



Relatório Trimestral de Reclamações e Sugestões dos Usuários

Julho a Setembro/2021 Ano 2021



Concessionária Ponte Rio-Niterói S.A. - Ecoponte

Niterói, 29 de outubro de 2021





Índice

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





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 2021, contemplando os meses de julho a setembro de 2021.

Houve mudança de sistema de Ouvidoria em 01 de julho de 2021, onde era usado o sistema SGR Ouvidoria passando a ser utilizado o sistema K-cor.

A metodologia do sistema Kcor é semelhante a do sistema SGR Ouvidoria, sendo que a principal diferença está no registro de atendimento, onde no SGR existiam duas categorias, sendo elas: Atendimento e Processo, já so sistema Kcor, todos os registros são classificados como processos. Contudo, as manifestações que indicam como responsável "Atendente" são registradas pelos atentendes do 0800 e são os registros com soluções imediatas ao usuário, sendo encerradas imediatamente. (Ex.: condições de rodovia).

Os processos de ouvidoria 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:

- Kcor Processos (requerem análise e tramitação para áreas com prazos de resposta)
- 2) **Kcor** Processos "Atendentes 0800" (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 Kcor:

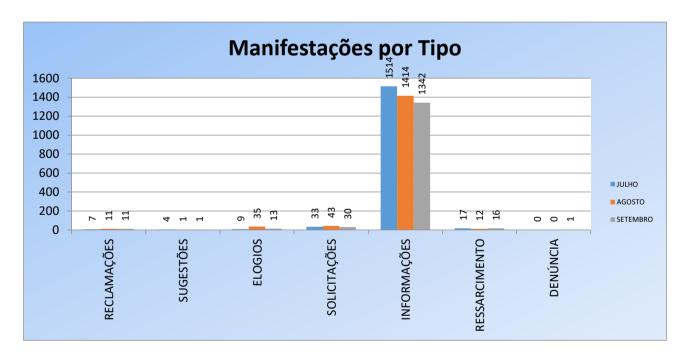




Sistema / Mês	Processos - Ouvidoria	Processos Atendentes 0800	TOTAL
JULHO	117	1467	1584
AGOSTO	155	1361	1516
SETEMBRO	127	1287	1414
TOTAL	399	4115	4514

Nesse período foram registradas 4.514 (Quatro mil quinhentos e quatorze) manifestações dos usuários.

Segue abaixo a distribução geral do Kcor com o item "Atendentes".

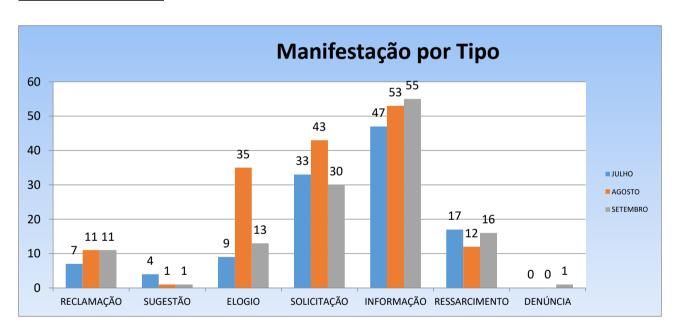






TIPO	Total	%
RECLAMAÇÃO	29	0,64
SUGESTÃO	6	0,13
ELOGIO	57	1,26
SOLICITAÇÃO	106	2,35
INFORMAÇÃO	4270	94,59
RESSARCIMENTO	45	1,00
DENÚNCIA	1	0,02
Total	4514	100

Segue abaixo a distribuição somente do SGR Ouvidoria – **Processos**, ou seja, <u>sem o</u> <u>item "Atendentes".</u>



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 manifestações do tipos informação registradas pelos "Atendentes", 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 2021 estão relacionadas como segue:

