1	8	0,10
ELOGIO	9	9	7	25	0,31
SOLICITAÇÃO	32	20	17	69	0,85
INFORMAÇÃO	3294	2221	2368	7883	97,08
RESSARCIMENTO	24	17	21	62	0,76
DENÚNCIA					
<b>Total</b>	<b>3385</b>	<b>2303</b>	<b>2432</b>	<b>8120</b>	<b>100,00</b>

## 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 (41,10%) seguido pela área de Operação/Conservação/Manutenção (31,51%).

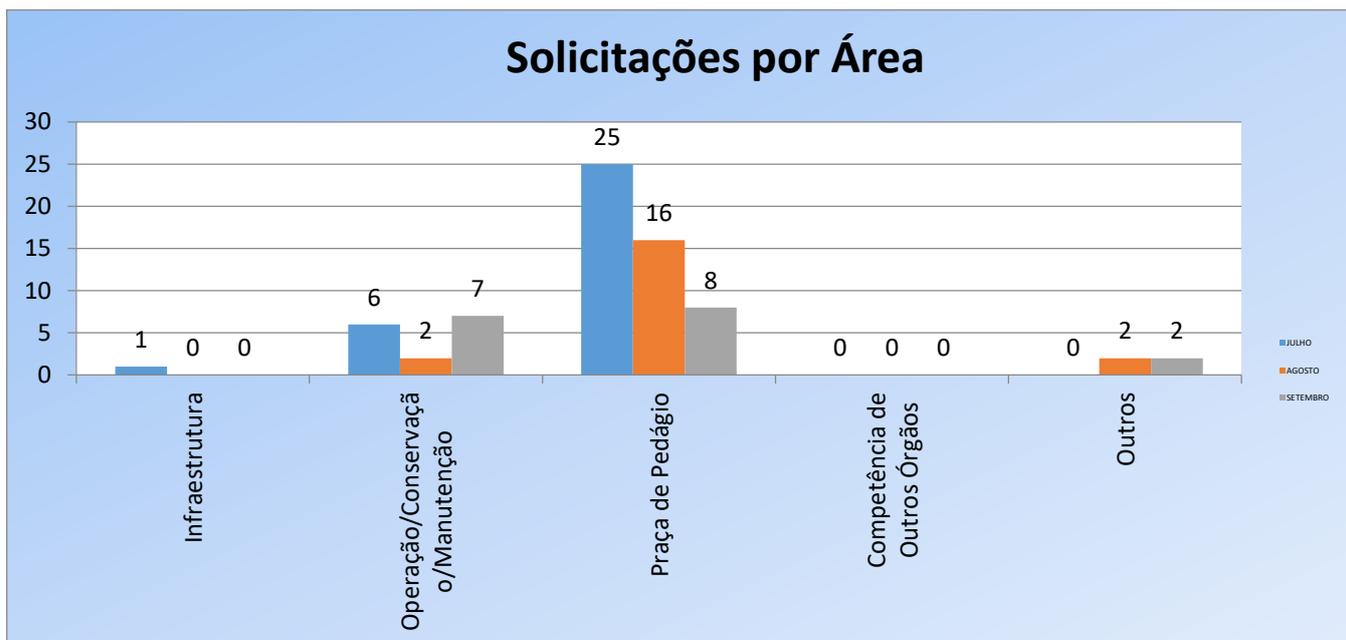
As principais reclamações referem-se ao congestionamento na rodovia devido ao número de caminhões.

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

Reclamações por Área					
	JUL	AGO	SET	Total	%
Infraestrutura	4	3		7	9,59
Operação/Conservação/Manutenção	2	17	4	23	31,51
Praça de Pedágio	13	9	8	30	41,10
Competência de Outros Órgãos	4	3	6	13	17,81
Outros					
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>32</b>	<b>18</b>	<b>73</b>	<b>100,00</b>

## 2.8. Solicitações por Área

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



A análise do gráfico acima demonstra predomínio pelas solicitações relativas à Praça de Pedágio (71,01%), Operação/Conservação/Manutenção (21,74%).

