

Relatório Trimestral de Reclamações e Sugestões dos Usuários

**Janeiro a Março/2019
Ano 2019**



Concessionária Ponte Rio-Niterói S.A. - Ecoponte

Niterói, 12 de Abril 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	15
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 primeiro trimestre do ano 2019, contemplando os meses de janeiro a março 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)

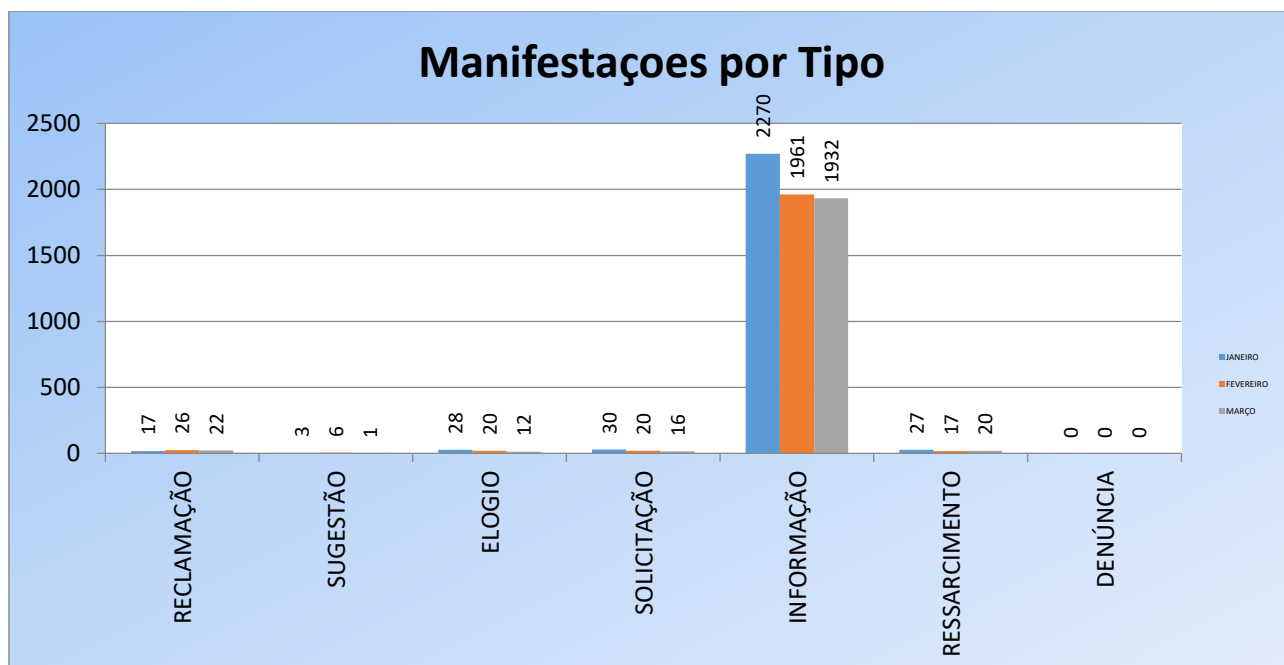
Desta forma podemos complementar os dados de outubro a dezembro conforme tabela abaixo para exemplificar dentro do mesmo critério a dinâmica do Sistema SGR:

Sistema / Mês	SGR Ouvidoria – Processos	SGR Ouvidoria – Atendimentos	TOTAL
Janeiro	151	2224	2375
Fevereiro	141	1909	2050
Março	118	1885	2003
TOTAL	410	6018	6428

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

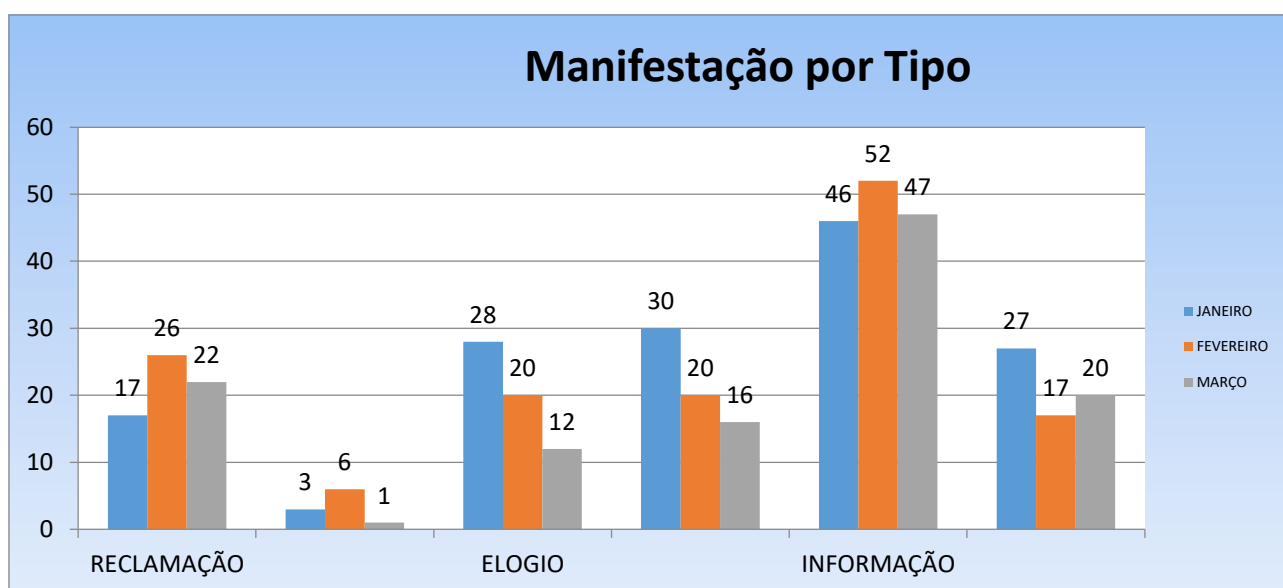
Nesse período foram registradas 6.428 (Seis mil quatrocentos e vinte e oito) manifestações dos usuários.

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



TIPO	Total	%
RECLAMAÇÃO	65	1,01
SUGESTÃO	10	0,16
ELOGIO	60	0,93
SOLICITAÇÃO	66	1,03
INFORMAÇÃO	6163	95,88
RESSARCIMENTO	64	1,00
DENÚNCIA		
Total	6428	100,00

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.