Resumo das manifestações

Manifestação Trimestral - Referente aos meses de Julho a Setembro de 2021

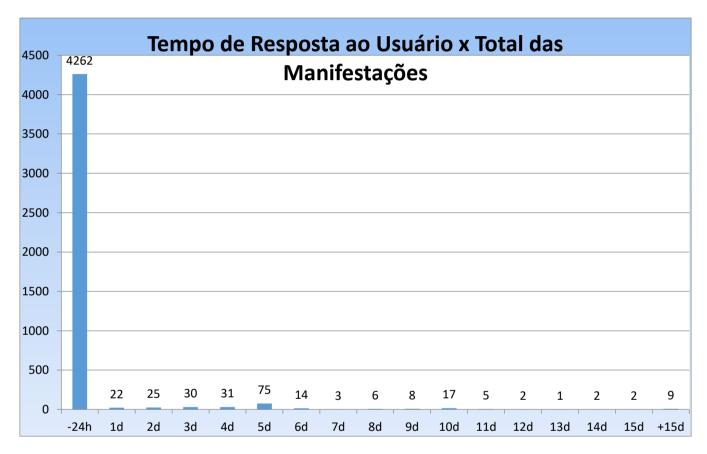




2.1. Análise dos Dados

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 94,42% dos casos foram respondidos em menos de 24 horas, ou seja, solucionados de imediato aos usuários e 0,49% em até 1 dia útil, demonstrando o pronto atendimento ao usuário.

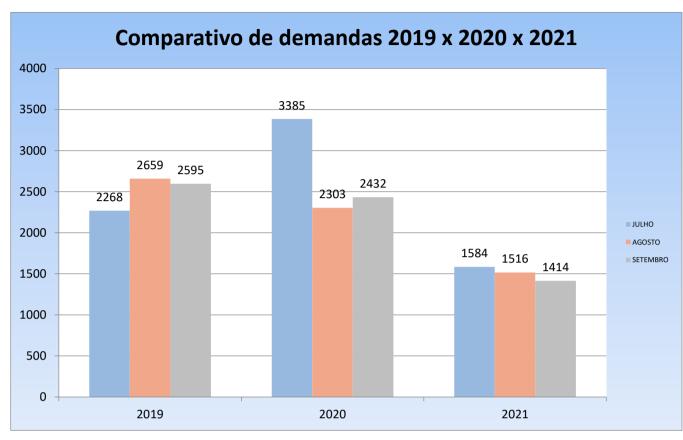
Também verificamos que 98,47% dos processos de ouvidoria apresentaram capacidade no tratamento às manifestações dos usuários em atendimento ao prazo estabelecido.

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 abril 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 94,77% do total.

Em seguida temos o canal de e-mail da ouvidoria com 2,35%.

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

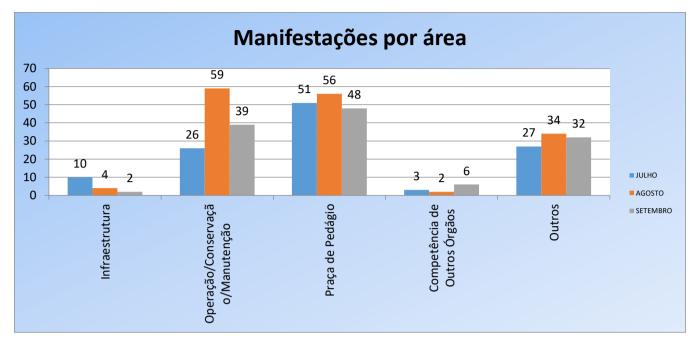
Manifestações por canal de comunicação								
	JUL	AGO	SET	Total	%			
0800/USUÁRIO	1507	1431	1340	4278	94,77			
ANTT	1	2	2	5	0,11			
E-MAIL/OUVIDORIA	35	39	32	106	2,35			
LIVRO MANIFESTAÇÃO	0	0	4	4	0,09			
FALE CONOSCO	29	30	22	81	1,79			
RECLAME AQUI	12	14	14	40	0,89			
Total	1584	1516	1414	4514	100,000			

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 (38,85%), Operação/Conservação/Manutenção (31,08%) e Outros (23,31%)

A tabela abaixo mostra o resumo dos áreas da concessionária:

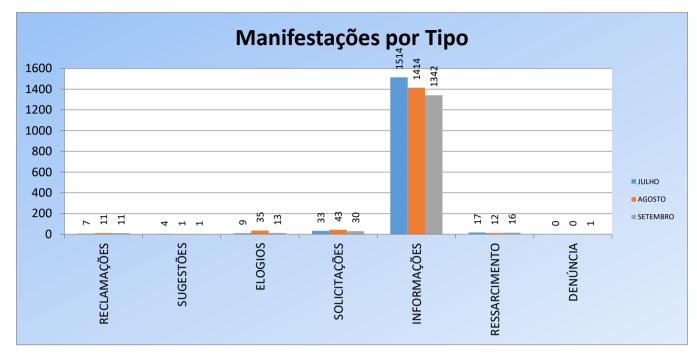
Manifestações por área						
	JUL	AGO	SET	Total	%	
Infraestrutura	10	4	2	16	4,01	
Operação/Conservação/Manutenção	26	59	39	124	31,08	
Praça de Pedágio	51	56	48	155	38,85	
Competência de Outros Órgãos	3	2	6	11	2,76	
Outros	27	34	32	93	23,31	
Total	117	155	127	399	100,00	

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 (94,59%), seguido por solicitações (2,35%).

A tabela abaixo mostra o resumo das manifestações por tipo:

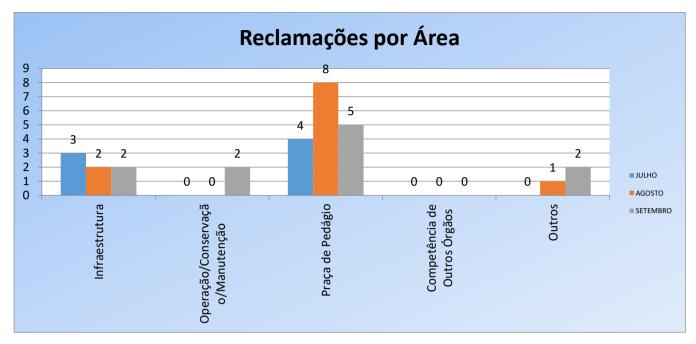
Manifestações por Tipo								
	JUL	AGO	SET	Total	%			
RECLAMAÇÕES	7	11	11	29	0,64			
SUGESTÕES	4	1	1	6	0,13			
ELOGIOS	9	35	13	57	1,26			
SOLICITAÇÕES	33	43	30	106	2,35			
INFORMAÇÕES	1514	1414	1342	4270	94,59			
RESSARCIMENTO	17	12	16	45	1,00			
DENÚNCIA	0	0	1	1	0,02			
Total	1584	1516	1414	4514	100,00			

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 (58,62%), seguido pelas áreas de Infraestrutura (24,14%) e Outros (10,34%).

As principais reclamações referem-se a utilização da pista automática, por veículos que não possuem tags de pagamento automáticos.

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

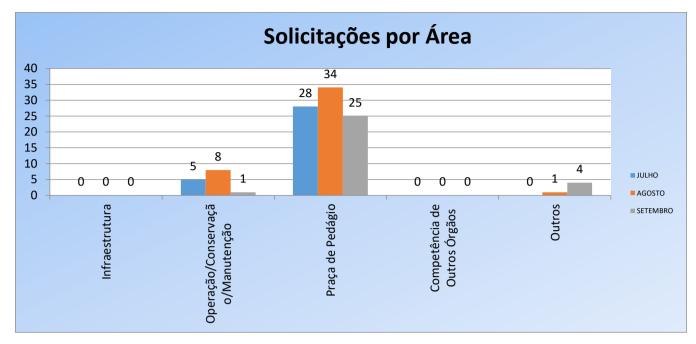
Reclamações por Área						
	JUL	AGO	SET	Total	%	
Infraestrutura	3	2	2	7	24,14	
Operação/Conservação/Manutenção	0	0	2	2	6,90	
Praça de Pedágio	4	8	5	17	58,62	
Competência de Outros Órgãos	0	0	0	0	0	
Outros	0	1	2	3	10,34	
Total	7	11	11	29	100,00	

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 (82,08%) e Operação/Conservação/Manutenção (13,21%).

