

Relatório Trimestral de Reclamações e Sugestões dos Usuários

**Abril a Junho/2019
Ano 2019**



Concessionária Ponte Rio-Niterói S.A. - Ecoponte

Niterói, 11 de Julho de 2019

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
3.	Detalhamento das Manifestações.....	17
3.1.	Reclamações.....	17
3.2.	Sugestões.....	19
3.3.	Solicitações.....	20
4.	Manifestação por Localização.....	20
5.	Medidas tomadas para o tratamento das principais manifestações registradas no período....	23
6.	Apresentação das Manifestações.....	Erro! Indicador não definido.
7.	Material de Comunicação com o Usuário.....	25
8.	Conclusão.....	26

1. Introdução

O presente relatório tem por objetivo apresentar os registros realizados pela Ouvidoria da Concessionária Ponte Rio-Niterói S/A - EcoPonte, durante o segundo trimestre do ano 2019, contemplando os meses de abril a junho de 2019.

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:

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

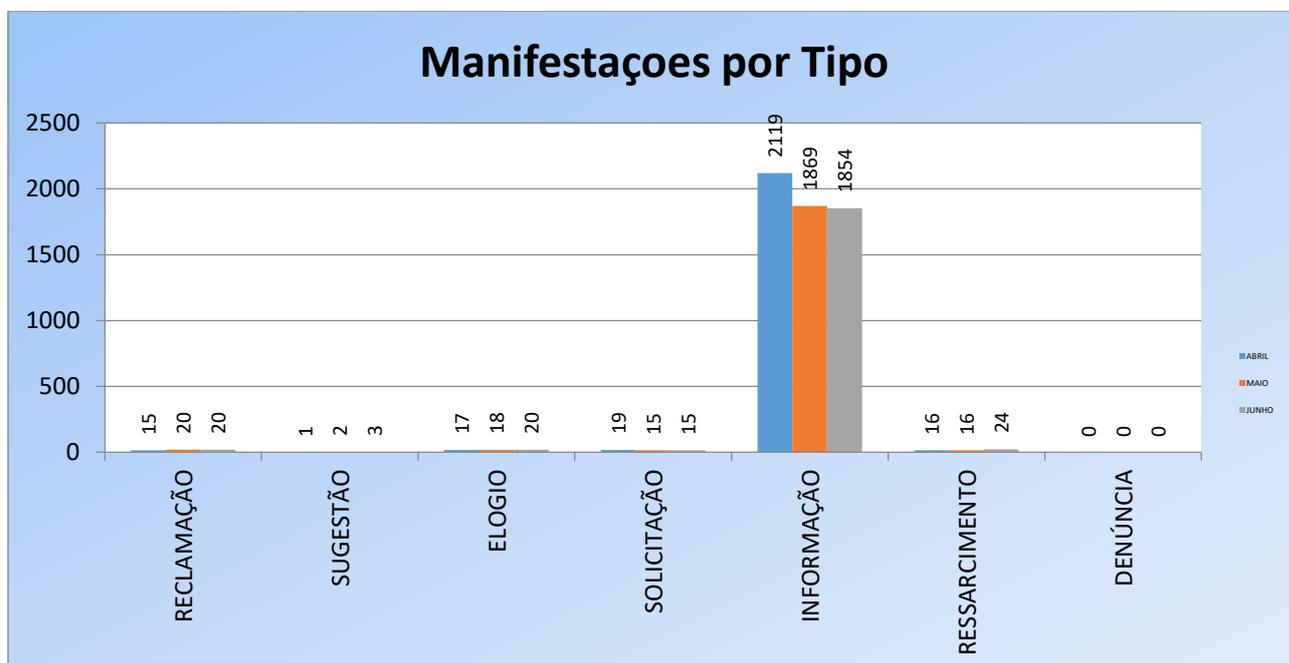
Desta forma podemos complementar os dados de abril a junho conforme tabela abaixo para exemplificar dentro do mesmo critério a dinâmica do Sistema SGR:

Sistema / Mês	SGR Ouvidoria – Processos	SGR Ouvidoria – Atendimentos	TOTAL
Abril	135	2052	2187
Maio	114	1826	1940
Junho	129	1807	1936
TOTAL	378	5685	6063

Podemos observar que não há variação significativa entre os números quando comparados dentro de uma mesma metodologia.

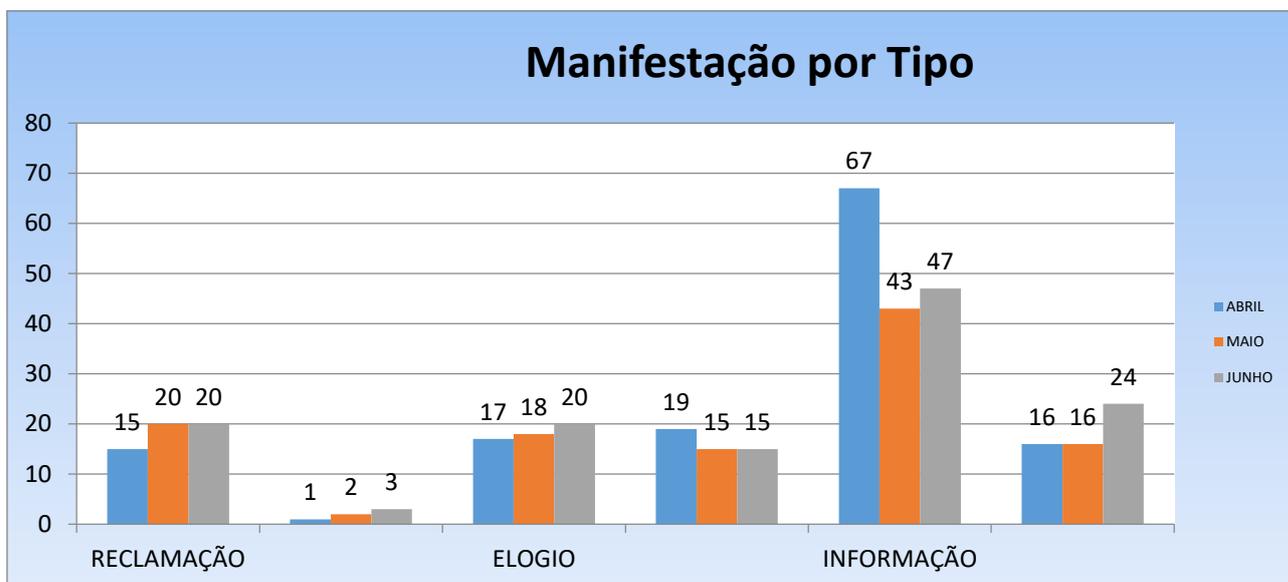
Nesse período foram registradas 6.063 (Seis mil e sessenta e três) manifestações dos usuários.

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



TIPO	Total	%
RECLAMAÇÃO	55	0,91
SUGESTÃO	6	0,10
ELOGIO	55	0,91
SOLICITAÇÃO	49	0,81
INFORMAÇÃO	5842	96,35
RESSARCIMENTO	56	0,92
DENÚNCIA	0	0,00
Total	6063	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.

