

Relatório Trimestral de Reclamações e Sugestões dos Usuários

**Outubro a Dezembro/2021
Ano 2021**



Concessionária Ponte Rio-Niterói S.A. - Ecoponte

Niterói, 24 de janeiro de 2022

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	25
5.	Material de Comunicação com o Usuário	26
6.	Conclusão	27

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 2021, contemplando os meses de outubro a dezembro de 2021.

Utilizamos o sistema Kcor onde todos os registros são classificados como processos. Contudo, as manifestações que indicam como responsável “Atendente” são registradas pelos atendentes 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:

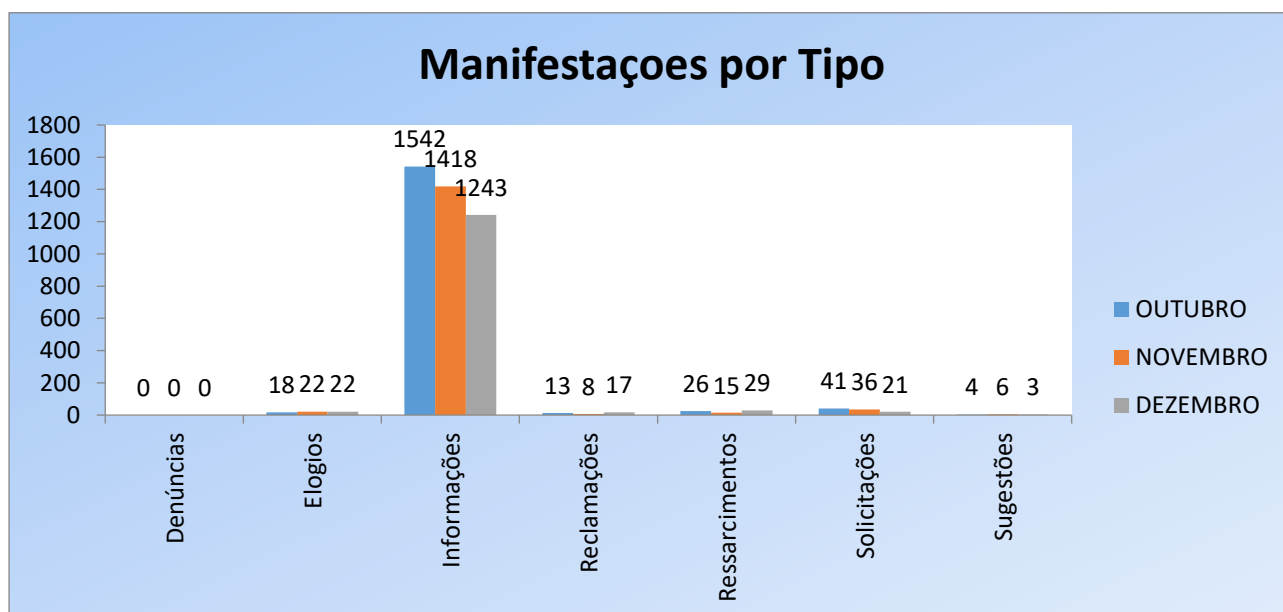
- 1) Kcor** – Processos (requerem análise e tramitação para áreas com prazos de resposta)
- 2) Kcor** – Processos “Atendentes 0800” (respostas imediatas ao usuário e encerrados no final do atendimento).

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

Sistema / Mês	Processos Ouvidoria	Processos Atendentes 0800	TOTAL
OUTUBRO	146	1498	1644
NOVEMBRO	122	1383	1505
DEZEMBRO	150	1185	1335
TOTAL	418	4066	4484

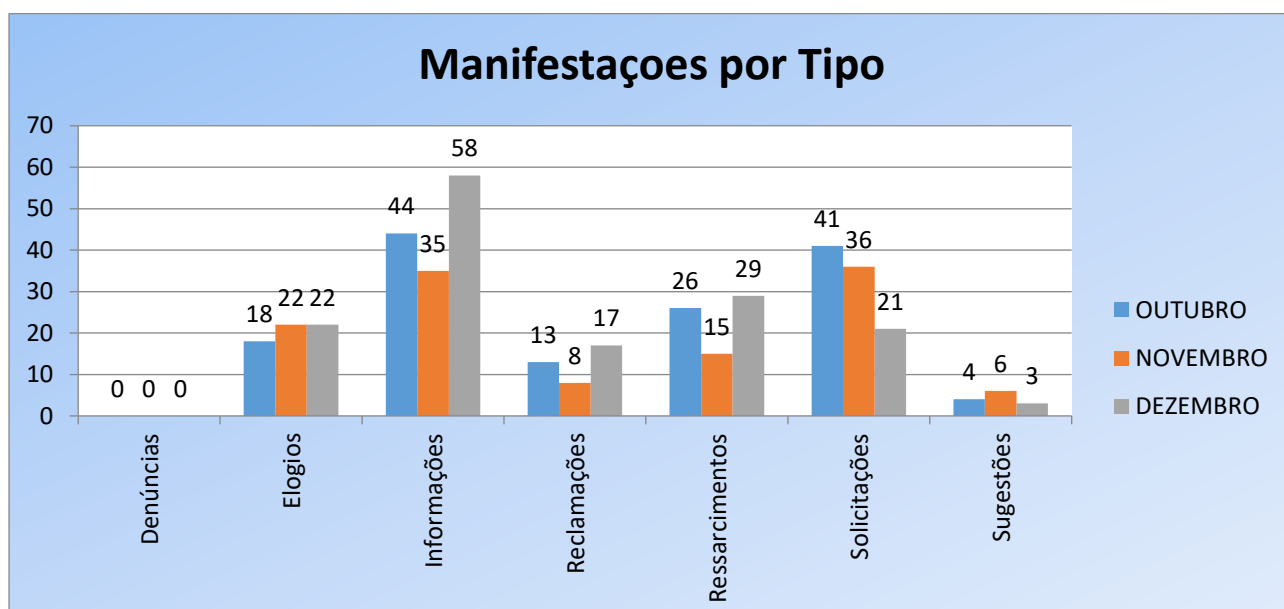
Nesse período foram registradas 4.484 (Quatro mil quatrocentos e oitenta e quatro) manifestações dos usuários.

Segue abaixo a distribuição geral do Kcor com o item “Atendentes”.



Tipo	Total	%
Denúncias	0	0,0%
Elogios	62	1,4%
Informações	4203	93,7%
Reclamações	38	0,8%
Ressarcimentos	70	1,6%
Solicitações	98	2,2%
Sugestões	13	0,3%
Total	4484	100,0%

Segue abaixo a distribuição somente dos **Processos** Ouvidoria –, ou seja, sem o item “Atendentes”.



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 tipo informação registradas pelos “Atendentes”, devido a seu caráter estritamente informativo, não serão detalhados no resumo abaixo.

