

Relatório Trimestral de Reclamações e Sugestões dos Usuários

**Julho a Setembro/2019
Ano 2019**



Concessionária Ponte Rio-Niterói S.A. - Ecoponte

Niterói, 17 de Outubro 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
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	24
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 terceiro trimestre do ano 2019, contemplando os meses de julho a setembro 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)

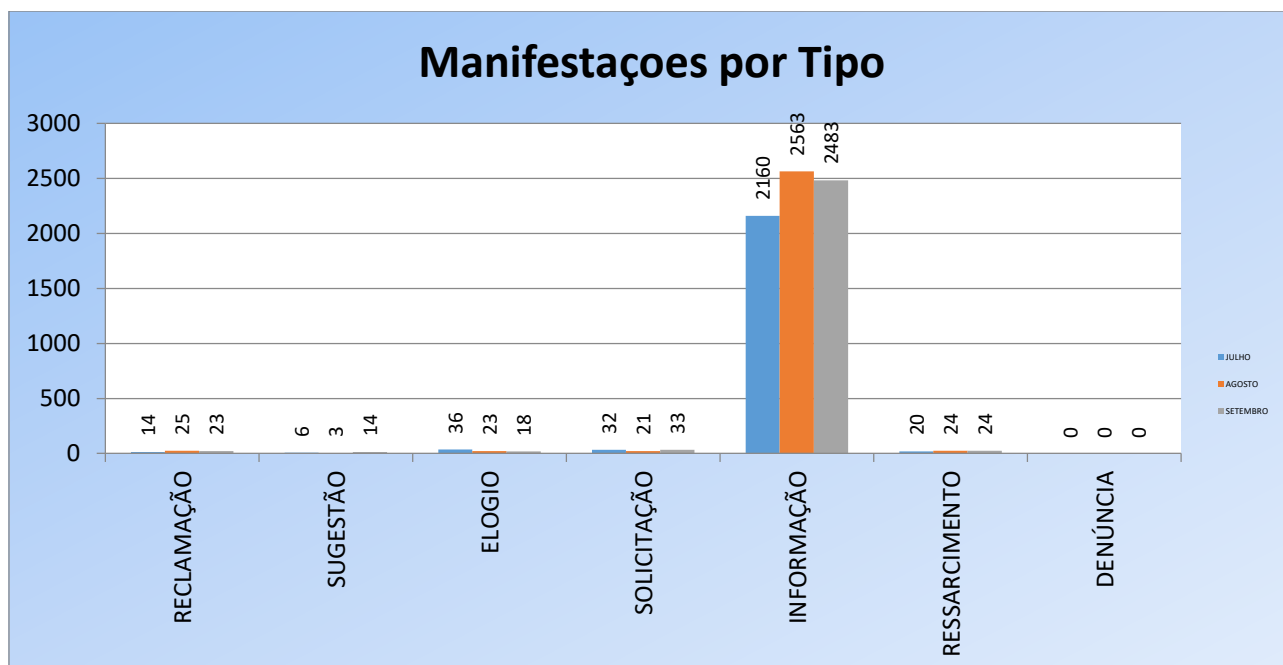
Desta forma podemos complementar os dados de abril a junho conforme tabela abaixo para exemplificar dentro do mesmo critério a dinâmica do Sistema SGR:

Sistema / Mês	SGR Ouvidoria – Processos	SGR Ouvidoria – Atendimentos	TOTAL
JULHO	172	2096	2268
AGOSTO	130	2529	2659
SETEMBRO	166	2429	2595
TOTAL	468	7054	7522