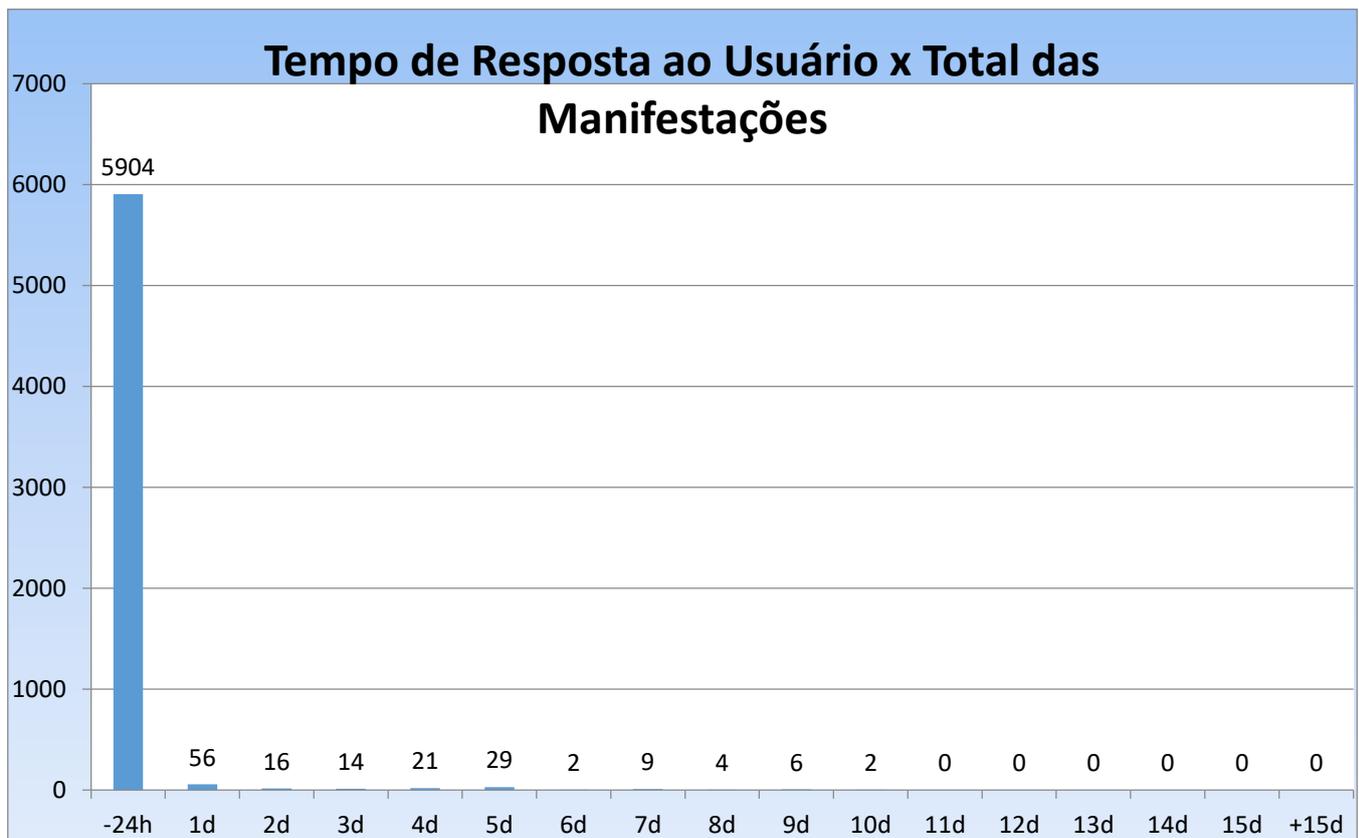
O conteúdo deste relatório abordará informações sobre a Ouvidoria e breve análise dos processos registrados no trimestre, disponíveis no resumo a seguir.

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.

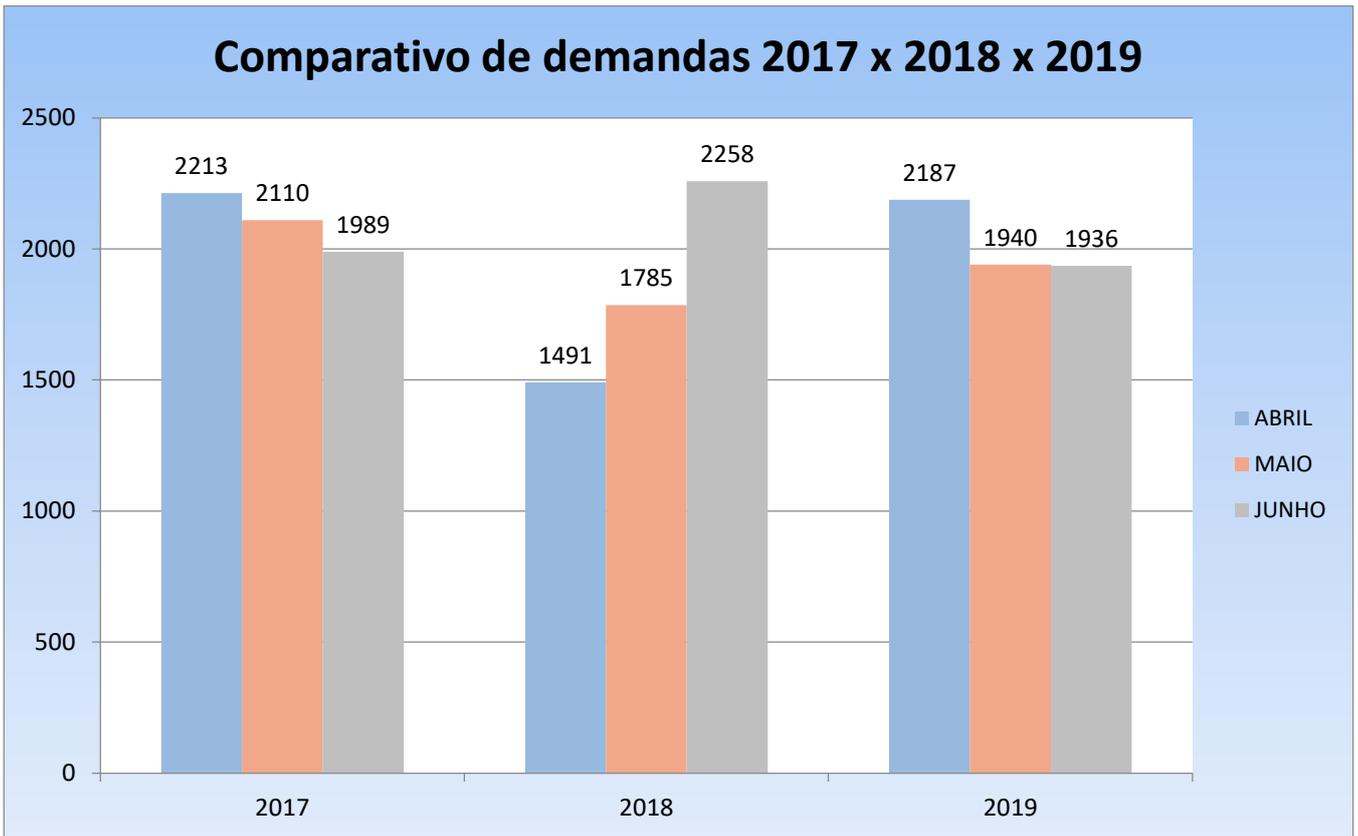


A análise gráfica demonstra que em 97,38% dos casos foram respondidos em menos de 24 horas, ou seja, solucionados de imediato ao usuários e 0,92% em até 1 dia útil, demonstrando o pronto atendimento ao usuário.

Também verificamos que 100% dos processos de ouvidoria apresentaram capacidade no tratamento às manifestações dos usuários em atendimento ao prazo estabelecido.

