

Relatório Trimestral de Reclamações e Sugestões dos Usuários

Janeiro a Março/2020
Ano 2020



Concessionária Ponte Rio-Niterói S.A. - Ecoponte

Niterói, 09 de abril de 2020

Índice

1.	Introdução	3
2.	Tabela Resumo	Erro! Indicador não definido.
2.1.	Análise dos Dados	6
2.2.	Tempo de Resposta ao Usuário	6
2.3.	Período atual x Mesmo período em anos anteriores	6
2.4.	Manifestações por Canal de Comunicação	7
2.5.	Manifestações por Área	8
2.6.	Manifestações por Tipo	9
2.7.	Reclamações por Área	10
2.8.	Solicitações por Área	11
2.9.	Sugestões por Área	12
2.10.	Ressarcimento por Área	13
2.11.	Elogios por Área	14
2.12.	Denúncias por Área	15
2.13.	Informações por Área	16
2.14.	Reclamações	17
2.15.	Sugestões	18
2.16.	Solicitações	19
3.	Manifestação por Localização	20
4.	Apresentação das Manifestações	Erro! Indicador não definido.
5.	Material de Comunicação com o Usuário	25
6.	Conclusão	25

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 2020, contemplando os meses de janeiro a março 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:

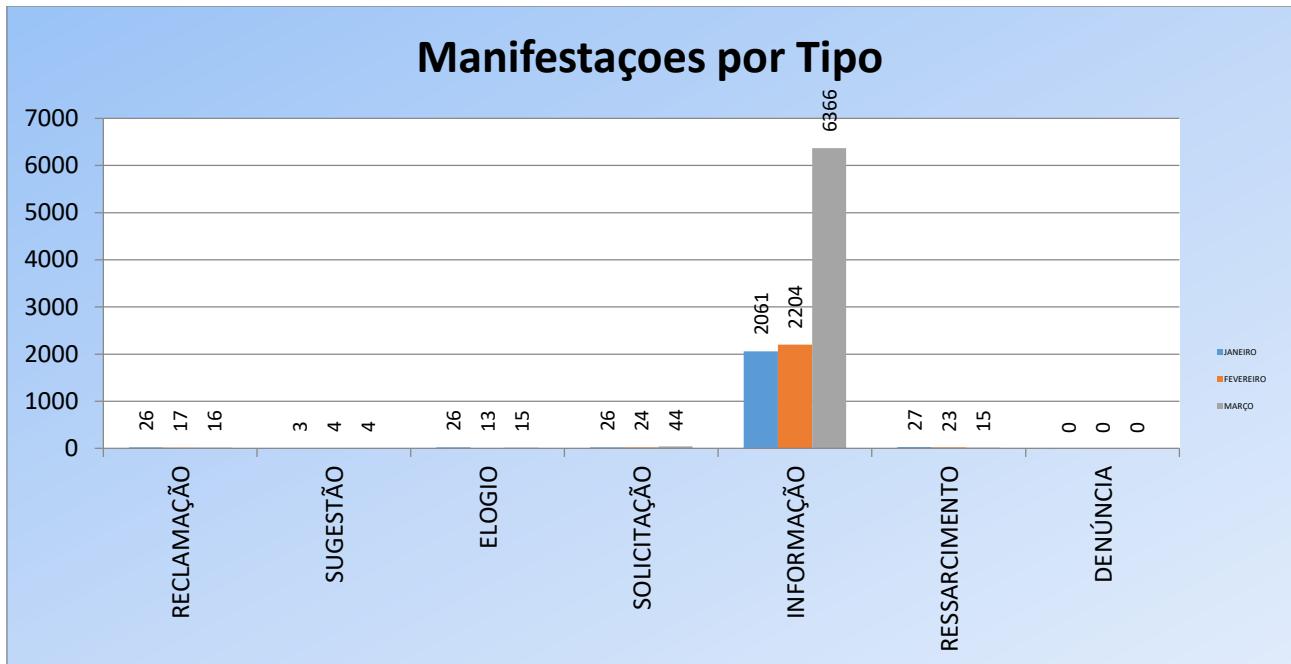
- 1) SGR Ouvidoria – Processos** (requerem análise e tramitação para áreas com prazos de resposta)
- 2) SGR Ouvidoria – Atendimentos** (respostas imediatas ao usuário e encerrados no final do atendimento)

Desta forma podemos complementar os dados de 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	139	2030	2169
FEVEREIRO	104	2181	2285
MARÇO	217	6243	6460
TOTAL	460	10454	10914

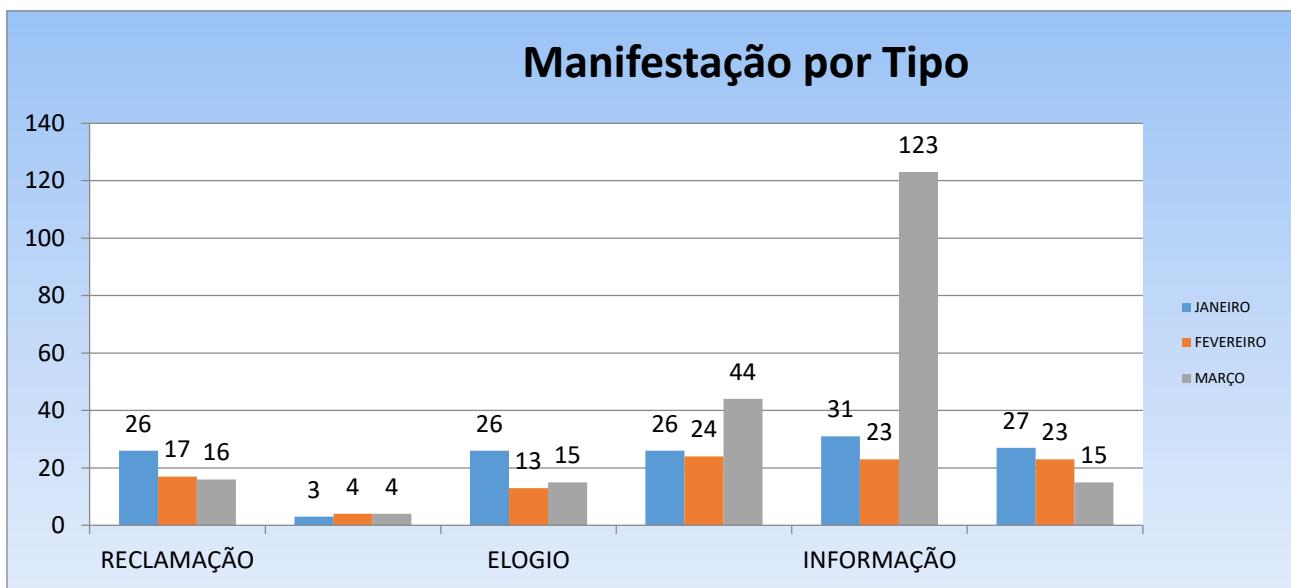
Nesse período foram registradas 10.914 (Dez mil novecentos e quatorze) manifestações dos usuários.