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

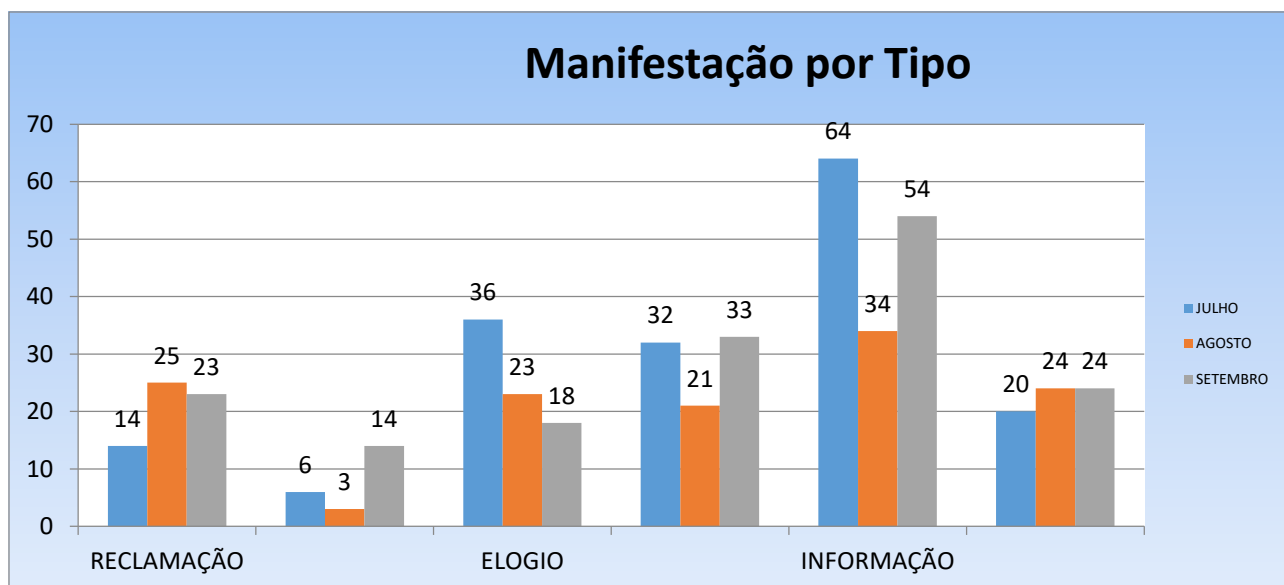
Nesse período foram registradas 7.522 (Sete mil quinhentos e vinte e duas) manifestações dos usuários.

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



TIPO	Total	%
RECLAMAÇÃO	62	0,82
SUGESTÃO	23	0,31
ELOGIO	77	1,02
SOLICITAÇÃO	86	1,14
INFORMAÇÃO	7206	95,80
RESSARCIMENTO	68	0,90
DENÚNCIA		0,00
Total	7522	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.