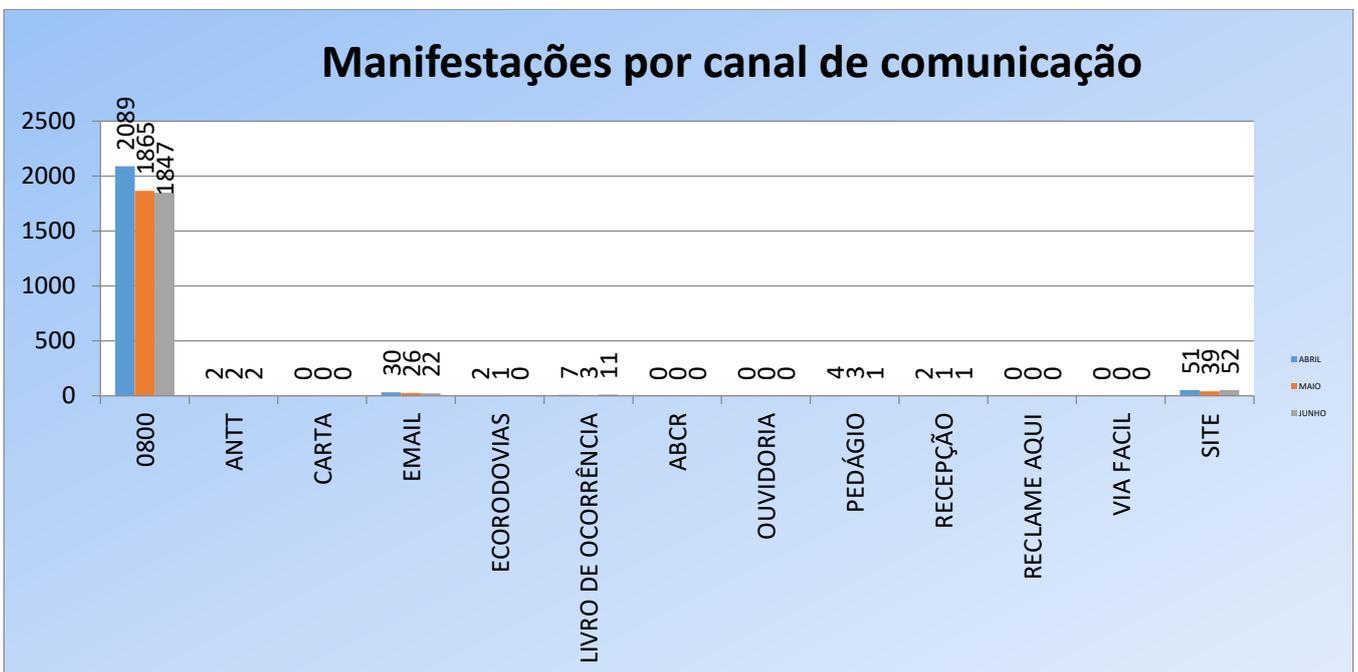
1.3. Período atual x Mesmo período em anos anteriores

A análise do gráfico abaixo demonstra que a demanda de atendimento em comparação ao mesmo período em anos anteriores tem apresentado redução.



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;



Após análise do gráfico verificamos a predominância do canal 0800 como meio de comunicação mais utilizado pelos usuários da rodovia, representando 95,68% do total.

Em seguida temos o canal site com 02,34%.

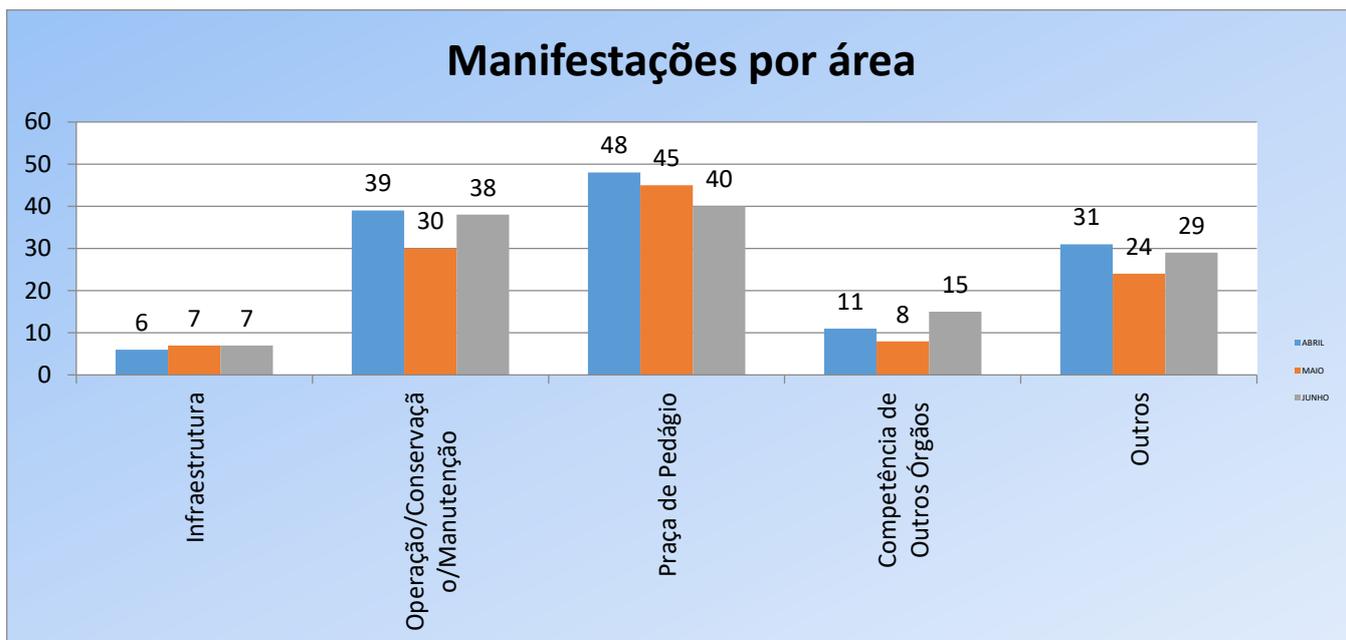
Consideramos adequada a utilização dos canais pelo usuário, demonstrando o seu conhecimento do número 0800, bem como do website da concessionária.

A tabela abaixo mostra o resumo dos canais de comunicação

Manifestações por canal de comunicação					
	ABR	MAI	JUN	Total	%
0800	2089	1865	1847	5801	95,68
ANTT	2	2	2	6	0,10
EMAIL	30	26	22	78	1,29
ECORODOVIAS	2	1		3	0,05
LIVRO DE OCORRÊNCIA	7	3	11	21	0,35
PEDÁGIO	4	3	1	8	0,13
RECEPÇÃO	2	1	1	4	0,07
SITE	51	39	52	142	2,34
Total	2187	1940	1936	6063	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;



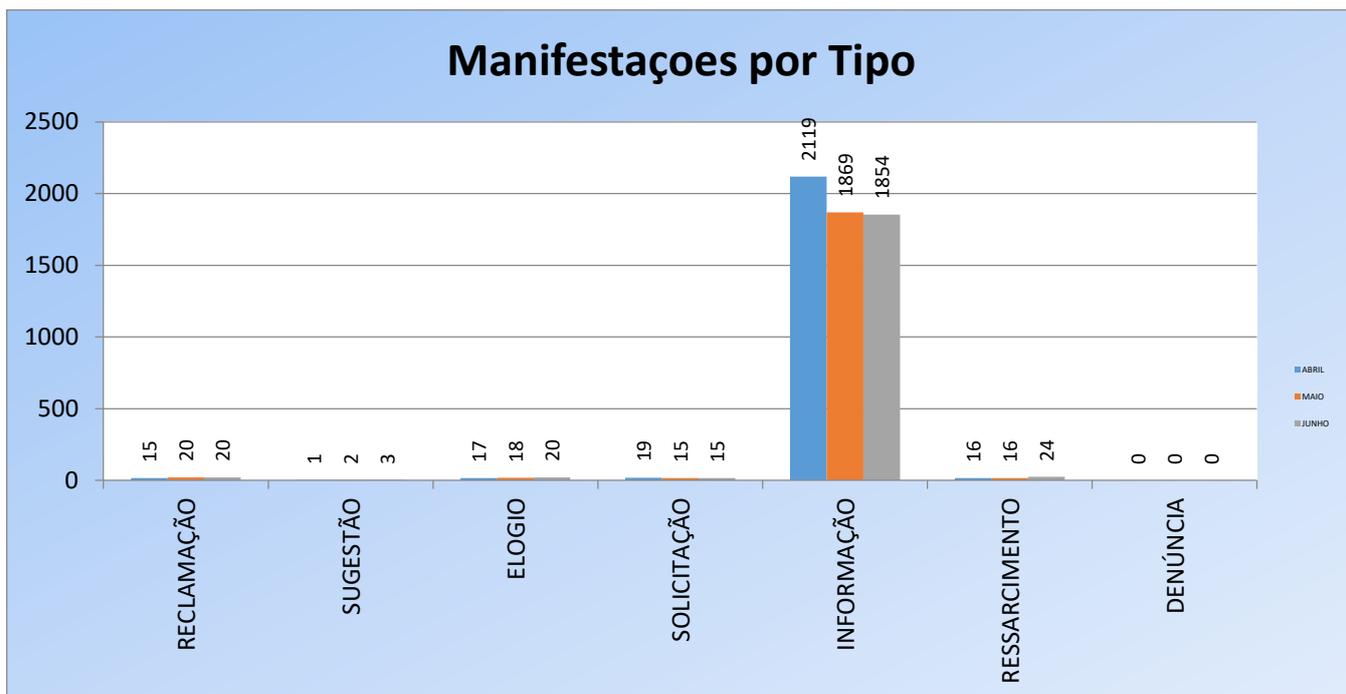
Podemos verificar que o maior número de manifestações foi feita para Praça de Pedágio (35,19%), Operação/Conservação/Manutenção (28,31%), e Outros (22,22%)

