

Relatório Trimestral de Reclamações e Sugestões dos Usuários

**Outubro a Dezembro/2020
Ano 2020**



Concessionária Ponte Rio-Niterói S.A. - Ecoponte

Niterói, 21 de Janeiro de 2021

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.....	16
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.....	22
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 quarto trimestre do ano 2020, contemplando os meses de outubro a dezembro 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:

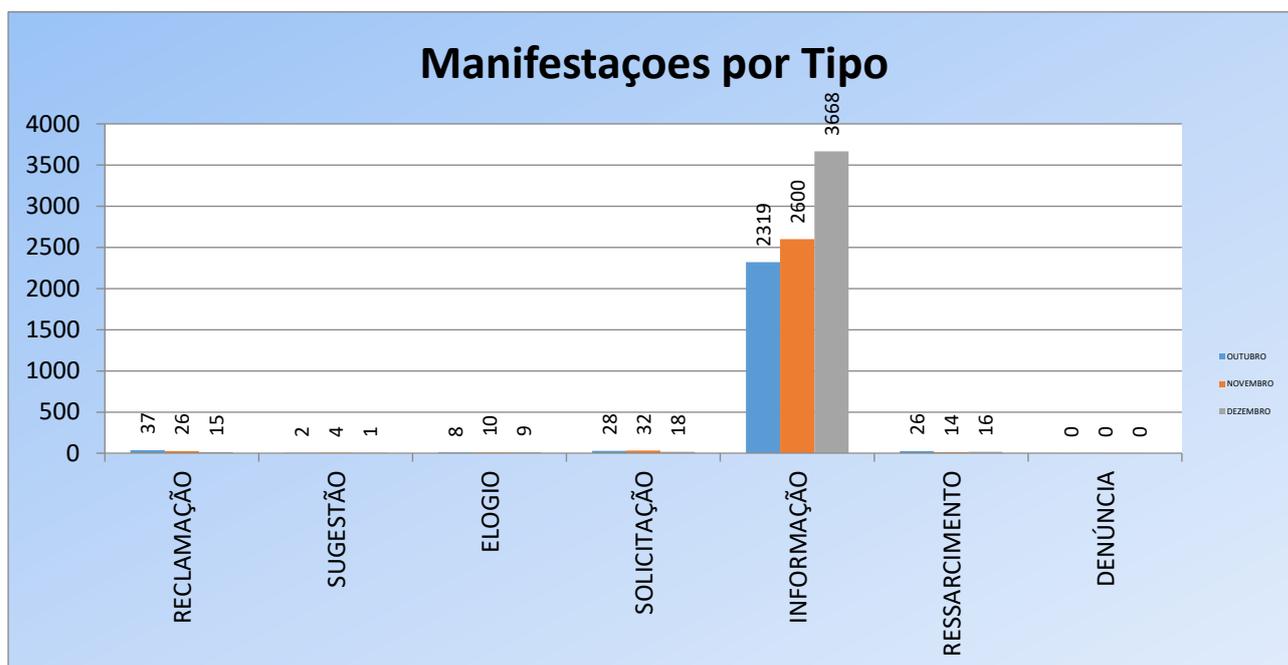
- 1) **SGR Ouvidoria** – Processos (requerem análise e tramitação para áreas com prazos de resposta)
- 2) **SGR Ouvidoria** – Atendimentos (respostas imediatas ao usuário e encerrados no final do atendimento).

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

Sistema / Mês	SGR Ouvidoria – Processos	SGR Ouvidoria – Atendimentos	TOTAL
OUTUBRO	120	2300	2420
NOVEMBRO	131	2555	2686
DEZEMBRO	96	3631	3727
TOTAL	347	8486	8833

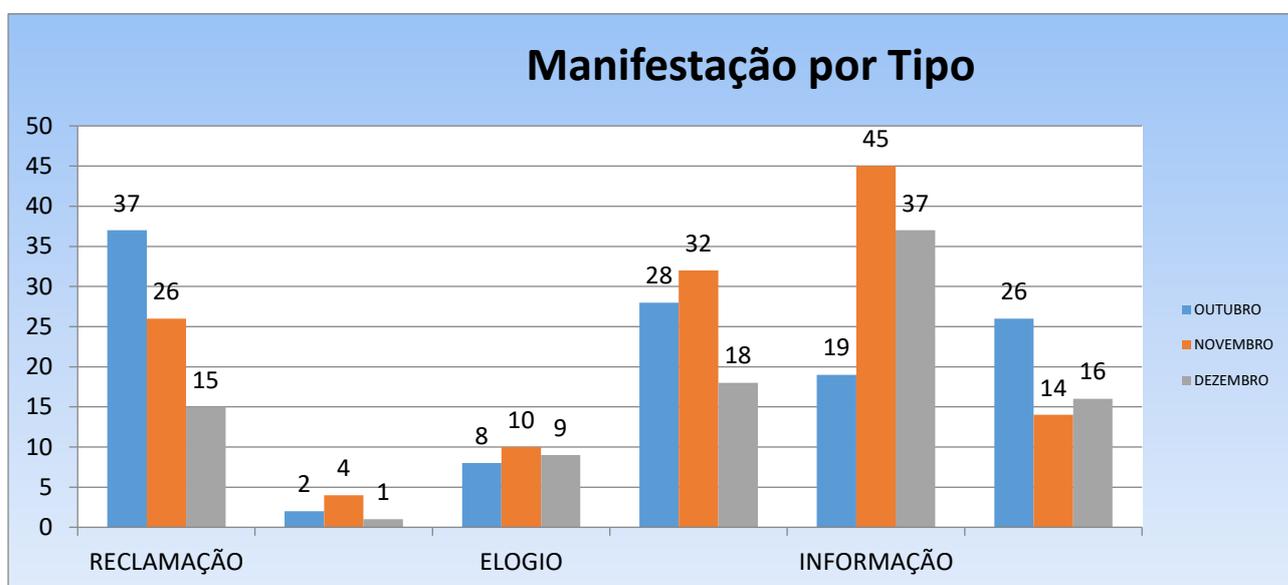
Nesse período foram registradas 8.833 (Oito mil oitocentos e trinta e três) manifestações dos usuários.