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:

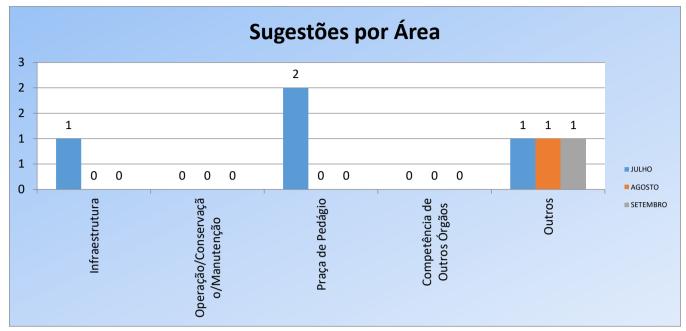
Solicitações por Área						
JUL AGO SET Total						
Infraestrutura	0	0	0	0	0	
Operação/Conservação/Manutenção	5	8	1	14	13,21	
Praça de Pedágio	28	34	25	87	82,08	
Competência de Outros Órgãos	0	0	0	0	0	
Outros	0	1	4	5	4,72	
Total	33	43	30	106	100,00	

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 (50%) Praça de Pedágio com (33,33%).

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:

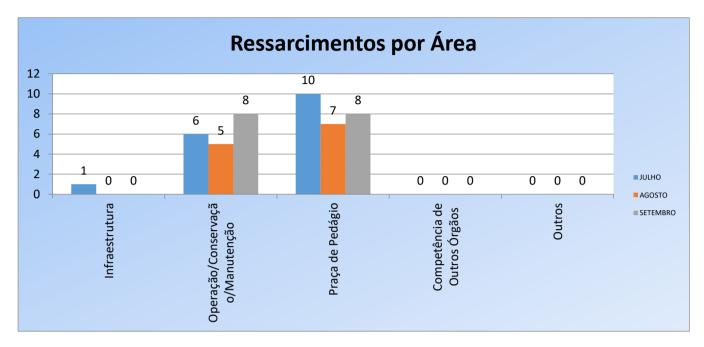
Sugestões por Área						
	JUL	AGO	SET	Total	%	
Infraestrutura	1	0	0	1	16,67	
Operação/Conservação/Manutenção	0	0	0	0	0	
Praça de Pedágio	2	0	0	2	33,33	
Competência de Outros Órgãos	0	0	0	0	0	
Outros	1	1	1	3	50,00	
Total	4	1	1	6	100,00	

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 (55,56%) seguido pela área de Operação/Conservação/ Manutenção (42,22%).

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:

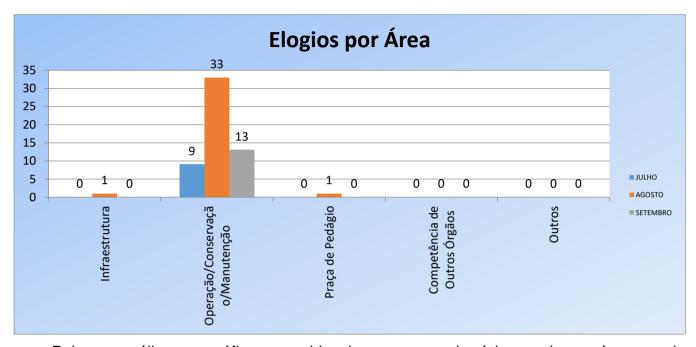
Ressarcimentos por Área						
	JUL	AGO	SET	Total	%	
Infraestrutura	1	0	0	1	2,22	
Operação/Conservação/Manutenção	6	5	8	19	42,22	
Praça de Pedágio	10	7	8	25	55,56	
Competência de Outros Órgãos	0	0	0	0	0	
Outros	0	0	0	0	0	
Total	17	12	16	45	100,00	