2. Tabela Resumo

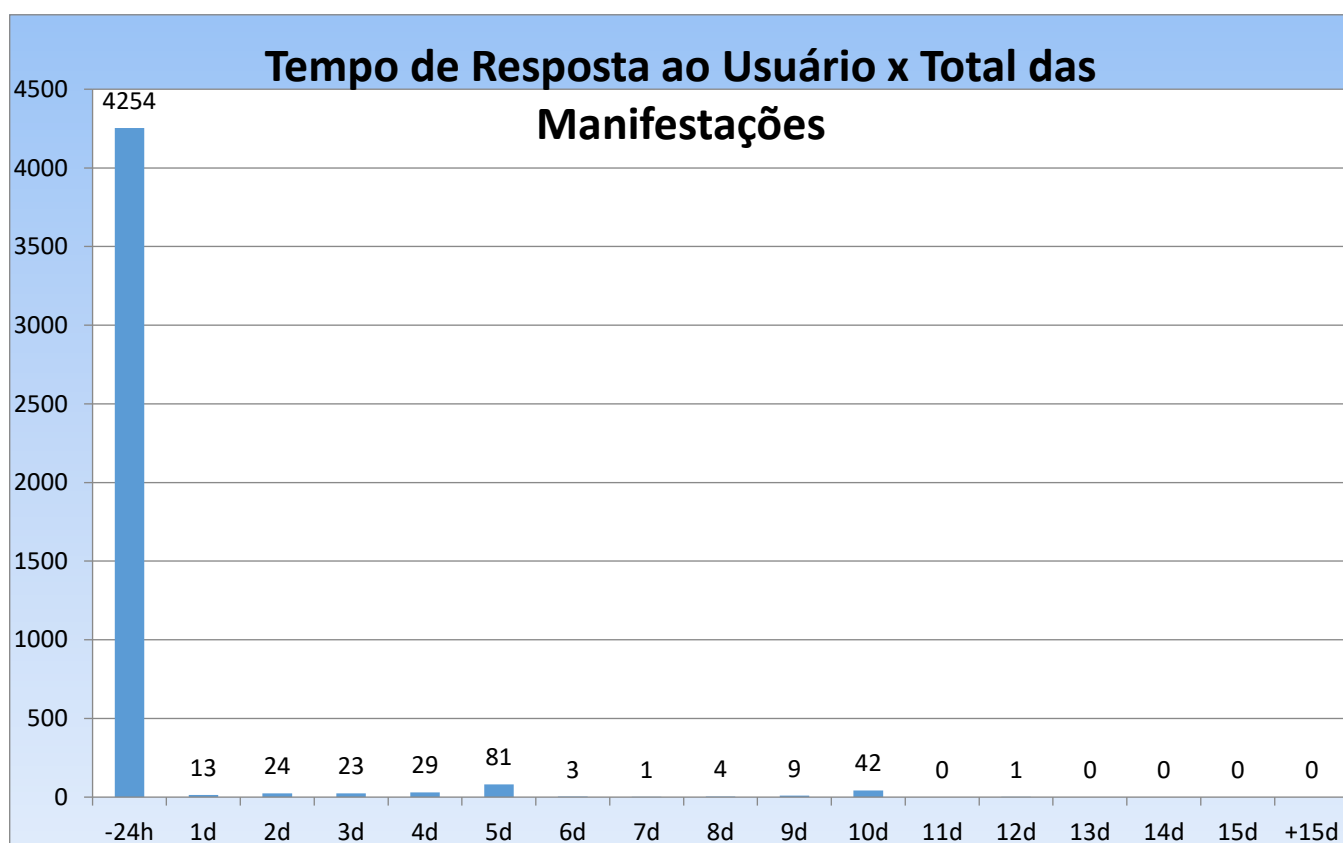
As manifestações dos usuários ocorridas nos meses de Outubro a Dezembro de 2021 estão relacionadas como segue:

Resumo das manifestações
Manifestação Trimestral - Referente aos meses de Outubro a Dezembro 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.



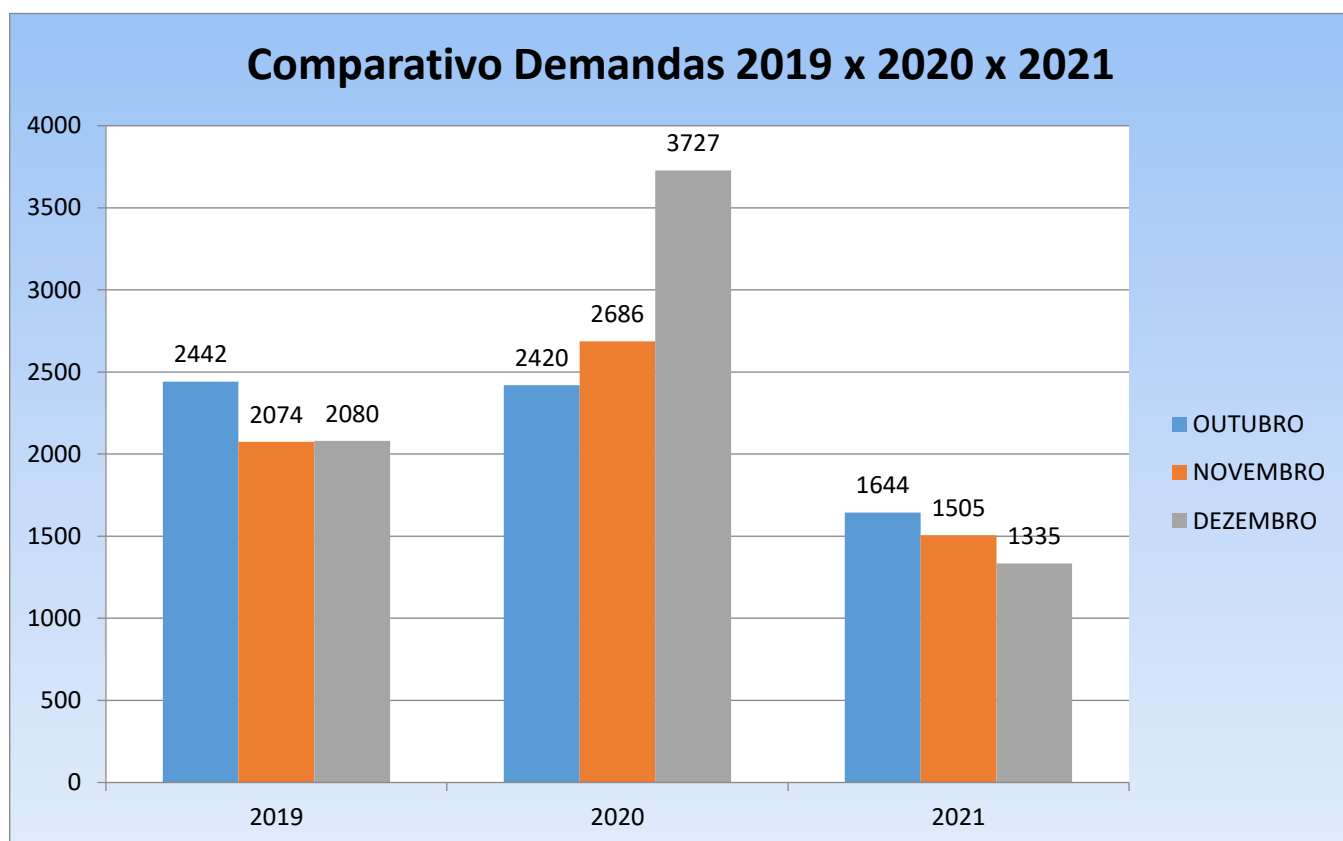
A análise gráfica demonstra que em 95% dos casos foram respondidos em menos de 24 horas, ou seja, solucionados de imediato aos usuários e 0,3% em até 1 dia útil, demonstrando o pronto atendimento ao usuário.