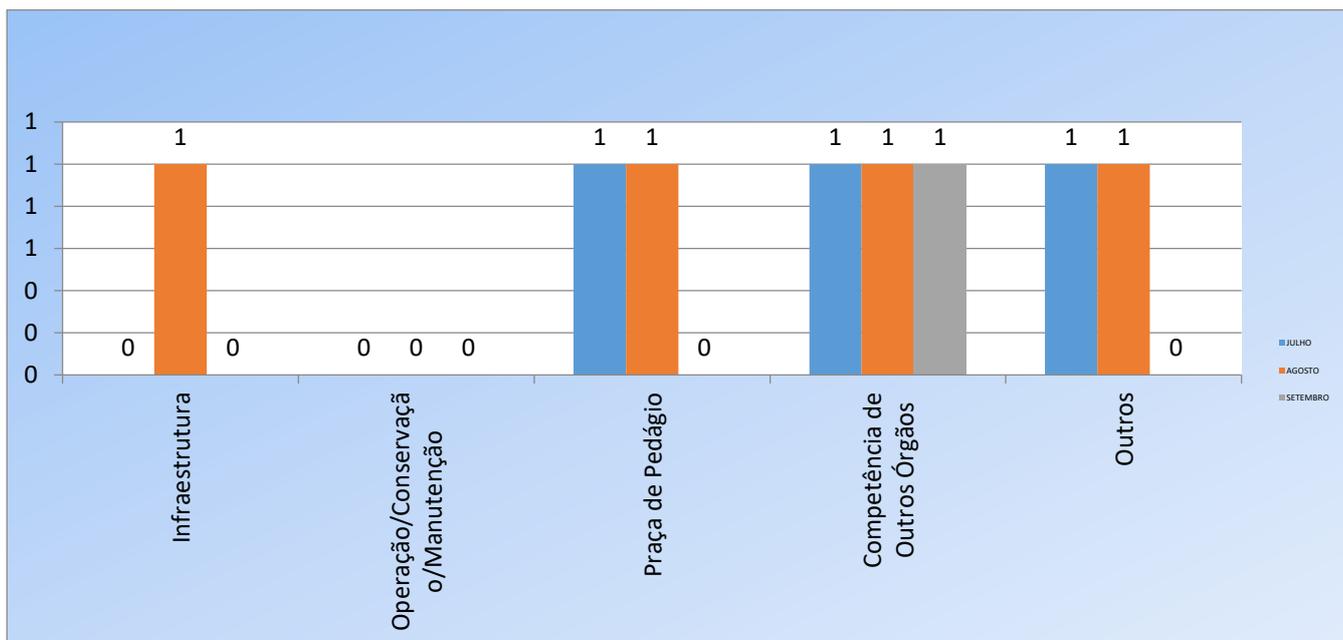
As solicitações são basicamente referente a outras formas de pagamento e extensão de prazo para pagamento do Termo de confissão de dívida.

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

Solicitações por Área					
	JUL	AGO	SET	Total	%
Infraestrutura	1			1	1,45
Operação/Conservação/Manutenção	6	2	7	15	21,74
Praça de Pedágio	25	16	8	49	71,01
Competência de Outros Órgãos					
Outros		2	2	4	5,80
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>20</b>	<b>17</b>	<b>69</b>	<b>100,00</b>

## 2.9. Sugestões por Área

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



Através da análise gráfica verificamos no geral o predomínio pelas áreas de Competência de Outros Órgãos(37,50%) Praça de Pedágio e Outros ambos com (25,00%)