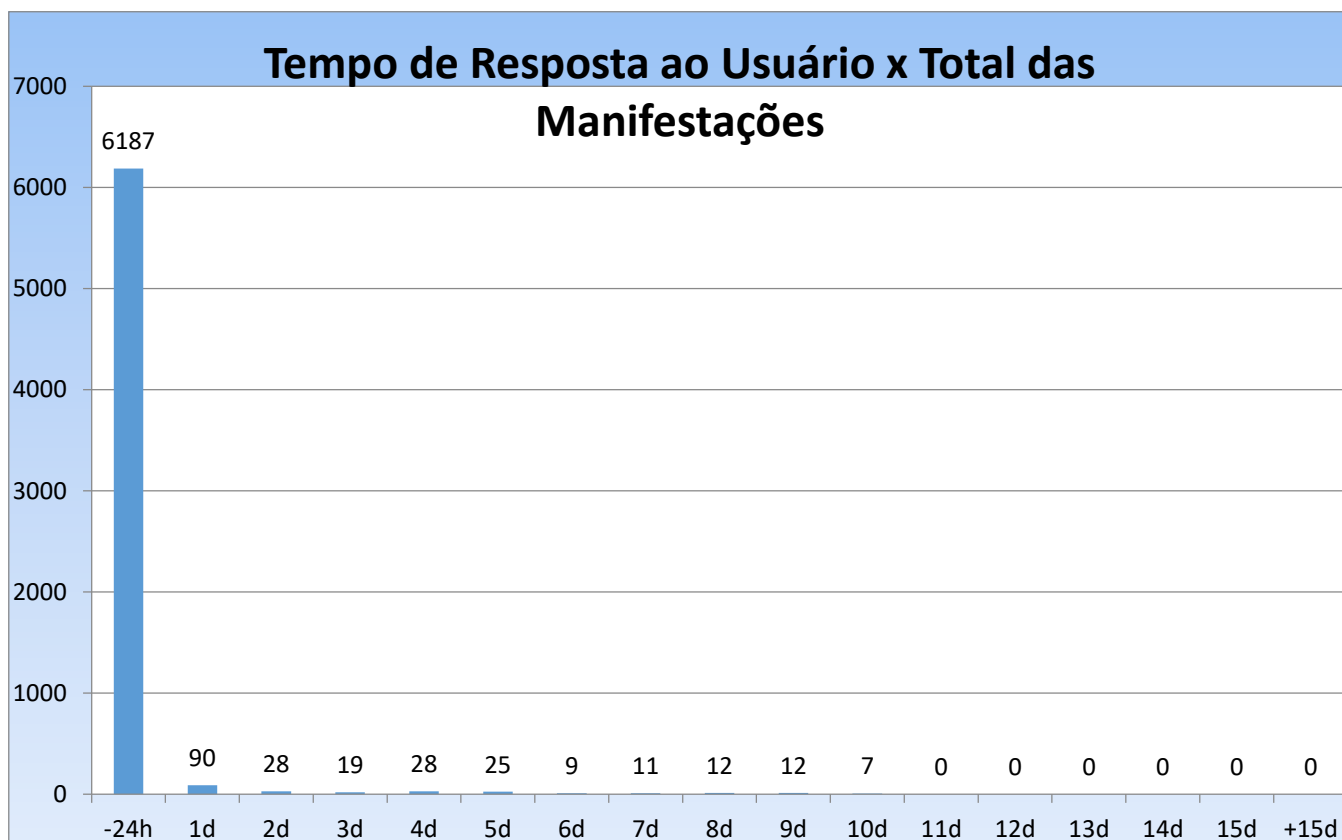
O conteúdo deste relatório abordará informações sobre a Ouvidoria e breve análise dos processos registrados no trimestre, disponíveis no resumo a seguir.

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.



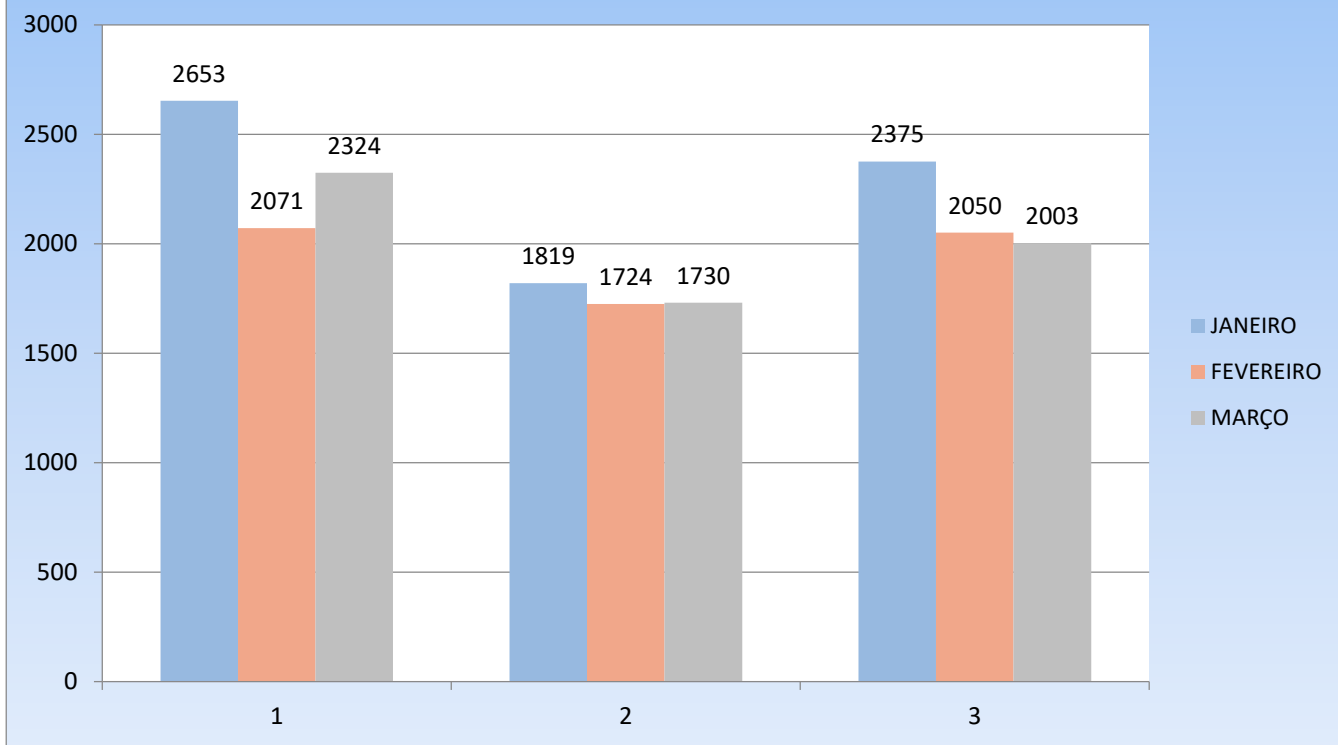
A análise gráfica demonstra que em 96,25% dos casos foram respondidos em menos de 24 horas, ou seja, solucionados de imediato ao usuários e 1,40% em até 1 dia útil, demonstrando o pronto atendimento ao usuário.

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, somente com um ponto de atenção.