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



TIPO	Total	%
RECLAMAÇÃO	78	0,88
SUGESTÃO	7	0,08
ELOGIO	27	0,31
SOLICITAÇÃO	78	0,88
INFORMAÇÃO	8587	97,21
RESSARCIMENTO	56	0,63
DENÚNCIA		0,00
Total	8833	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 Outubro a Dezembro de 2020 estão relacionadas como segue:

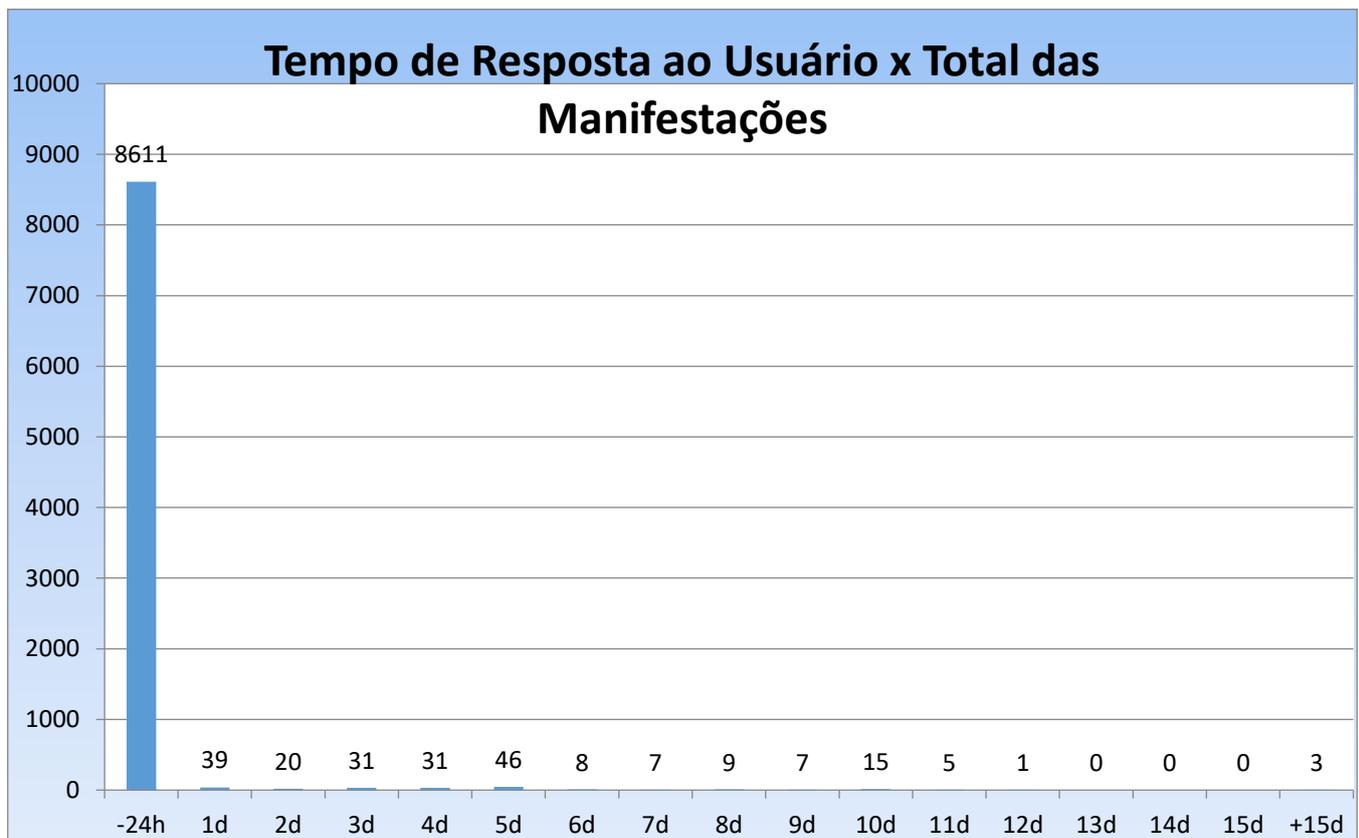
Resumo das manifestações

Manifestação Trimestral - Referente aos meses de Outubro a Dezembro 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 atendimentos imediatos e processos tramitados.

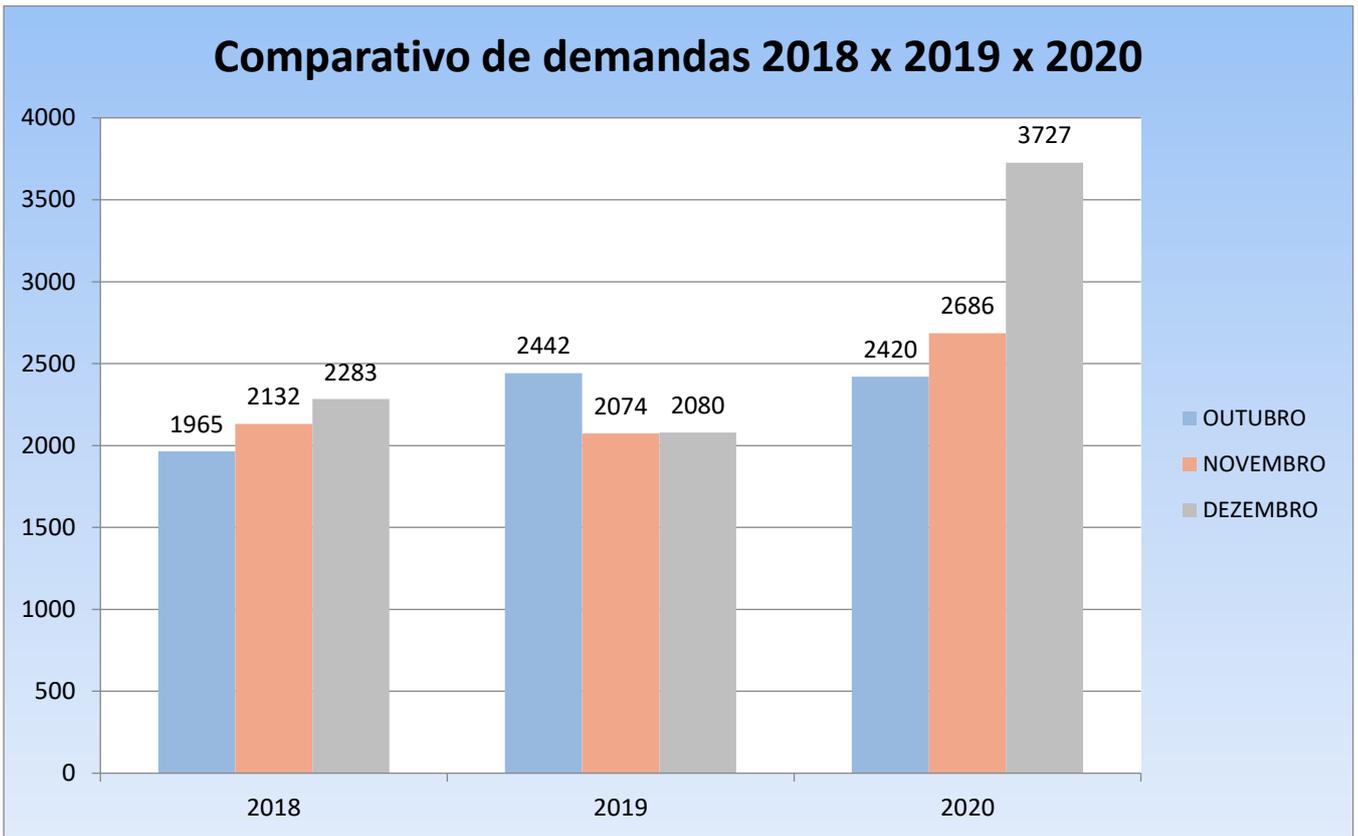


A análise gráfica demonstra que em 97,49% dos casos foram respondidos em menos de 24 horas, ou seja, solucionados de imediato aos usuários e 0,44% em até 1 dia útil, demonstrando o pronto atendimento ao usuário.