Segue abaixo a distribuição geral do SGR Ouvidoria [com o item Atendimentos](#).



TIPO	Total	%
RECLAMAÇÃO	59	0,54
SUGESTÃO	11	0,10
ELOGIO	54	0,49
SOLICITAÇÃO	94	0,86
INFORMAÇÃO	10631	97,41
RESSARCIMENTO	65	0,60
DENÚNCIA		0,00
Total	10914	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.

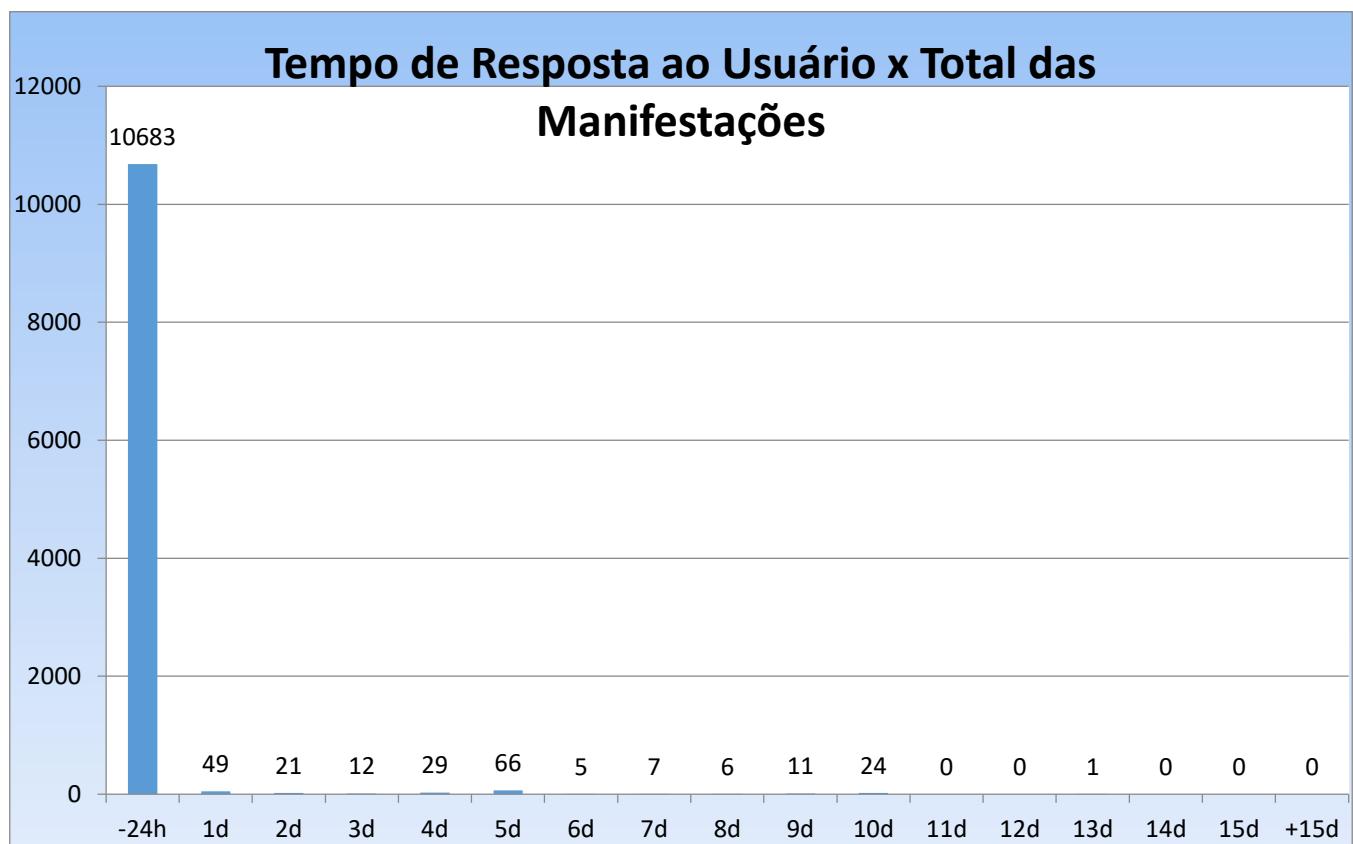
O conteúdo deste relatório abordará informações sobre a Ouvidoria e breve análise dos processos registrados no trimestre, disponíveis no resumo a seguir.

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

1.1. Análise dos Dados

1.2. 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.



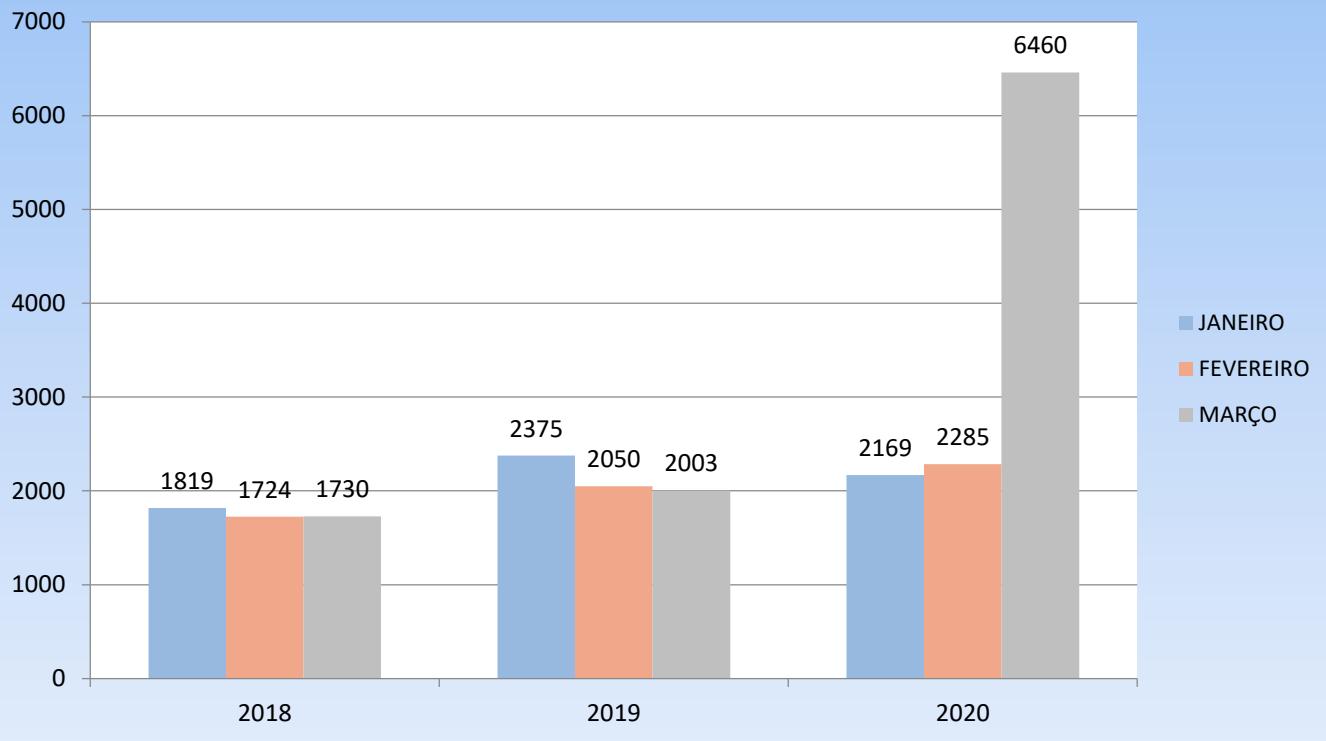
A análise gráfica demonstra que em 97,88% dos casos foram respondidos em menos de 24 horas, ou seja, solucionados de imediato ao usuários e 0,45% em até 1 dia útil, demonstrando o pronto atendimento ao usuário.