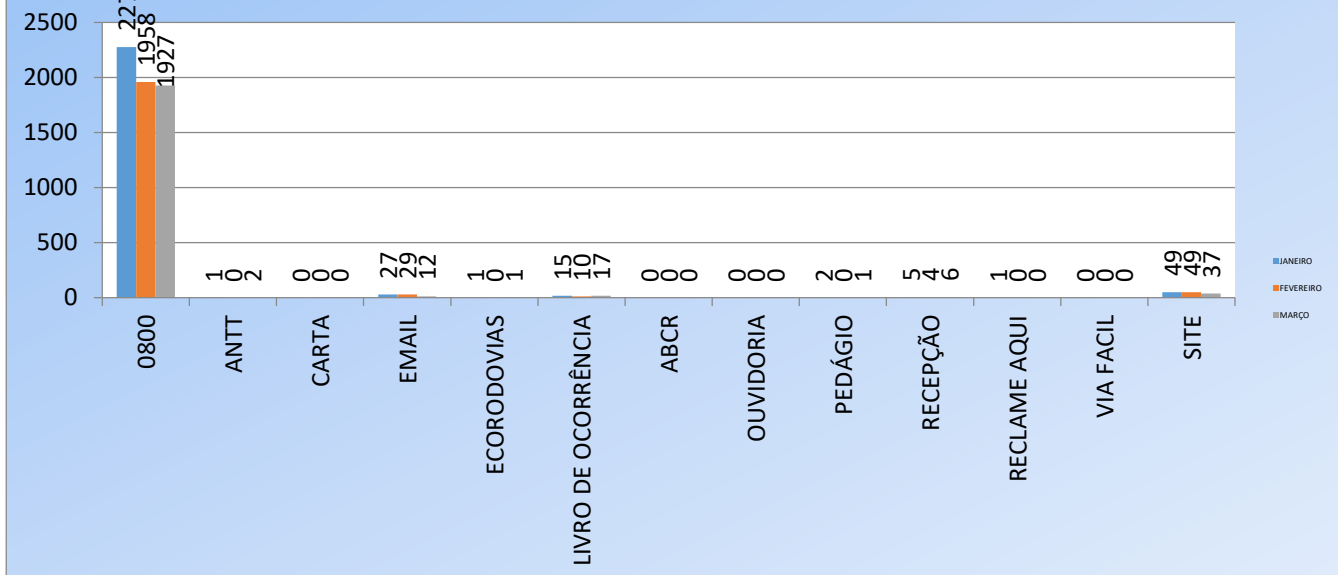
Comparativo de demandas 2017 x 2018 x 2019



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 95,82% do total.

Em seguida temos o canal site com 02,10%.

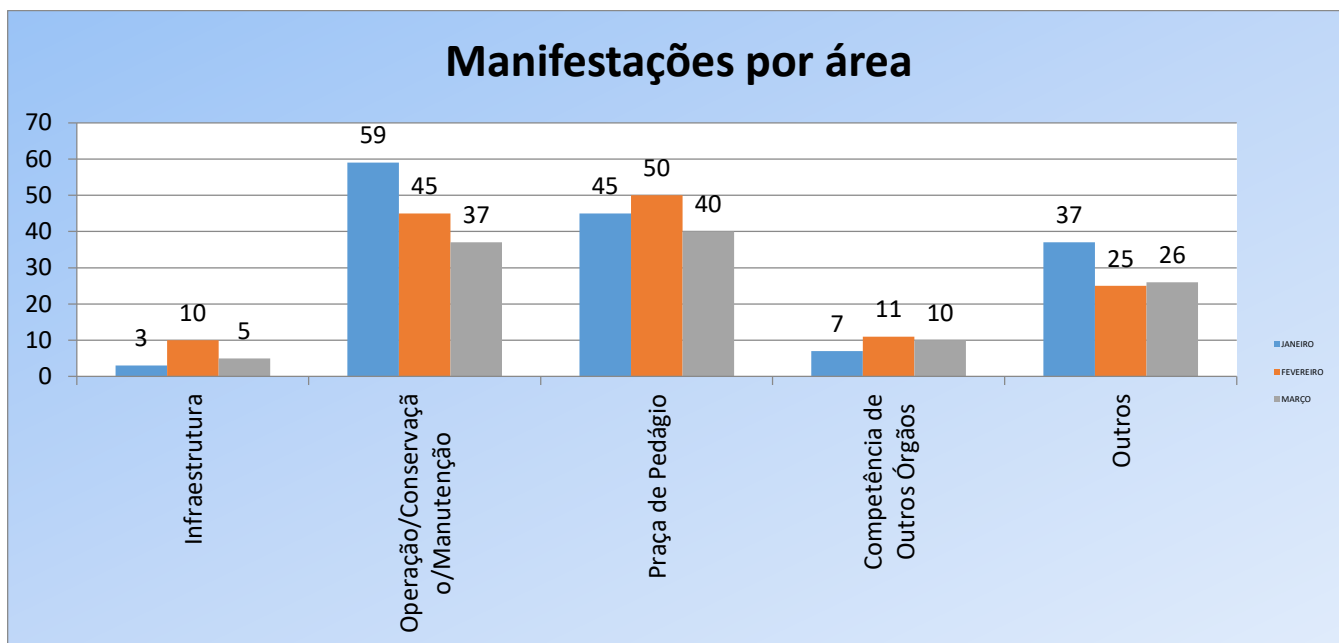
Consideramos adequada a utilização dos canais pelo usuário, demonstrando o seu conhecimento do número 0800, bem como do website da concessionária.

A tabela abaixo mostra o resumo dos canais de comunicação

Manifestações por canal de comunicação					
	JAN	FEV	MAR	Total	%
0800	2274	1958	1927	6159	95,82
ANTT	1		2	3	0,05
EMAIL	27	29	12	68	1,06
ECORODOVIAS	1		1	2	0,03
LIVRO DE OCORRÊNCIA	15	10	17	42	0,65
PEDÁGIO	2		1	3	0,05
RECEPÇÃO	5	4	6	15	0,23
RECLAME AQUI	1			1	0,02
SITE	49	49	37	135	2,10
Total	2375	2050	2003	6428	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;



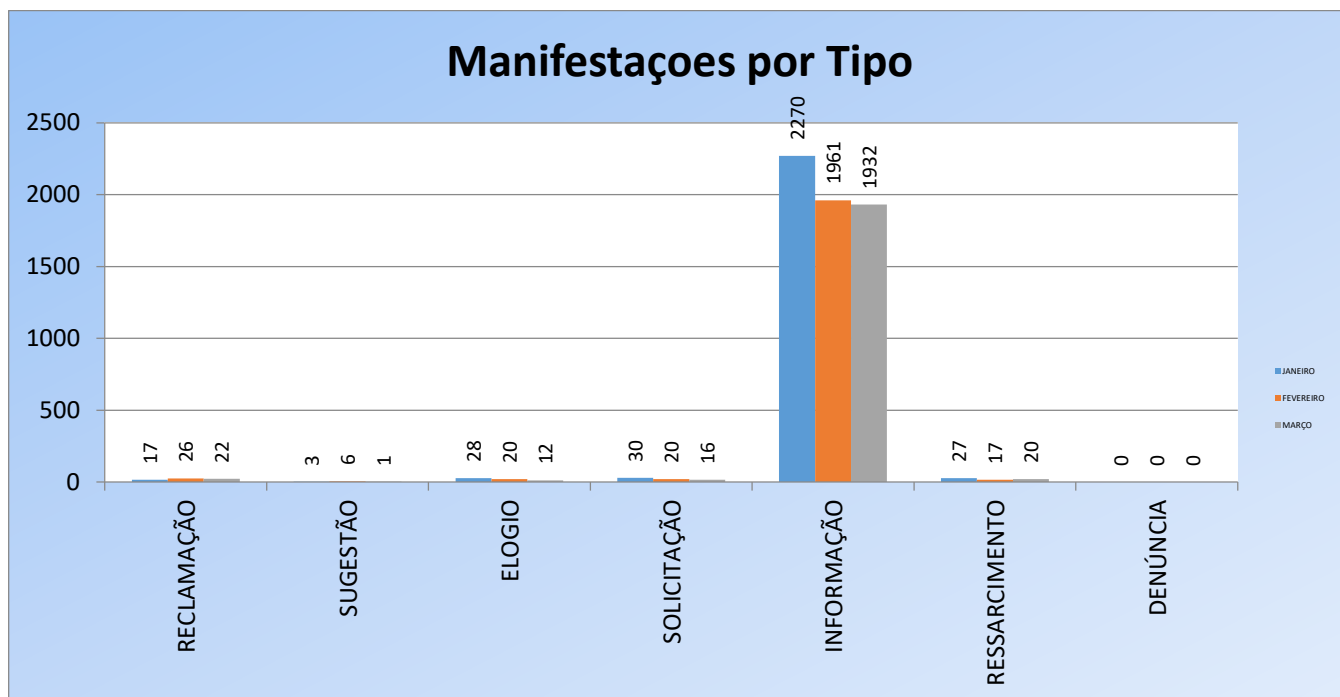
Podemos verificar que o maior número de manifestações foi feita para Operação/Conservação/Manutenção (34,39%), Praça de Pedágio (32,93%) e Outros (21,46%)