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

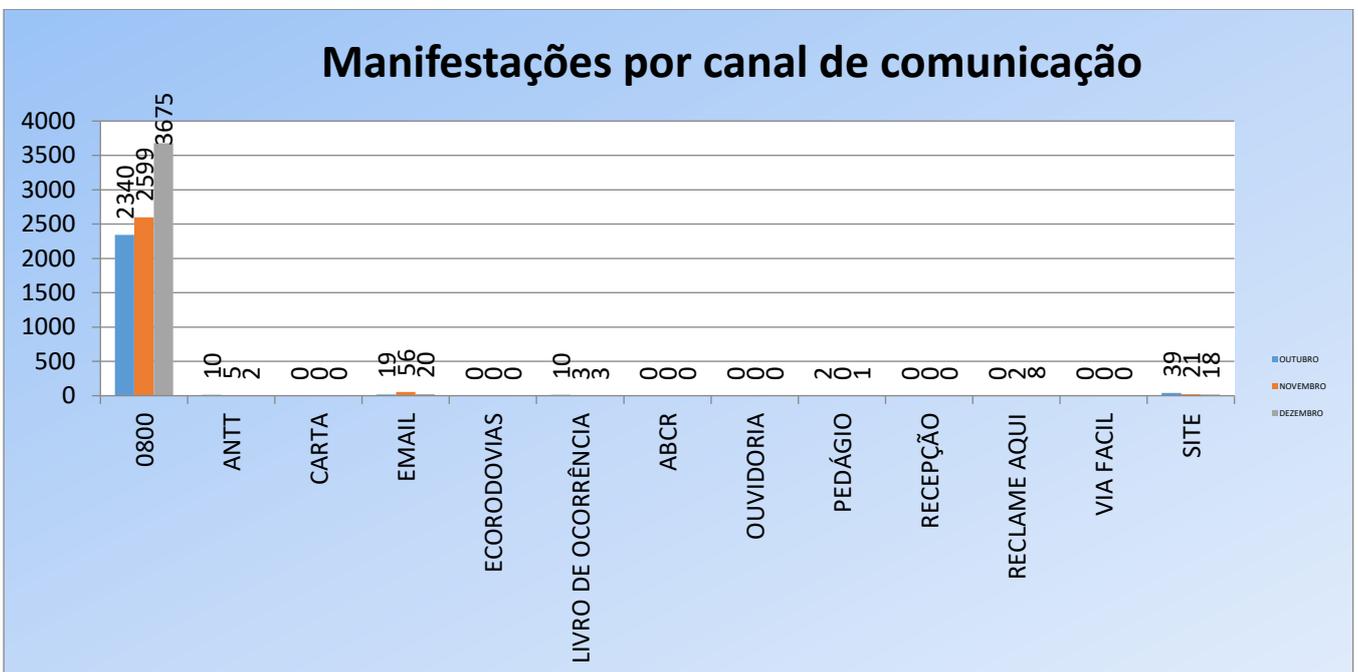
2.3. Período atual x Mesmo período em anos anteriores

A análise do gráfico abaixo demonstra que a demanda de atendimento em comparação ao mesmo período em anos anteriores tem apresentado 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 97,52% do total.

Em seguida temos o canal site com 0,88%.

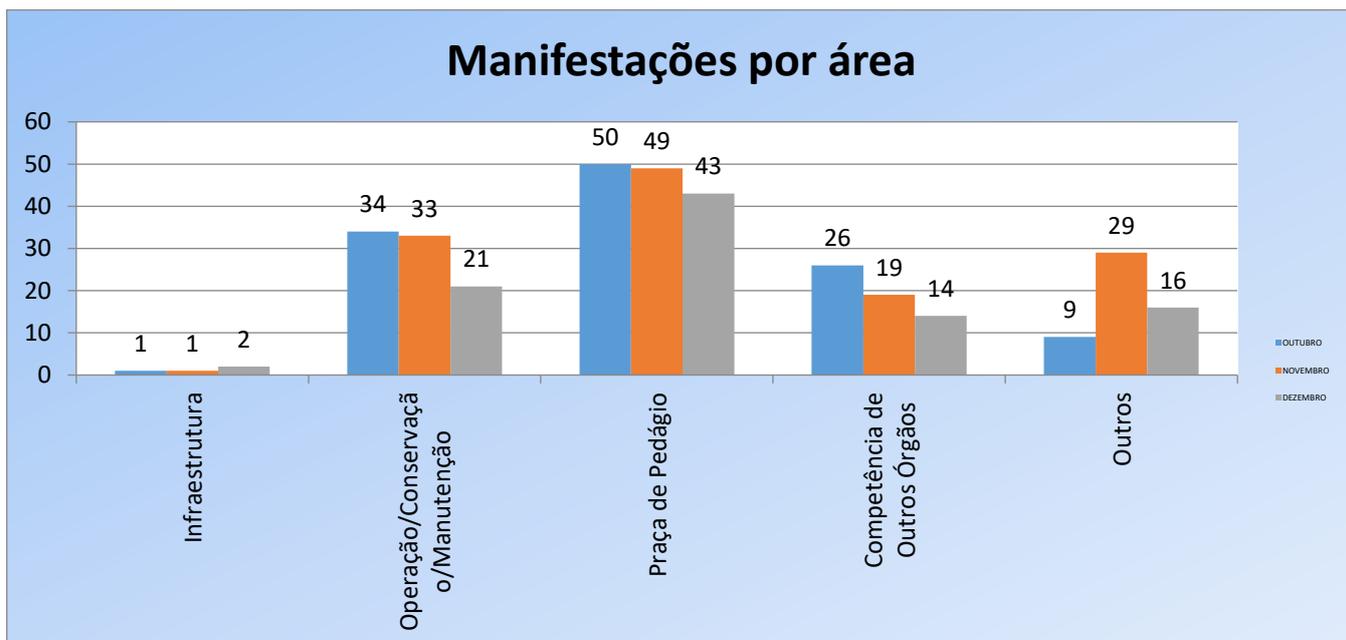
Consideramos adequada a utilização dos canais pelo usuário, demonstrando o seu conhecimento do número 0800, bem como do website da concessionária.

