

Relatório Trimestral de Reclamações e Sugestões dos Usuários

**Janeiro a março/2021
Ano 2021**



Concessionária Ponte Rio-Niterói S.A. - Ecoponte

Niterói, 14 de abril 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.....	15
2.12.	Denúncias por Área.....	16
2.13.	Informações por Área.....	16
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 primeiro trimestre do ano 2021, contemplando os meses de janeiro a março de 2021.

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:

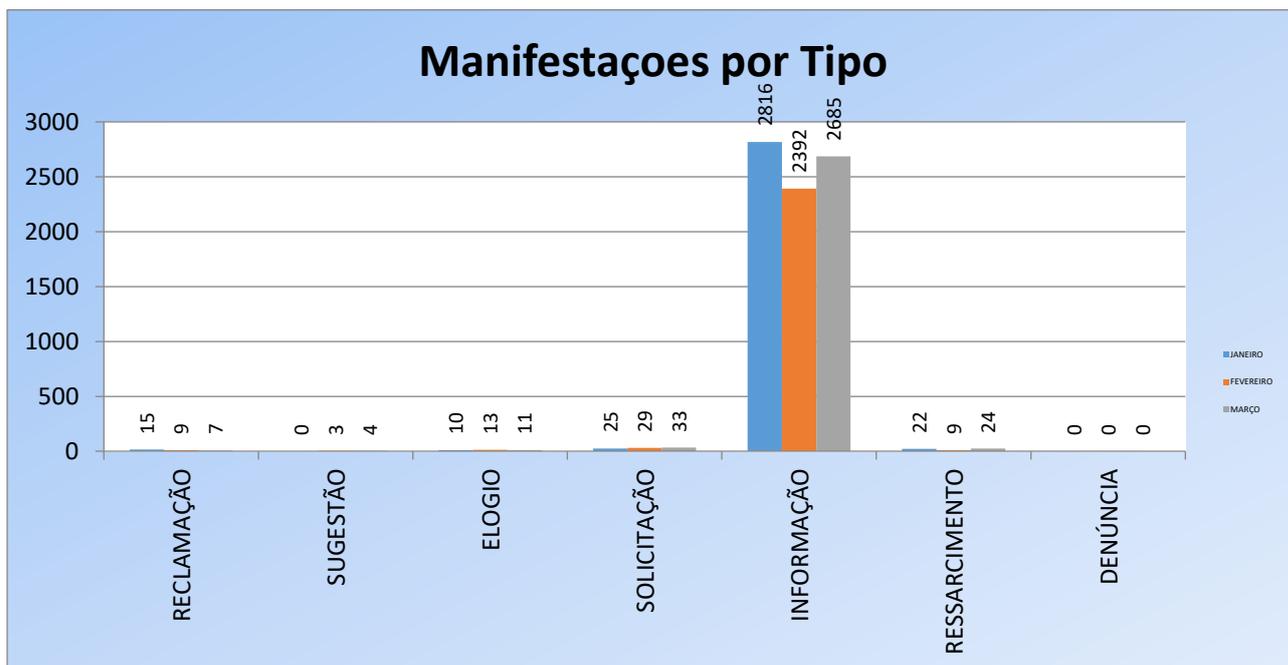
- 1) **SGR Ouvidoria** – Processos (requerem análise e tramitação para áreas com prazos de resposta)
- 2) **SGR Ouvidoria** – Atendimentos (respostas imediatas ao usuário e encerrados no final do atendimento).

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
JANEIRO	129	2759	2888
FEVEREIRO	103	2352	2455
MARÇO	123	2641	2764
TOTAL	355	7752	8107

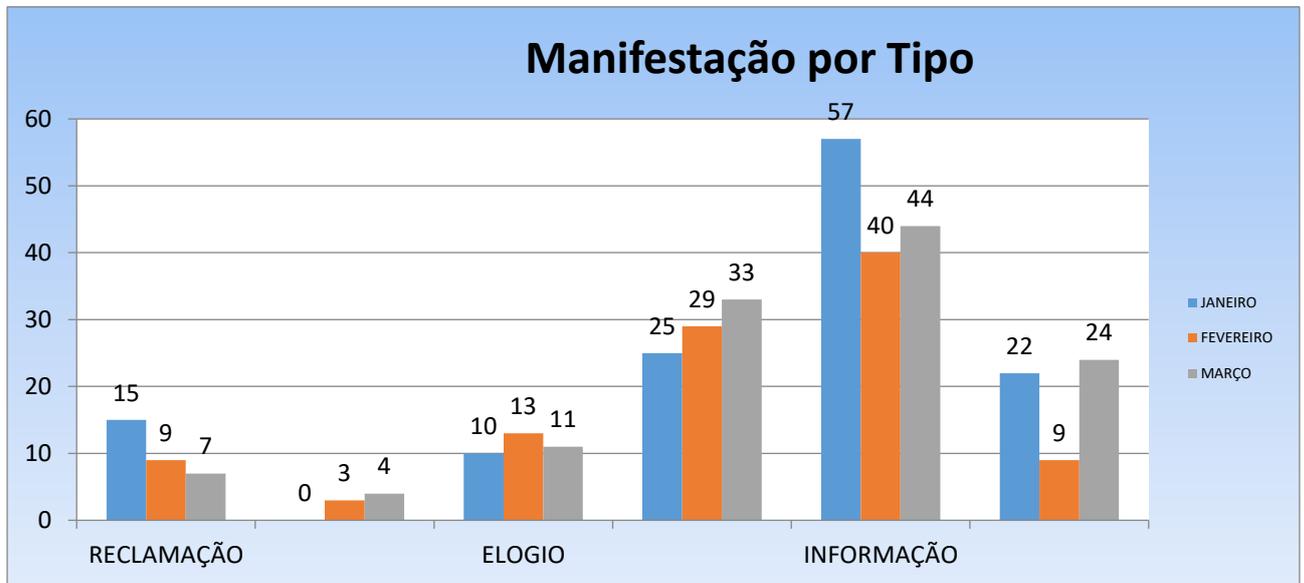
Nesse período foram registradas 8.107 (Oito mil cento e sete) manifestações dos usuários.

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



TIPO	Total	%
RECLAMAÇÃO	31	0,38
SUGESTÃO	7	0,09
ELOGIO	34	0,42
SOLICITAÇÃO	87	1,07
INFORMAÇÃO	7893	97,36
RESSARCIMENTO	55	0,68
DENÚNCIA		
Total	8107	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, 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 Janeiro a Março de 2021 estão relacionadas como segue:

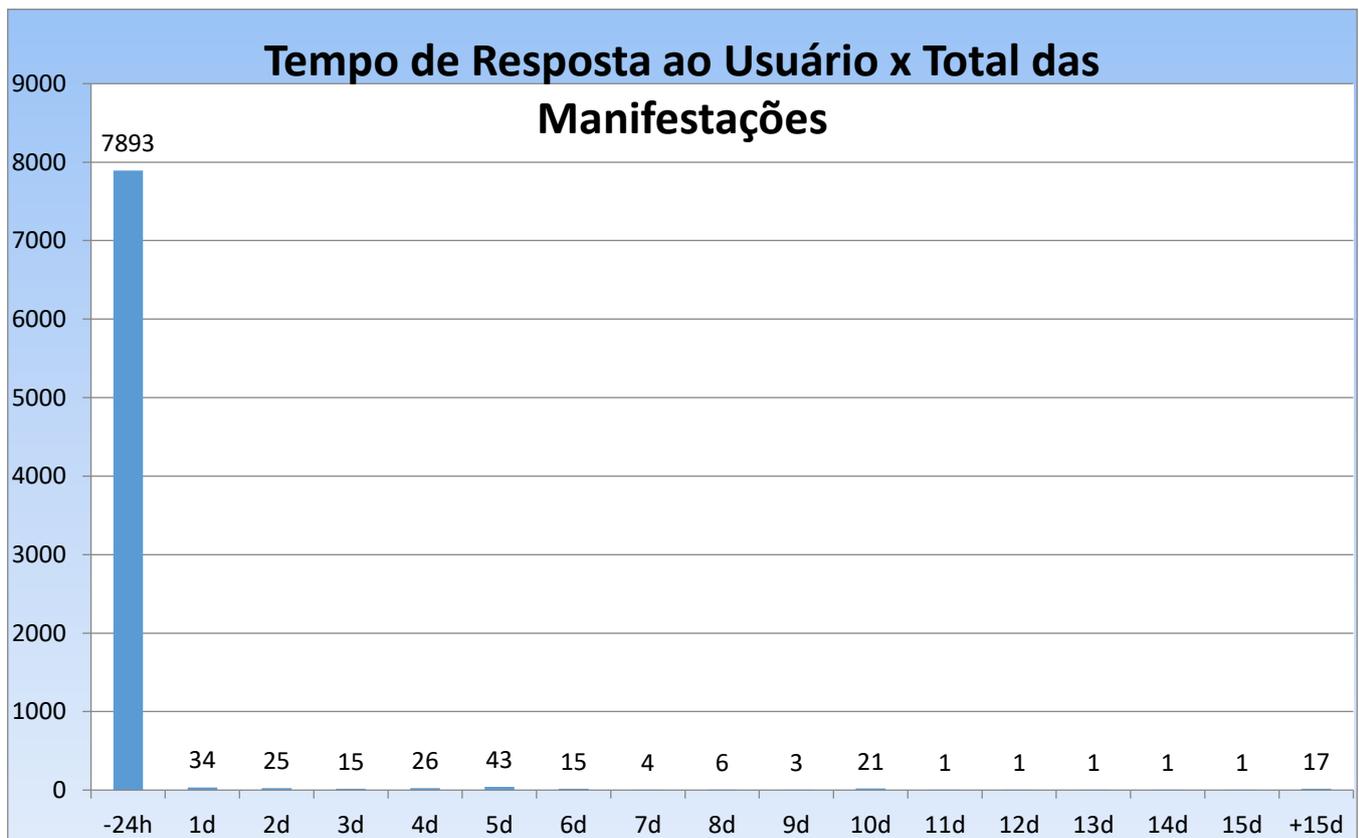
Resumo das manifestações

Manifestação Trimestral - Referente aos meses de Janeiro a Março de 202

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.



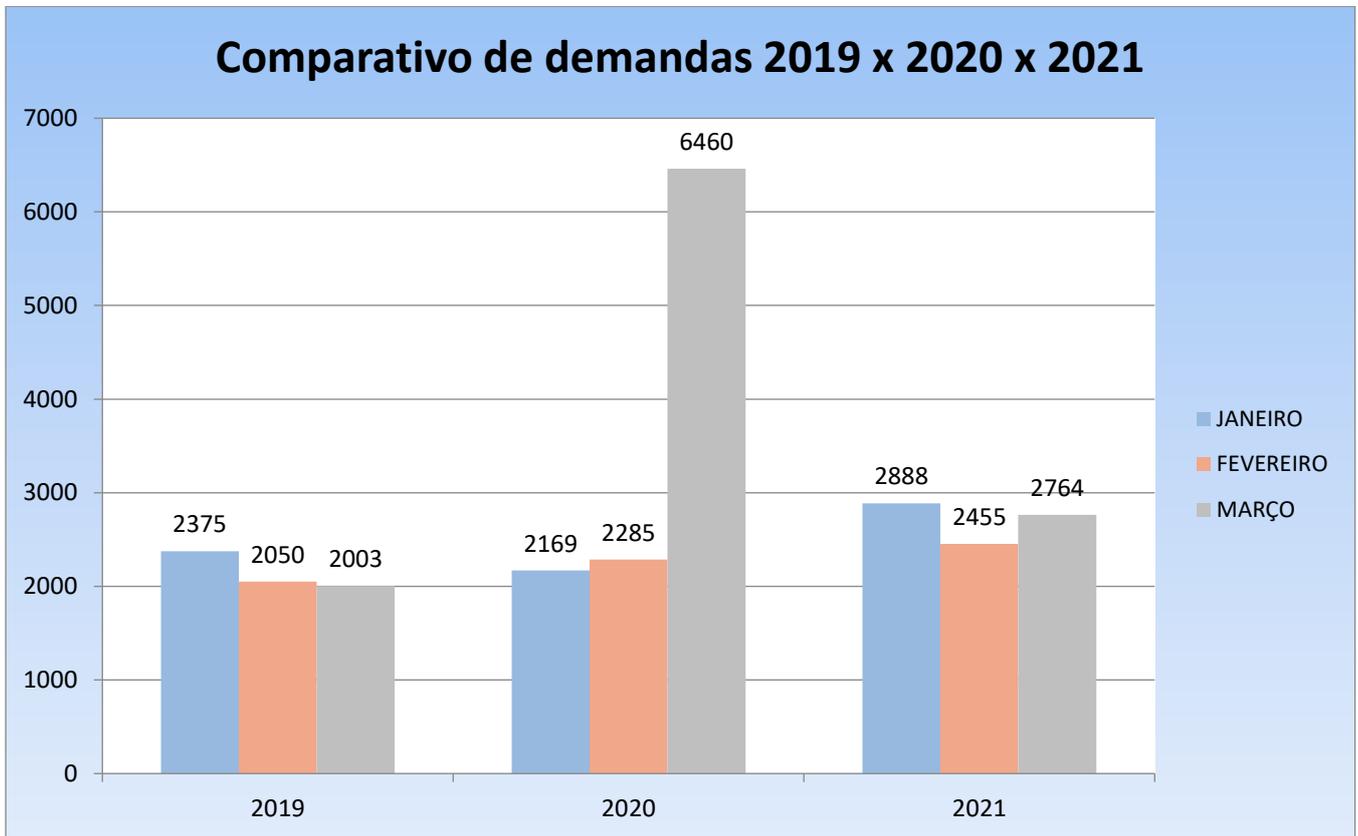
A análise gráfica demonstra que em 97,36% dos casos foram respondidos em menos de 24 horas, ou seja, solucionados de imediato aos usuários e 0,42% em até 1 dia útil, demonstrando o pronto atendimento ao usuário.