A tabela abaixo mostra o resumo dos áreas da concessionária:

Manifestações por área					
	JAN	FEV	MAR	Total	%
Infraestrutura	3	10	5	18	4,39
Operação/Conservação/Manutenção	59	45	37	141	34,39
Praça de Pedágio	45	50	40	135	32,93
Competência de Outros Órgãos	7	11	10	28	6,83
Outros	37	25	26	88	21,46
Total	151	141	118	410	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.



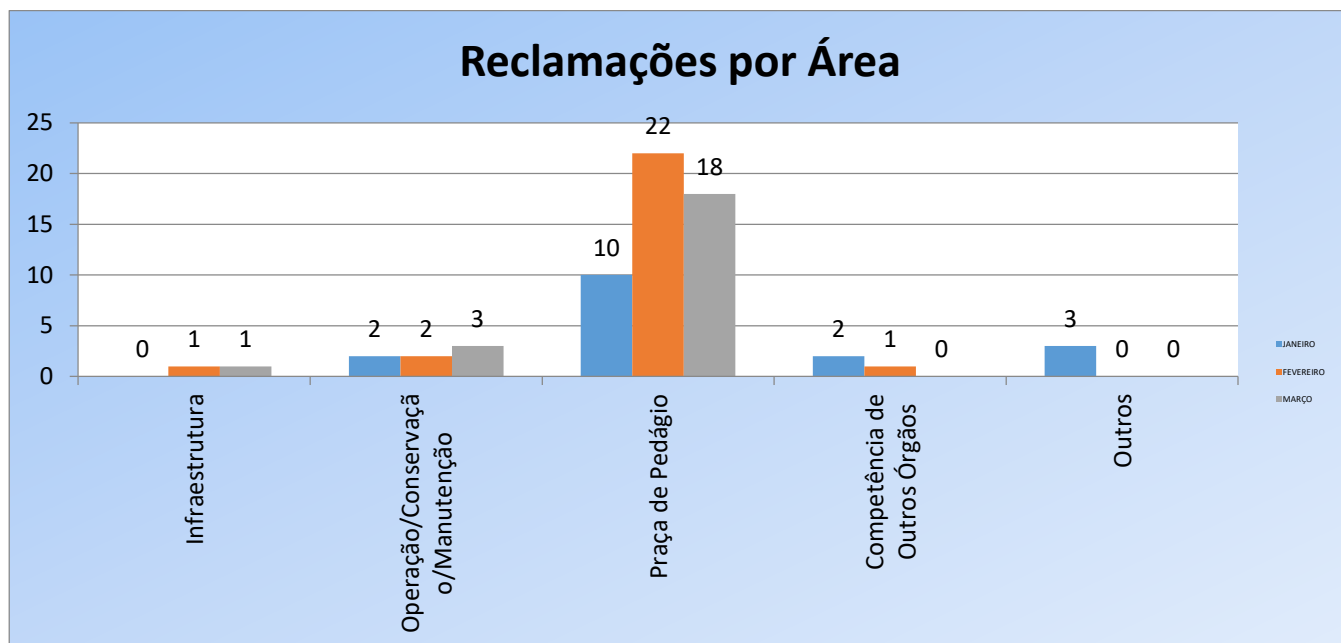
Evidenciamos o predomínio das manifestações do tipo informações (95,88%), seguido por reclamações (1,03%).

A tabela abaixo mostra o resumo das manifestações por tipo:

Manifestações por Tipo					
	JAN	FEV	MAR	Total	%
RECLAMAÇÃO	17	26	22	65	1,01
SUGESTÃO	3	6	1	10	0,16
ELOGIO	28	20	12	60	0,93
SOLICITAÇÃO	30	20	16	66	1,03
INFORMAÇÃO	2270	1961	1932	6163	95,88
RESSARCIMENTO	27	17	20	64	1,00
DENÚNCIA					
Total	2375	2050	2003	6428	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 (76,92%) seguido pela área de Infraestrutura (10,77%).

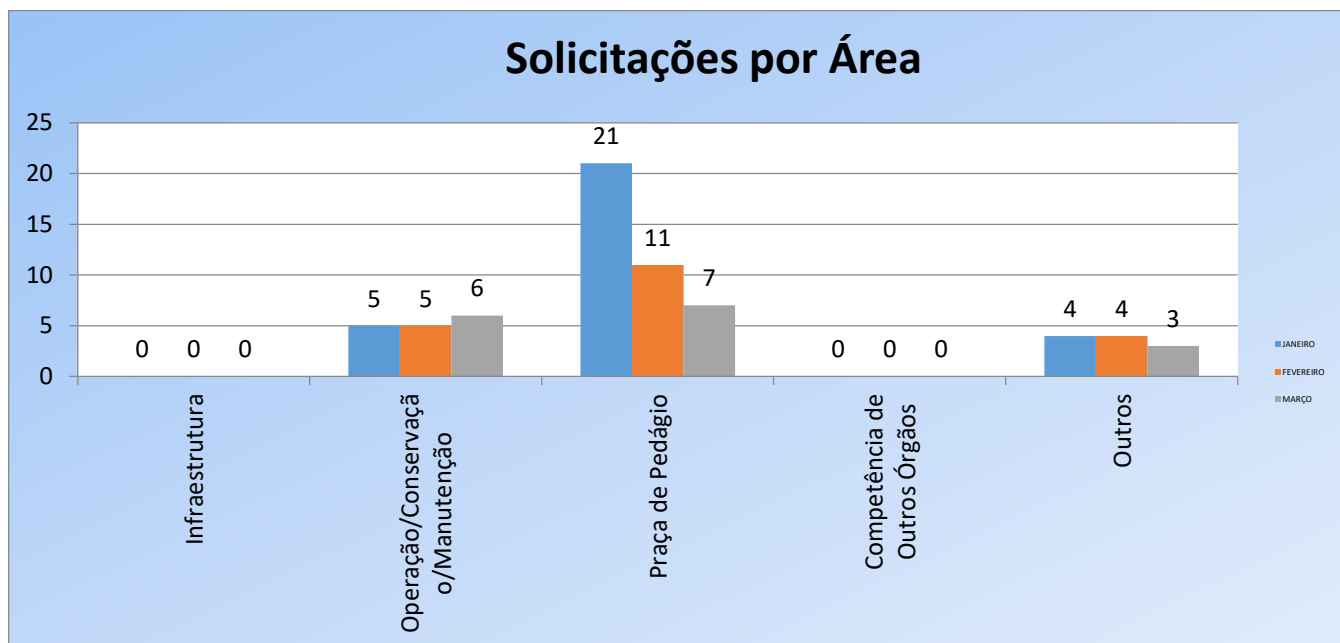
As principais reclamações referem-se ao Sistema automático de cobrança, Colaborador da cabine e Aux. de Pista e Edificações e Instalações operacionais.