A tabela abaixo mostra o resumo dos canais de comunicação

Manifestações por canal de comunicação					
	OUT	NOV	DEZ	Total	%
0800	2340	2599	3675	8614	97,52
ANTT	10	5	2	17	0,19
EMAIL	19	56	20	95	1,08
LIVRO DE OCORRÊNCIA	10	3	3	16	0,18
PEDÁGIO	2		1	3	0,03
RECLAME AQUI		2	8	10	0,11
SITE	39	21	18	78	0,88
Total	2420	2686	3727	8833	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;



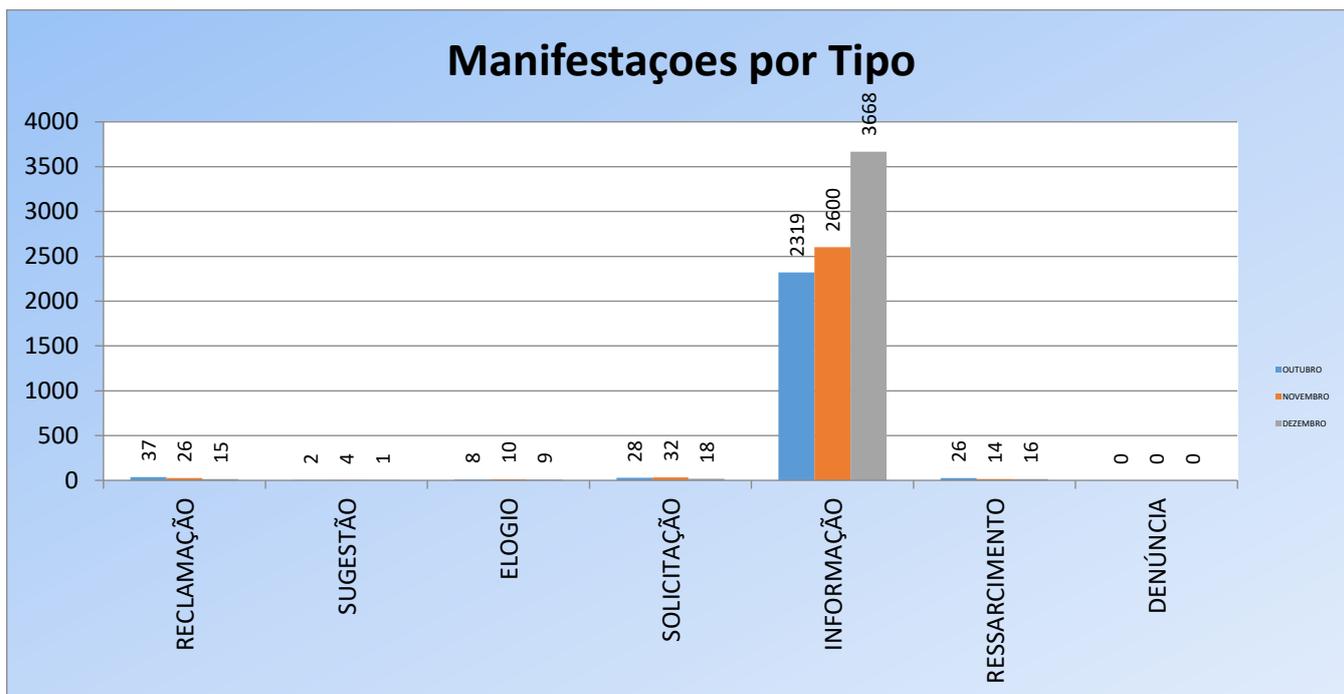
Podemos verificar que o maior número de manifestações foram feitas para Praça de Pedágio (40,92%), Operação/Conservação/Manutenção (25,36%) e Competência de Outros Órgãos (17,00%)

A tabela abaixo mostra o resumo dos áreas da concessionária:

Manifestações por área					
	OUT	NOV	DEZ	Total	%
Infraestrutura	1	1	2	4	1,15
Operação/Conservação/Manutenção	34	33	21	88	25,36
Praça de Pedágio	50	49	43	142	40,92
Competência de Outros Órgãos	26	19	14	59	17,00
Outros	9	29	16	54	15,56
Total	120	131	96	347	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.



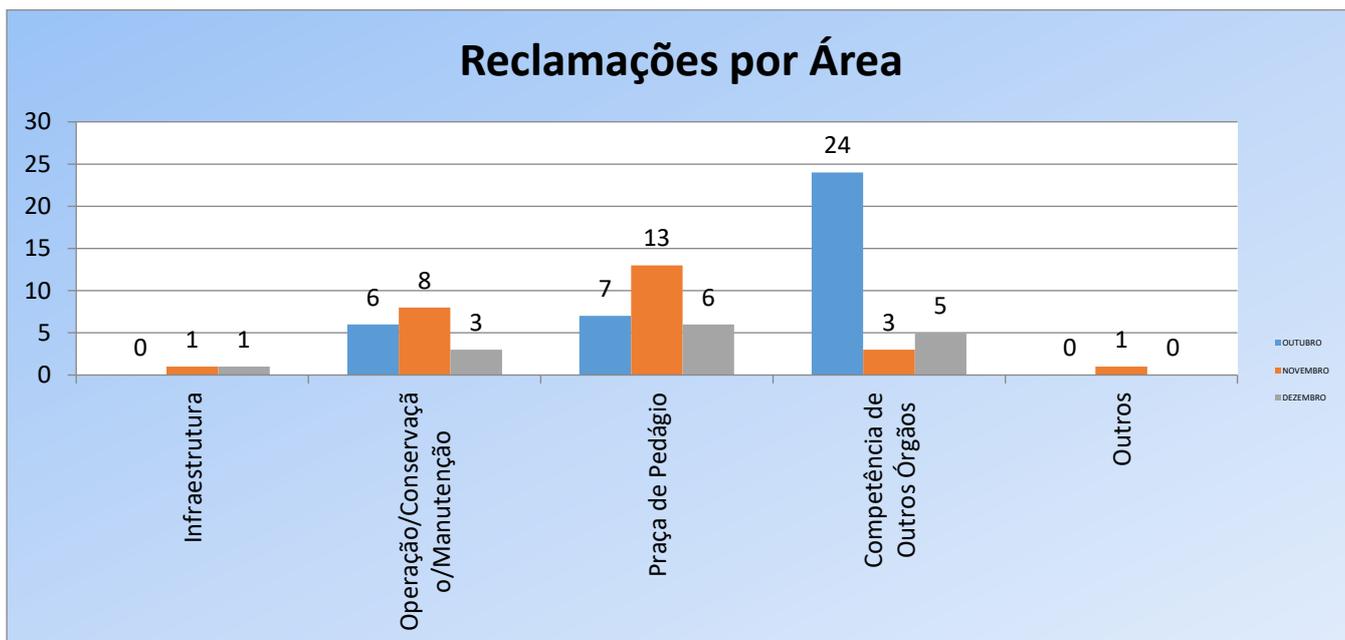
Evidenciamos o predomínio das manifestações do tipo informações (97,21%), seguido por solicitações (0,88%).