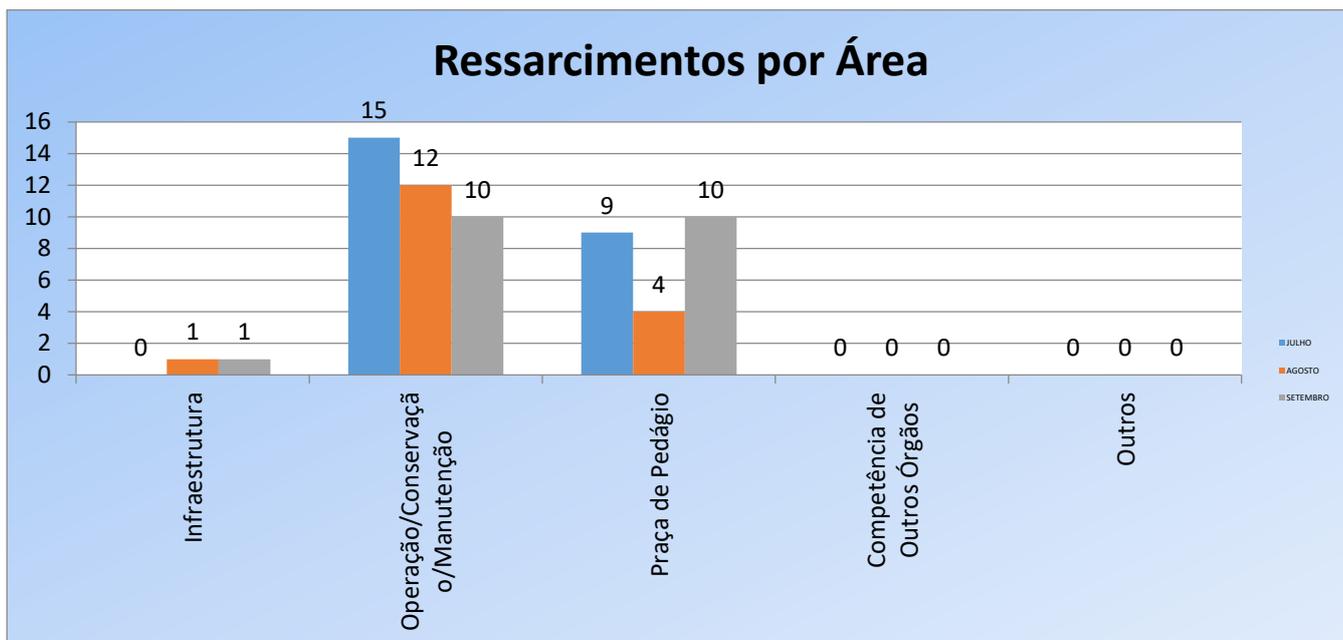
Estas sugestões foram consideradas e pontuadas para melhoria contínua dos processos da concessionária.

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

	JUL	AGO	SET	Total	%
Infraestrutura		1		1	12,50
Operação/Conservação/Manutenção					
Praça de Pedágio	1	1		2	25,00
Competência de Outros Órgãos	1	1	1	3	37,50
Outros	1	1		2	25,00
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>100,00</b>

## 2.10. Ressarcimento por Área

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



Pela análise gráfica evidenciamos predomínio da área de Operação/Conservação/Manutenção (59,68%) seguido pela área de Praça de Pedágio (37,10%),