Também verificamos que 99,53% 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

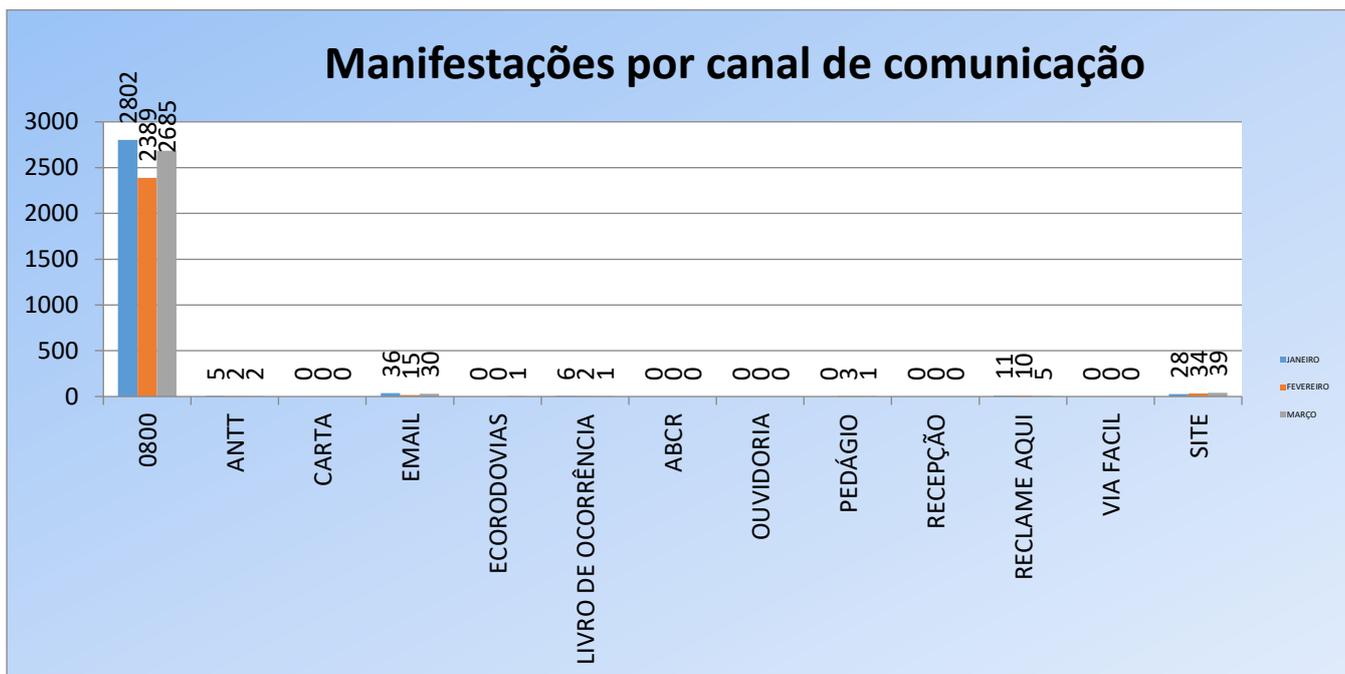
A análise do gráfico abaixo demonstra que a demanda de atendimento em comparação ao mesmo período em anos anteriores tem apresentado estabilidade, contudo devido a Pandemia da Covid-19, no mês de março de 2020, tivemos um aumento nas

manifestações do tipo informação, onde os usuários questionaram se era permitido passar pela rodovia.



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 97,15% do total.

Em seguida temos o canal site com 1,25%.

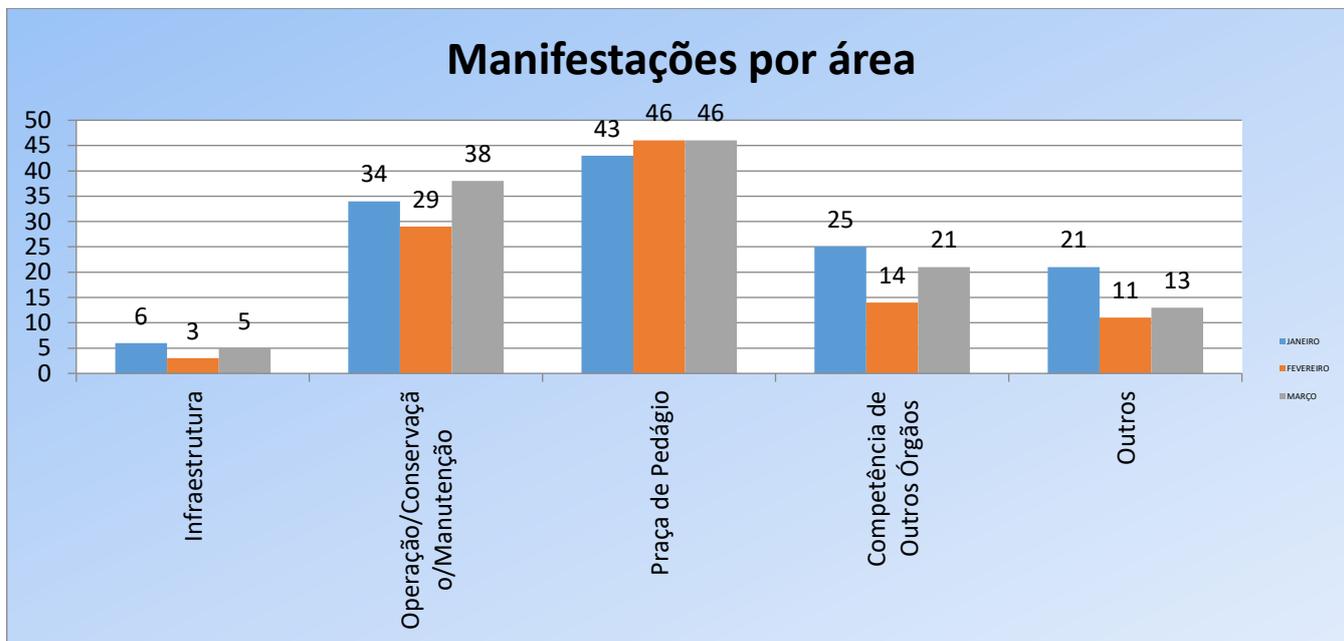
Consideramos adequada a utilização dos canais pelo usuário, demonstrando o seu conhecimento do número 0800, bem como do website da concessionária.

A tabela abaixo mostra o resumo dos canais de comunicação

Manifestações por canal de comunicação					
	JAN	FEV	MAR	Total	%
0800	2802	2389	2685	7876	97,15
ANTT	5	2	2	9	0,11
EMAIL	36	15	30	81	1,00
ECORODOVIAS	0	0	1	1	0,01
LIVRO DE OCORRÊNCIA	6	2	1	9	0,11
PEDÁGIO	0	3	1	4	0,05
RECLAME AQUI	11	10	5	26	0,32
SITE	28	34	39	101	1,25
Total	2888	2455	2764	8107	100,00