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 (96,49%), seguido pelas áreas de Praça de Pedágio e Infraestrutura ambas com(1,75%). Basicamento 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					
	JUL	AGO	SET	Total	%
Infraestrutura	0	1	0	1	1,75
Operação/Conservação/Manutenção	9	33	13	55	96,49
Praça de Pedágio	0	1	0	1	1,75
Competência de Outros Órgãos	0	0	0	0	0
Outros	0	0	0	0	0
Total	9	35	13	57	100,00

2.12. Denúncias por Área



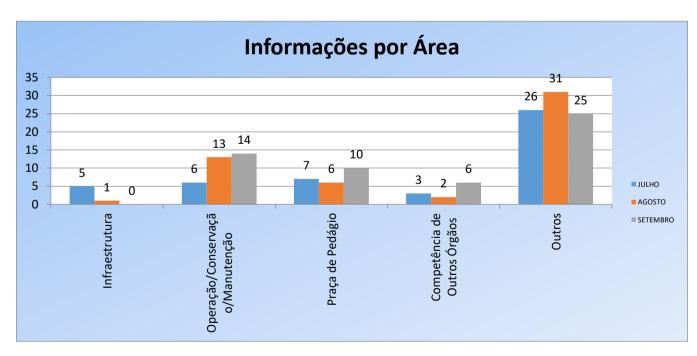




Após verificações internas do evento, restou apurado que a denúncia foi improcedente.

2.13. Informações por Área

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







Através da análise gráfica verificamos predominância de informações pela área de Outros (52,90%), seguida por Operação/Conservação/Manutenção (21,29%) e de Praça de Pedagio (14,84%).

As principais informações referem-se a dúvidas relacionadas a multas por excesso de velocidade recebidas na rodovia.

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

Informações por Área						
	JUL	AGO	SET	Total	%	
Infraestrutura	5	1	0	6	3,87	
Operação/Conservação/Manutenção	6	13	14	33	21,29	
Praça de Pedágio	7	6	10	23	14,84	
Competência de Outros Órgãos	3	2	6	11	7,10	
Outros	26	31	25	82	52,90	
Total	47	53	55	155	100,00	

Detalhamento das Manifestações

Neste item são apresentados quadros por área contendo o detalhamento de processos tramitados (somente para reclamações, sugestões e solicitações).

2.14. Reclamações

Infraestrutura

Motivo	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	Total Geral
Buraco	0	0	2	2
Danos patrimônio usuário	1	0	0	1
Drenagem	1	0	0	1
Erosão	0	1	0	1
Outros	0	1	0	1
Saliencia / Depressão	1	0	0	1
Total Geral	3	2	2	7

• Operação/Conservação/Manutenção





Motivo	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	TOTAL
Sinalização Vertical	0	0	2	2
Total Geral	0	0	2	2

• Praça de Pedágio

Motivo	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	Total Geral
Atendimento	1	3	0	4
AVI	2	2	5	9
Cobrança Indevida	0	2	0	2
Fila	0	1	0	1
Passagem de Motos	1	0	0	1
Total Geral	4	8	5	17

• Competência de outros órgãos

Não tivemos reclamações para esta área neste trimestre.

• Outros

Motivo	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	Total Geral
AVI	0	0	1	1
Fiscalização	0	0	1	1
Site	0	1	0	1
Total Geral	0	1	2	3

2.15. Sugestões

Infraestrutura

MOTIVO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	TOTAL
Obras	1	0	0	1





Total Geral 1 0 0 1

Operação/Conservação/Manutenção

Não tivemos sugestões para esta área neste trimestre.

Praça de Pedágio

Motivo	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	TOTAL
Cartão	2	0	0	2
Total Geral	2	0	0	2

• Competência de outros órgãos

Não tivemos sugestões para esta área neste trimestre.

Outros

Motivo	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	Total Geral
Câmera	1	0	0	1
Comunicação	0	1	1	2
Total Geral	1	1	1	3

2.16. Solicitações

Infraestrutura

Não tivemos solicitações para esta área neste trimestre.