Também verificamos que 99,97% dos processos de ouvidoria apresentaram capacidade no tratamento às manifestações dos usuários em atendimento ao prazo estabelecido.

1.3. 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 redução.

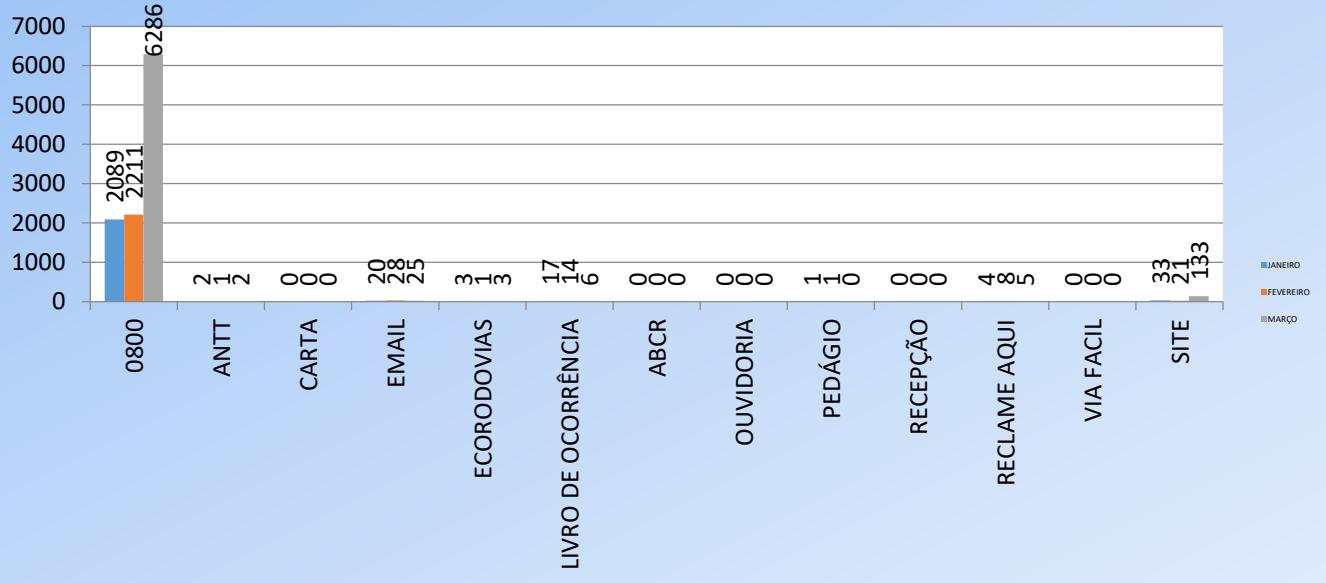
Comparativo de demandas 2018 x 2019 x 2020



1.4. 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;

Manifestações por canal de comunicação



Após análise do gráfico verificamos a predominância do canal 0800 como meio de comunicação mais utilizado pelos usuários da rodovia, representando 96,99% do total.

Em seguida temos o canal site com 1,71%.

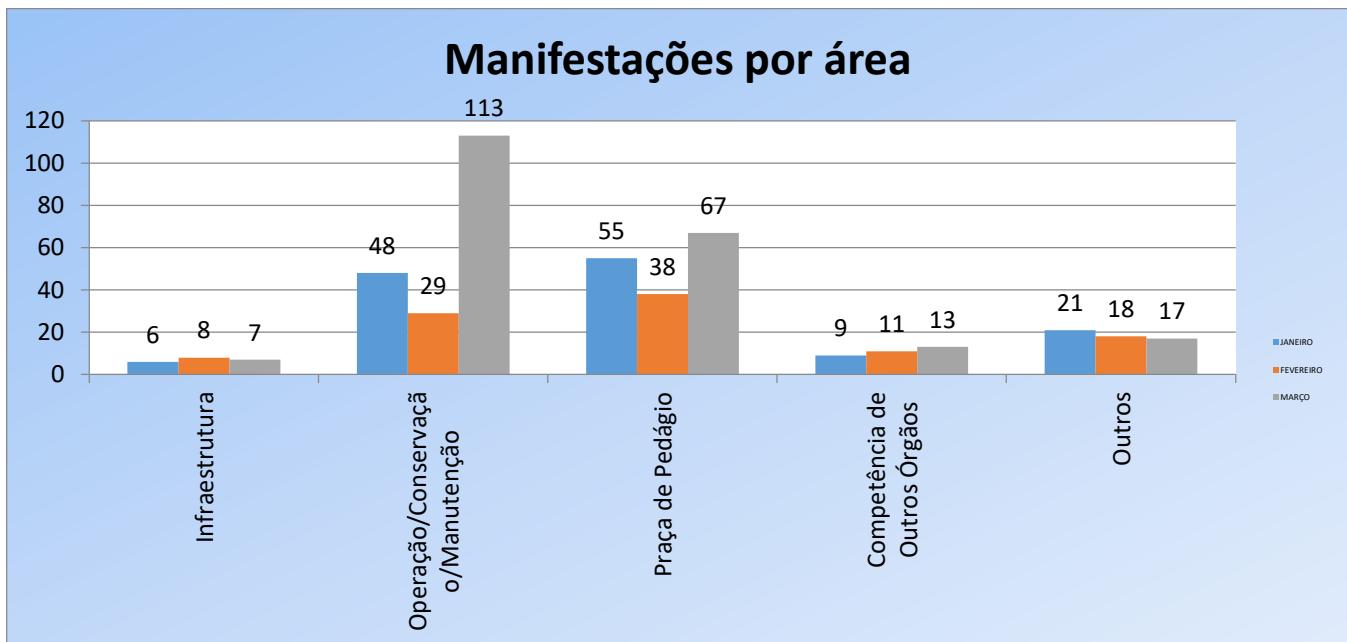
Consideramos adequada a utilização dos canais pelo usuário, demonstrando o seu conhecimento do número 0800, bem como do website da concessionária.