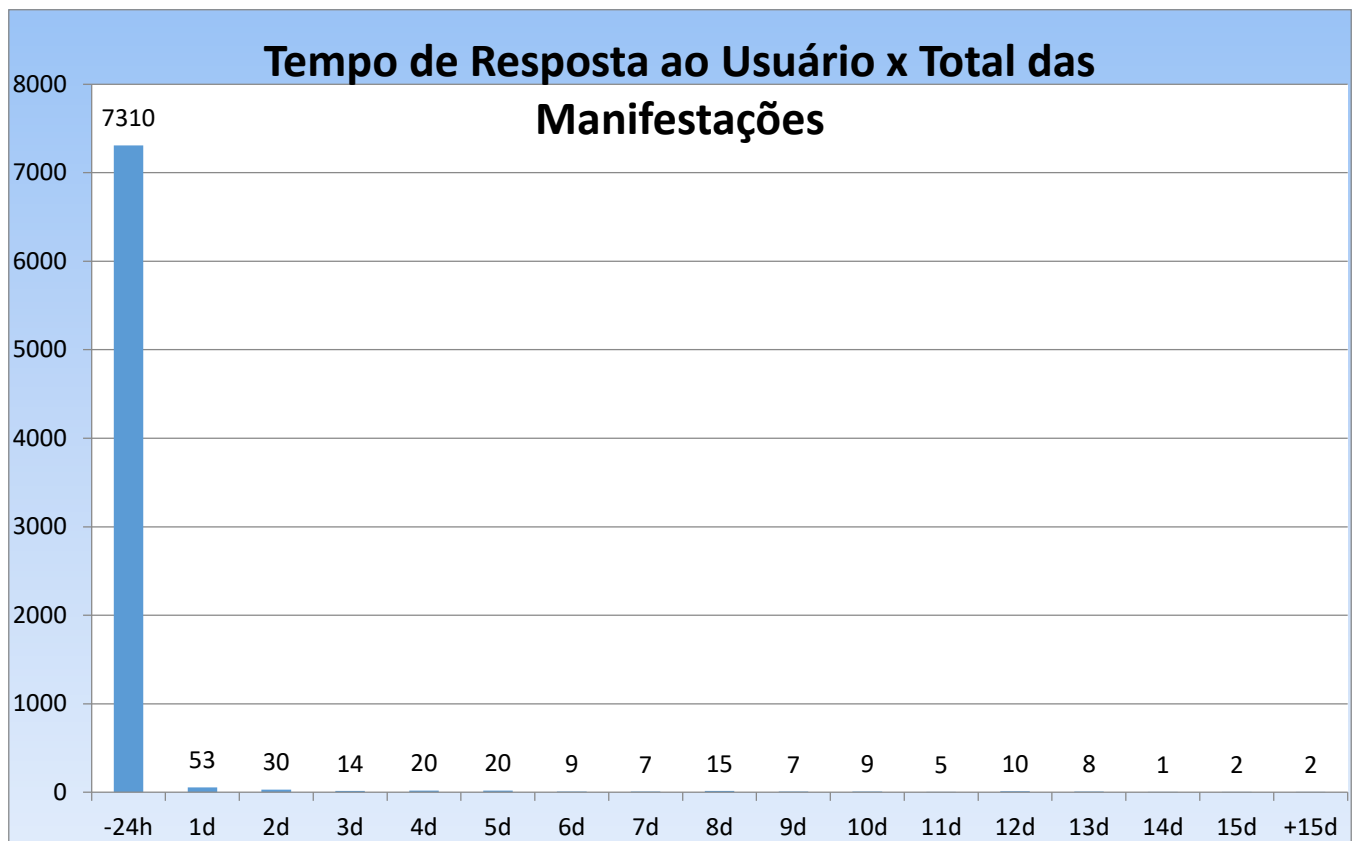
O conteúdo deste relatório abordará informações sobre a Ouvidoria e breve análise dos processos registrados no trimestre, disponíveis no resumo a seguir.

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.