A tabela abaixo mostra o resumo das manifestações por tipo:

Manifestações por Tipo					
	OUT	NOV	DEZ	Total	%
RECLAMAÇÃO	37	26	15	78	0,88
SUGESTÃO	2	4	1	7	0,08
ELOGIO	8	10	9	27	0,31
SOLICITAÇÃO	28	32	18	78	0,88
INFORMAÇÃO	2319	2600	3668	8587	97,21
RESSARCIMENTO	26	14	16	56	0,63
DENÚNCIA					
Total	2420	2686	3727	8833	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 Competência de Outros Órgãos (41,03), seguido pelas áreas de Praça de Pedágio (33,33%) e Operação/Conservação/Manutenção (21,79%).

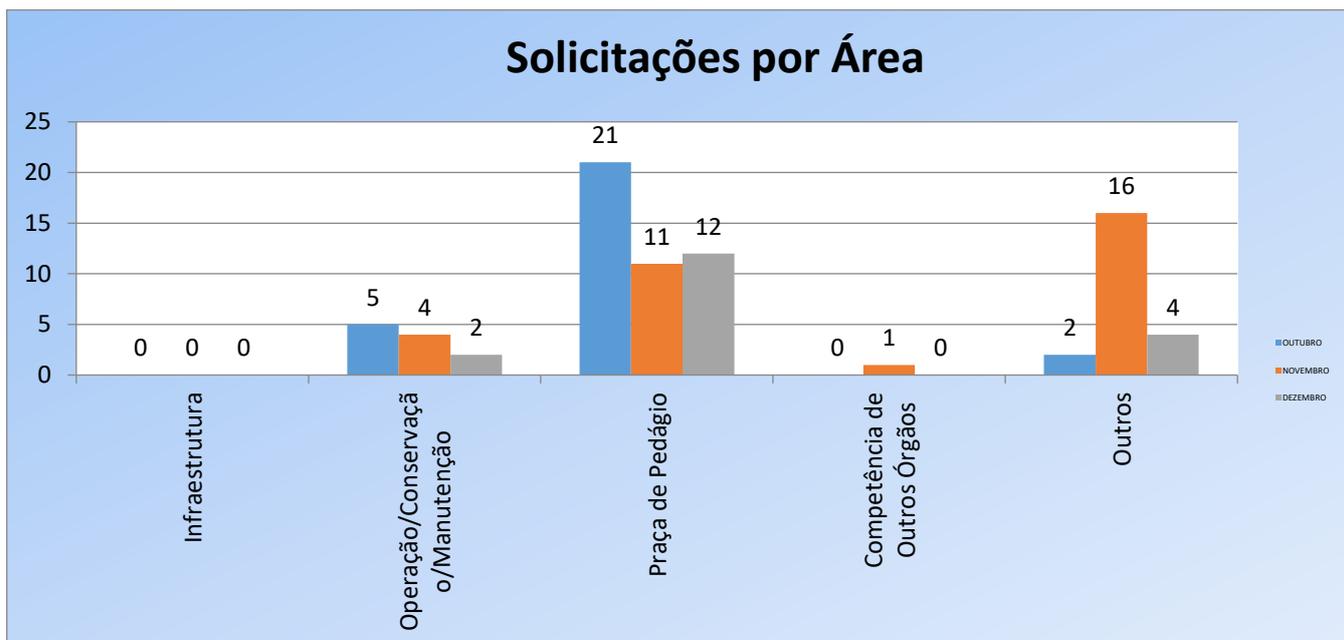
As principais reclamações referem-se ao congestionamento na rodovia devido ao número de caminhões.

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

Reclamações por Área					
	OUT	NOV	DEZ	Total	%
Infraestrutura		1	1	2	2,56
Operação/Conservação/Manutenção	6	8	3	17	21,79
Praça de Pedágio	7	13	6	26	33,33
Competência de Outros Órgãos	24	3	5	32	41,03
Outros		1		1	1,28
Total	37	26	15	78	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 (56,41%), Outros (28,21) e Operação/Conservação/Manutenção (14,10%).

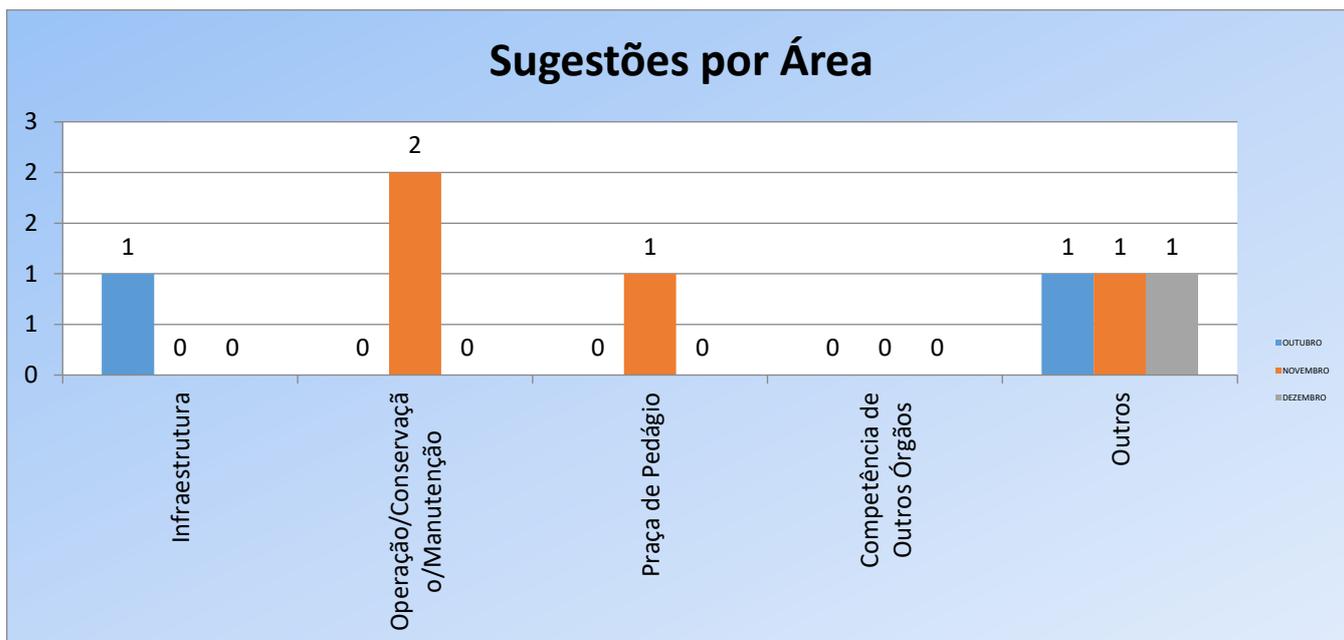
As solicitações são basicamente referente a patrocínios para eventos e/ou projetos sociais.