A tabela abaixo mostra o resumo dos canais de comunicação

Manifestações por canal de comunicação					
	JAN	FEV	MAR	Total	%
0800	2089	2211	6286	10586	96,99
ANTT	2	1	2	5	0,05
EMAIL	20	28	25	73	0,67
ECORODOVIAS	3	1	3	7	0,06
LIVRO DE OCORRÊNCIA	17	14	6	37	0,34
PEDÁGIO	1	1		2	0,02
RECLAME AQUI	4	8	5	17	0,16
SITE	33	21	133	187	1,71
Total	2169	2285	6460	10914	100,000

1.5. Manifestações por Área

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



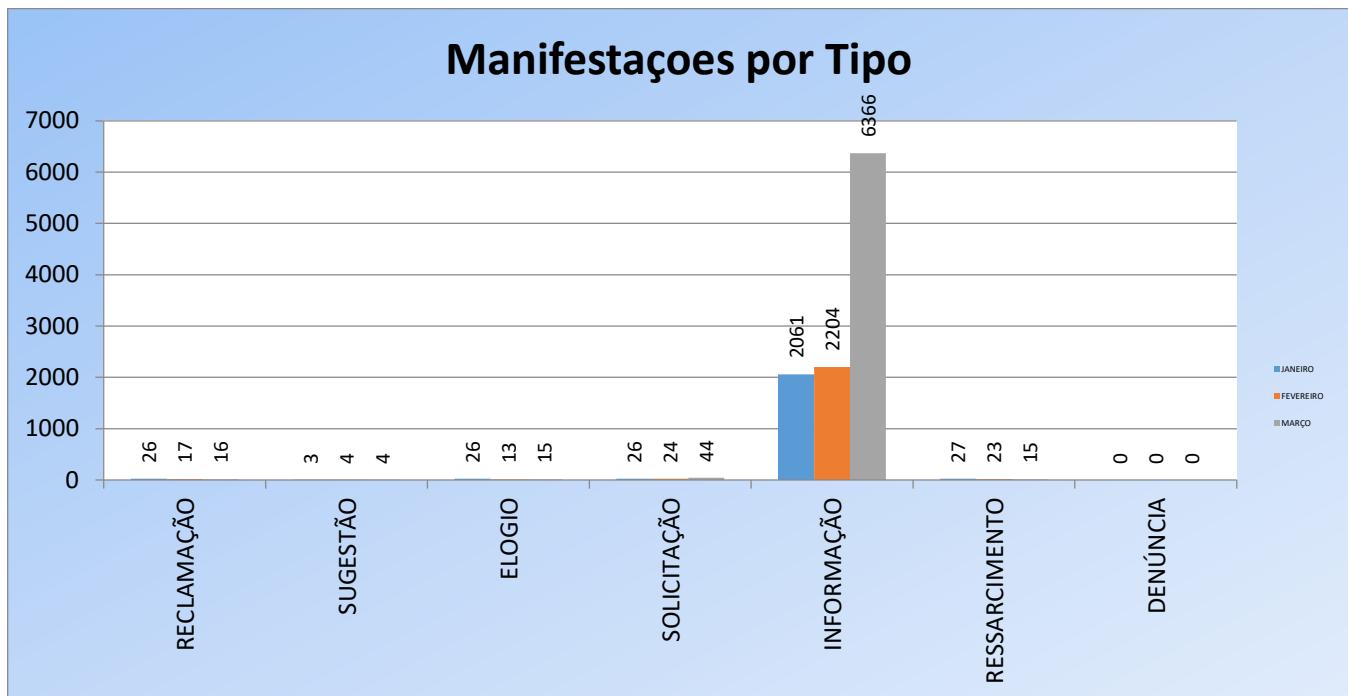
Podemos verificar que o maior número de manifestações foi feita para Operação/Conservação/Manutenção (41,30%), Praça de Pedágio (34,78%), e Outros (12,17%)

A tabela abaixo mostra o resumo dos áreas da concessionária:

Manifestações por área					
	JAN	FEV	MAR	Total	%
Infraestrutura	6	8	7	21	4,57
Operação/Conservação/Manutenção	48	29	113	190	41,30
Praça de Pedágio	55	38	67	160	34,78
Competência de Outros Órgãos	9	11	13	33	7,17
Outros	21	18	17	56	12,17
Total	139	104	217	460	100,00

1.6. Manifestações por Tipo

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



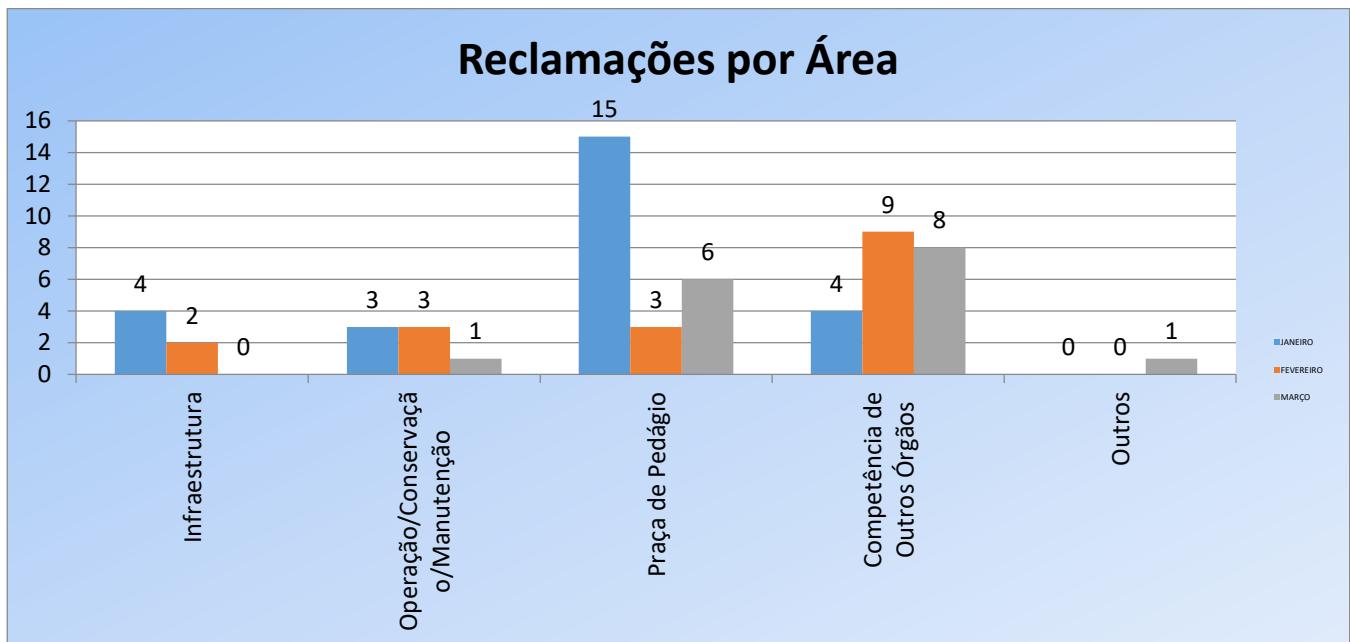
Evidenciamos o predomínio das manifestações do tipo informações (97,41%), seguido por solicitações (0,86%).