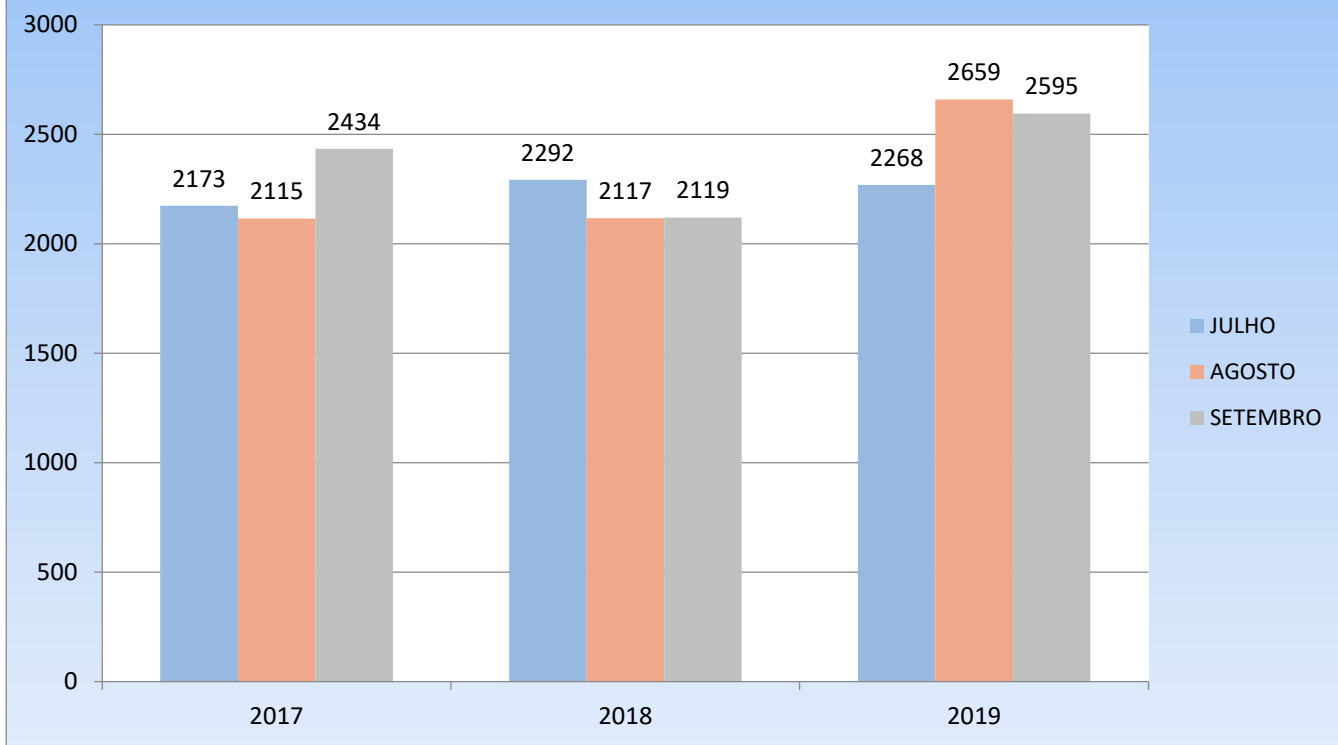
A análise gráfica demonstra que em 97,18% dos casos foram respondidos em menos de 24 horas, ou seja, solucionados de imediato ao usuários e 0,70% em até 1 dia útil, demonstrando o pronto atendimento ao usuário.

Também verificamos que 99,48% 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.

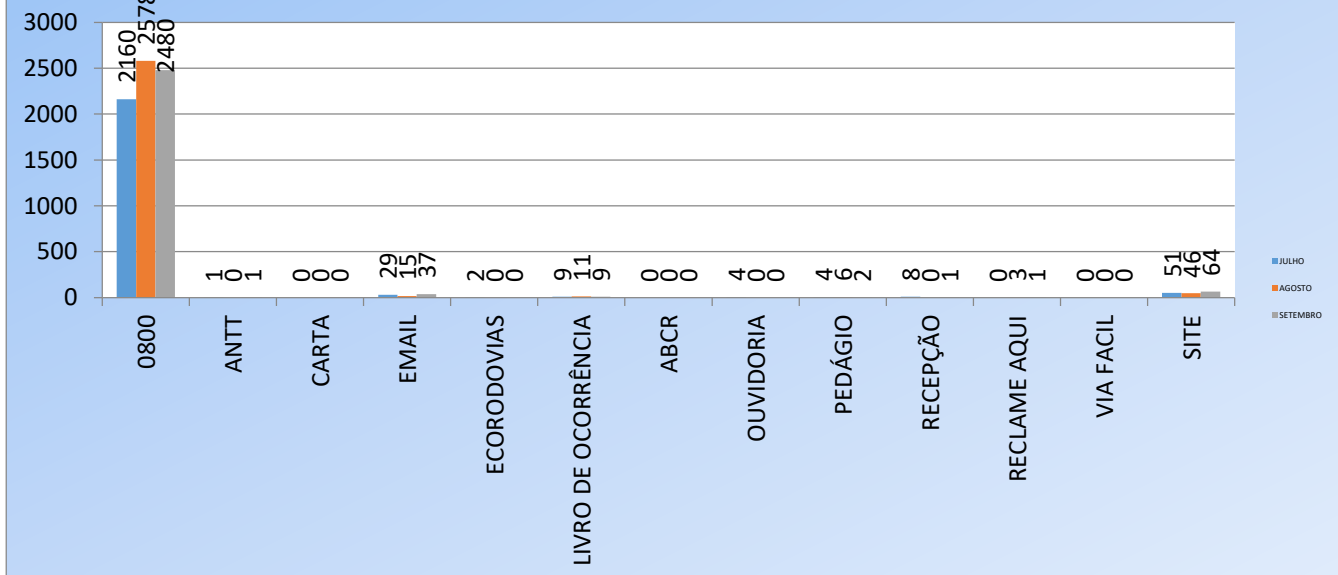
Comparativo de demandas 2017 x 2018 x 2019