A tabela abaixo mostra o resumo dos áreas da concessionária:

Manifestações por área					
	ABR	MAI	JUN	Total	%
Infraestrutura	6	7	7	20	5,29
Operação/Conservação/Manutenção	39	30	38	107	28,31
Praça de Pedágio	48	45	40	133	35,19
Competência de Outros Órgãos	11	8	15	34	8,99
Outros	31	24	29	84	22,22
Total	135	114	129	378	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.



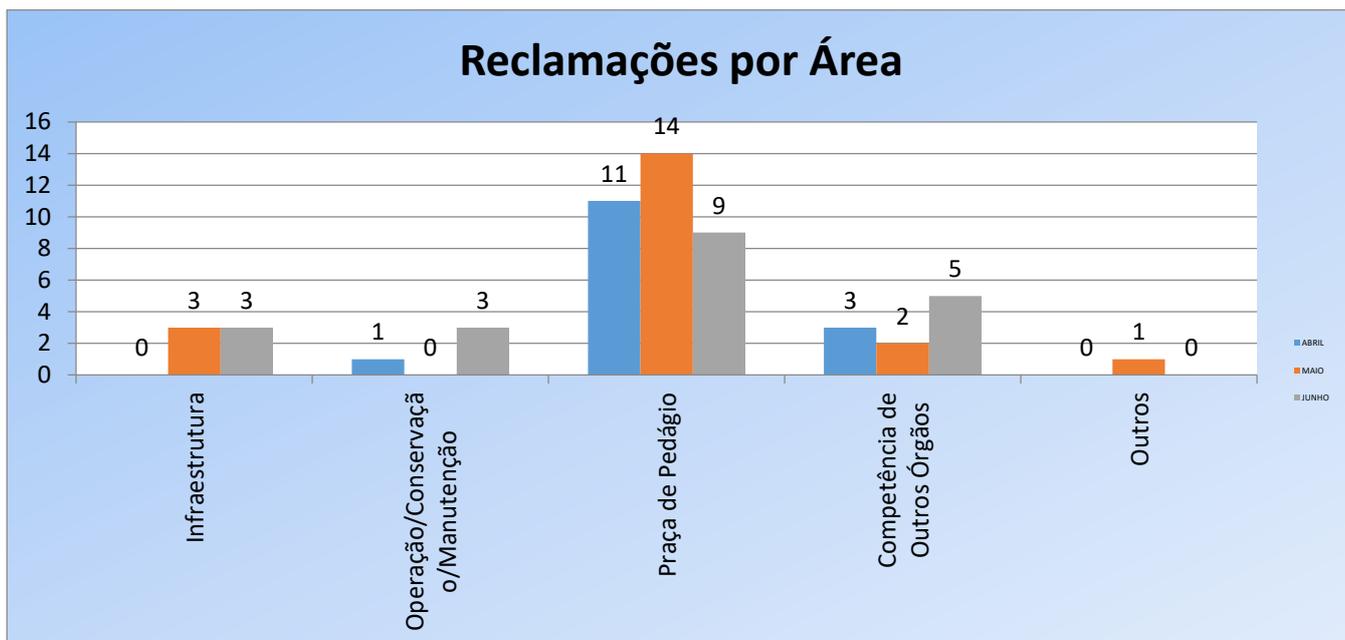
Evidenciamos o predomínio das manifestações do tipo informações (96,35%), seguido por ressarcimentos (0,92%).

A tabela abaixo mostra o resumo das manifestações por tipo:

Manifestações por Tipo					
	ABR	MAI	JUN	Total	%
RECLAMAÇÃO	15	20	20	55	0,91
SUGESTÃO	1	2	3	6	0,10
ELOGIO	17	18	20	55	0,91
SOLICITAÇÃO	19	15	15	49	0,81
INFORMAÇÃO	2119	1869	1854	5842	96,35
RESSARCIMENTO	16	16	24	56	0,92
DENÚNCIA					
Total	2187	1940	1936	6063	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 (61,82%) seguido pela área de Competência de Outros Órgãos (18,18%).

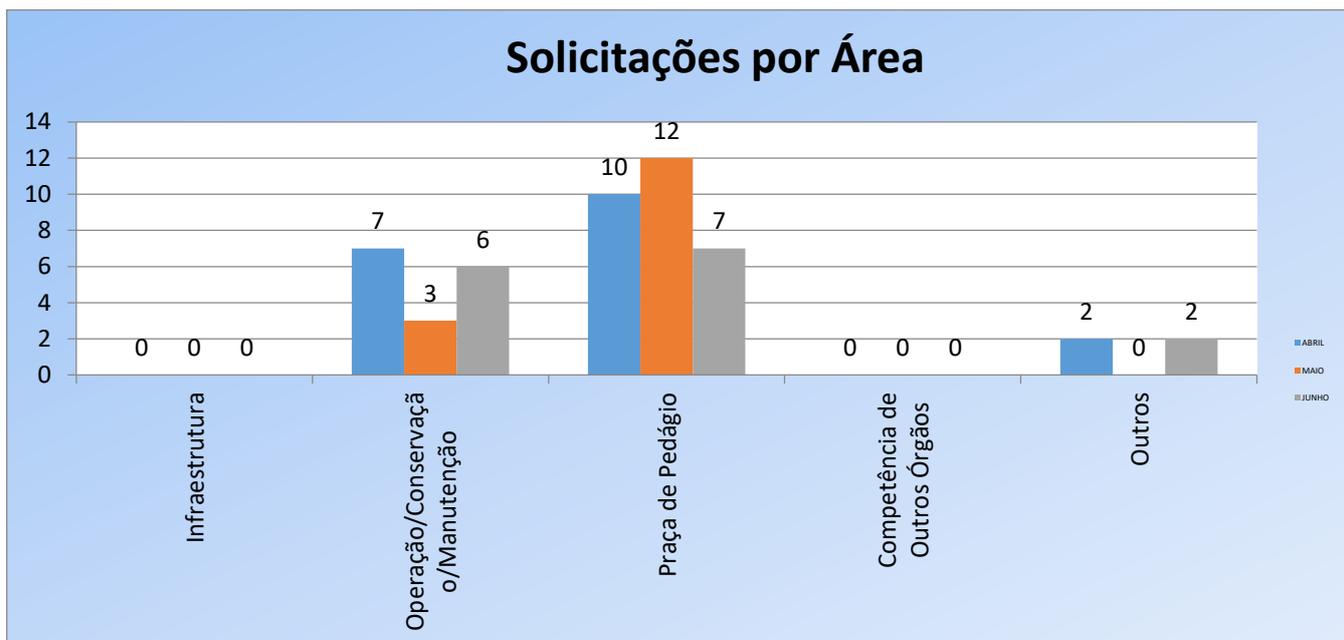
As principais reclamações referem-se ao Sistema automático de cobrança, e a presença de vendedores ambulantes na Rampa de descida para Av. Brasil.