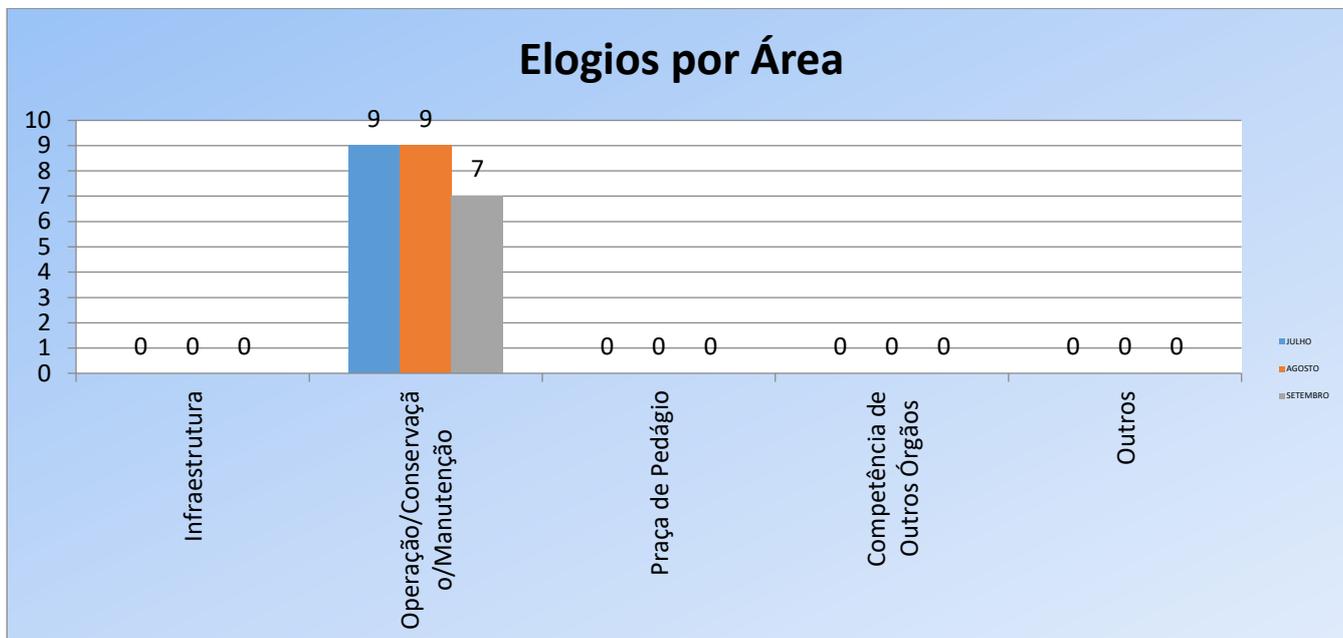
Os pedidos de ressarcimento são em grande maioria relacionados a objeto na pista de rolamento, cobrança indevida e a troca errado, sendo que todos foram analisados pelos responsáveis da área e respondidos aos usuários de forma imparcial e justa, por esta Ouvidoria.

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

Ressarcimentos por Área					
	JUL	AGO	SET	Total	%
Infraestrutura		1	1	2	3,23
Operação/Conservação/Manutenção	15	12	10	37	59,68
Praça de Pedágio	9	4	10	23	37,10
Competência de Outros Órgãos					
Outros					
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>17</b>	<b>21</b>	<b>62</b>	<b>100,00</b>

## 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%) .

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:

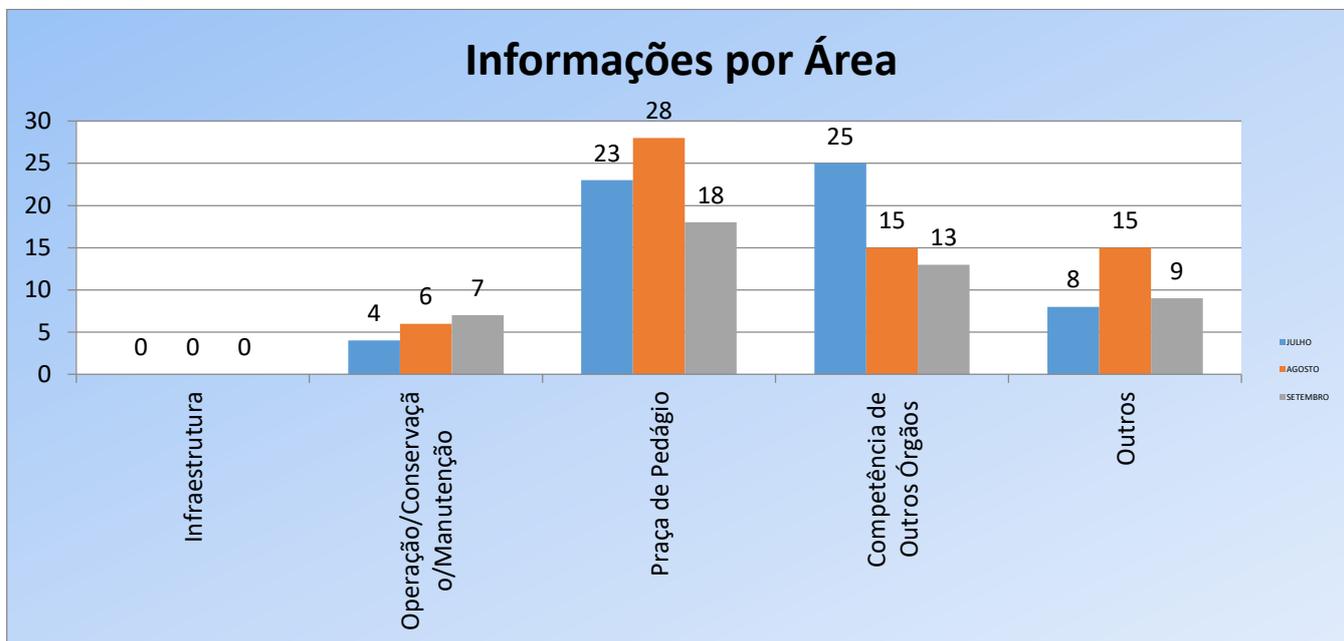
Elogios por Área					
	JUL	AGO	SET	Total	%
Infraestrutura					
Operação/Conservação/Manutenção	9	9	7	25	100,00
Praça de Pedágio					
Competência de Outros Órgãos					
Outros					
<b>Total</b>	9	9	7	25	100,00

## 2.12. Denúncias por Área

Neste trimestre não tivemos manifestações deste tipo.

## 2.13. Informações por Área

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



Através da análise gráfica verificamos predominância de informações pela área de Praça de Pedágio (40,35%), Competência de Outros órgãos (30,99%), seguida por Outros (18,71%),

As principais informações referem-se a dúvidas relacionadas a suspensão da restrição de tráfego de caminhões no período da pandemia.

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

Informações por Área					
	JUL	AGO	SET	Total	%
Infraestrutura					
Operação/Conservação/Manutenção	4	6	7	17	9,94
Praça de Pedágio	23	28	18	69	40,35
Competência de Outros Órgãos	25	15	13	53	30,99
Outros	8	15	9	32	18,71
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>64</b>	<b>47</b>	<b>171</b>	<b>100,00</b>

### 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	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	TOTAL
Iluminação	3			3
Obras	1	1		2
Pavimento		2		2
Total Geral	4	3		7

- Operação/Conservação/Manutenção

Motivo	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	TOTAL
Congestionamento/Interdição de	1	17	3	21
Socorro mecânico	1		1	2
Total Geral	2	17	4	23

- Praça de Pedágio

Motivo	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	TOTAL
cabine/via inoperante		1		1
Cédula com defeito			1	1
Colaborador - Aux. de Pista	1	1	1	3
Colaborador - Cabine		1	1	2
DFE - Recibo de Pedágio	1			1
Outros de Praça de Pedágio	1	2		3
Sistema automatico de cobrança	9	4	3	16
Sistema semiautomatico de cob	1		1	2
Troco			1	1
Total Geral	13	9	8	30

- Competência de outros órgãos

Motivo	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	TOTAL
Fiscalização/Controle de veloc	1	2	2	5
Polícia Rodoviária Federal	3		3	6
Radar		1	1	2
Total Geral	4	3	6	13

- Outros

Não tivemos reclamação para esta área neste trimestre.