• Operação/Conservação/Manutenção





Motivo	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	Total Geral
Declaração de Ocorrências	1	4	1	6
Imagens	4	4	0	8
Total Geral	5	8	1	14

Praça de Pedágio

Motivo	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	Total Geral
2ª via de recibo	0	4	3	7
Falta de Cobrança	0	0	17	17
Pagamentos	28	30	5	63
Total Geral	28	34	25	87

• Competência de outros órgãos

Não tivemos solicitações para esta área neste trimestre.

Outros

Motivo	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	TOTAL
Imagens	0	1	2	3
Isenção	0	0	2	2
Total Geral	0	1	4	5

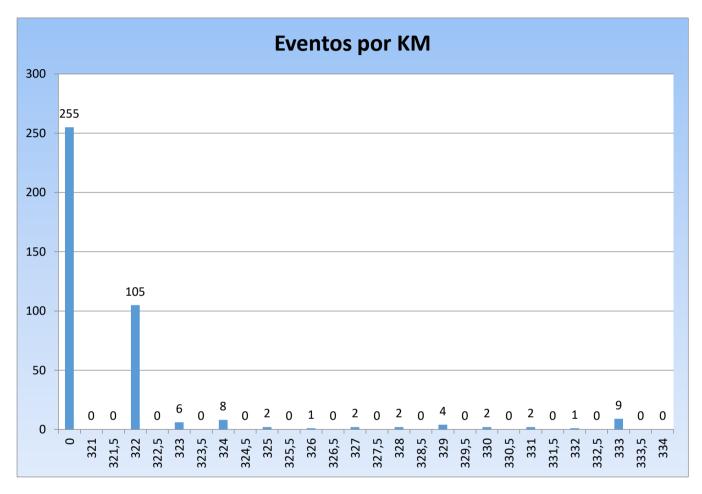
3. Manifestação por Localização

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
0	69	106	80	255
321	0	0	0	0
321,5	0	0	0	0
322	37	35	33	105
322,5	0	0	0	0





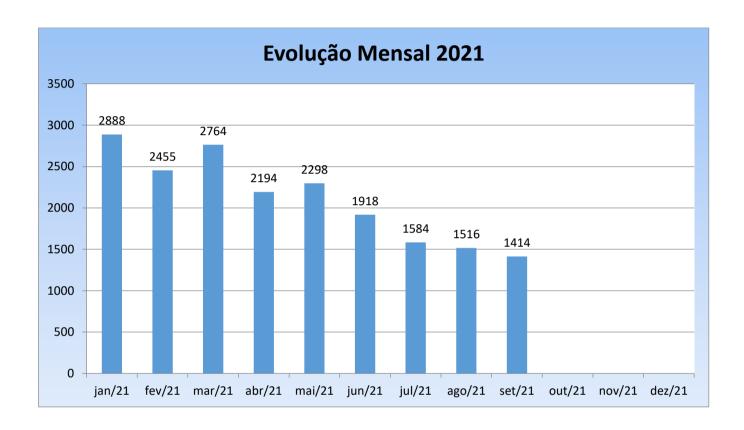
	1 -	1 _	1 -	
323	1	3	2	6
323,5	0	0	0	0
324	4	1	3	8
324,5	0	0	0	0
325	1	0	1	2
325,5	0	0	0	0
326	0	0	1	1
326,5	0	0	0	0
327	0	1	1	2
327,5	0	0	0	0
328	0	1	1	2
328,5	0	0	0	0
329	1	3	0	4
329,5	0	0	0	0
330	0	1	1	2
330,5	0	0	0	0
331	1	0	1	2
331,5	0	0	0	0
332	1	0	0	1
332,5	0	0	0	0
333	2	4	3	9
333,5	0	0	0	0
334	0	0	0	0
TOTAL	117	155	127	399





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 segundo 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	Outros	Multas	Usuário deseja obter informações sobre multas por excesso de velocidade recebida na rodovia.	Usuário orientado a buscar maiores informações junto a PRF utilizando 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/Conserv ação/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	Pedágio	Pagamentos	Usuário 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

Revista Ecoponte número 73, 74 e 75









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 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, 29 de outubro de 2021,

Concessionária Ponte Rio-Niterói S/A – Ecoponte

Silvio Antônio de Souza

Ouvidor