Também verificamos que 98% 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

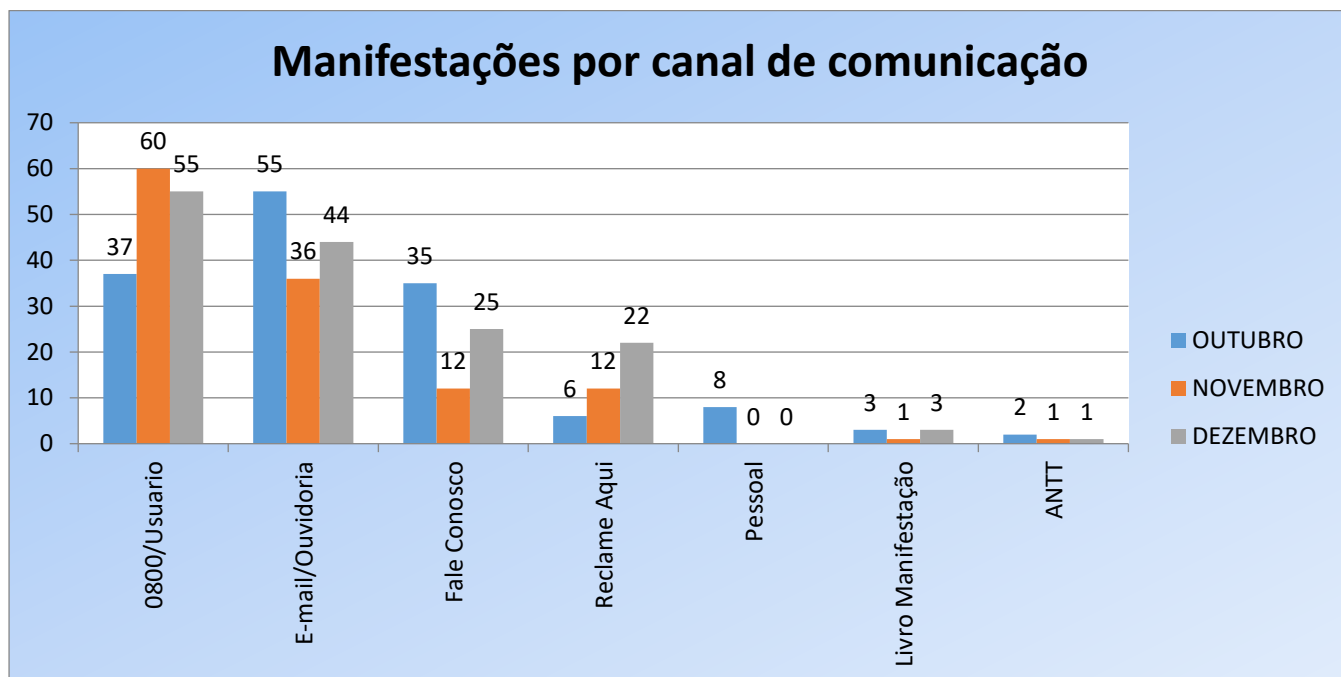
A análise do gráfico abaixo demonstra que a demanda de atendimento em comparação ao mesmo período em anos anteriores tem apresentado estabilidade, contudo devido a Pandemia da Covid-19, no mês de dezembro de 2020, tivemos um aumento nas

manifestações do tipo informação, onde os usuários questionaram sobre a suspensão da restrição de tráfego de caminhões no período da pandemia



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% do total.

Em seguida temos o canal de e-mail da ouvidoria com 3%.

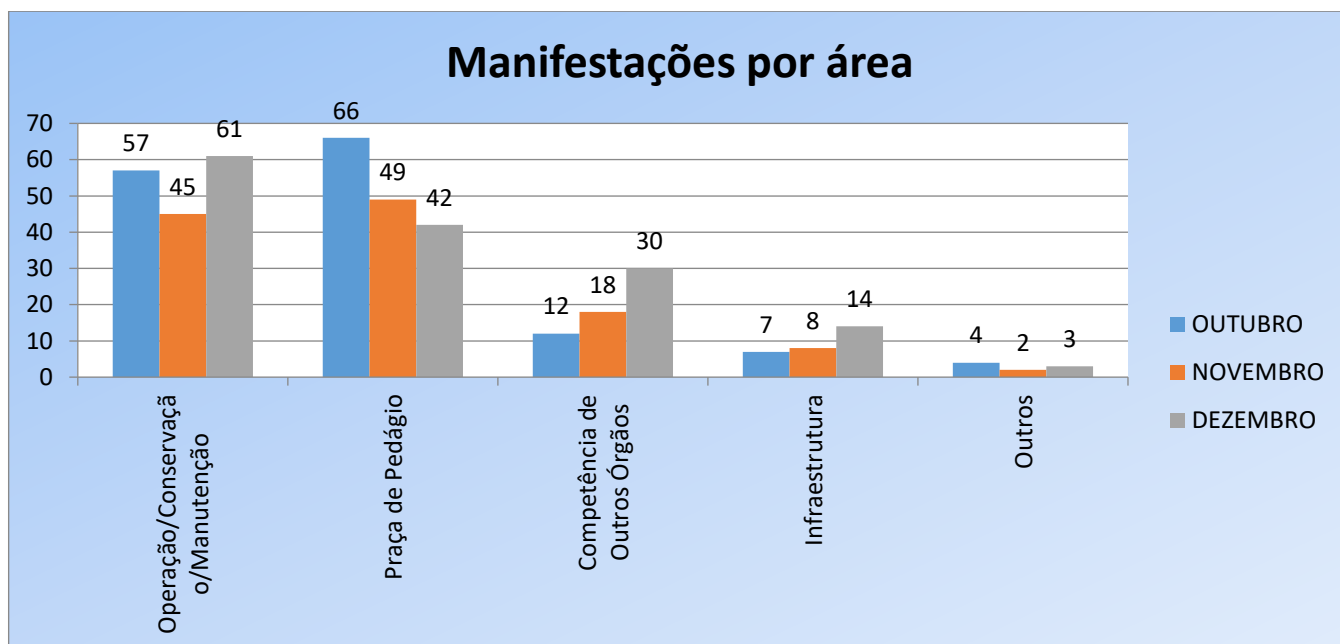
Consideramos adequada a utilização dos canais pelo usuário, demonstrando o seu conhecimento do número 0800, bem como do website da concessionária.