A tabela abaixo mostra o resumo das manifestações por tipo:

Manifestações por Tipo					
	JAN	FEV	MAR	Total	%
RECLAMAÇÃO	26	17	16	59	0,54
SUGESTÃO	3	4	4	11	0,10
ELOGIO	26	13	15	54	0,49
SOLICITAÇÃO	26	24	44	94	0,86
INFORMAÇÃO	2061	2204	6366	10631	97,41
RESSARCIMENTO	27	23	15	65	0,60
DENÚNCIA					
Total	2169	2285	6460	10914	100,00

1.7. 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 (40,68%) seguido pela área de Competência de Outros órgãos (35,59%).

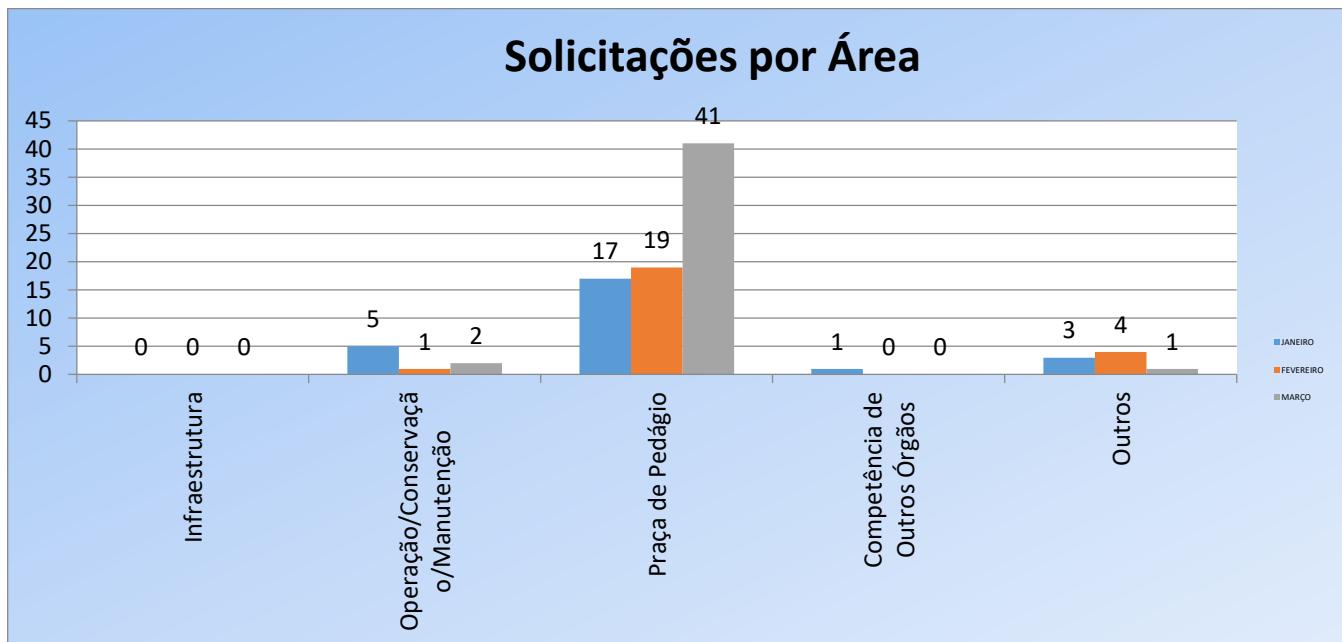
As principais reclamações referem-se as multas por excesso de velocidade, aplicadas pela Polícia Rodoviária Federal e ao atendimento prestado pelos colaboradores na Praça de Pedágio.

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

Reclamações por Área					
	JAN	FEV	MAR	Total	%
Infraestrutura	4	2		6	10,17
Operação/Conservação/Manutenção	3	3	1	7	11,86
Praça de Pedágio	15	3	6	24	40,68
Competência de Outros Órgãos	4	9	8	21	35,59
Outros			1	1	1,69
Total	26	17	16	59	100,00

1.8. 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 (81,91%), Operação/Conservação/Manutenção e Outros (8,51%).

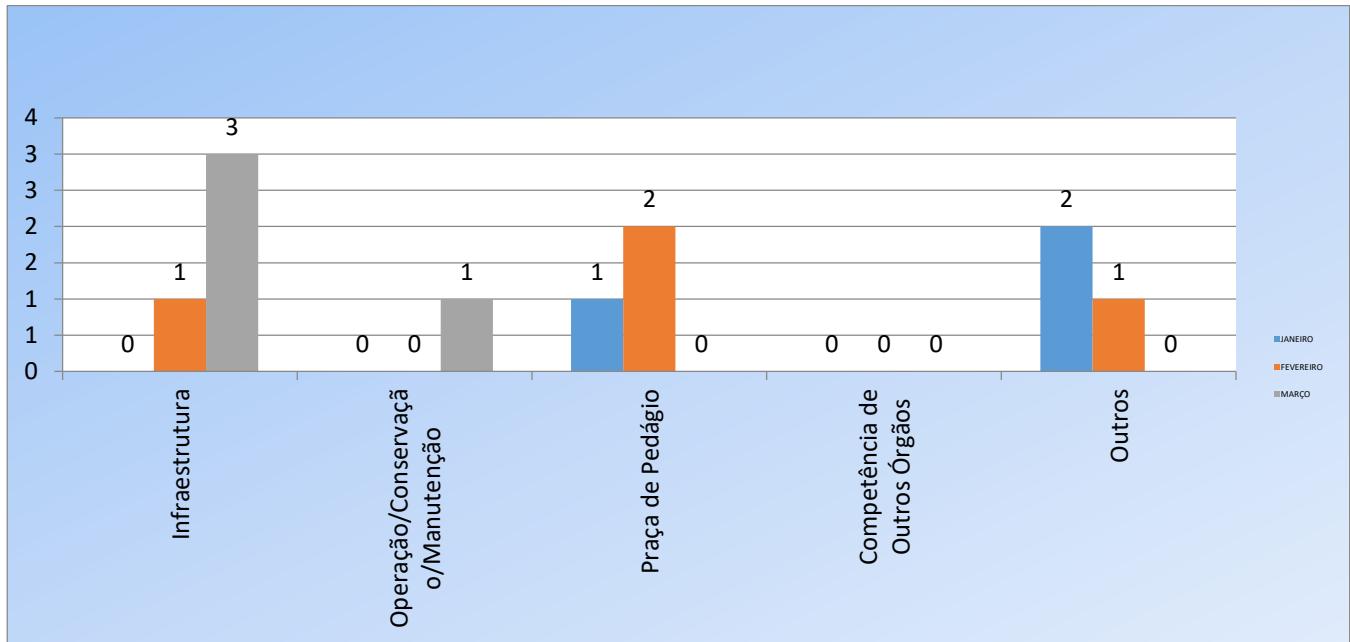
As solicitações são basicamente referente a outras formas de pagamento e Declaração de Atendimento.