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

Reclamações por Área					
	JAN	FEV	MAR	Total	%
Infraestrutura		1	1	2	3,08
Operação/Conservação/Manutenção	2	2	3	7	10,77
Praça de Pedágio	10	22	18	50	76,92
Competência de Outros Órgãos	2	1		3	4,62
Outros	3			3	4,62
Total	17	26	22	65	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 (59,09%) e Operação/Conservação/Manutenção (24,24%).

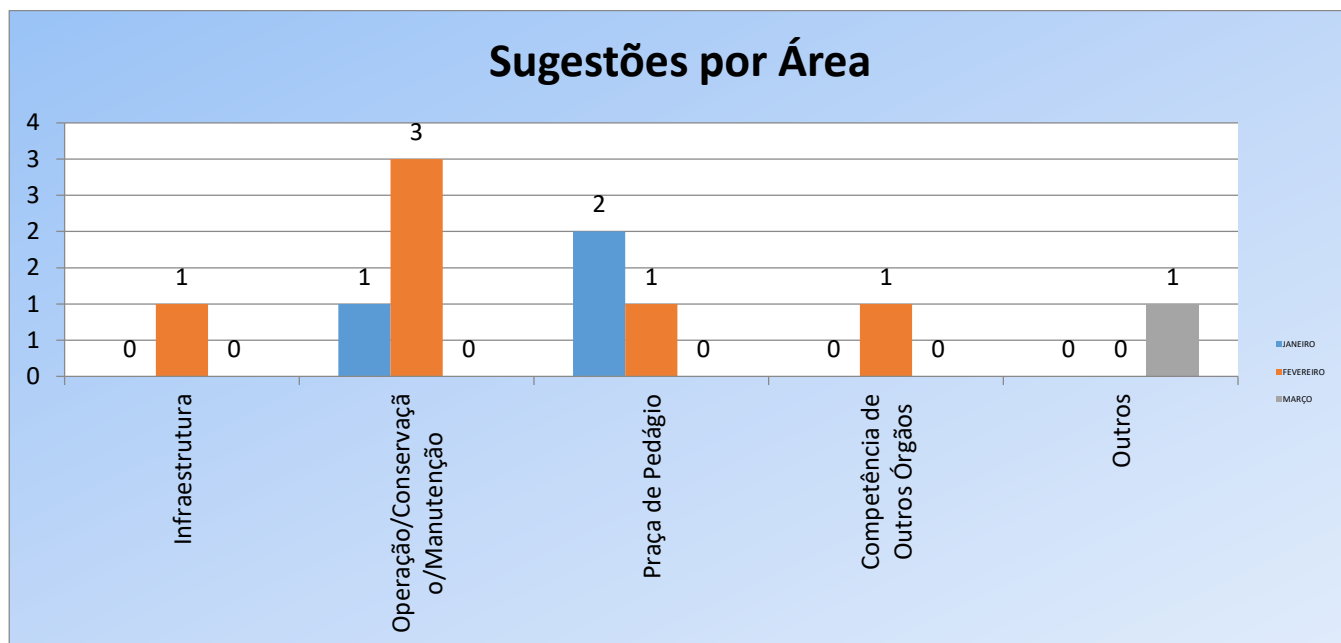
As solicitações são basicamente referente a outras formas de pagamento, Declaração de Atendimento, Visitação e Imagens.

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

Solicitações por Área					
	JAN	FEV	MAR	Total	%
Infraestrutura					
Operação/Conservação/Manutenção	5	5	6	16	24,24
Praça de Pedágio	21	11	7	39	59,09
Competência de Outros Órgãos					
Outros	4	4	3	11	16,67
Total	30	20	16	66	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 (40,00%) e Praça de Pedágio com (30,00%)

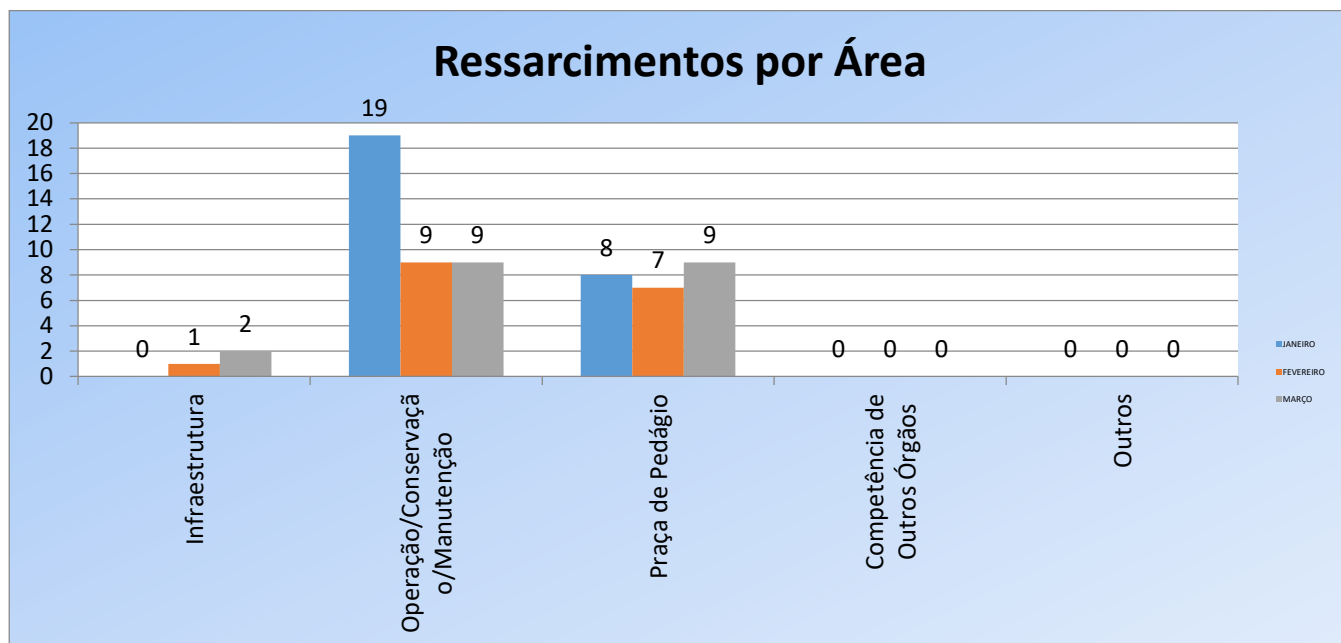
Estas sugestões foram consideradas e pontuadas para melhoria contínua dos processos da concessionária.