## 2.15. Sugestões

- Infraestrutura

Motivo	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	TOTAL
Edificações e Instalações Oper		1		1
Total Geral		1		1

- Operação/Conservação/Manutenção

Não tivemos sugestão para esta área neste trimestre.

- Praça de Pedágio

Motivo	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	TOTAL
Outras formas de pagamento		1		1
Sistema automático de cobrança	1			1
Total Geral	1	1		2

- Competência de outros órgãos

Motivo	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	TOTAL
Tráfego de Caminhões	1	1	1	3
Total Geral	1	1	1	3

- Outros

Motivo	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	TOTAL
Outros para outros assuntos	1	1		2
Total Geral	1	1		2

## 2.16. Solicitações

- Infraestrutura

Motivo	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	TOTAL
Obras	1			1
Total Geral	1			1

- Operação/Conservação/Manutenção

Motivo	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	TOTAL
Declarações			4	4
Guarda de Veículo/Obj Encontra			1	1
Imagens	5	1	2	8
Sistema de comunicação de emer	1	1		2
Total Geral	6	2	7	15

- Praça de Pedágio

Motivo	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	TOTAL
DFE - Recibo de Pedágio	3	4	4	11
Outras formas de pagamento	6	4	2	12
Outros de Praça de Pedágio	1			1

Termo - Confissão de Dívida	15	8	2	25
Total Geral	25	16	8	49

- Competência de outros órgãos

Não tivemos solicitações para esta área neste trimestre.