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

Solicitações por Área					
	OUT	NOV	DEZ	Total	%
Infraestrutura	0	0	0	0	
Operação/Conservação/Manutenção	5	4	2	11	14,10
Praça de Pedágio	21	11	12	44	56,41
Competência de Outros Órgãos		1		1	1,28
Outros	2	16	4	22	28,21
Total	28	32	18	78	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 Outros (42,86%), Operação/Conservação/Manutenção (28,57%), Praça de Pedágio e Infraestrutura ambos com (14,29%)

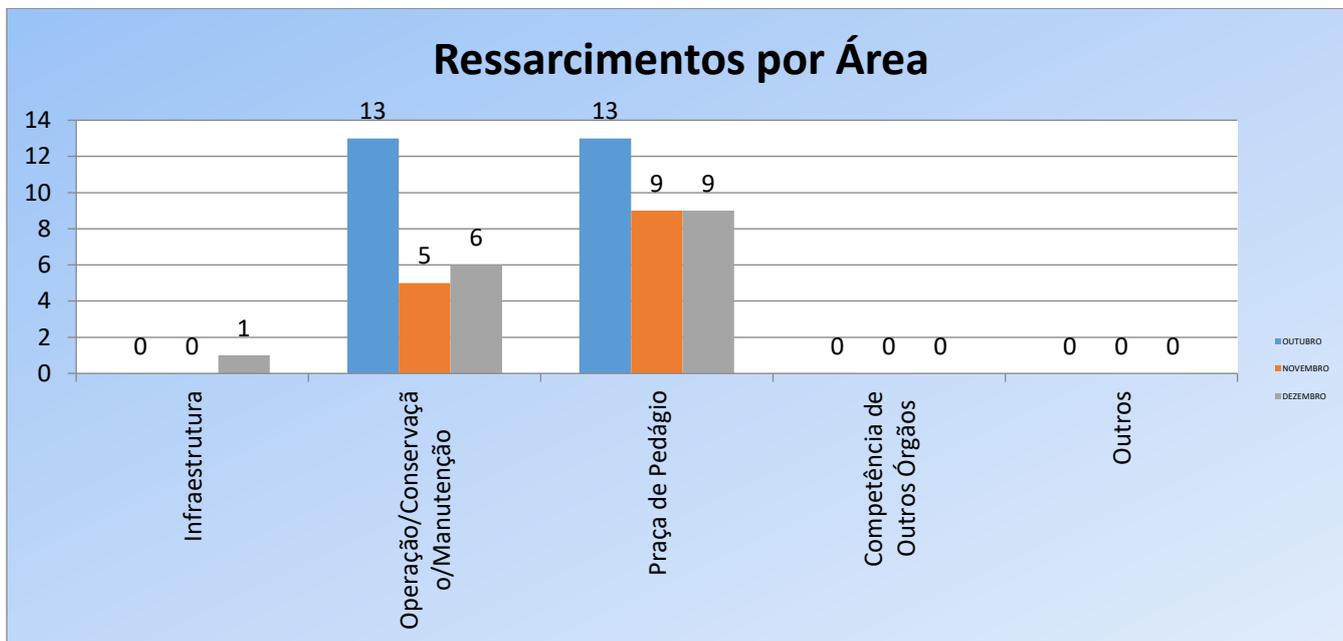
Estas sugestões foram consideradas e pontuadas para melhoria contínua dos processos da concessionária.

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

	OUT	NOV	DEZ	Total	%
Infraestrutura	1			1	14,29
Operação/Conservação/Manutenção		2		2	28,57
Praça de Pedágio		1		1	14,29
Competência de Outros Órgãos					
Outros	1	1	1	3	42,86
Total	2	4	1	7	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 (55,36%), seguido pela área de Operação/Conservação/Manutenção (42,86%).

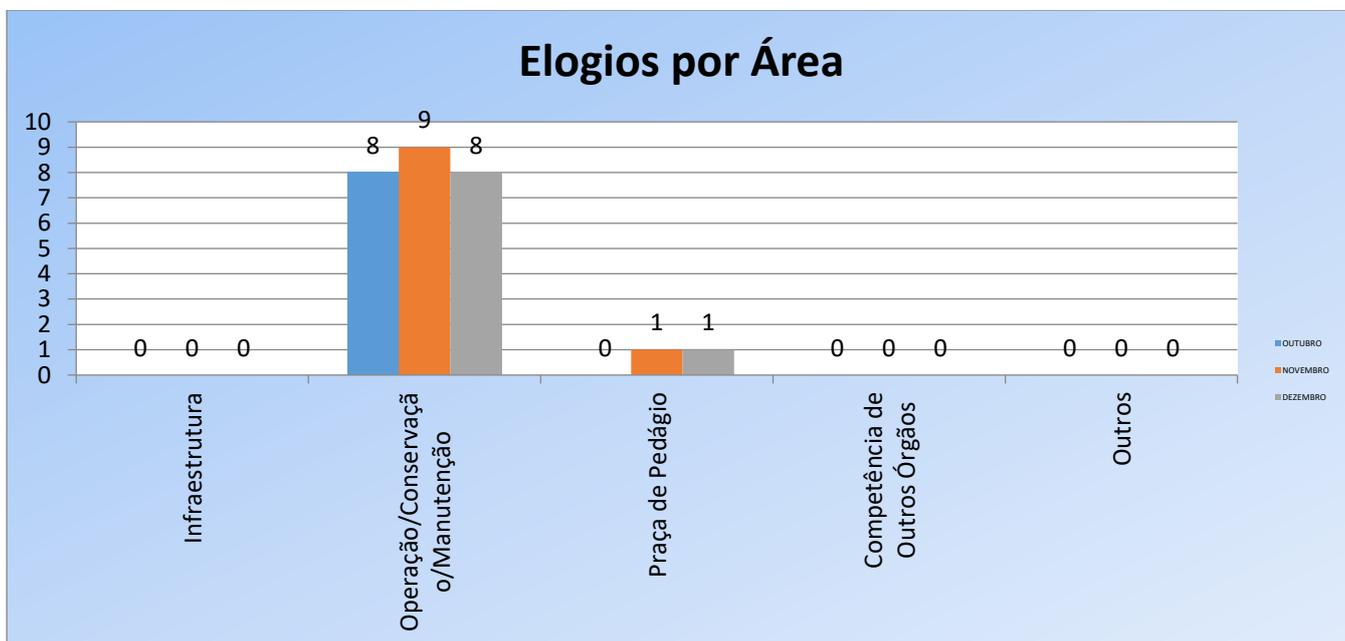
Os pedidos de ressarcimento são em grande maioria relacionados a cobrança indevida, troco errado e objeto na pista de rolamento, sendo que todos foram analisados pelos responsáveis da área e respondidos aos usuários de forma imparcial e justa, por esta Ouvidoria.