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

Reclamações por Área					
	ABR	MAI	JUN	Total	%
Infraestrutura		3	3	6	10,91
Operação/Conservação/Manutenção	1		3	4	7,27
Praça de Pedágio	11	14	9	34	61,82
Competência de Outros Órgãos	3	2	5	10	18,18
Outros		1		1	1,82
Total	15	20	20	55	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 (59,19%) e Operação/Conservação/Manutenção (32,65%).

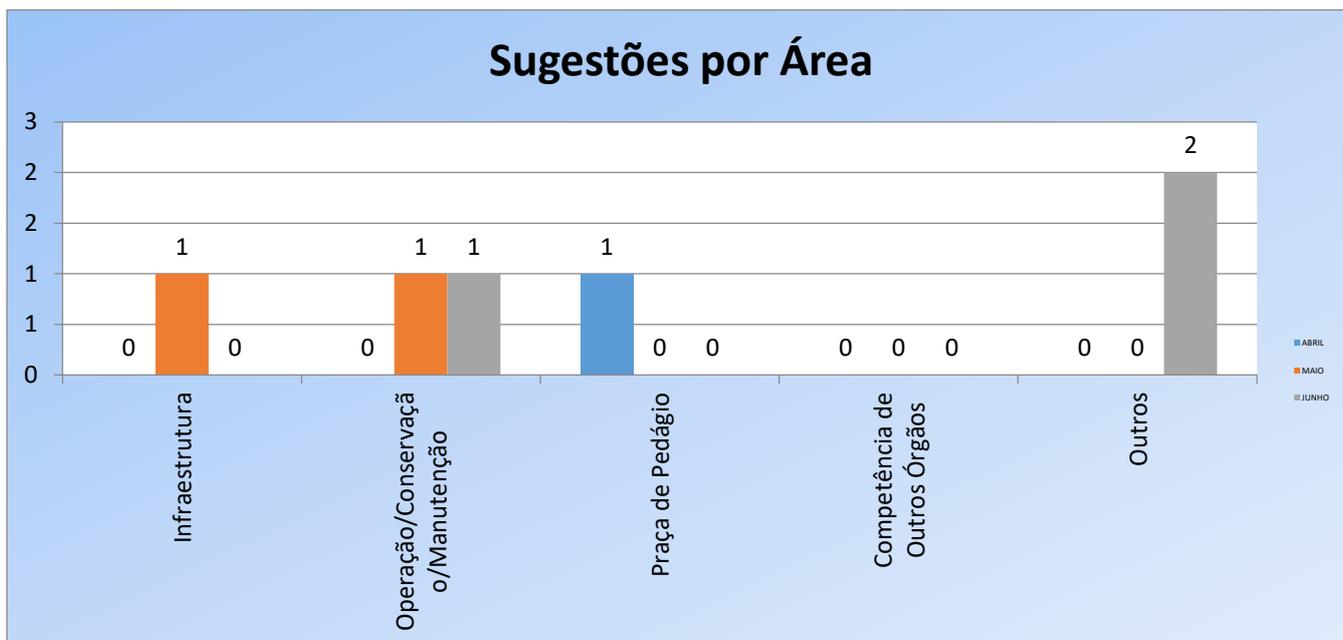
As solicitações são basicamente referente a outras formas de pagamento, 2ª via de recibo de pedágio, Declaração de Atendimento, Visitaçã o e Imagens.

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

Solicitações por Área					
	ABR	MAI	JUN	Total	%
Infraestrutura					
Operação/Conservação/Manutenção	7	3	6	16	32,65
Praça de Pedágio	10	12	7	29	59,18
Competência de Outros Órgãos					
Outros	2		2	4	8,16
Total	19	15	15	49	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 Operação/Conservação/Manutenção e Outros, ambos com (33,33%), Praça de Pedágio e Infraestrutura, ambos com (16,67%).

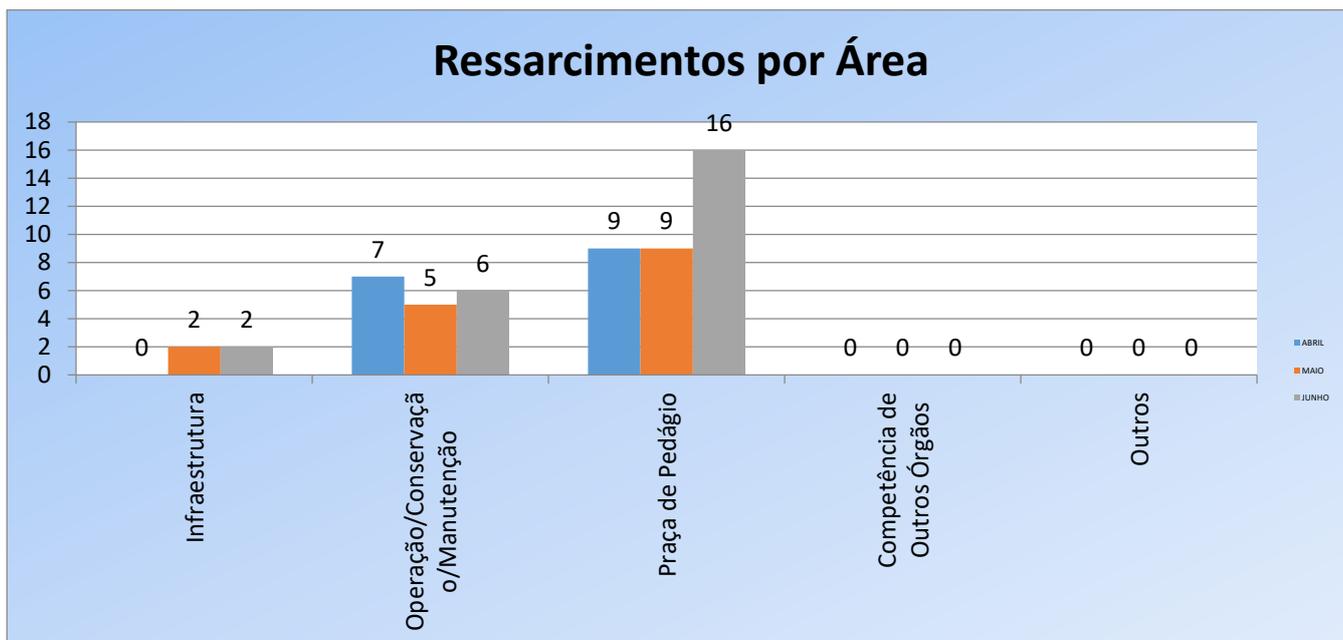
Estas sugestões foram consideradas e pontuadas para melhoria contínua dos processos da concessionária.