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

Sugestões por Área					
	JAN	FEV	MAR	Total	%
Infraestrutura		1		1	10,00
Operação/Conservação/Manutenção	1	3		4	40,00
Praça de Pedágio	2	1		3	30,00
Competência de Outros Órgãos		1		1	10,00
Outros			1	1	10,00
Total	3	6	1	10	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 Operação/Conservação/Manutenção (57,81%), seguido pela Praça de Pedágio (37,50%).

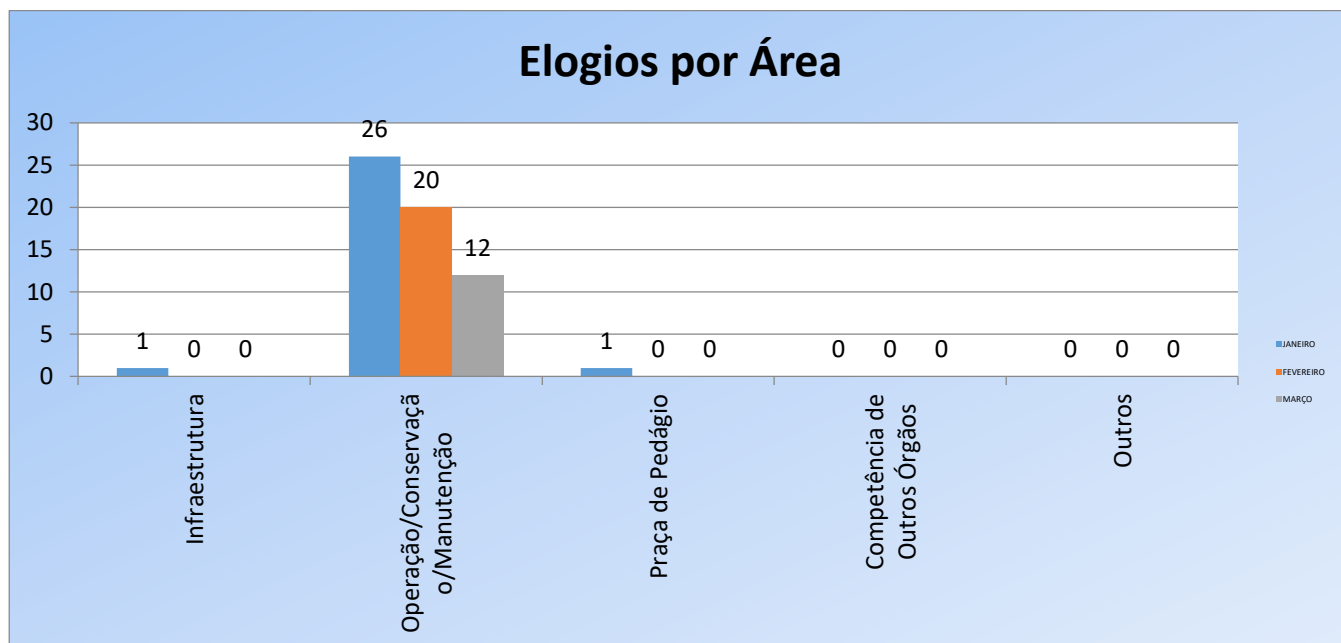
Os pedidos de ressarcimento são em grande maioria relacionados a objeto na pista de rolamento, troco errado e colisão com cancela, sendo que todos foram analisados pelos responsáveis da área e respondidos aos usuários de forma imparcial e justa, por esta Ouvidoria.

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

Ressarcimentos por Área					
	JAN	FEV	MAR	Total	%
Infraestrutura		1	2	3	4,69
Operação/Conservação/Manutenção	19	9	9	37	57,81
Praça de Pedágio	8	7	9	24	37,50
Competência de Outros Órgãos					
Outros					
Total	27	17	20	64	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 (96,67%), seguido pela Praça de Pedágio e Infraestrutura ambos com (01,67%).

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:

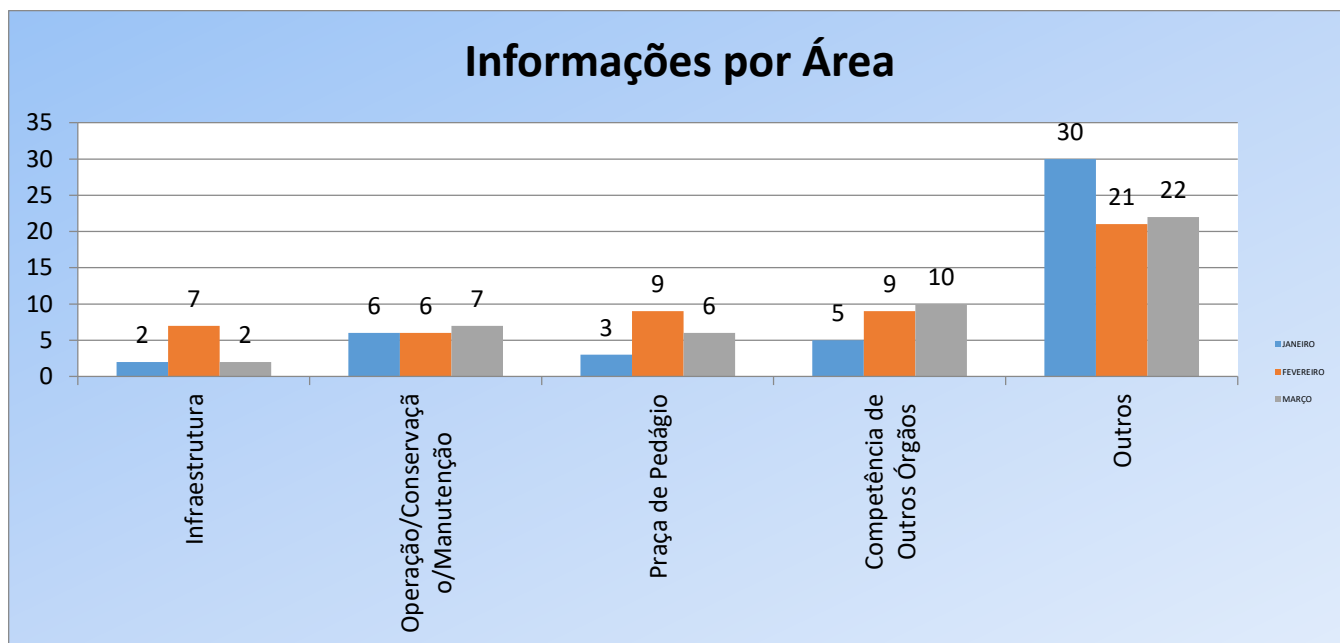
Elogios por Área					
	JAN	FEV	MAR	Total	%
Infraestrutura	1			1	1,67
Operação/Conservação/Manutenção	26	20	12	58	96,67
Praça de Pedágio	1			1	1,67
Competência de Outros Órgãos					
Outros					
Total	28	20	12	60	100,00

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 (50,34%), seguida por Competência de outros órgãos (16,55%) e Operação/Conservação/Manutenção (13,10%).