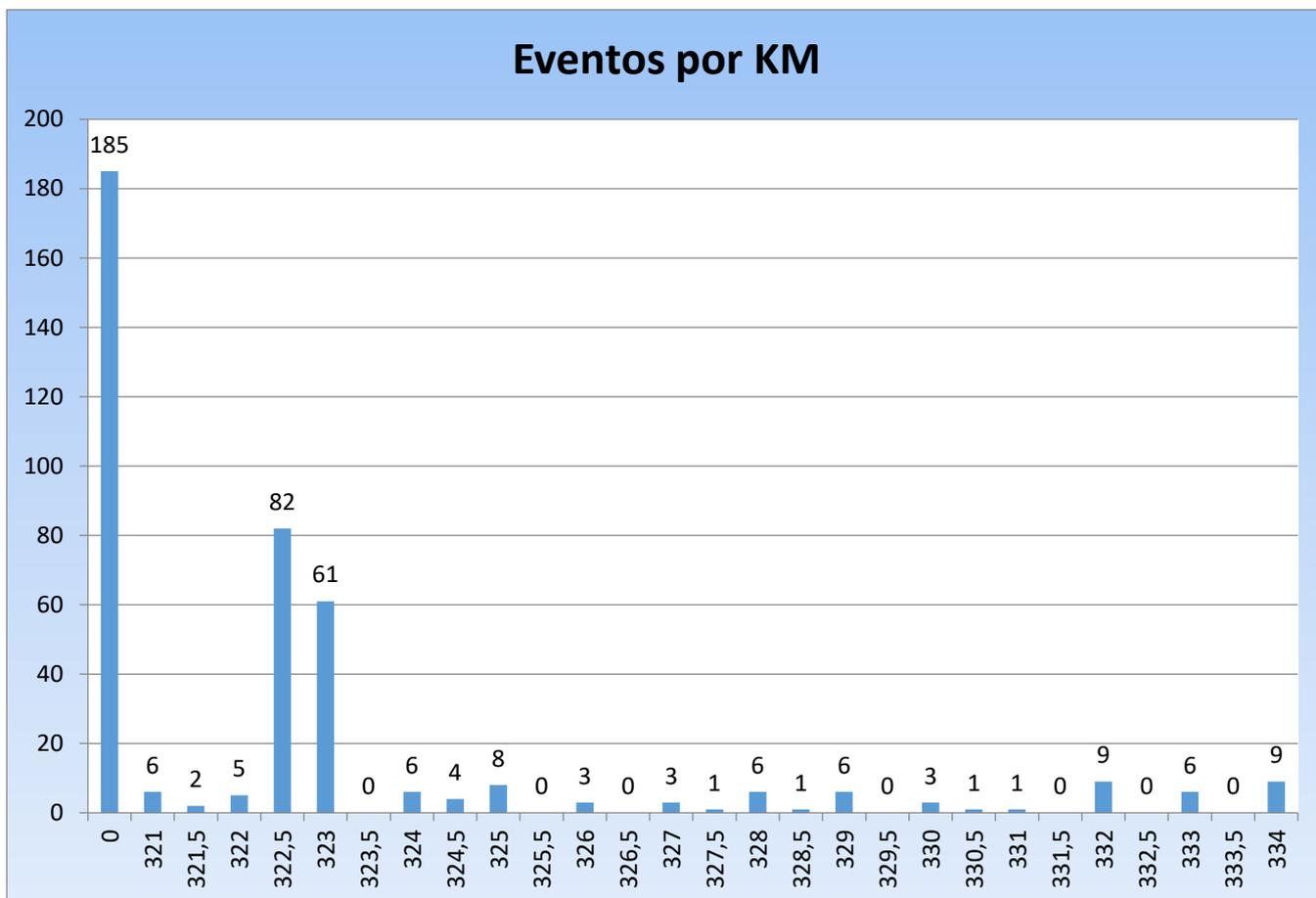
- Outros

Motivo	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	TOTAL
Patrocínio		1		1
Visitação		1	2	3
Total Geral		2	2	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 322,5 ou seja, Praça do Pedágio.

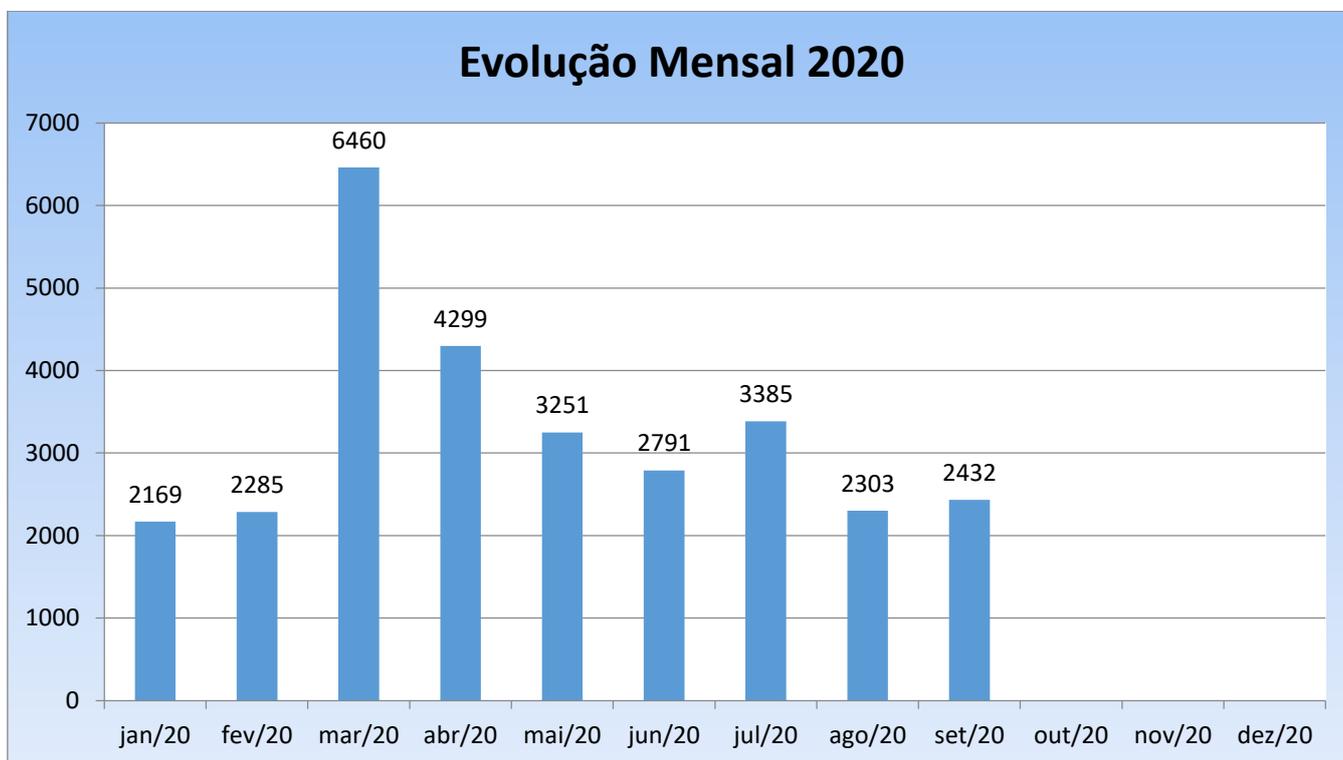
Abaixo segue tabela referencial de localização de atendimentos:

KM	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	Total
	74	46	65	185
321	4	1	1	6
321,5		2		2
322	1	3	1	5
322,5	33	34	15	82
323	19	30	12	61
323,5				
324	4	1	1	6
324,5		1	3	4
325	3	3	2	8

325,5				
326	1	2		3
326,5				
327	1	2		3
327,5	1			1
328	1	3	2	6
328,5	1			1
329	1	3	2	6
329,5				
330	3			3
330,5			1	1
331		1		1
331,5				
332		7	2	9
332,5				
333	1	3	2	6
333,5				
334	3	4	2	9
TOTAL	151	146	111	408

### 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 terceiro 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	Competência de outro Órgão	Tráfego de caminhões	Usuário deseja obter informações sobre o prazo da suspensão do tráfego de caminhões, devido ao congestionamento que tem causado na rodovia	Usuário informado que a restrição ao tráfego de veículos de carga está suspensa até que cessem as razões de saúde que ensejam a proibição de tráfego de veículos de carga na Ponte Presidente Costa e Silva e seus acessos
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 concessionária que tomou a liberdade de divulgar internamente para reconhecimento e incentivo aos seus colaboradores.
SOLICITAÇÃO	Praça de Pedágio	Termo - Confissão de Dívida	Usuário efetuar pagamento de Termo após o prazo de 48h, conforme estipulado pela concessionária.	Solicitações analisadas e respostas encaminhadas ao usuários.

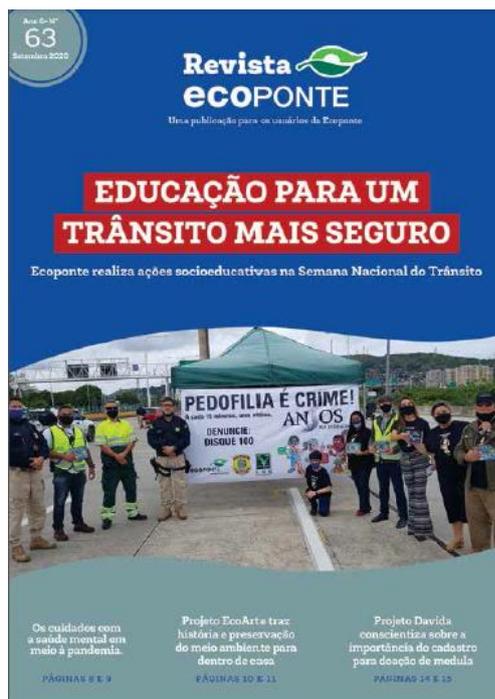
#### **4. Apresentação das Manifestações**

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 61, 62 e 63



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 julho a setembro 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, 21 de outubro de 2020,



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

**Pietro Escobar Franco**

*Ouvidor*