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

Sugestões por Área					
	ABR	MAI	JUN	Total	%
Infraestrutura		1		1	16,67
Operação/Conservação/Manutenção		1	1	2	33,33
Praça de Pedágio	1			1	16,67
Competência de Outros Órgãos					
Outros			2	2	33,33
Total	1	2	3	6	100,00

1.10. 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 (60,71%), seguido pela área de Operação/Conservação/ Manutenção (32,14%),

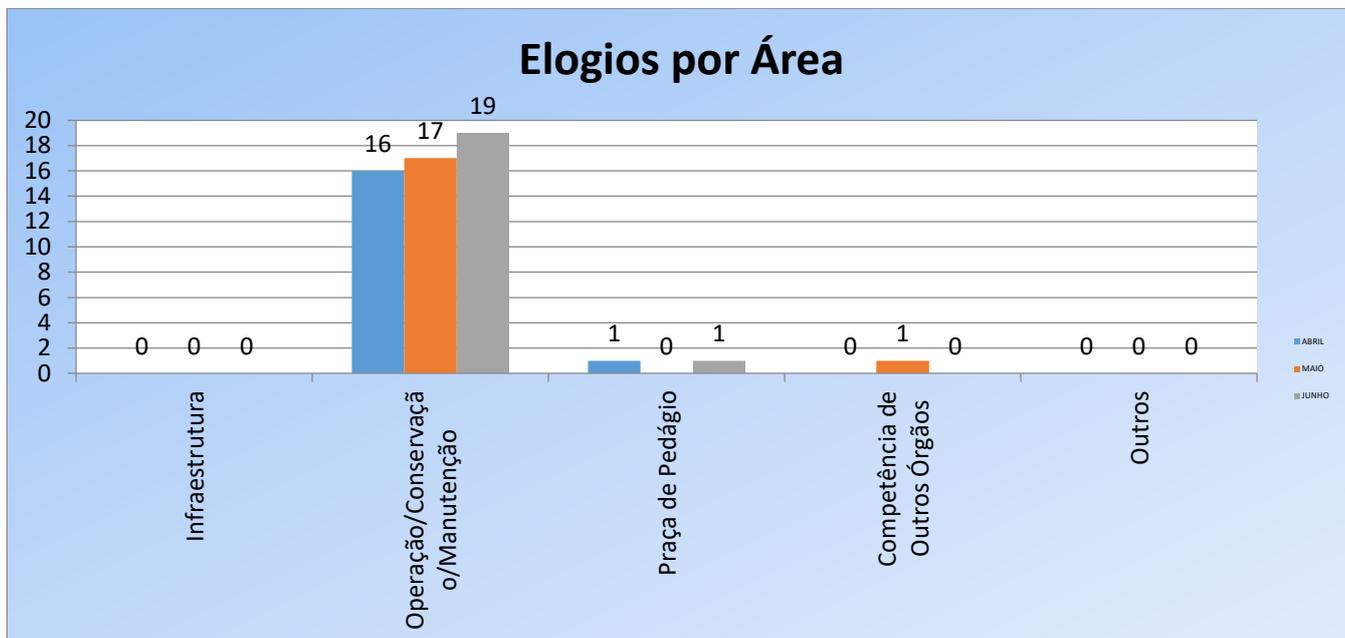
Os pedidos de ressarcimento são em grande maioria relacionados a troco errado, cobrança indevida, colisão com cancela e objeto na pista de rolamento, sendo que todos foram analisados pelos responsáveis da área e respondidos aos usuários de forma imparcial e justa, por esta Ouvidoria.

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

Ressarcimentos por Área					
	ABR	MAI	JUN	Total	%
Infraestrutura		2	2	4	7,14
Operação/Conservação/Manutenção	7	5	6	18	32,14
Praça de Pedágio	9	9	16	34	60,71
Competência de Outros Órgãos	0	0	0	0	0
Outros	0	0	0	0	0
Total	16	16	24	56	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 (94,55%), seguido pela Praça de Pedágio com (03,64%).

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:

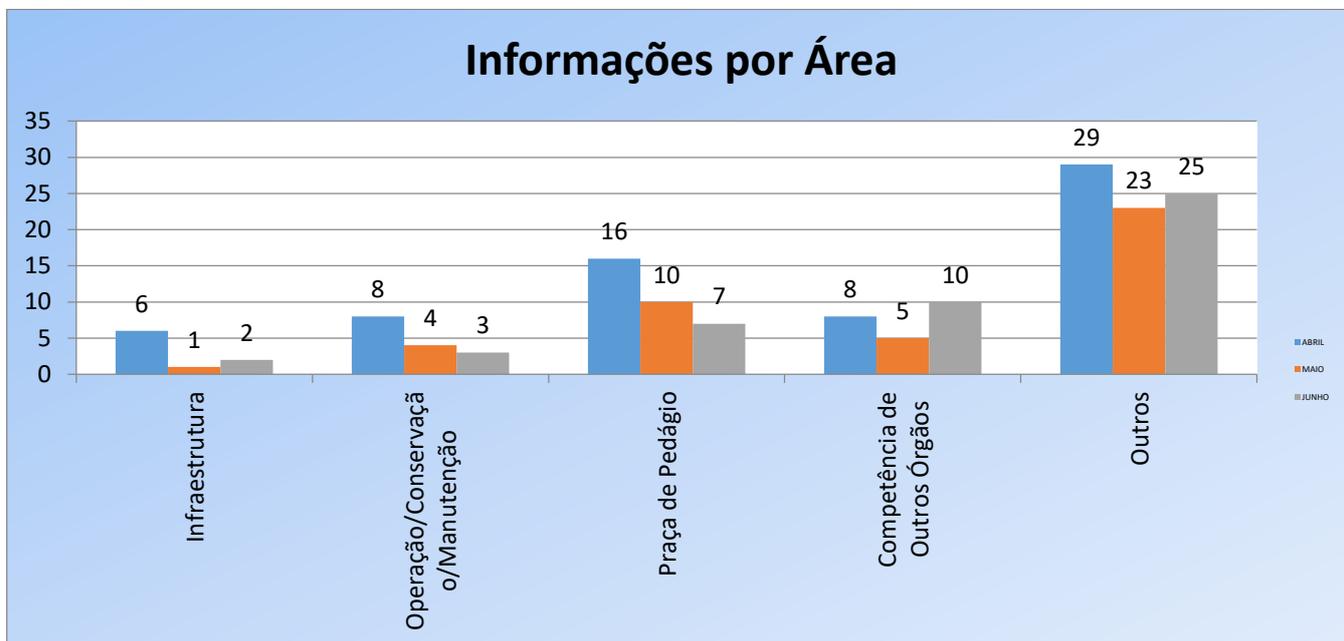
Elogios por Área					
	ABR	MAI	JUN	Total	%
Infraestrutura	-	-	-	-	-
Operação/Conservação/Manutenção	16	17	19	52	94,55
Praça de Pedágio	1	-	1	2	3,64
Competência de Outros Órgãos	-	1	-	1	1,82
Outros	-	-	-	-	-
Total	17	18	20	55	100,00

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 as áreas da concessionária.



Através da análise gráfica verificamos predominância de informações pela área de Outros (49,04%), seguida por Praça de Pedágio (21,02%), Competência de outros órgãos (14,65%) e Operação/Conservação/Manutenção (09,55%).

As principais informações referem-se a dúvidas relacionadas a envio de currículos, objetos perdidos e treinamentos e palestras em APH.

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

Informações por Área					
	ABR	MAI	JUN	Total	%
Infraestrutura	6	1	2	9	5,73
Operação/Conservação/Manutenção	8	4	3	15	9,55
Praça de Pedágio	16	10	7	33	21,02
Competência de Outros Órgãos	8	5	10	23	14,65
Outros	29	23	25	77	49,04
Total	67	43	47	157	100,00

2. 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).