A tabela abaixo mostra o resumo dos canais de comunicação

Manifestações por canal de comunicação					
	OUT	NOV	DEZ	Total	%
0800/Usuario	1535	1443	1240	4218	94,1%
E-mail/Ouvidoria	55	36	44	135	3,0%
Fale Conosco	35	12	25	72	1,6%
Reclame Aqui	6	12	22	40	0,9%
Pessoal	8	0	0	8	0,2%
Livro Manifestação	3	1	3	7	0,2%
ANTT	2	1	1	4	0,1%
Total	1644	1505	1335	4484	100%

2.5. Manifestações por Área

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



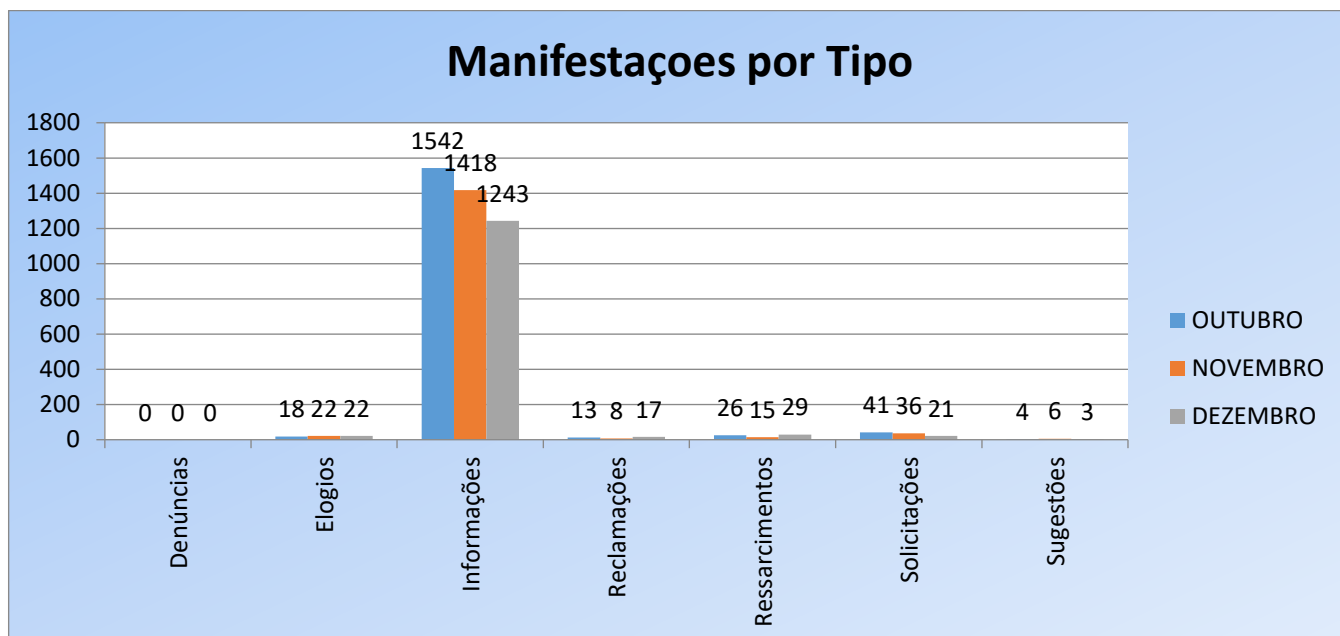
Podemos verificar que o maior número de manifestações foram feitas para Operação/Conservação/Manutenção (39,00%), Praça de Pedágio (37,56%), e Competência de Outros Órgãos (14,35%)

A tabela abaixo mostra o resumo dos áreas da concessionária:

Manifestações por área					
	OUT	NOV	DEZ	Total	%
Operação/Conservação/Manutenção	57	45	61	163	39,00%
Praça de Pedágio	66	49	42	157	37,56%
Competência de Outros Órgãos	12	18	30	60	14,35%
Infraestrutura	7	8	14	29	6,94%
Outros	4	2	3	9	2,15%
Total	146	122	150	418	100%

2.6. Manifestações por Tipo

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



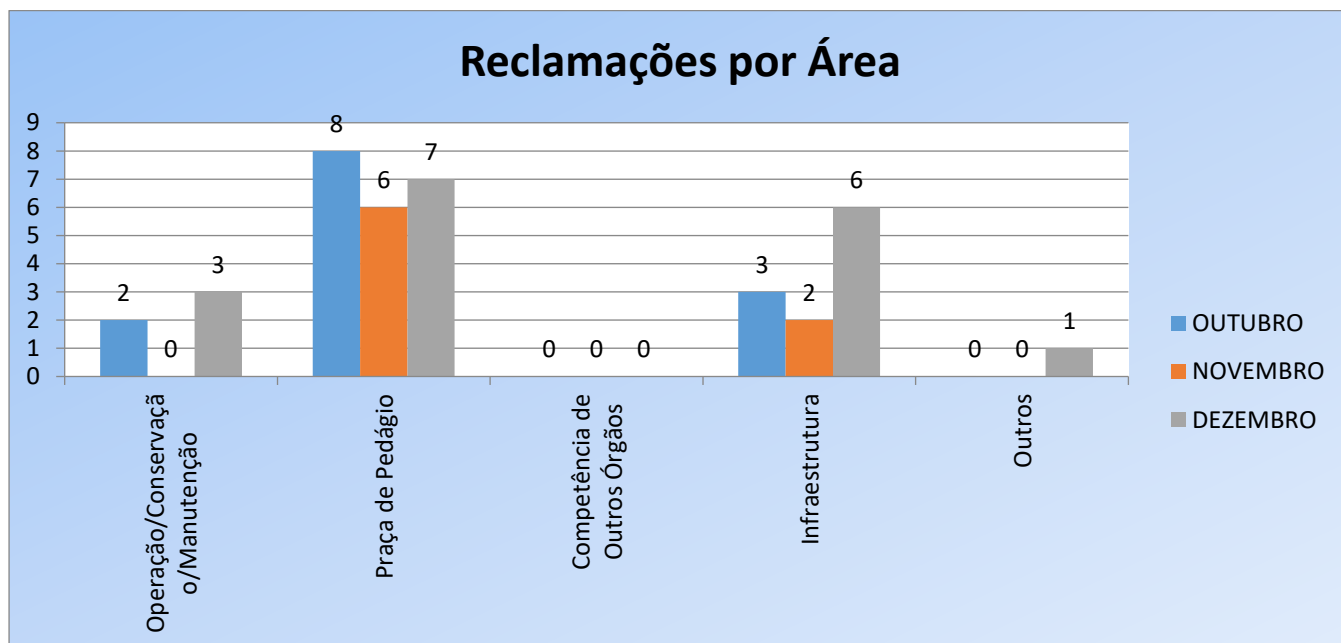
Evidenciamos o predomínio das manifestações do tipo informações (93,73%), seguido por solicitações (2,19%).

A tabela abaixo mostra o resumo das manifestações por tipo:

Manifestações por Tipo					
	OUT	NOV	DEZ	Total	%
Denúncias	0	0	0	0	0,00%
Elogios	18	22	22	62	1,38%
Informações	1542	1418	1243	4203	93,73%
Reclamações	13	8	17	38	0,85%
Ressarcimentos	26	15	29	70	1,56%
Solicitações	41	36	21	98	2,19%
Sugestões	4	6	3	13	0,29%
Total	1644	1505	1335	4484	100,0%

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 (55,26%), seguido pelas áreas de Infraestrutura (28,95%) e Operação/Conservação/Manutenção (13,16%).