2.5. Manifestações por Área

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



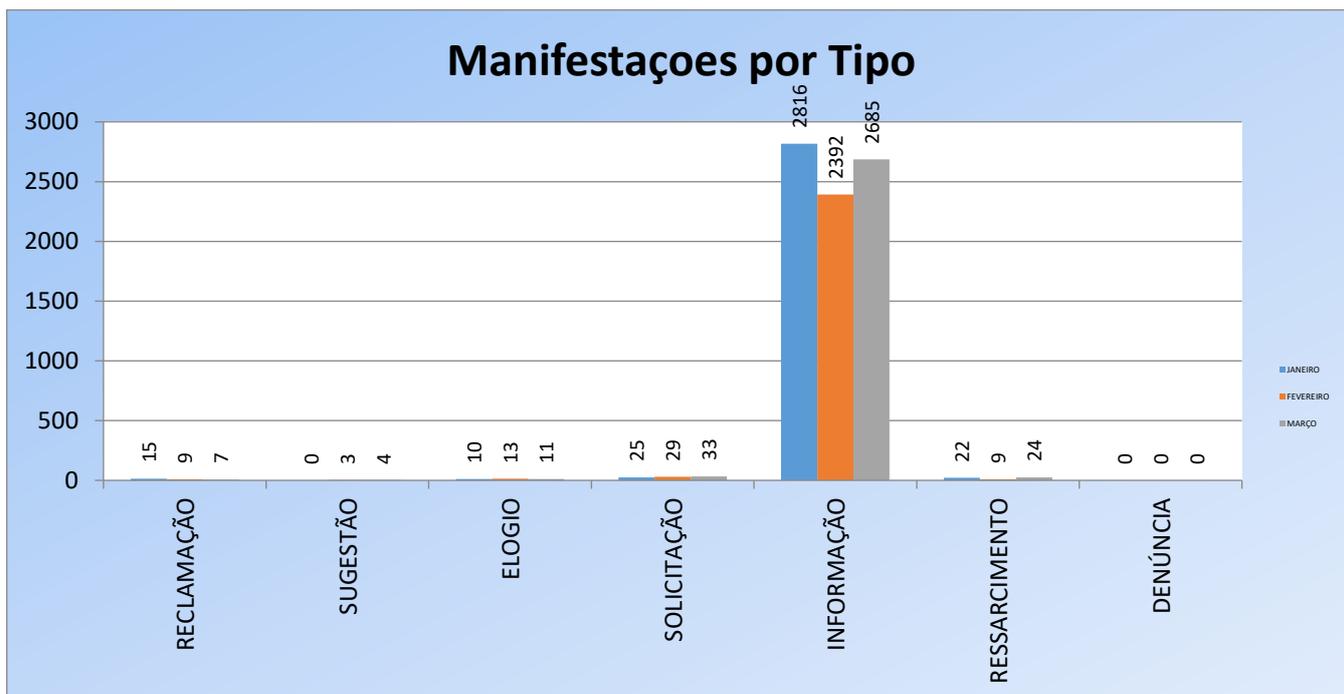
Podemos verificar que o maior número de manifestações foram feitas para Praça de Pedágio (38,03%), Operação/Conservação/Manutenção (28,45%) e Competência de Outros Órgãos (16,90%)

A tabela abaixo mostra o resumo dos áreas da concessionária:

Manifestações por área					
	JAN	FEV	MAR	Total	%
Infraestrutura	6	3	5	14	3,94
Operação/Conservação/Manutenção	34	29	38	101	28,45
Praça de Pedágio	43	46	46	135	38,03
Competência de Outros Órgãos	25	14	21	60	16,90
Outros	21	11	13	45	12,68
Total	129	103	123	355	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.



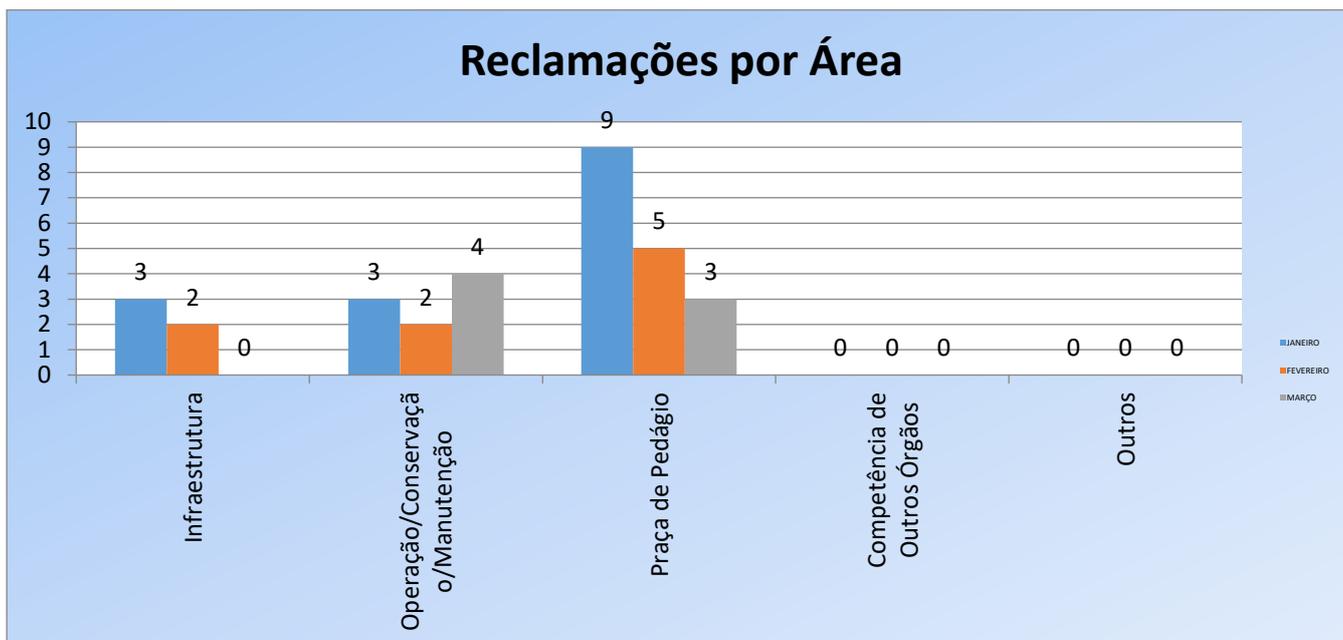
Evidenciamos o predomínio das manifestações do tipo informações (97,36%), seguido por solicitações (1,07%).

A tabela abaixo mostra o resumo das manifestações por tipo:

Manifestações por Tipo					
	JAN	FEV	MAR	Total	%
RECLAMAÇÃO	15	9	7	31	0,38
SUGESTÃO	0	3	4	7	0,09
ELOGIO	10	13	11	34	0,42
SOLICITAÇÃO	25	29	33	87	1,07
INFORMAÇÃO	2816	2392	2685	7893	97,36
RESSARCIMENTO	22	9	24	55	0,68
DENÚNCIA	0	0	0	0	0
Total	2888	2455	2764	8107	100,00

2.7. Reclamações por Área

O gráfico a seguir demonstra a distribuição das reclamações dos usuários pelas áreas da concessionária dos processos tramitados;



Conforme análise do gráfico, as reclamações tiveram como área predominante a de Praça de Pedágio (48,39%), seguido pelas áreas de Operação/Conservação/Manutenção (32,26%) e Competência de Outros Órgãos (9,68%).