2.1. Reclamações

- Infraestrutura

Motivo	ABRIL	MAIO	JUNHO	Total Geral
Obras		3	3	6
Total Geral		3	3	6

- Operação/Conservação/Manutenção

Motivo	ABRIL	MAIO	JUNHO	Total Geral
Congestionamento/Interdição de			1	1
Sinalização	1			1
Socorro mecânico			2	2
Total Geral	1		3	4

- Praça de Pedágio

Motivo	ABRIL	MAIO	JUNHO	Total Geral
Cédula com defeito			1	1
Cobrança indevida/falta de cob	1	1		2
Colaborador - Aux. de Pista	2	2	2	6
Colaborador - Cabine	1	1	1	3
Colaborador - Papa-filas		2	1	3
Colisão com cancela	1			1
DFE - Recibo de Pedágio			1	1
Outras formas de pagamento	1	1		2
Outros de Praça de Pedágio	1			1
Sistema automatico de cobrança	4	5	2	11
Sistema semiautomatico de cob			1	1
Termo - Confissão de Dívida		2		2
Total Geral	11	14	9	34

- Competência de outros órgãos

Motivo	ABRIL	MAIO	JUNHO	Total Geral
Ambulantes	2		5	7
Fiscalização/Controle de veloc	1			1
Polícia Rodoviária Federal		2		2
Total Geral	3	2	5	10

- Outros

Motivo	ABRIL	MAIO	JUNHO	Total Geral
Site		1		1
Total Geral		1		1

2.2. Sugestões

- Infraestrutura

Motivo	ABRIL	MAIO	JUNHO	Total Geral
Obras		1		1
Total Geral		1		1

- Operação/Conservação/Manutenção

Motivo	ABRIL	MAIO	JUNHO	Total Geral
Outros de Oper. Conser e Manut		1	1	2
Total Geral		1	1	2

- Praça de Pedágio

Motivo	ABRIL	MAIO	JUNHO	Total Geral
Sistema automatico de cobrança	1			1
Total Geral	1			1

- Competência de outros órgãos

Não tivemos sugestões para esta área neste trimestre.

- Outros

Motivo	ABRIL	MAIO	JUNHO	Total Geral
Outros para outros assuntos			1	1
Site			1	1
Total Geral			2	2

2.3. Solicitações

- Infraestrutura

Não tivemos solicitações para esta área neste trimestre.

- Operação/Conservação/Manutenção

Motivo	ABRIL	MAIO	JUNHO	Total Geral
Declarações	4		3	7
Imagens	3	3	3	9
Total Geral	7	3	6	16

- Praça de Pedágio

Motivo	ABRIL	MAIO	JUNHO	Total Geral
DFE - Recibo de Pedágio	3	2	4	9
Outras formas de pagamento	7	10	3	20
Total Geral	10	12	7	29

- Competência de outros órgãos

Não tivemos solicitações para esta área neste trimestre.

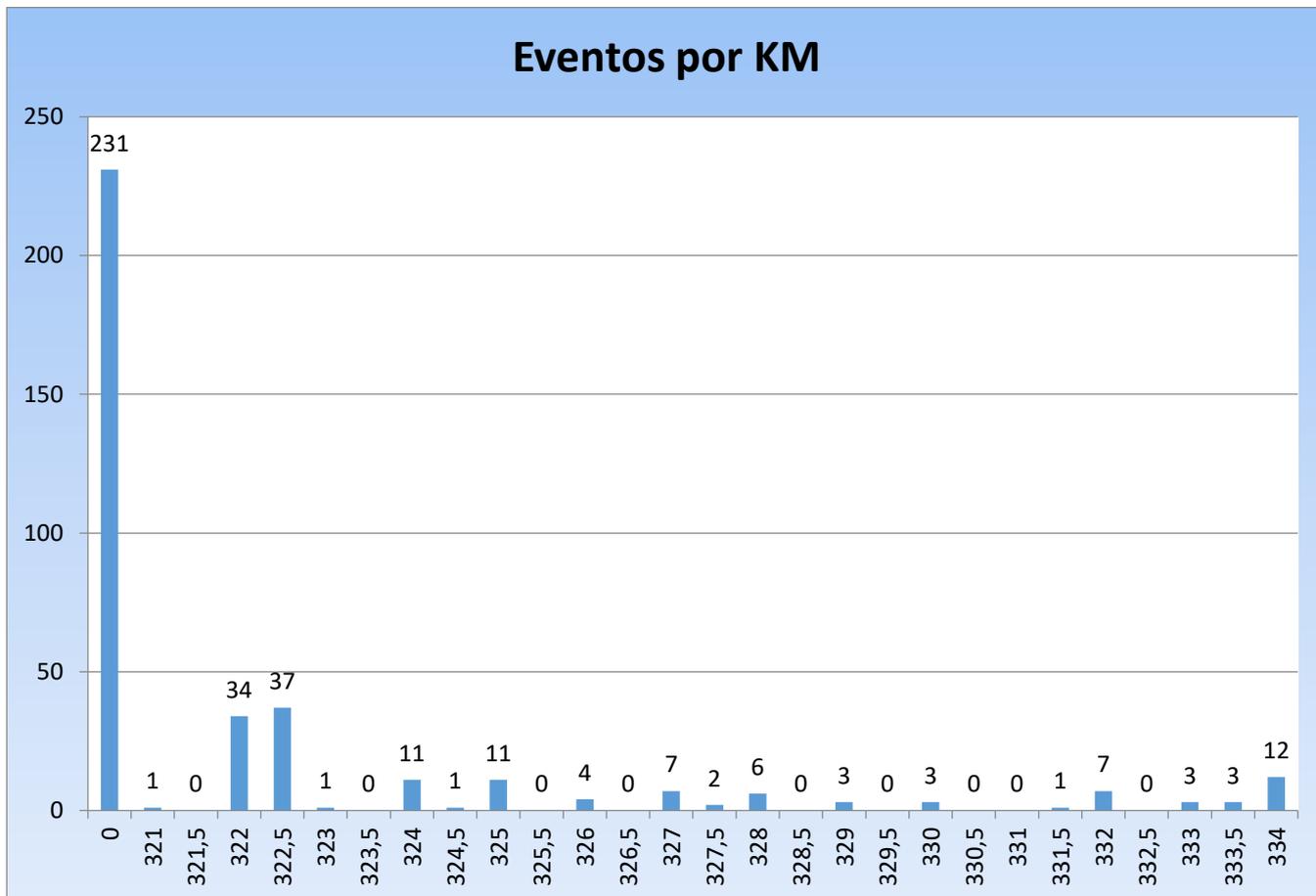
- Outros

Motivo	ABRIL	MAIO	JUNHO	Total Geral
Patrocínio	1		1	2
Visitação	1		1	2
Total Geral	2		2	4

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.