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					
	JAN	FEV	MAR	Total	%
Infraestrutura	2	7	2	11	7,59
Operação/Conservação/Manutenção	6	6	7	19	13,10
Praça de Pedágio	3	9	6	18	12,41
Competência de Outros Órgãos	5	9	10	24	16,55
Outros	30	21	22	73	50,34
Total	46	52	47	145	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	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	Total Geral
Edificações e Instalações Oper		1		1
Pavimento			1	1
Total Geral		1	1	2

- Operação/Conservação/Manutenção

Motivo	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	Total Geral
APH		1	1	2
Atendimento ao usuário	1			1
Sinalização			1	1
Socorro mecânico	1	1	1	3
Total Geral	2	2	3	7

- Praça de Pedágio

Motivo	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	Total Geral
cabine/via inoperante	1			1
Cédula com defeito			1	1
Cobrança de pedágio para motos			1	1
Cobrança indevida/falta de cob	3	4	2	9
Colaborador - Aux. de Pista	1	8	2	11
Colaborador - Cabine	2	1	4	7
Colaborador - Papa-filas		1		1
Colisão com cancela			1	1
DFE - Recibo de Pedágio	1	1	1	3
Isenção de cobrança		1		1
Outras formas de pagamento	1		1	2
Outros de Praça de Pedágio		3		3
Sistema automatico de cobrança		3	5	8

Termo - Confissão de Dívida	1			1
Total Geral	10	22	18	50

- Competência de outros órgãos

Motivo	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	Total Geral
Ambulantes		1		1
Fiscalização/Controle de veloc	1			1
Polícia Rodoviária Federal	1			1
Total Geral	2	1		3

- Outros

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

2.2. Sugestões

- Infraestrutura

Motivo	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	Total Geral
Edificações e Instalações Oper		1		1
Total Geral		1		1

- Operação/Conservação/Manutenção

Motivo	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	Total Geral
Congestionamento/Interdição de		1		1
Outros de Oper. Conser e Manut	1	1		2
Sinalização		1		1
Total Geral	1	3		4

- Praça de Pedágio

Motivo	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	Total Geral
Outros de Praça de Pedágio		1		1
Outros para outros assuntos	1			1
Sistema automatico de cobrança	1			1
Total Geral	2	1		3

- Competência de outros órgãos

Motivo	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	Total Geral
Fiscalização/Controle de veloc		1		1
Total Geral		1		1

- Outros

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

2.3. Solicitações

- Infraestrutura

Não tivemos solicitações para esta área neste trimestre.

- Operação/Conservação/Manutenção

Motivo	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	Total Geral
Declarações	3	2	4	9
Imagens	2	3	3	8
Total Geral	5	5	7	17

- Praça de Pedágio

Motivo	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	Total Geral
Cobrança indevida/falta de cob	5		1	6
DFE - Recibo de Pedágio	3	3		6
Gravação 0800		1		1
Isenção de cobrança	2			2
Outras formas de pagamento	11	7	6	24
Total Geral	21	11	7	39

- Competência de outros órgãos

Não tivemos solicitações para esta área neste trimestre.

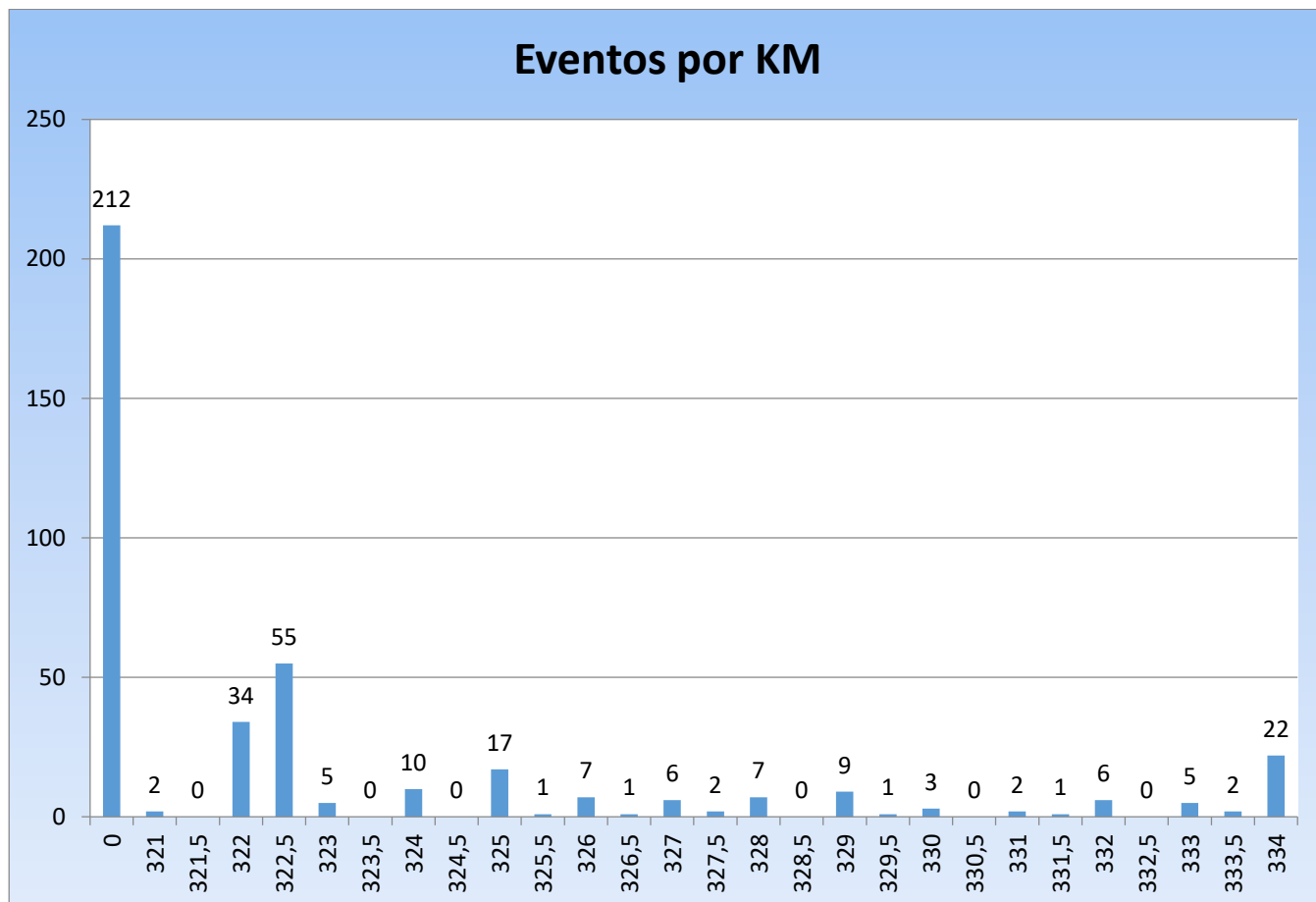
- Outros

Motivo	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	Total Geral
Comunicação	1			1
Outros para outros assuntos	1		1	2
Patrocínio	1	1	1	3
Visitação	1	3		4
Total Geral	4	4	2	10

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.