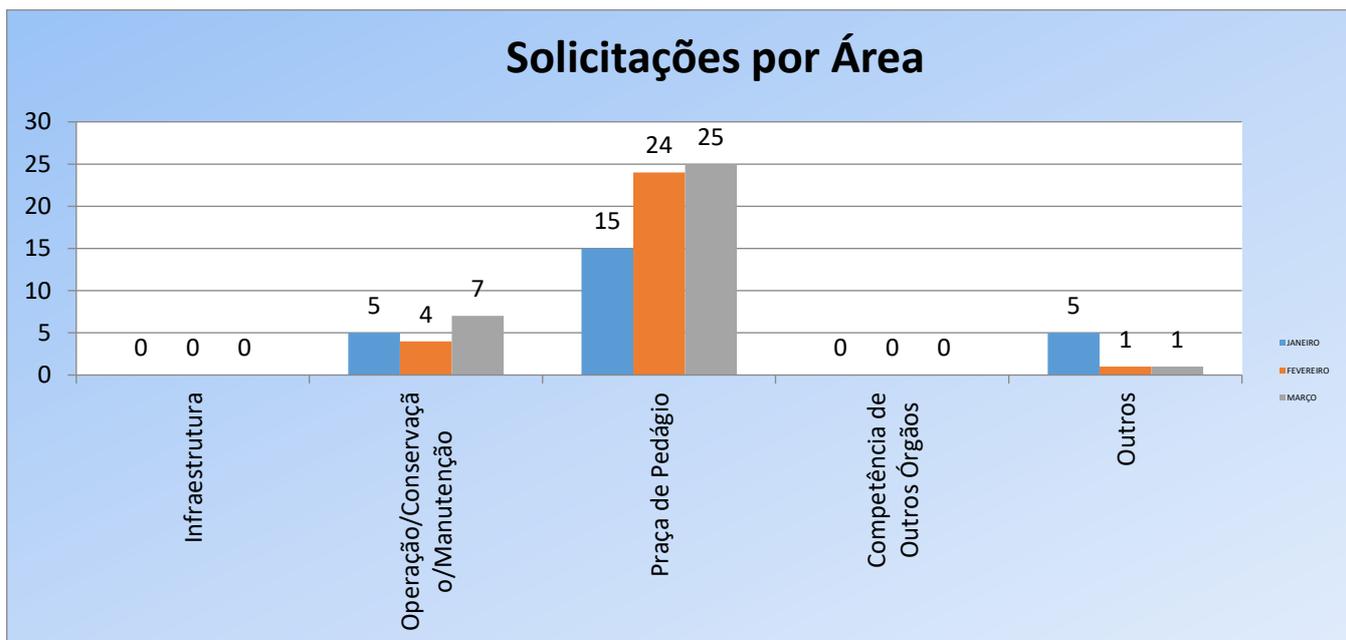
As principais reclamações referem-se ao atendimento prestados pelos colaboradores da Praça de pedágio.

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

Reclamações por Área					
	JAN	FEV	MAR	Total	%
Infraestrutura	3	2	0	5	6,45
Operação/Conservação/Manutenção	3	2	4	9	32,26
Praça de Pedágio	9	5	3	17	48,39
Competência de Outros Órgãos	0	0	0	0	9,68
Outros	0	0	0	0	3,23
Total	15	9	7	31	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 (73,56%) e Operação/Conservação/Manutenção (18,39%).

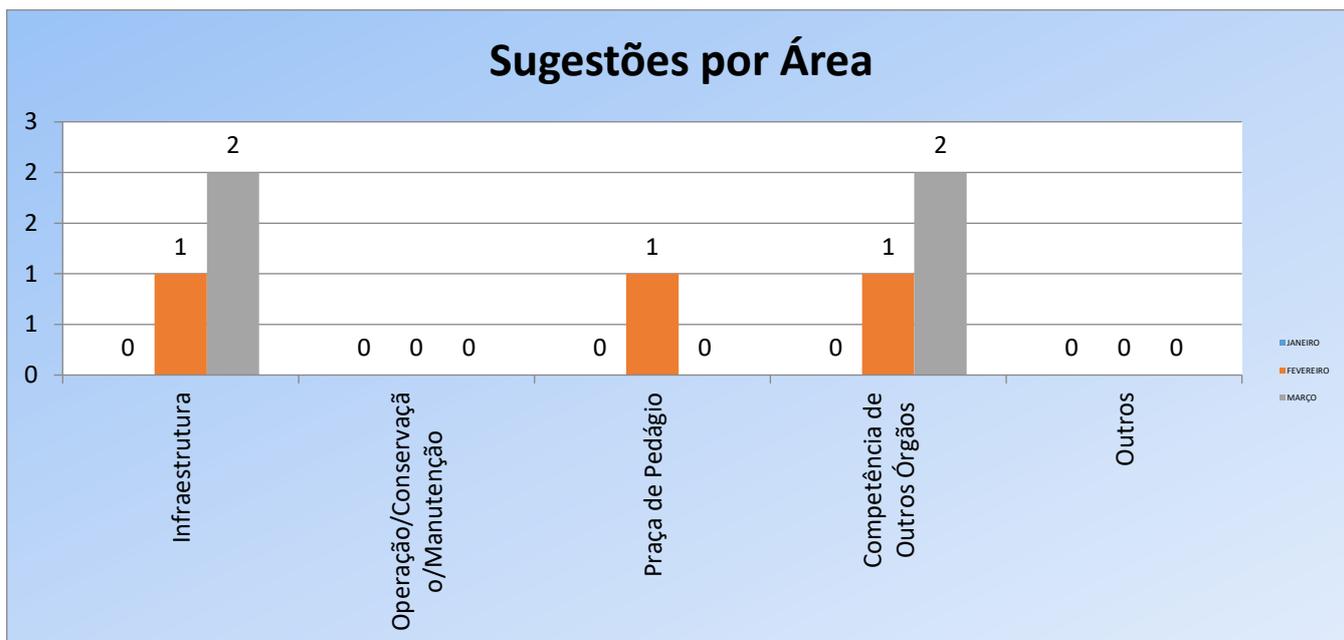
As solicitações são basicamente referente a cobrança indevida/falta de cobrança, pois as passagens pela pista automática não constavam na fatura.

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

Solicitações por Área					
	JAN	FEV	MAR	Total	%
Infraestrutura	0	0	0	0	0
Operação/Conservação/Manutenção	5	4	7	16	18,39
Praça de Pedágio	15	24	25	64	73,56
Competência de Outros Órgãos	0	0	0	0	0
Outros	5	1	1	7	8,05
Total	25	29	33	87	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, Infraestrutura e Competência de Outros Órgãos, ambos com (42,86%)