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 95,96% do total.

Em seguida temos o canal site com 02,14%.

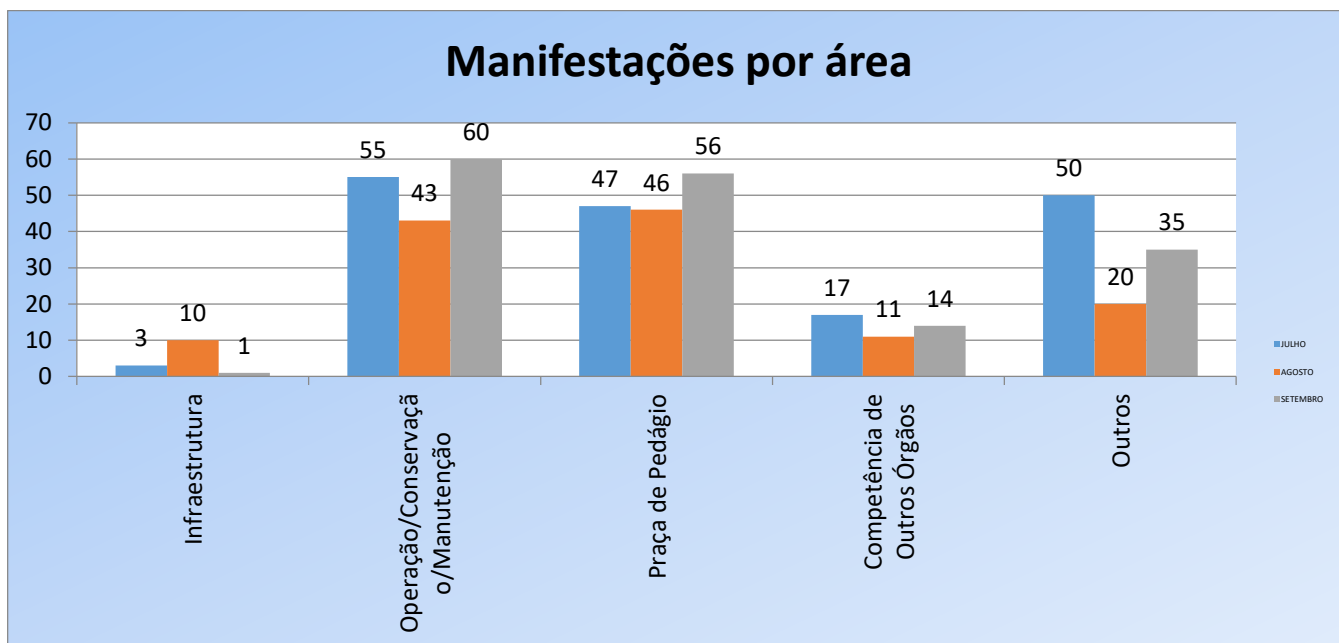
Consideramos adequada a utilização dos canais pelo usuário, demonstrando o seu conhecimento do número 0800, bem como do website da concessionária.