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

Solicitações por Área					
	JAN	FEV	MAR	Total	%
Infraestrutura					
Operação/Conservação/Manutenção	5	1	2	8	8,51
Praça de Pedágio	17	19	41	77	81,91
Competência de Outros Órgãos	1			1	1,06
Outros	3	4	1	8	8,51
Total	26	24	44	94	100,00

1.9. 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 (36,36%), Praça de Pedágio e Outros, ambos com (27,27%).

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

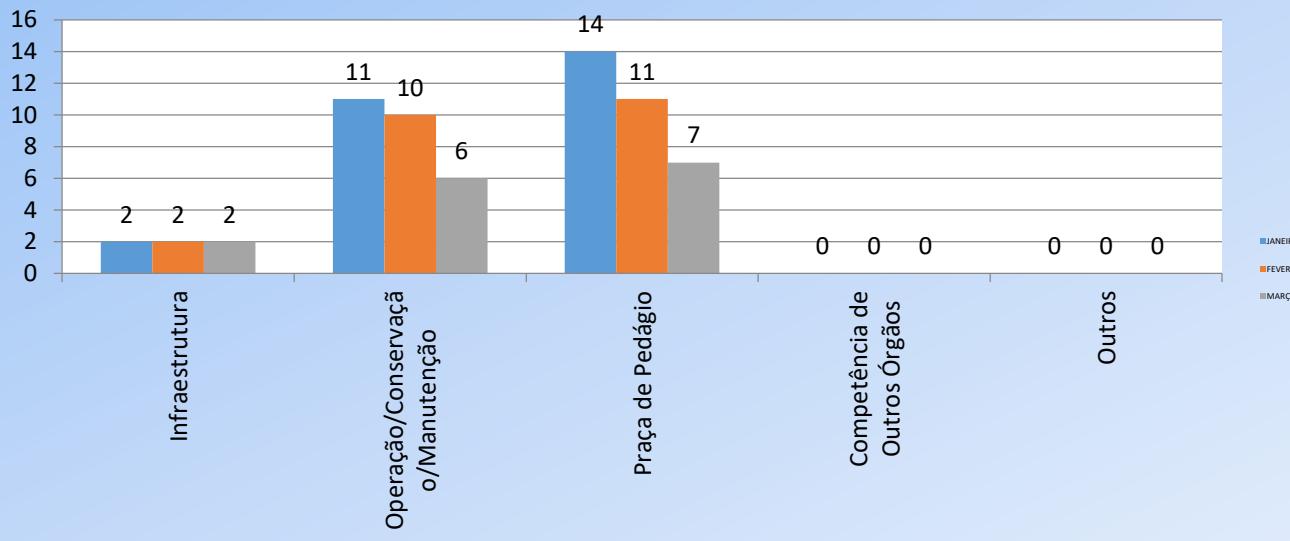
A tabela abaixo mostra o resumo dos sugestões por áreas da concessionária:

Sugestões por Área					
	JAN	FEV	MAR	Total	%
Infraestrutura		1	3	4	36,36
Operação/Conservação/Manutenção			1	1	9,09
Praça de Pedágio	1	2		3	27,27
Competência de Outros Órgãos					
Outros	2	1		3	27,27
Total	3	4	4	11	100,00

1.10. Ressarcimento por Área

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

Ressarcimentos por Área



Pela análise gráfica evidenciamos predomínio da área de Praça de Pedágio (49,23%), seguido pela área de Operação/Conservação/ Manutenção (41,54%)

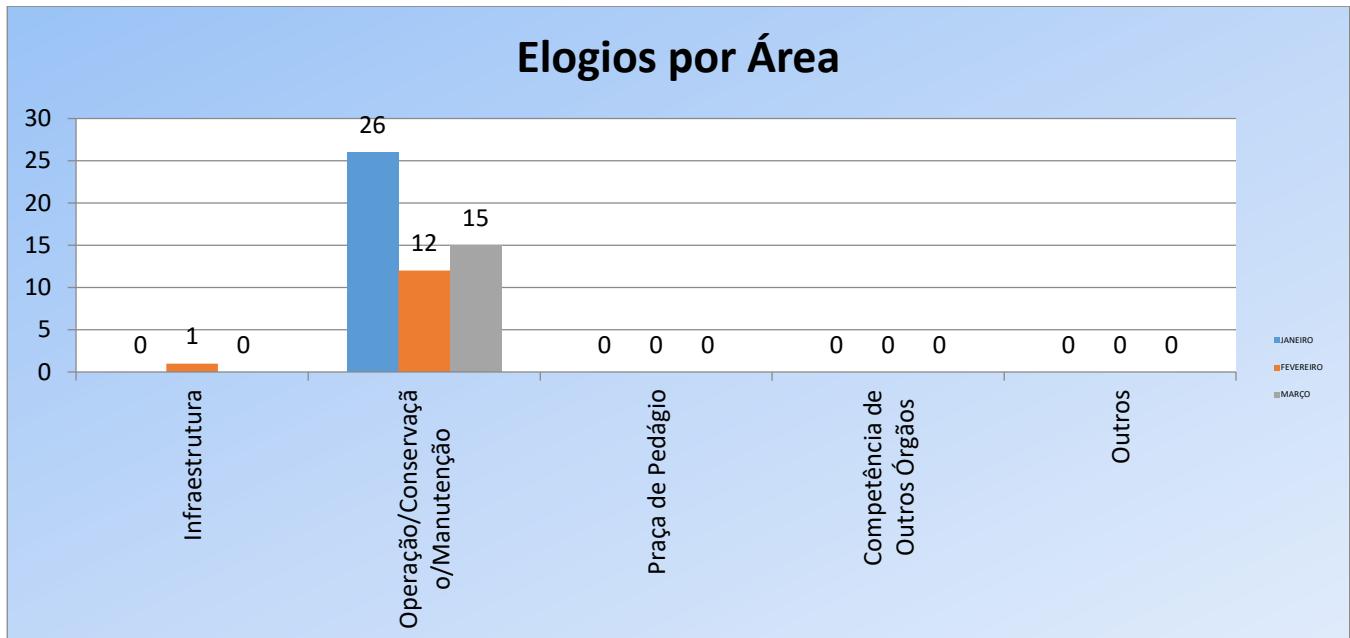
Os pedidos de ressarcimento são em grande maioria relacionados a objeto na pista de rolamento, cobrança indevida e troco errado, sendo que todos foram analisados pelos responsáveis da área e respondidos aos usuários de forma imparcial e justa, por esta Ouvidoria.