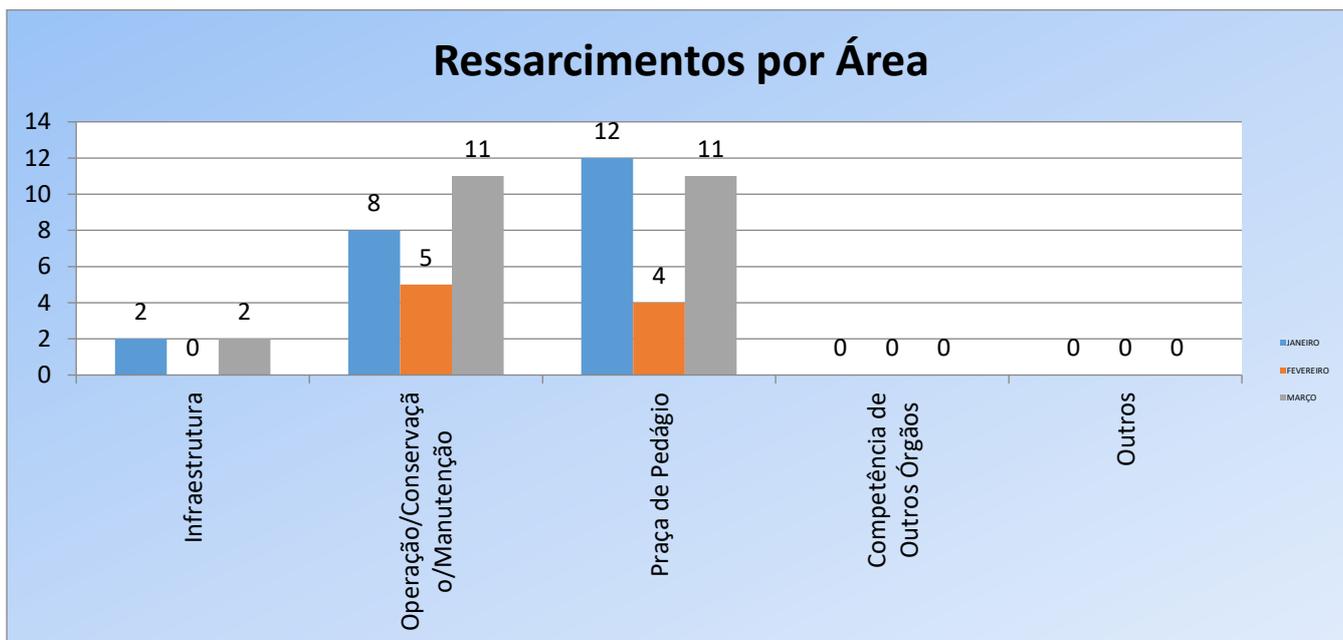
Estas sugestões foram consideradas e pontuadas para melhoria contínua dos processos da concessionária.

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

Sugestões por Área					
	JAN	FEV	MAR	Total	%
Infraestrutura	0	1	2	3	42,86
Operação/Conservação/Manutenção	0	0	0	0	0
Praça de Pedágio	0	1	0	1	14,29
Competência de Outros Órgãos	0	1	2	3	42,86
Outros	0	0	0	0	0
Total	0	3	4	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 (49,09%) seguido pela área de Operação/Conservação/ Manutenção (43,64%).

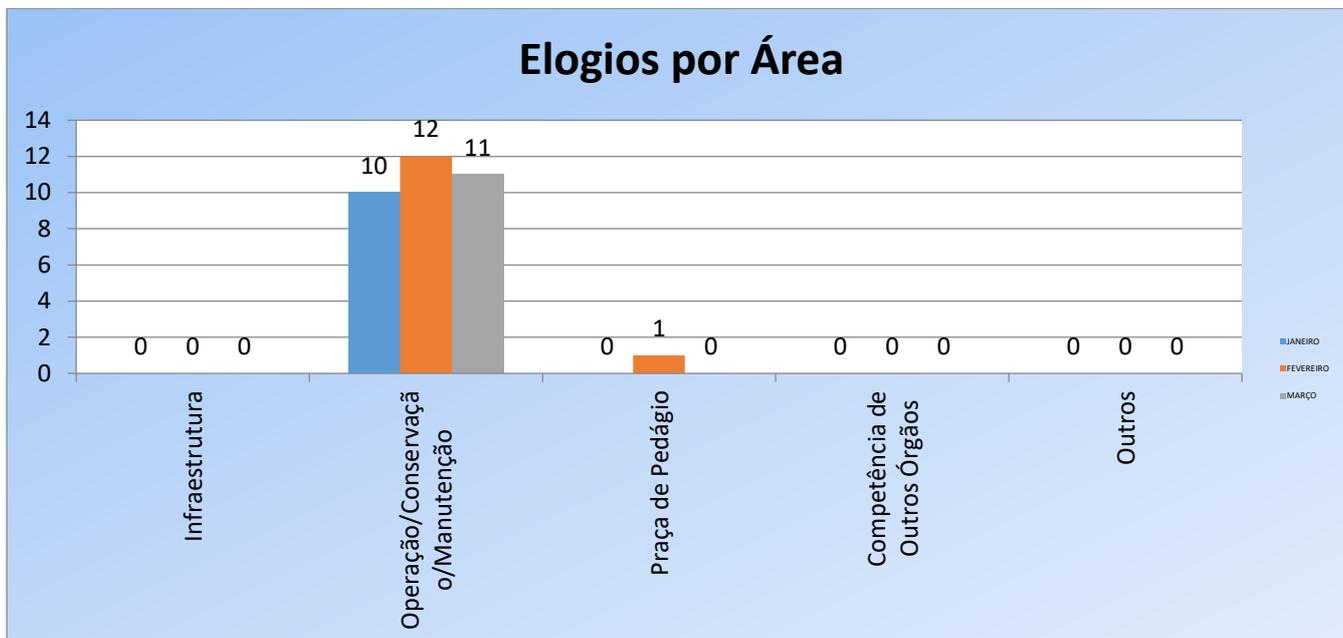
Os pedidos de ressarcimento são em grande maioria relacionados a troco errado, cobrança indevida e objeto na pista de rolamento, sendo que todos foram analisados pelos responsáveis da área e respondidos aos usuários de forma imparcial e justa, por esta Ouvidoria.

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

Ressarcimentos por Área					
	JAN	FEV	MAR	Total	%
Infraestrutura	2	0	2	4	7,27
Operação/Conservação/Manutenção	8	5	11	24	43,64
Praça de Pedágio	12	4	11	27	49,09
Competência de Outros Órgãos	0	0	0	0	0
Outros	0	0	0	0	0
Total	22	9	24	55	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 (97,06%), seguido pela área de Praça de Pedágio (2,94%). 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:

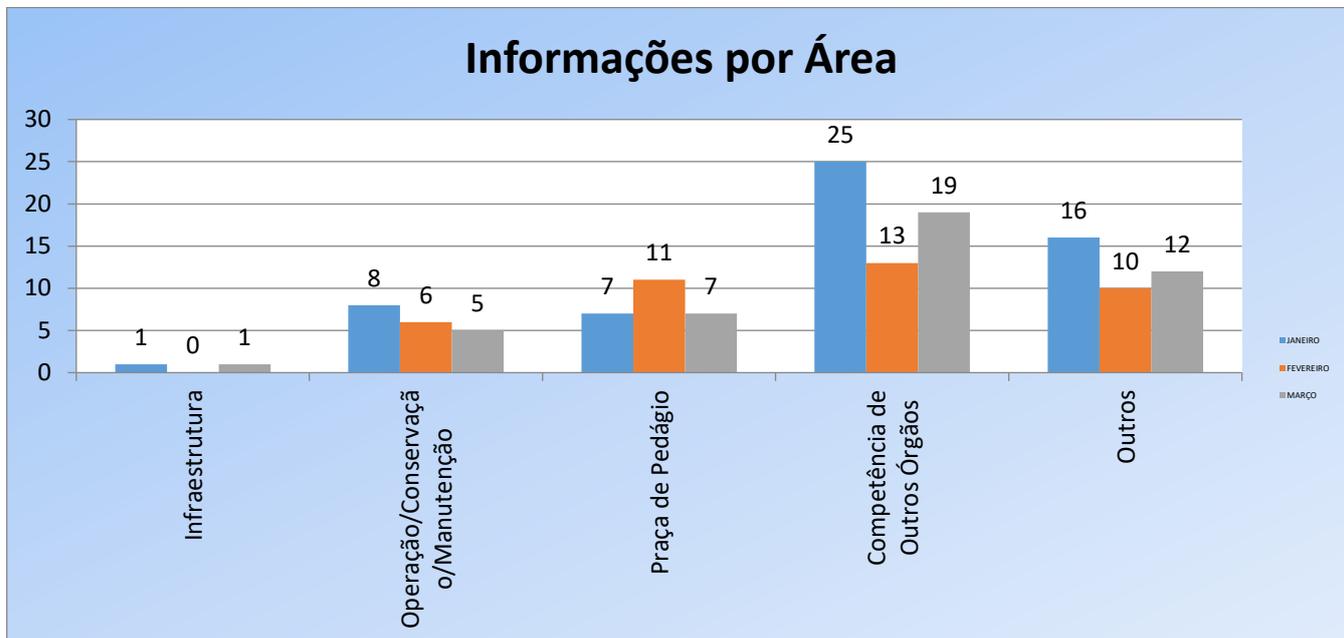
Elogios por Área					
	JAN	FEV	MAR	Total	%
Infraestrutura	0	0	0	0	0
Operação/Conservação/Manutenção	10	12	11	33	97,06
Praça de Pedágio	0	1	0	1	2,94
Competência de Outros Órgãos	0	0	0	0	0
Outros	0	0	0	0	0
Total	10	13	11	34	100,00

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 Competência de Outros Órgãos (40,43%), seguida por Outros (26,95%) e de Praça de Pedágio (17,73%).

As principais informações referem-se a dúvidas relacionadas a radar, currículos e orientações sobre abertura de ressarcimento devido a eventos ocorridos na rodovia.

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

Informações por Área					
	JAN	FEV	MAR	Total	%
Infraestrutura	1	0	1	2	1,42
Operação/Conservação/Manutenção	8	6	5	19	13,48
Praça de Pedágio	7	11	7	25	17,73
Competência de Outros Órgãos	25	13	19	57	40,43
Outros	16	10	12	38	26,95
Total	57	40	44	141	100,00

Detalhamento das Manifestações

Neste item são apresentados quadros por área contendo o detalhamento de processos tramitados de cada tipo de manifestação 44 existentes no trimestre (somente para reclamações, sugestões e solicitações).

2.14. Reclamações

- Infraestrutura

MOTIVO	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	TOTAL
Edificações e Instalações Oper	0	2	0	2
Pavimento	3	0	0	3
Total Geral	3	2	0	5

- Operação/Conservação/Manutenção

Motivo	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	TOTAL
APH	1	0	0	1
Atendimento ao usuário	0	1	0	1
Congestionamento/Interdição de	1	0	2	3
Sistema de comunicação de emer	0	0	1	1
Socorro mecânico	1	1	1	3
Total Geral	3	2	4	9

- Praça de Pedágio

Motivo	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	TOTAL
cabine/via inoperante	1	1	0	2
Cobrança de pedágio para motos	1	0	1	2
Cobrança indevida/falta de cob	1	0	0	1
Colaborador - Aux. de Pista	1	1	0	2
Colaborador - Cabine	2	1	0	3
Colaborador - Papa-filas	0	1	0	1
DFE - Recibo de Pedágio	1	0	0	1
Limpeza de pista	0	0	1	1
Sistema automatico de cobrança	1	1	1	3
Troco	1	0	0	1
Total Geral	9	5	3	17

- Competência de outros órgãos

Não tivemos reclamações para esta área neste trimestre.

- Outros

Não tivemos reclamações para esta área neste trimestre.

2.15. Sugestões

- Infraestrutura

Motivo	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	TOTAL
Outros de Infra Estrutura	0	1	1	2
Pavimento	0	0	1	1
Total Geral	0	1	2	3

- Operação/Conservação/Manutenção

Não tivemos sugestões para esta área neste trimestre.

- Praça de Pedágio

Motivo	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	TOTAL
Cobrança de pedágio para motos	0	1	0	1
Total Geral	0	1	0	1

- Competência de outros órgãos

Motivo	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	TOTAL
Edificações e Instalações Oper	0	1	0	1

Fiscalização/Controle de veloc	0	0	2	2
Total Geral	0	1	2	3

- Outros

Não tivemos sugestões para esta área neste trimestre.

2.16. Solicitações

- Infraestrutura

Não tivemos solicitações para esta área neste trimestre.

- Operação/Conservação/Manutenção

Motivo	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	TOTAL
Declarações	2	4	4	10
Imagens	3	0	2	5
Subida de carretas com cargas	0	0	1	1
Total Geral	5	4	7	16

- Praça de Pedágio

Motivo	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	TOTAL
Cobrança indevida/falta de cob	11	16	17	44
DFE - Recibo de Pedágio	1	4	1	6
Imagens	0	0	1	1
Outras formas de pagamento	2	2	3	7
Termo - Confissão de Dívida	1	2	3	6
Total Geral	15	24	25	64

- Competência de outros órgãos

Não tivemos solicitações para esta área neste trimestre.