A tabela abaixo mostra o resumo dos canais de comunicação

Manifestações por canal de comunicação					
	JUL	AGO	SET	Total	%
0800	2160	2578	2480	7218	95,96
ANTT	1		1	2	0,03
EMAIL	29	15	37	81	1,08
ECORODOVIAS	2			2	0,03
LIVRO DE OCORRÊNCIA	9	11	9	29	0,39
OUVIDORIA	4			4	0,05
PEDÁGIO	4	6	2	12	0,16
RECEPÇÃO	8		1	9	0,12
RECLAME AQUI		3	1	4	0,05
SITE	51	46	64	161	2,14
Total	2268	2659	2595	7522	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;



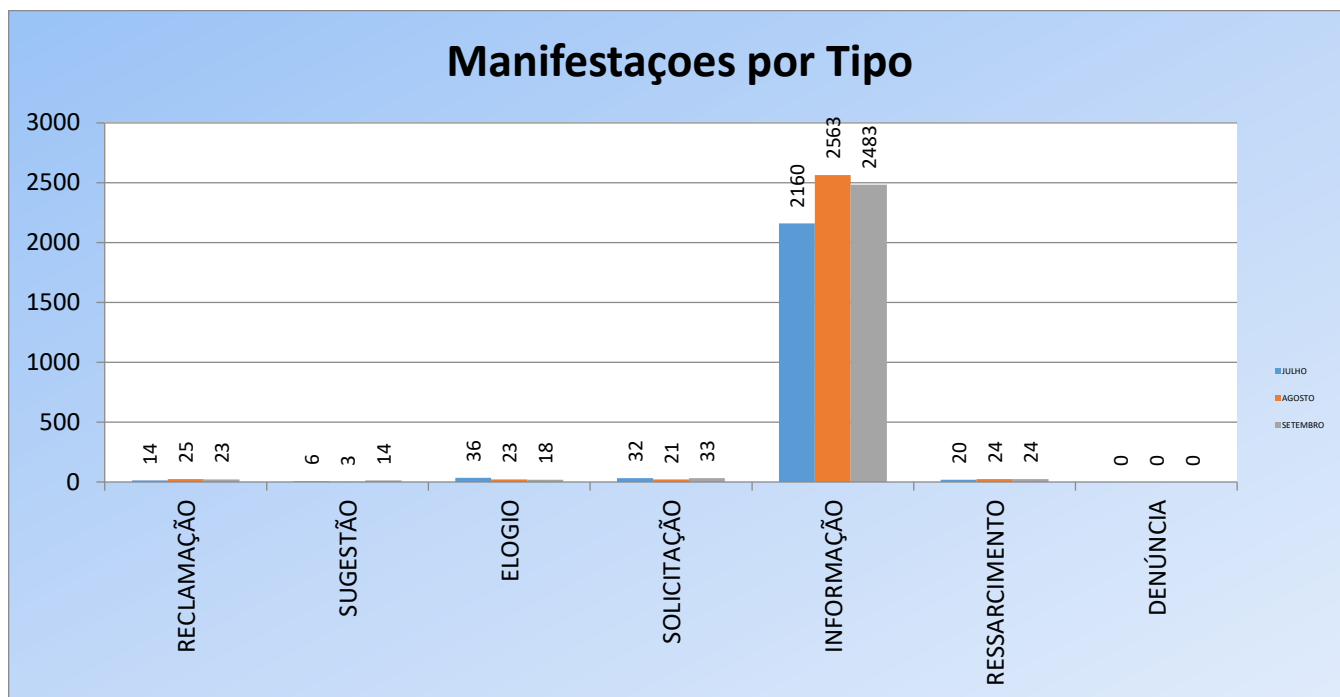
Podemos verificar que o maior número de manifestações foi feita para Operação/Conservação/Manutenção (33,76%), Praça de Pedágio (31,84%) , e Outros (22,94%)

A tabela abaixo mostra o resumo dos áreas da concessionária:

Manifestações por área					
	JUL	AGO	SET	Total	%
Infraestrutura	3	10	1	14	2,99
Operação/Conservação/Manutenção	55	43	60	158	33,76
Praça de Pedágio	47	46	56	149	31,84
Competência de Outros Órgãos	17	11	14	42	8,97
Outros	50	20	35	105	22,44
Total	172	130	166	468	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.