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

Ressarcimentos por Área					
	JAN	FEV	MAR	Total	%
Infraestrutura	2	2	2	6	9,23
Operação/Conservação/Manutenção	11	10	6	27	41,54
Praça de Pedágio	14	11	7	32	49,23
Competência de Outros Órgãos					
Outros					
Total	27	23	15	65	100,00

1.11. 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 (98,15%) seguido pela área de Infraestrutura (1,81%)

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:

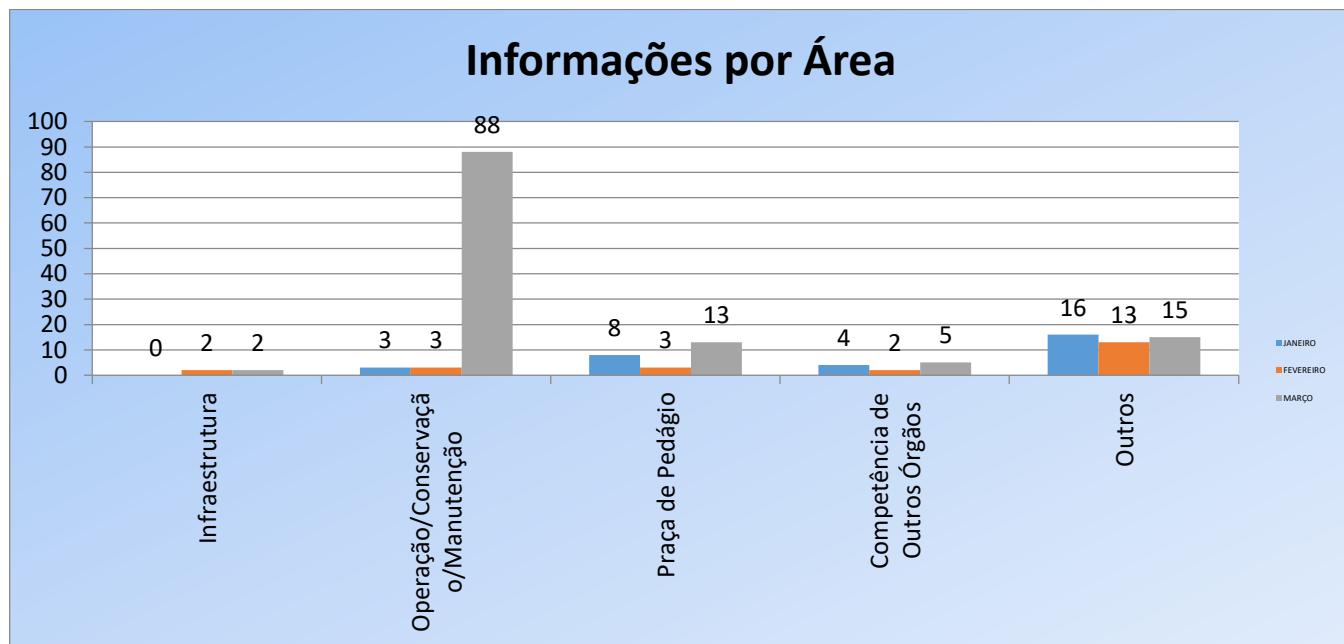
Elogios por Área					
	JAN	FEV	MAR	Total	%
Infraestrutura		1		1	1,85
Operação/Conservação/Manutenção	26	12	15	53	98,15
Praça de Pedágio					
Competência de Outros Órgãos					
Outros					
Total	26	13	15	54	100,00

1.12. Denúncias por Área

Neste trimestre não tivemos manifestações deste tipo.

1.13. 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 áreas da concessionária.



Através da análise gráfica verificamos predominância de informações pela área de Operação/Conservação/Manutenção (53,11%), Outros (24,86%), seguida por Praça de Pedágio (13,56%) e Competência de Outros órgãos (6,21%).

As principais informações referem-se a dúvidas relacionadas ao possível fechamento Ponte, devido a quarentena Decretada pelo Governo do Estado motivado pela pandemia do coronavírus, envio de currículos e treinamentos e palestras em APH.

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

Informações por Área					
	JAN	FEV	MAR	Total	%
Infraestrutura		2	2	4	2,26
Operação/Conservação/Manutenção	3	3	88	94	53,11
Praça de Pedágio	8	3	13	24	13,56
Competência de Outros Órgãos	4	2	5	11	6,21
Outros	16	13	15	44	24,86
Total	31	23	123	177	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).

1.14. Reclamações

- Infraestrutura

Motivo	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	TOTAL
Edificações e Instalações Oper	1			1
Obras		1		1
Pavimento	3	1		4
Total Geral	4	2		6

- Operação/Conservação/Manutenção

Motivo	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	TOTAL
APH			1	1
Colaborador - SAU Mecânico	1			1
Congestionamento/Interdição de	1	2		3
Socorro mecânico	1	1		2
Total Geral	3	3	1	7

- Praça de Pedágio

Motivo	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	TOTAL
Cédula com defeito	1		1	2
Cobrança indevida/falta de cob	1	1	1	3
Colaborador - Aux. de Pista	5	1		6
Colaborador - Cabine			1	1
Colisão com cancela	1			1
Isenção de cobrança			1	1
Outras formas de pagamento	1	1		2
Outros de Praça de Pedágio	1		2	3
Sistema automático de cobrança	4			4

Troco	1			1
Total Geral	15	3	6	24

- Competência de outros órgãos

Motivo	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	TOTAL
Fiscalização/Controle de veloc	4	9	6	19
Outras Concessionárias			1	1
Policia Rodoviária Federal			1	1
Total Geral	4	9	8	21

- Outros

Motivo	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	TOTAL
Outros para outros assuntos			1	1
Total Geral			1	1

1.15. Sugestões

- Infraestrutura

Motivo	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	TOTAL
Edificações e Instalações Oper			3	3
Outros de Infraestrutura		1		1
Total Geral		1	3	4

- Operação/Conservação/Manutenção

Motivo	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	TOTAL
Outros de Oper. Conser e Manut			1	1
Total Geral			1	1

- Praça de Pedágio

Motivo	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	TOTAL
Sistema automático de cobrança		2		2
Valor da tarifa/aumento	1			1
Total Geral	1	2		3

- Competência de outros órgãos

Não tivemos sugestão para esta área neste trimestre.