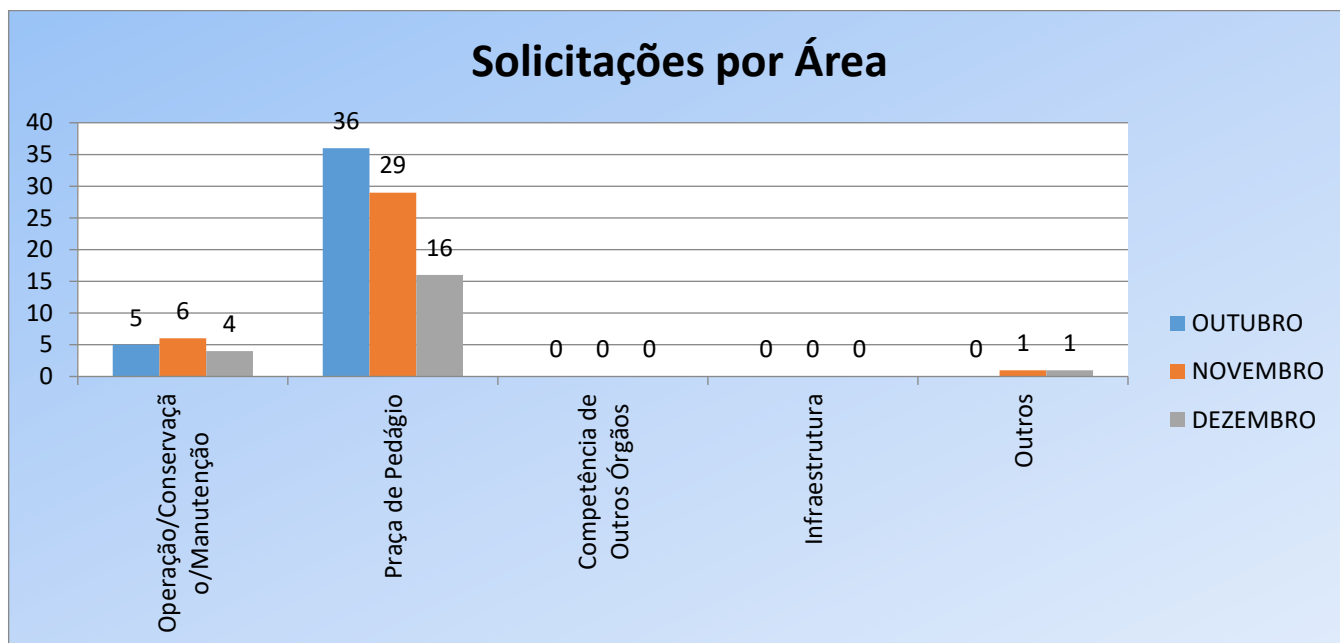
As principais reclamações referem-se a utilização da pista automática, por veículos que não possuem tags de pagamento automáticos.

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

Reclamações por Área					
	OUT	NOV	DEZ	Total	%
Operação/Conservação/Manutenção	2	0	3	5	13,16%
Praça de Pedágio	8	6	7	21	55,26%
Competência de Outros Órgãos	0	0	0	0	0,00%
Infraestrutura	3	2	6	11	28,95%
Outros	0	0	1	1	2,63%
Total	13	8	17	38	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 (82,65%) e Operação/Conservação/Manutenção (15,31%).

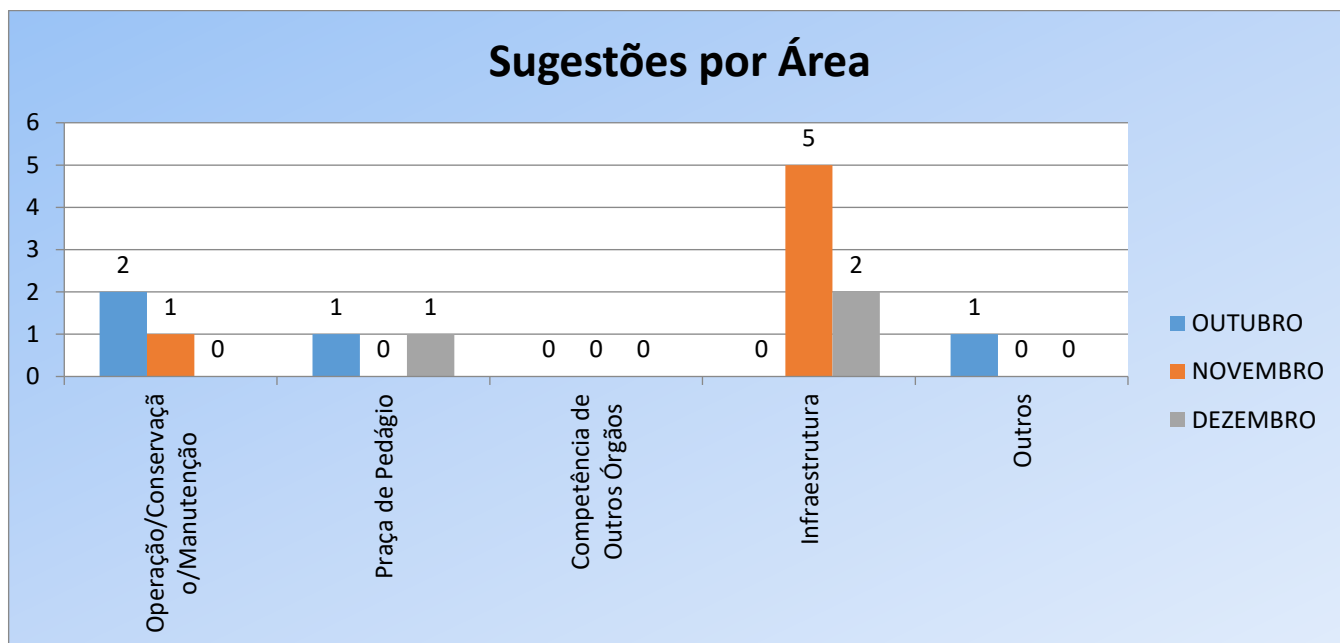
As solicitações são basicamente referente a cobrança indevida/falta de cobrança, pois as passagens pela pista automática não constavam na fatura.

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

Solicitações por Área					
	OUT	NOV	DEZ	Total	%
Operação/Conservação/Manutenção	5	6	4	15	15,31
Praça de Pedágio	36	29	16	81	82,65
Competência de Outros Órgãos	0	0	0	0	0,00
Infraestrutura	0	0	0	0	0,00
Outros	0	1	1	2	2,04
Total	41	36	21	98	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 Infraestrutura (53,85%), Operação/Conservação/Manutenção (23,08%) Praça de Pedágio com (15,38%).