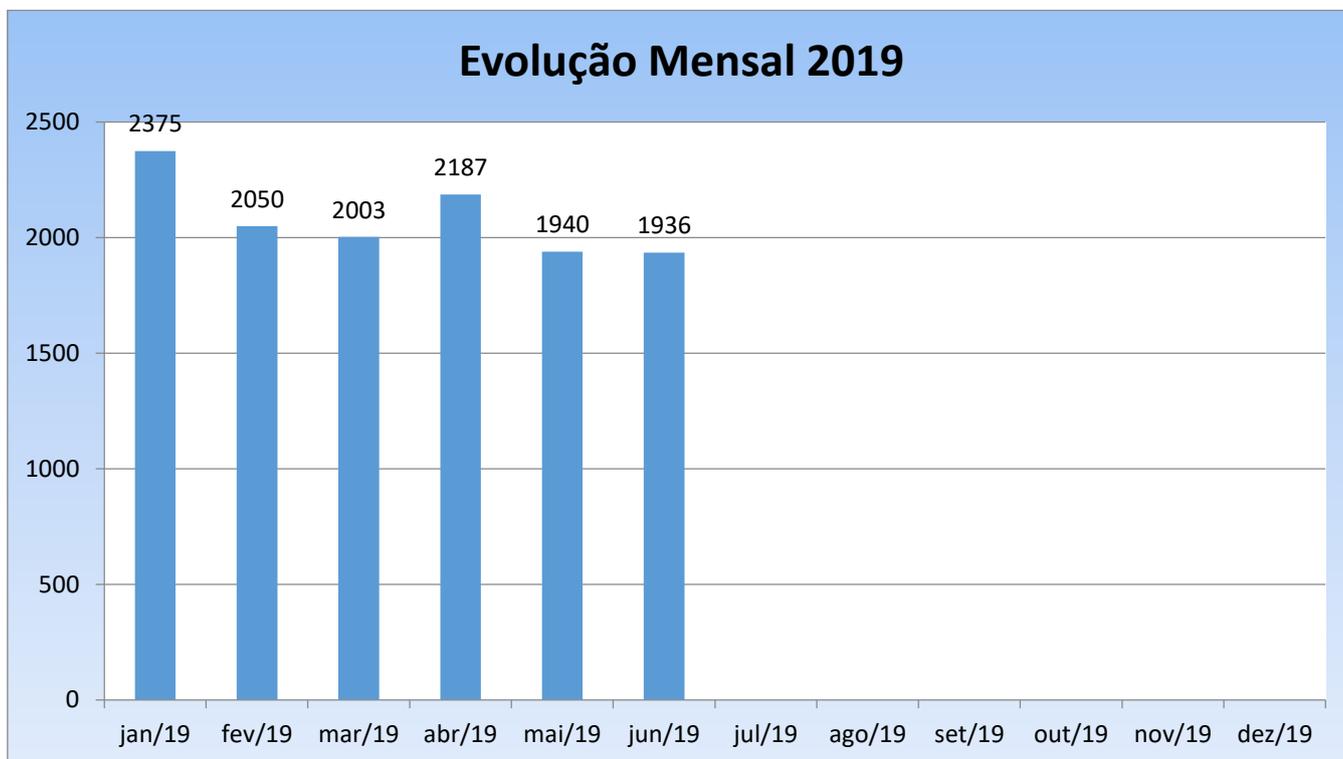
Abaixo segue tabela referencial de localização de atendimentos:

KM	ABRIL	MAIO	JUNHO	Total
0	87	68	76	231
321			1	1
321,5				
322	7	13	14	34
322,5	15	11	11	37
323	1			1

323,5				
324	3	5	3	11
324,5			1	1
325	6	1	4	11
325,5				
326	1	2	1	4
326,5				
327		3	4	7
327,5	1		1	2
328	1	4	1	6
328,5				
329	1	1	1	3
329,5				
330	1		2	3
330,5				
331				
331,5		1		1
332	3	2	2	7
332,5				
333	3			3
333,5	1		2	3
334	4	3	5	12
TOTAL	135	114	129	378

4. 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 ao longo do ano de 2019:



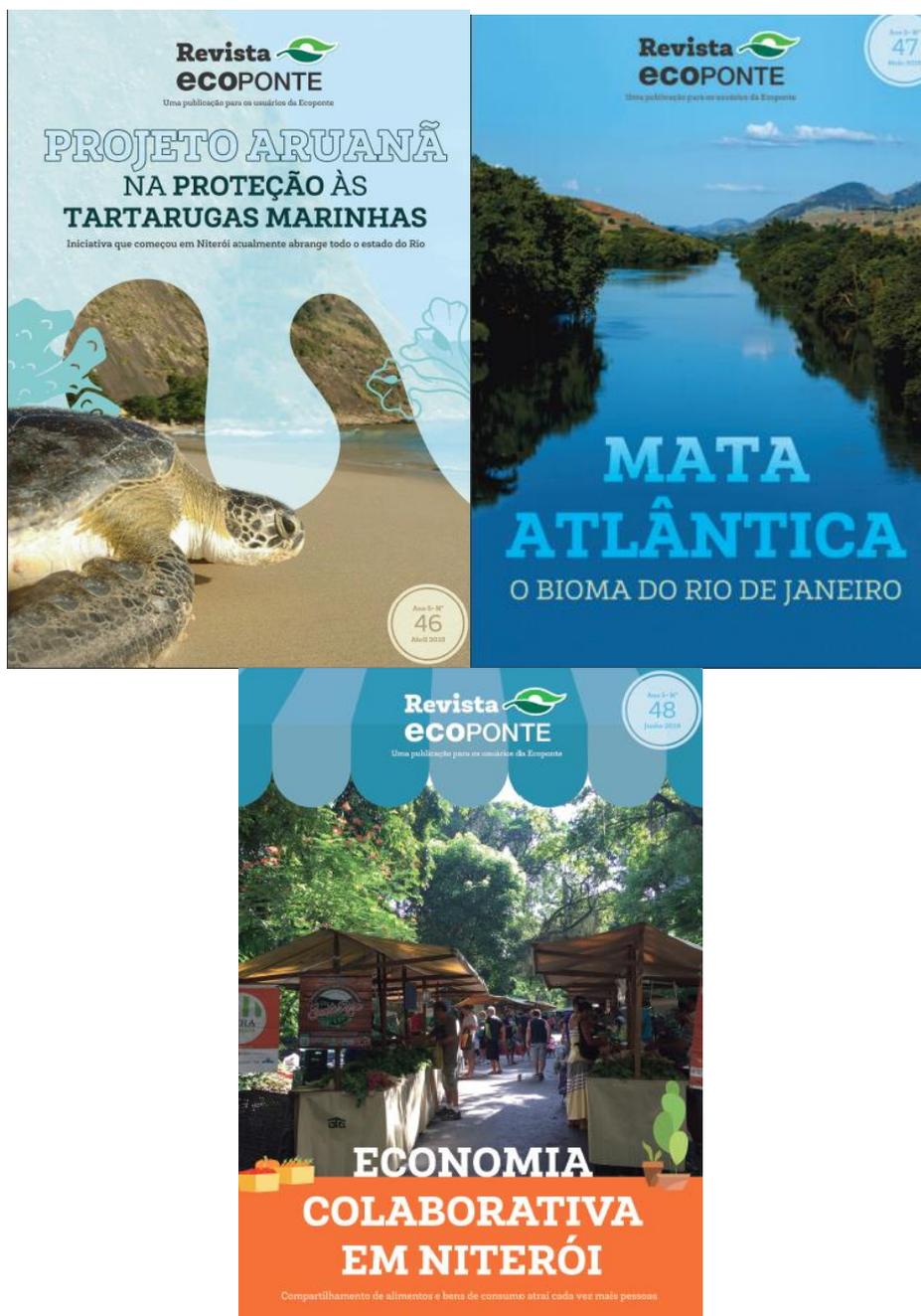
Conforme evidenciado no item 3.4 deste relatório, temos no trimestre como mais comuns as manifestações e suas tratativas conforme o quadro a seguir:

TIPO	ÁREA	ASSUNTO	DESCRIÇÃO RESUMIDA	TRATATIVA
INFORMAÇÃO	Outros	Currículo	Usuário deseja obter informações sobre vagas disponíveis e envio de currículo para a concessionária	Informados que deverá realizar o cadastro do currículo no site da concessionária.
RESSARCIMENTO	Praça de Pedágio	Troco errado e cobrança Indevida	Usuário solicita ressarcimento de troco errado e cobranças indevidas no aparelho de cobrança automática	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.
RECLAMAÇÃO	Praça de Pedágio	Sistema automático de cobrança	Usuário reclama do uso da pista automática por veículos que não possuem aparelho de cobrança automática.	As reclamações foram encaminhadas para a área responsável para conhecimento e tratativa e respostas encaminhadas aos usuários.
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.

5. Material de Comunicação com o Usuário

Ao longo desse trimestre, foi distribuído aos usuários:

Revista Ecoponte número 46, 47 e 48.



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 Abril a Junho de 2019, requeridas pelo poder concedente.

As reclamações tiveram como fator predominante e o uso indevido das pistas automáticas e a presença de vendedores ambulantes na Rampa de descida para Av. Brasil.

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, 11 de Julho de 2019,



Concessionária Ponte Rio-Niterói S/A – Ecoponte

Pietro Escobar Franco

Ouvidor