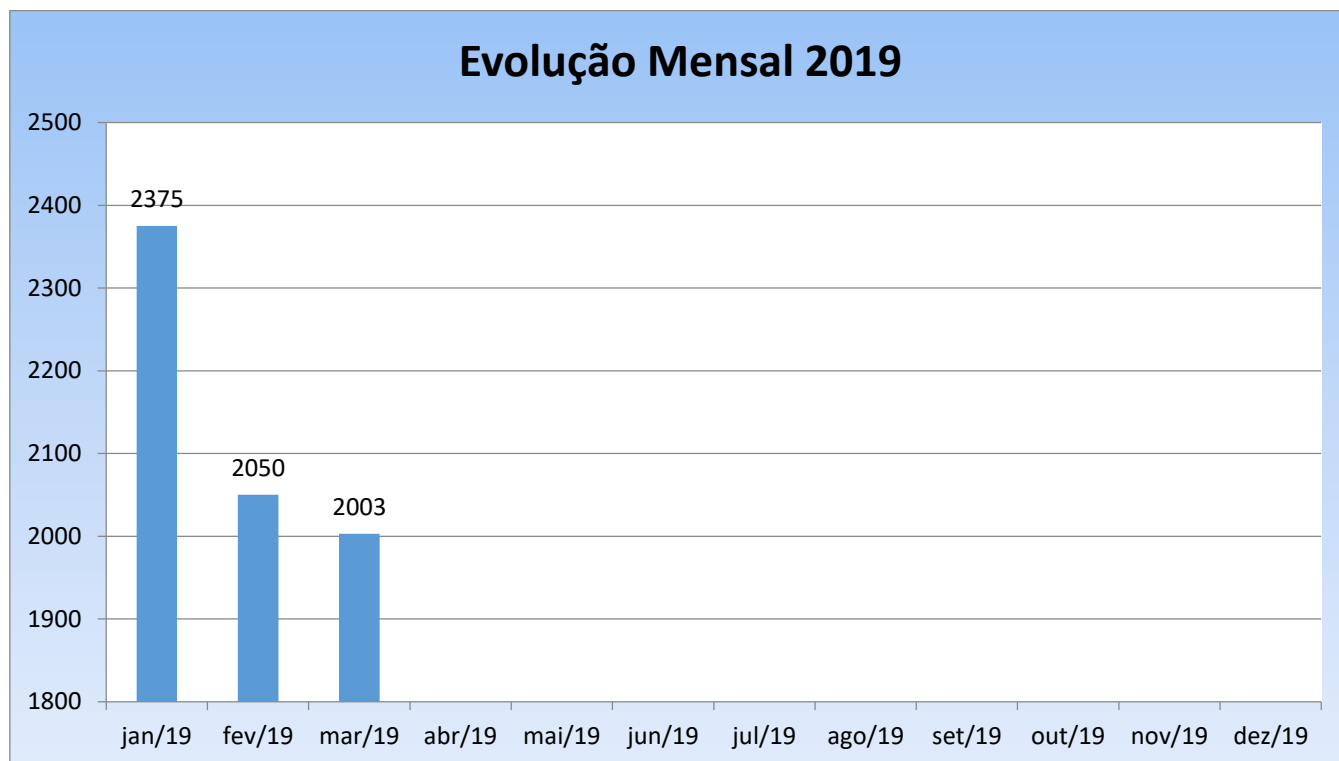
Abaixo segue tabela referencial de localização de atendimentos:

KM	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	Total
	79	77	56	212
321	2			2
321,5				
322	9	8	17	34

322,5	20	19	16	55
323	2	1	2	5
323,5				
324	1	4	5	10
324,5				
325	8	8	1	17
325,5		1		1
326	4		3	7
326,5		1		1
327	5	1		6
327,5		1	1	2
328	1	4	2	7
328,5				
329	1	2	6	9
329,5	1			1
330	2		1	3
330,5				
331		2		2
331,5		1		1
332	4	1	1	6
332,5				
333	2	1	2	5
333,5	2			2
334	8	9	5	22
TOTAL	151	141	118	410

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:



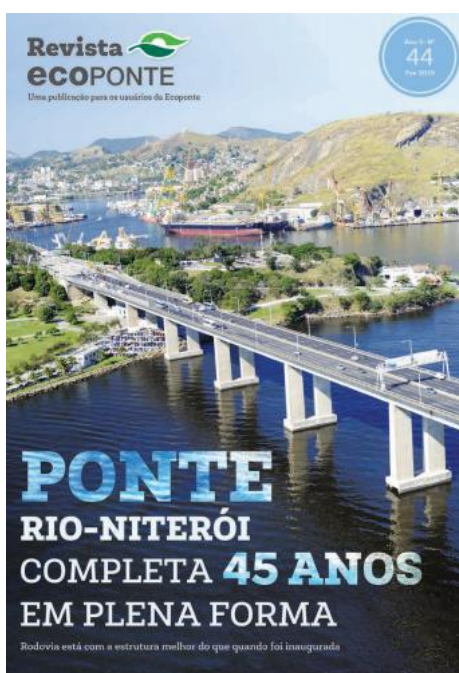
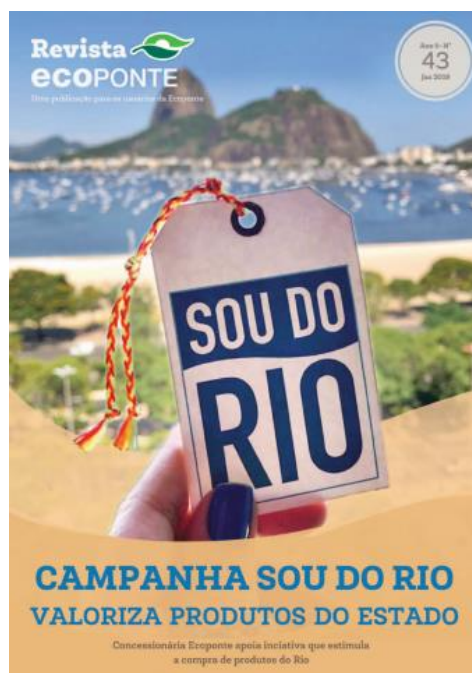
Conforme evidenciado no item 3.4 deste relatório, temos no trimestre como mais comuns as manifestações e suas tratativas conforme o quadro a seguir:

TIPO	ÁREA	ASSUNTO	DESCRIÇÃO RESUMIDA	TRATATIVA
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.
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	Operação/Conservação/Manutenção	Objeto na pista de rolamento	Usuário solicita ressarcimento dos danos causados por objeto 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.
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 43, 44 e 45.



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 2019; requeridas pelo poder concedente.

As reclamações tiveram como fator predominante o atendimento prestado pelos colaboradores auxiliares de pista e colaborador cabine e o uso indevido das pistas automáticas.

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, 12 de Abril de 2019,



Concessionária Ponte Rio-Niterói S/A – Ecoponte

Gerson da Silva

Ouvidor