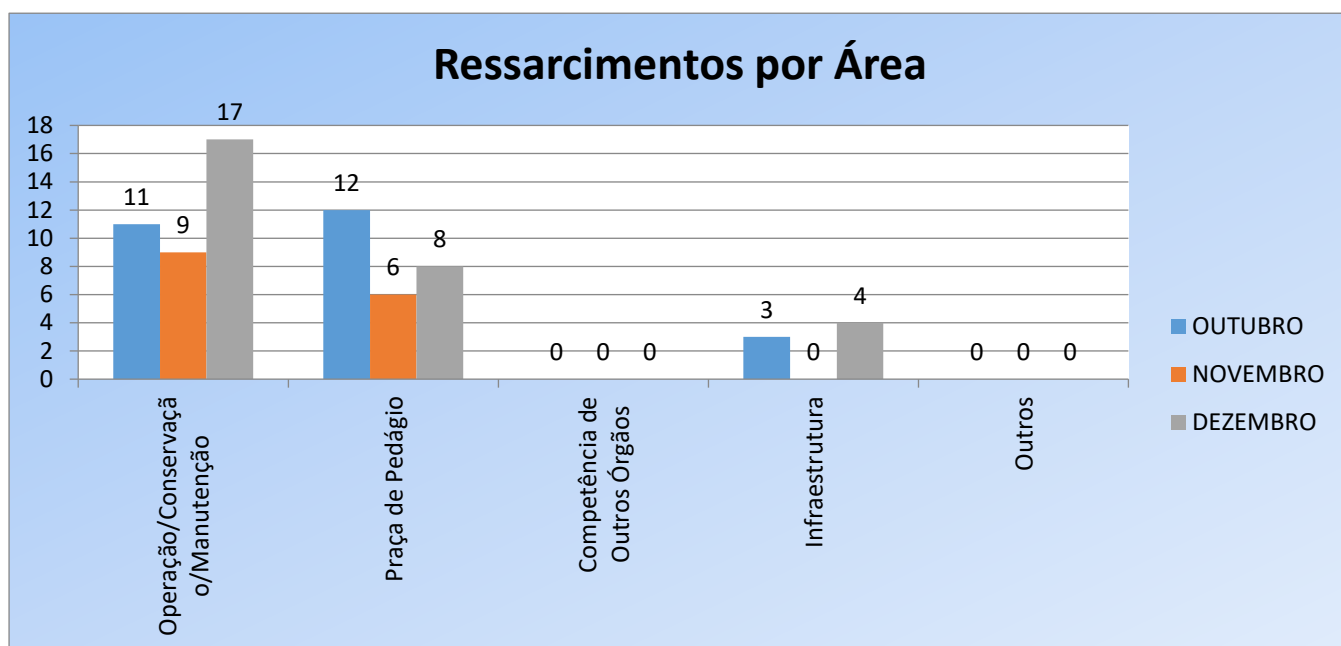
Estas sugestões foram consideradas e pontuadas para melhoria contínua dos processos da concessionária.

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

Sugestões por Área					
	OUT	NOV	DEZ	Total	%
Operação/Conservação/Manutenção	2	1	0	3	23,08
Praça de Pedágio	1	0	1	2	15,38
Competência de Outros Órgãos	0	0	0	0	0,00
Infraestrutura	0	5	2	7	53,85
Outros	1	0	0	1	7,69
Total	4	6	3	13	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 Operação/Conservação/Manutenção (52,86%) seguido pela área de Praça de Pedágio (37,14%).

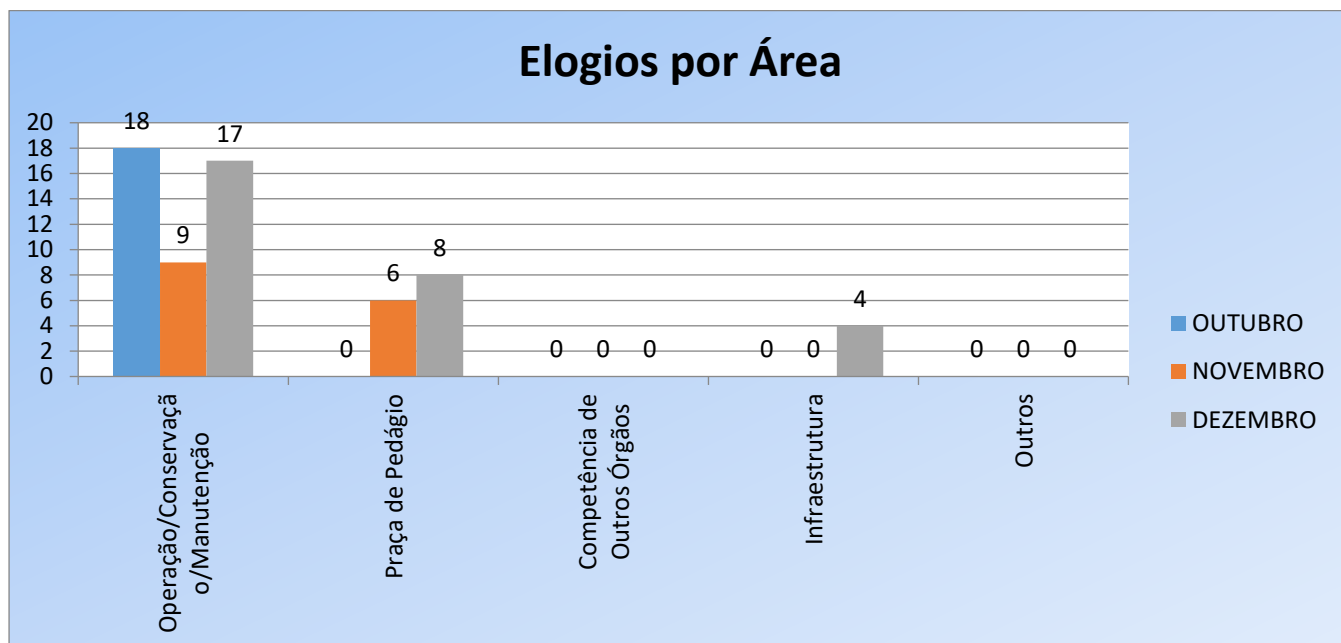
Os pedidos de ressarcimento são em grande maioria relacionados a objeto na pista de rolamento, cobrança indevida e colisão com cancela, sendo que todos foram analisados pelos responsáveis da área e respondidos aos usuários de forma imparcial e justa, por esta Ouvidoria.

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

Ressarcimentos por Área					
	OUT	NOV	DEZ	Total	%
Operação/Conservação/Manutenção	11	9	17	37	52,86
Praça de Pedágio	12	6	8	26	37,14
Competência de Outros Órgãos	0	0	0	0	0,00
Infraestrutura	3	0	4	7	10,00
Outros	0	0	0	0	0,00
Total	26	15	29	70	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 (70,97%), seguido pela área de Praça de Pedágio com (22,58%). 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:

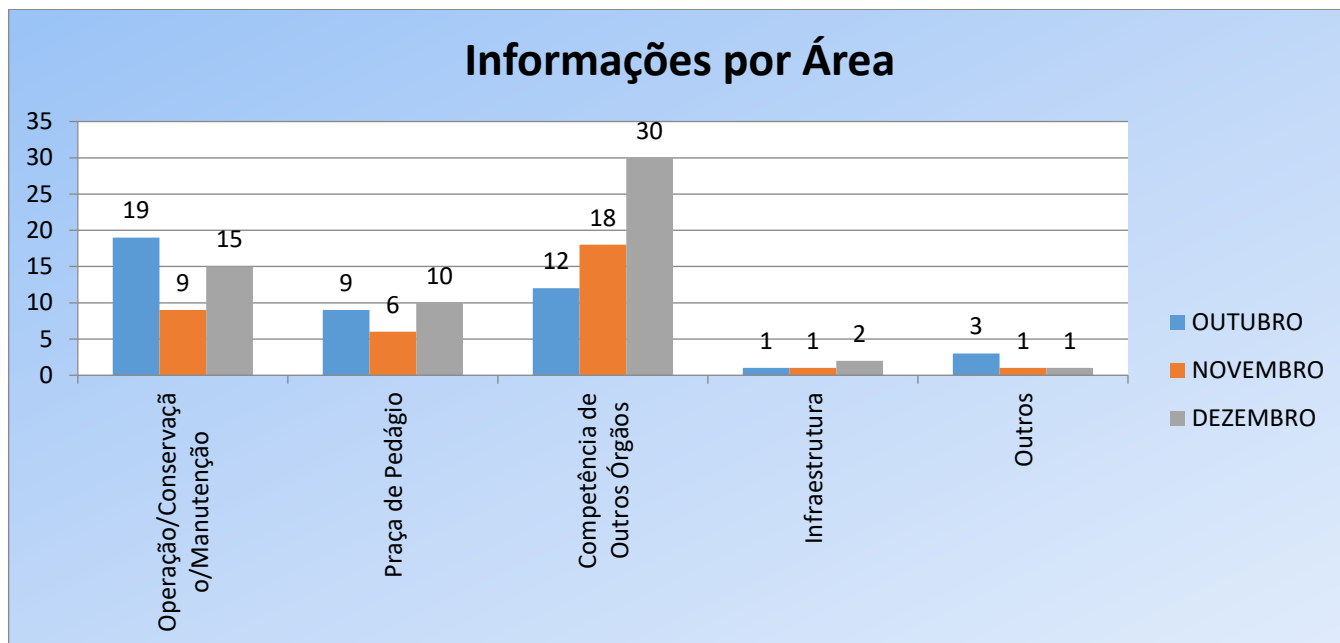
Elogios por Área					
	OUT	NOV	DEZ	Total	%
Operação/Conservação/Manutenção	18	9	17	44	70,97
Praça de Pedágio	0	6	8	14	22,58
Competência de Outros Órgãos	0	0	0	0	0,00
Infraestrutura	0	0	4	4	6,45
Outros	0	0	0	0	0,00
Total	18	15	29	62	100,00

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 “Atendentes”**) que viraram processos e foram tramitados para as áreas da concessionária.



Através da análise gráfica verificamos predominância de informações pela área de Competência de Outros Órgãos (43,80%), seguida por Operação/Conservação/Manutenção (31,39%) e de Praça de Pedágio (18,25%).

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					
	OUT	NOV	DEZ	Total	%
Operação/Conservação/Manutenção	19	9	15	43	31,39
Praça de Pedágio	9	6	10	25	18,25
Competência de Outros Órgãos	12	18	30	60	43,80
Infraestrutura	1	1	2	4	2,92
Outros	3	1	1	5	3,65
Total	44	35	58	137	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	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	Total Geral
Pavimento	3	2	1	6
Obras	0	0	5	5
Total Geral	3	2	6	11

- Operação/Conservação/Manutenção

Motivo	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	Total Geral
Demora	0	0	1	1
Fiscalização	1	0	1	2
Objetos	1	0	0	1
Procedimento	0	0	1	1
Total Geral	2	0	3	5

- Praça de Pedágio

Motivo	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	Total Geral
Atendimento	0	5	1	6
AVI	6	0	5	11
Fila	2	0	0	2
Recibo	0	1	0	1
Troco	0	0	1	1
Total Geral	8	6	7	21

- Competência de outros órgãos

Não tivemos reclamações para esta área neste trimestre.

- Outros

Motivo	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	Total Geral
Falta de resposta	0	0	1	1
Total Geral	0	0	1	1

2.15. Sugestões

- Infraestrutura

MOTIVO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	Total Geral
Guard Rail	0	5	2	7
Total Geral	0	5	2	7

- Operação/Conservação/Manutenção

MOTIVO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	Total Geral
Atendimento	1	0	0	1
Guard Rail	1	0	0	1
Painel de Mensagens	0	1	0	1
Total Geral	2	1	0	3

- Praça de Pedágio

Motivo	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	Total Geral
Cabine de moto	1	0	1	2
Total Geral	1	0	1	2

- Competência de outros órgãos

Não tivemos sugestões para esta área neste trimestre.

- Outros

Motivo	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	Total Geral
Comunicação	1	0	0	1
Total Geral	1	0	0	1

2.16. Solicitações

- Infraestrutura

Não tivemos solicitações para esta área neste trimestre.

- Operação/Conservação/Manutenção

Motivo	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	Total Geral
Declaração de Ocorrências	2	5	3	10
Imagens	3	1	1	5
Total Geral	5	6	4	15

- Praça de Pedágio

Motivo	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	Total Geral
2ª via de recibo			1	1
Falta de Cobrança	28	23	13	64
Imagens	1			1
Isenção	2			2
Pagamentos	1	3	2	6
Sistema Automático de Cobrança	4	3		7
Total Geral	36	29	16	81