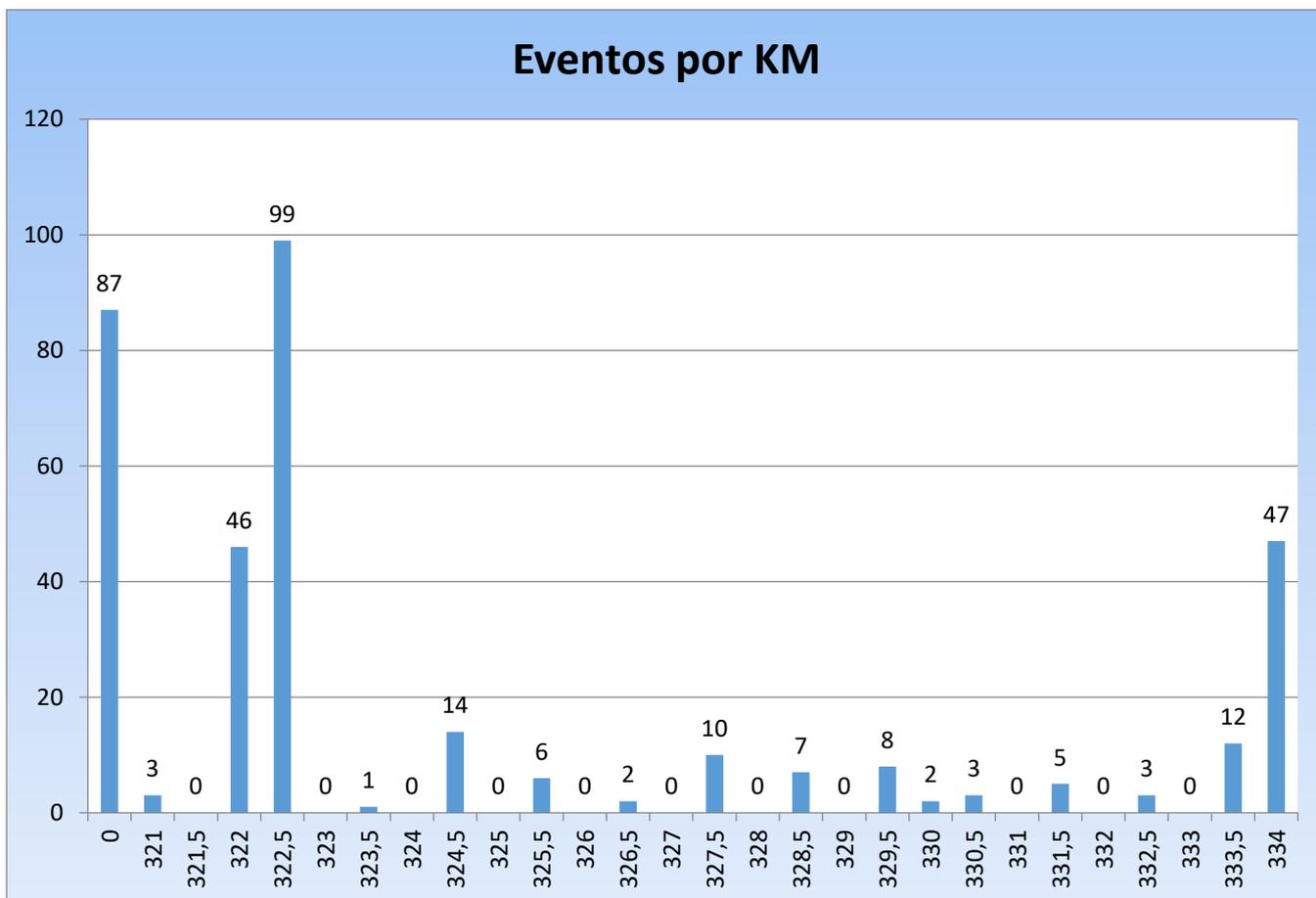
- Outros

Motivo	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	TOTAL
Outros para outros assuntos	1	0	0	1
Patrocínio	4	0	1	5
Visitação	0	1	0	1
Total Geral	5	1	1	7

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.

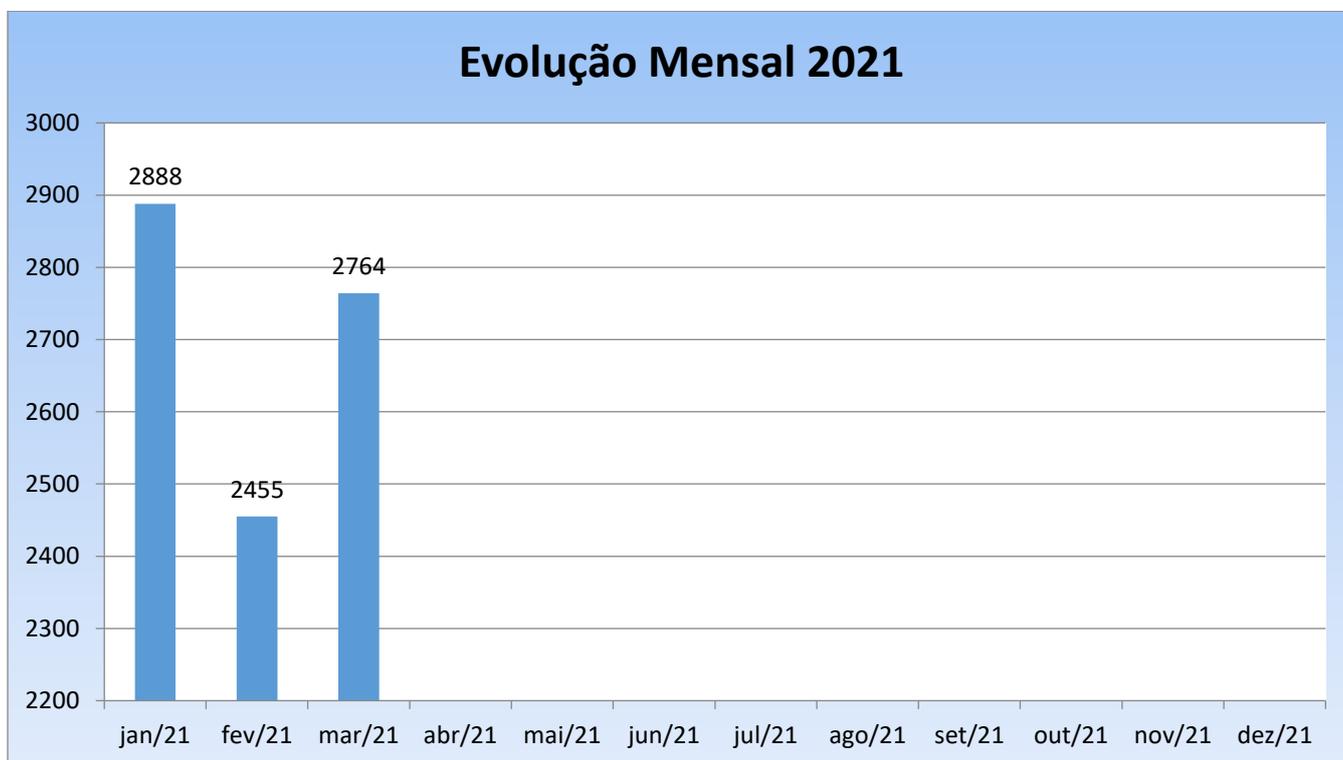
Abaixo segue tabela referencial de localização de atendimentos:

KM	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	Total
0	50	8	29	87
321	2	0	1	3
321,5	0	0	0	0
322	27	8	11	46
322,5	20	41	38	99
323	0	0	0	0
323,5	0	1	0	1
324	0	0	0	0

324,5	1	10	3	14
325	0	0	0	0
325,5	1	3	2	6
326	0	0	0	0
326,5	2	0	0	2
327	0	0	0	0
327,5	2	5	3	10
328	0	0	0	0
328,5	3	1	3	7
329	0	0	0	0
329,5	2	3	3	8
330	1	0	1	2
330,5	0	2	1	3
331	0	0	0	0
331,5	1	0	4	5
332	0	0	0	0
332,5	2	0	1	3
333	0	0	0	0
333,5	1	4	7	12
334	14	17	16	47
TOTAL	129	103	123	355

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 2021:



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	Radar	Usuário deseja obter informações sobre notificações de multas por excesso de velocidade recebidas na rodovia.	Informado que a fiscalização é de competência exclusiva da Polícia Rodoviária Federal e orientado a utilizar os canais informados na própria "Notificação de Autuação"
RESSARCIMENTO	Tráfego	Objeto na pista de rolamento	Usuário solicita ressarcimento devido a colisão com objeto na pista.	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	Pedágio	Cobrança inevida/falta de cobrança	Usuario solicita verificação pois não identificou a cobrança de sua passagem na fatura	As solicitações foram analisados de forma criteriosa, levando em consideração os relatórios internos. Usuários respondidos tempestivamente.

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 67, 68 e 69



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 janeiro a março de 2021, requeridas pelo poder concedente.

As reclamações tiveram como fator predominante o atendimento dos colaboradores(aux. de pista, papa-fila e cabine) da Praça de Pedágio.

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, 16 de abril de 2021,



Concessionária Ponte Rio-Niterói S/A – Ecoponte

Silvio Antônio de Souza

Ouvidor