- Outros

Motivo	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	TOTAL
Outros para outros assuntos	1	1		2
Sinalização	1			1
Total Geral	2	1		3

1.16. Solicitações

- Infraestrutura

Não tivemos solicitações para esta área neste trimestre.

- Operação/Conservação/Manutenção

Motivo	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	TOTAL
Declarações	5	1		6
Imagens			2	2
Total Geral	5	1	2	8

- Praça de Pedágio

Motivo	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	TOTAL
Cheque	1			1
Cobrança indevida/falta de cob	2	3		5
DFE - Recibo de Pedágio	3	4	8	15

Isenção de cobrança		1	1	2
Outras formas de pagamento	10	10	30	50
Outros de Praça de Pedágio	1	1	1	3
Termo - Confissão de Dívida			1	1
Total Geral	17	19	41	77

- Competência de outros órgãos

Motivo	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	TOTAL
Outros de Comp. Outros orgãos	1			1
Total Geral	1			1

- Outros

Motivo	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	TOTAL
Outros para outros assuntos		1		1
Patrocínio		2		2
Visitação	3	1	1	5
Total Geral	3	4	1	8

2. 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.

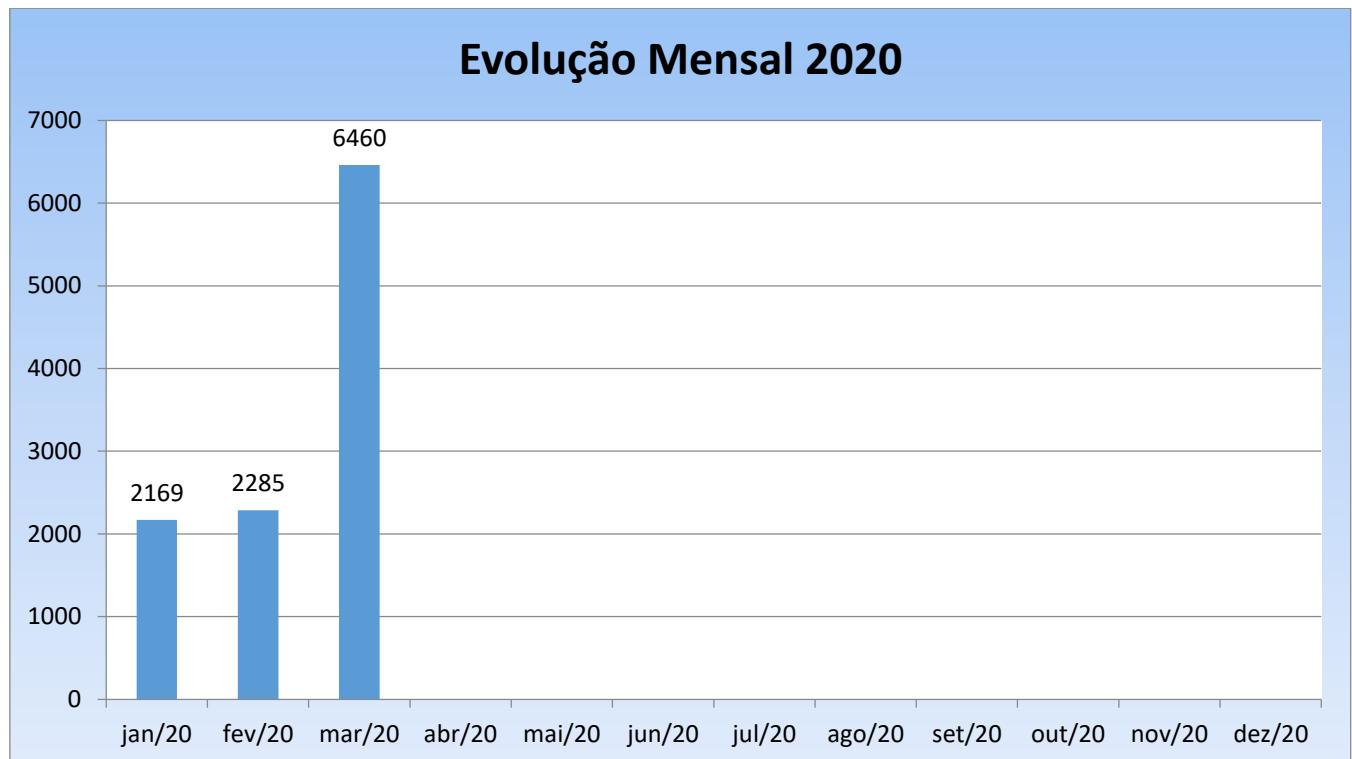
Abaixo segue tabela referencial de localização de atendimentos:

KM	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	Total
	55	55	163	273
321	2	1	1	4
321,5				
322	23	13	22	58
322,5	23	15	15	53
323	2	1		3
323,5		2	1	3
324		1	1	2
324,5	2			2
325	2	2	3	7
325,5			1	1
326	3	2		5
326,5	4	1		5
327	1		1	2
327,5	1	1	2	4

328	1	1	1	3
328,5				
329	1	4	1	6
329,5				
330	2	1		3
330,5	2	1		3
331	1		1	2
331,5				
332	2			2
332,5	2			2
333	1			1
333,5	4	1	1	6
334	5	2	3	10
TOTAL	139	104	217	460

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 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	Tráfego	Congestionamento /Interdição de	Usuário deseja obter informações sobre possível interdição da rodovia devido a Pandemia do coronavírus	Usuário informado que não há previsão de interdição da Ponte Rio-Niterói. Além das recomendações do poder público e o decreto o Governo do Estado para as pessoas ficarem em casa.
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	Outras formas de pagamento	Usuário solicita outras formas de pagamento nas praças de pedágio.	Solicitações analisadas e respostas encaminhadas ao usuários.

3. Material de Comunicação com o Usuário

Ao longo desse trimestre, foi distribuído aos usuários:

Revista Ecoponte número 55, 56 e 57.



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.

4. Conclusão

Este relatório apresentou as informações quantitativas e qualitativas, relativas às manifestações dos usuários nos meses de Outubro a Dezembro de 2019, requeridas pelo poder concedente.

As reclamações tiveram como fator predominante as multas por excesso de velocidade aplicadas pela Polícia Rodoviária Federal e o atendimento prestado pelos Colaboradores - Aux. de Pista, na 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, 14 de Abril de 2020,



Concessionária Ponte Rio-Niterói S/A – Ecoponte
Pietro Escobar Franco
Ouvidor