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

Ressarcimentos por Área					
	OUT	NOV	DEZ	Total	%
Infraestrutura			1	1	1,79
Operação/Conservação/Manutenção	13	5	6	24	42,86
Praça de Pedágio	13	9	9	31	55,36
Competência de Outros Órgãos					
Outros					
Total	26	14	16	56	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 (92,59%), seguido pela área de Praça de Pedágio (7,41%).

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

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

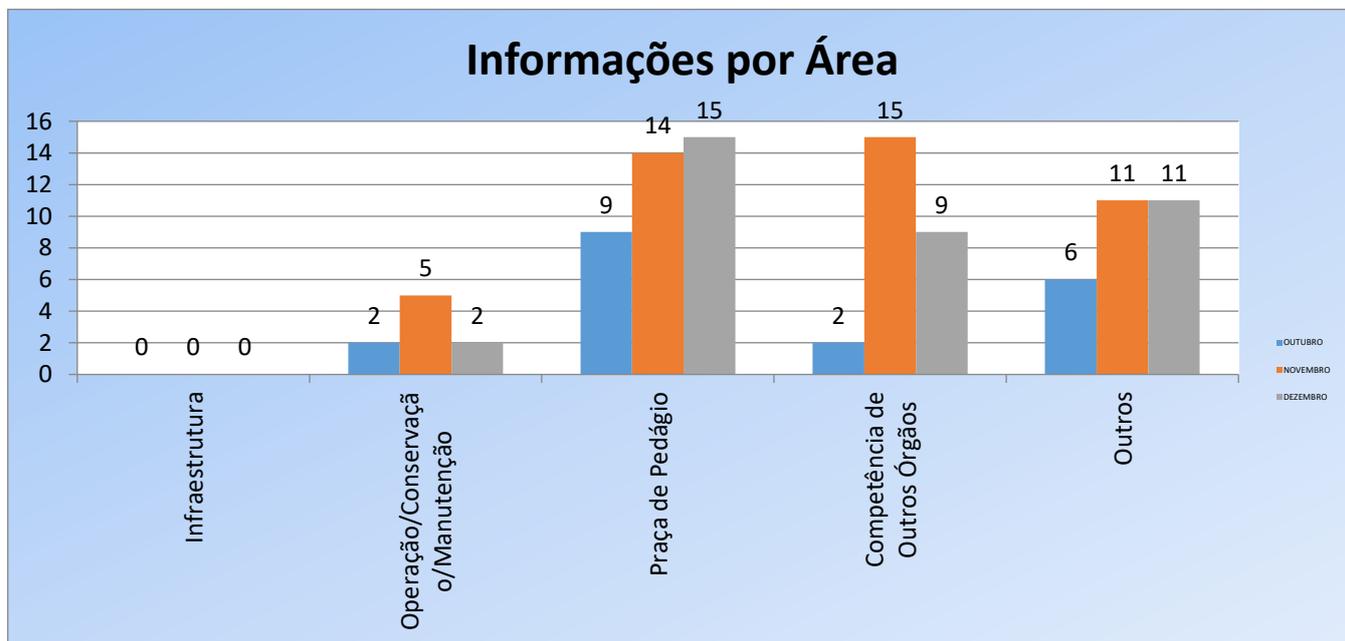
Elogios por Área					
	OUT	NOV	DEZ	Total	%
Infraestrutura					
Operação/Conservação/Manutenção	8	9	8	25	92,59
Praça de Pedágio		1	1	2	7,41
Competência de Outros Órgãos					
Outros					
Total	8	10	9	27	100,00

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 (37,62%), Outros (27,72%), seguida por Competência de Outros órgãos (45,74%),

As principais informações referem-se a dúvidas relacionadas a suspensão da restrição de tráfego de caminhões no período da pandemia e a ausência de cobrança nas faturas referente a passagens pela pista automática.

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

Informações por Área					
	OUT	NOV	DEZ	Total	%
Infraestrutura					
Operação/Conservação/Manutenção	2	5	2	9	8,91
Praça de Pedágio	9	14	15	38	37,62
Competência de Outros Órgãos	2	15	9	26	25,74
Outros	6	11	11	28	27,72
Total	19	45	37	101	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	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL
Iluminação	0	1	0	1
Pavimento	0	0	1	1
Total Geral	0	1	1	2

- Operação/Conservação/Manutenção

MOTIVO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL
Atendimento ao usuário	0	1	0	1
Colaborador - SAU Mecânico	0	0	2	2
Congestionamento/Interdição de	3	6	1	10
Objeto na pista de rolamento	1	0	0	1
Socorro mecânico	2	1	0	3
Total Geral	6	8	3	17

- Praça de Pedágio

MOTIVO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL
cabine/via inoperante	0	1	0	1
Cédula com defeito	1	0	0	1
Colaborador - Aux. de Pista	1	2	0	3
Colaborador - Cabine	2	5	2	9
Colaborador - Papa-filas	1	1	0	2
DFE - Recibo de Pedágio	0	1	0	1
Outros de Praça de Pedágio	0	1	1	2
Sistema automático de cobrança	2	2	3	7
Total Geral	7	13	6	26

- Competência de outros órgãos

MOTIVO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL
Ambulantes	1	0	0	1
Fiscalização/Controle de veloc	19	1	0	20
Outros de Comp. Outros órgãos	0	1	0	1
Polícia Rodoviária Federal	4	1	0	5
Radar	0	0	5	5
Total Geral	24	3	5	32

- Outros

MOTIVO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL
Outros para outros assuntos	0	1	0	1
Total Geral	0	1	0	1

2.15. Sugestões

- Infraestrutura

Motivo	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL
Edificações e Instalações Oper	1	0	0	1
Total Geral	1	0	0	1

- Operação/Conservação/Manutenção

Motivo	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL
Congestionamento/Interdição de	0	1	0	1
Sinalização	0	1	0	1
Total Geral	0	2	0	2

- Praça de Pedágio

Motivo	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL
Sistema automático de cobrança	0	1	0	1
Total Geral	0	1	0	1

- Competência de outros órgãos

Não tivemos sugestões para esta área neste trimestre.