- Competência de outros órgãos

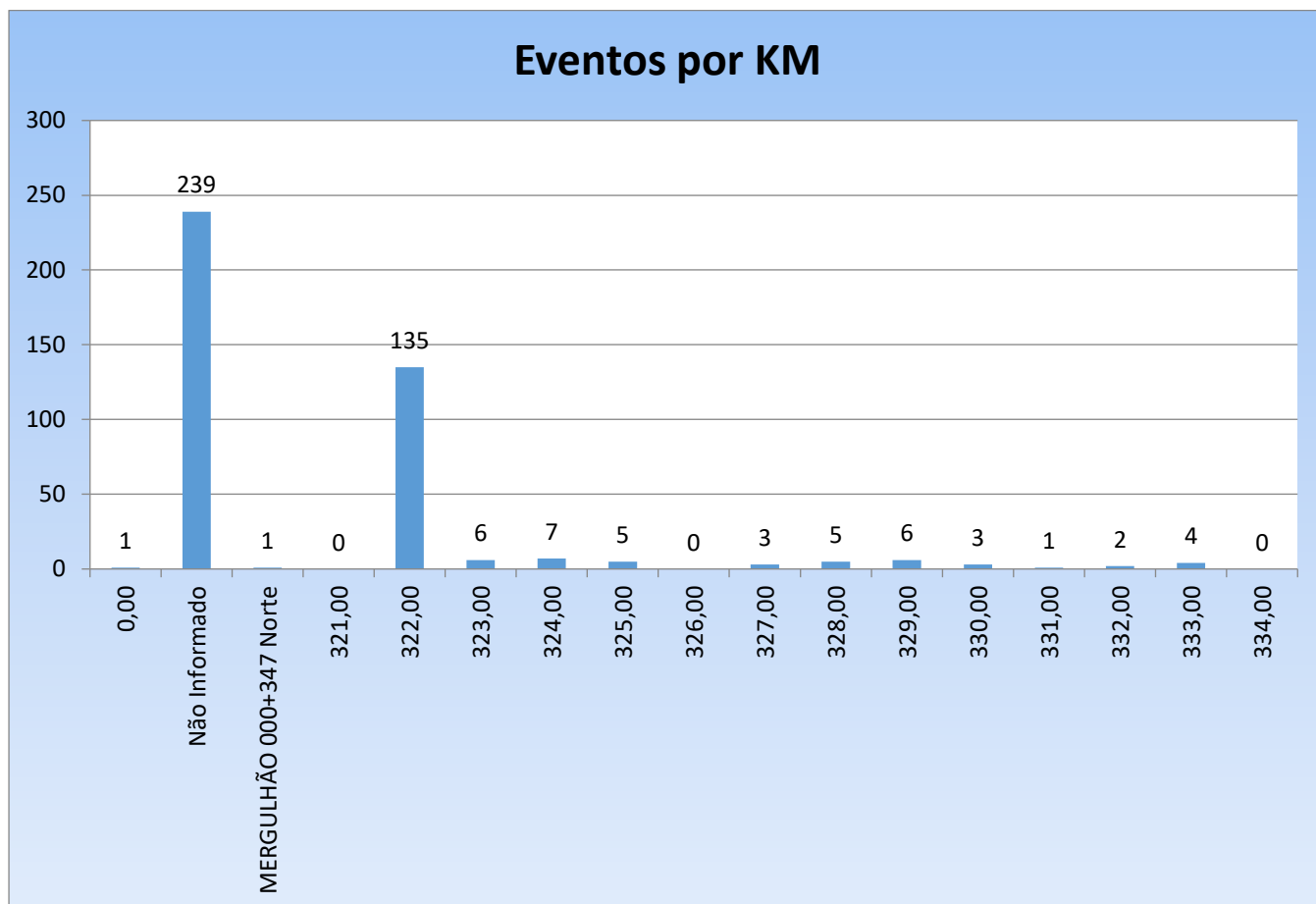
Não tivemos solicitações para esta área neste trimestre.

Motivo	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	Total Geral
Imagens	0	1	1	2
Total Geral	0	1	1	2

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.

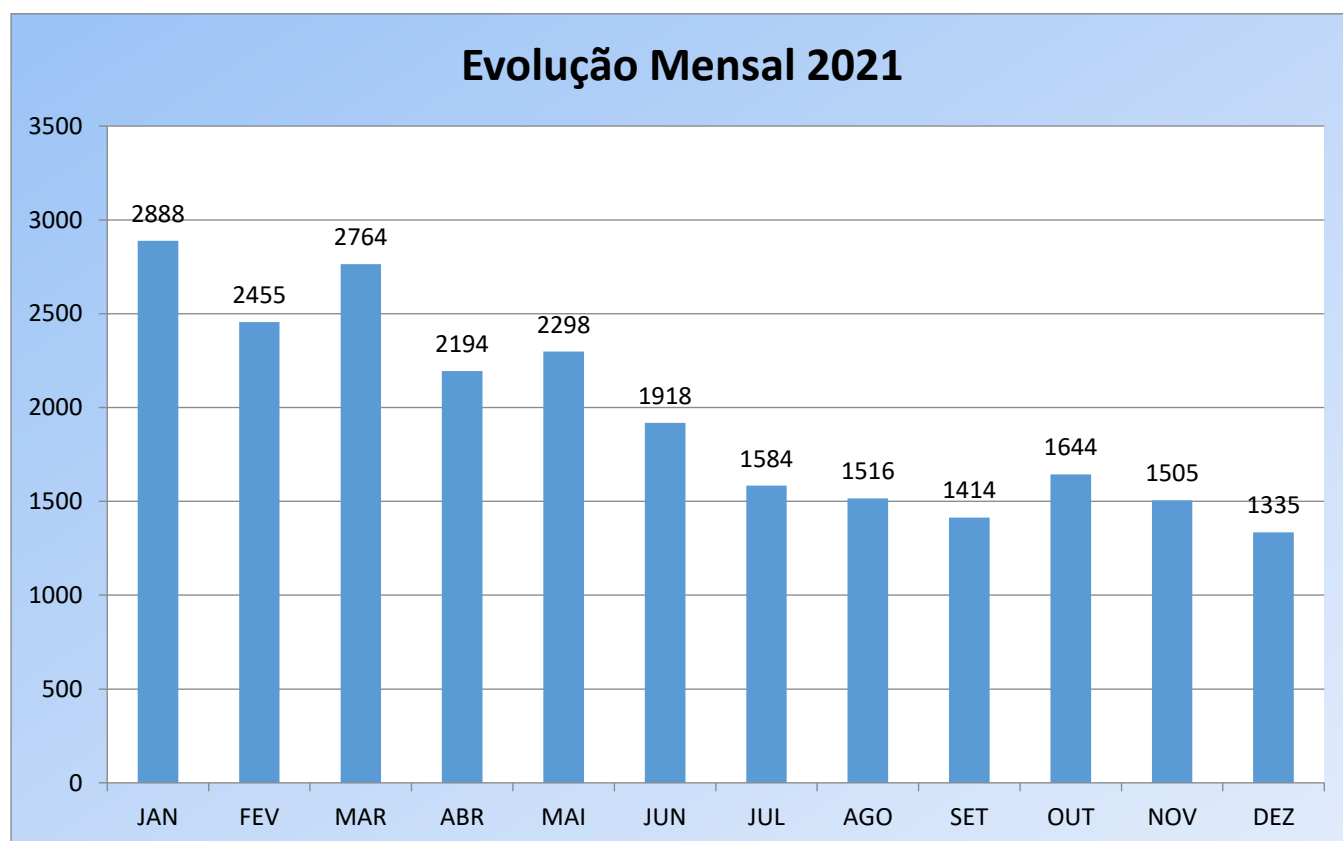
Abaixo segue tabela referencial de localização de atendimentos:

KM	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	Total
0,00	0	0	1	1
Não Informado	75	63	101	239
MERGULHÃO 000+347 Norte	1	0	0	1
321,00	0	0	0	0
322,00	60	42	33	135
323,00	1	4	1	6
324,00	1	2	4	7
325,00	2	2	1	5

326,00	0	0	0	0
327,00	1	2	0	3
328,00	1	3	1	5
329,00	1	2	3	6
330,00	1	1	1	3
331,00	0	0	1	1
332,00	1	0	1	2
333,00	1	1	2	4
334,00	0	0	0	0
Total	146	122	150	418

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 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/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	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 76, 77 e 78



Tal material encontra-se anexo.

Além destas ações, são disponibilizadas ao usuário, informações em tempo real, através do site da concessionária e twitter.

6. Conclusão

Este relatório apresentou as informações quantitativas e qualitativas, relativas às manifestações dos usuários nos meses de outubro a dezembro de 2021, requeridas pelo poder concedente.

As reclamações tiveram como fator predominante a utilização das pistas automáticas por veículos que não possuem tag.

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, 24 de janeiro de 2022,



Concessionária Ponte Rio-Niterói S/A – Ecoponte

Silvio Antônio de Souza

Ouvidor