- Outros

MOTIVO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL
Outros para outros assuntos	0	1	0	1
Site	1	0	1	2
Total Geral	1	1	1	3

2.16. Solicitações

- Infraestrutura

Não tivemos solicitações para esta área neste trimestre.

- Operação/Conservação/Manutenção

MOTIVO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL
Declarações	2	1	2	5
Imagens	3	2	0	5
Sistema de comunicação de emer	0	1	0	1
Total Geral	5	4	2	11

- Praça de Pedágio

MOTIVO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL
Cobrança indevida/falta de cob	5	4	5	14
DFE - Recibo de Pedágio	5	3	1	9
Imagens	1	0	1	2
Outras formas de pagamento	4	3	2	9
Outros de Praça de Pedágio	1	1	0	2
Termo - Confissão de Dívida	5	0	3	8
Total Geral	21	11	12	44

- Competência de outros órgãos

MOTIVO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL
Outros de Comp. Outros órgãos	0	1	0	1
Total Geral	0	1	0	1

- Outros

MOTIVO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL
Outros para outros assuntos	1	0	0	1
Patrocínio	1	16	4	21
Total Geral	2	16	4	22

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.

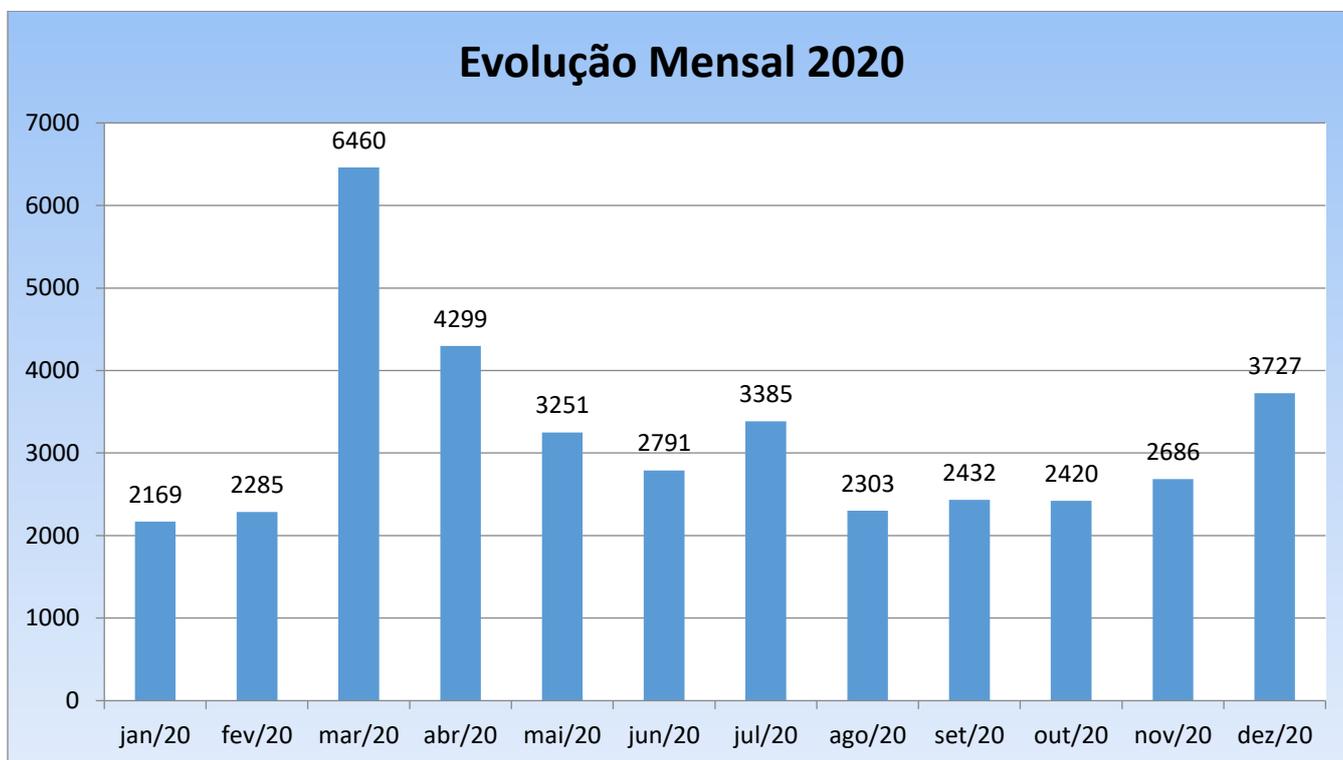
Abaixo segue tabela referencial de localização de atendimentos:

KM	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	Total
	69	80	44	193
321	1	0	3	4
321,5	0	0	0	0
322	17	17	20	54

322,5	17	13	15	45
323	0	7	1	8
323,5	0	0	0	0
324	1	0	1	2
324,5	2	0	0	2
325	3	1	0	4
325,5	0	1	0	1
326	0	0	0	0
326,5	0	0	0	0
327	0	0	0	0
327,5	3	1	3	7
328	0	0	0	0
328,5	0	3	3	6
329	0	1	0	1
329,5	0	2	0	2
330	1	0	1	2
330,5	0	1	0	1
331	0	0	0	0
331,5	0	0	0	0
332	2	0	0	2
332,5	0	1	2	3
333	0	0	0	0
333,5	2	1	3	6
334	2	2	0	4
TOTAL	120	131	96	347

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 quarto 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	Praça de Pedágio	Cobrança Indevida e Troco errado	Usuário solicita ressarcimento devido duplicidade de cobrança na pista automática e troco errado recebidos na Praça de Pedágio.	Os pedidos de ressarcimento foram analisados de forma criteriosa, levando em consideração os relatórios internos. 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	Outros	Patrocínio	Usuario solicita patrocínio para evento e/ou Projetos sociais.	Informado que, a destinação dos recursos já foi definida para o próximo exercício fiscal.

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 Ecofonte número 64, 65 e 66



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 outubro a dezembro 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 janeiro de 2021,



Concessionária Ponte Rio-Niterói S/A – Ecoponte

Silvio Antônio de Souza

Ouvidor