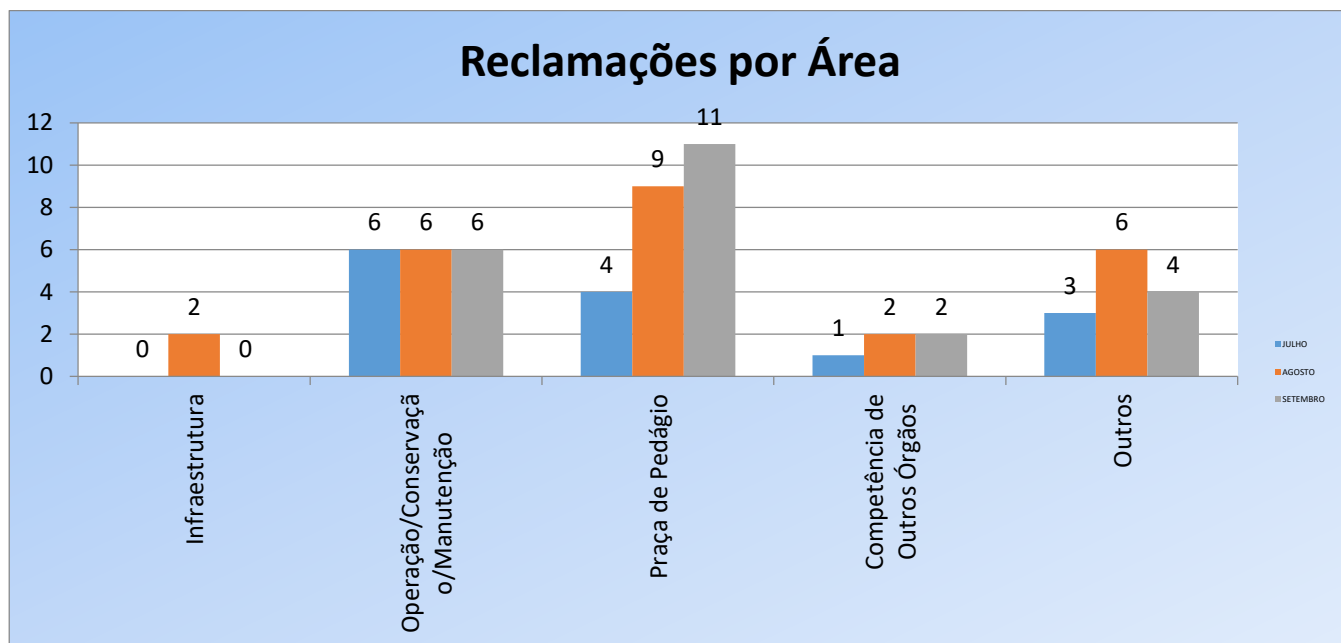
Evidenciamos o predomínio das manifestações do tipo informações (96,80%), seguido por solicitações (1,14%).

A tabela abaixo mostra o resumo das manifestações por tipo:

Manifestações por Tipo					
	JUL	AGO	SET	Total	%
RECLAMAÇÃO	14	25	23	62	0,82
SUGESTÃO	6	3	14	23	0,31
ELOGIO	36	23	18	77	1,02
SOLICITAÇÃO	32	21	33	86	1,14
INFORMAÇÃO	2160	2563	2483	7206	95,80
RESSARCIMENTO	20	24	24	68	0,90
DENÚNCIA					
Total	2268	2659	2595	7522	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 (38,71%) seguido pela área de Operação/Conservação/Manutenção (29,03%).

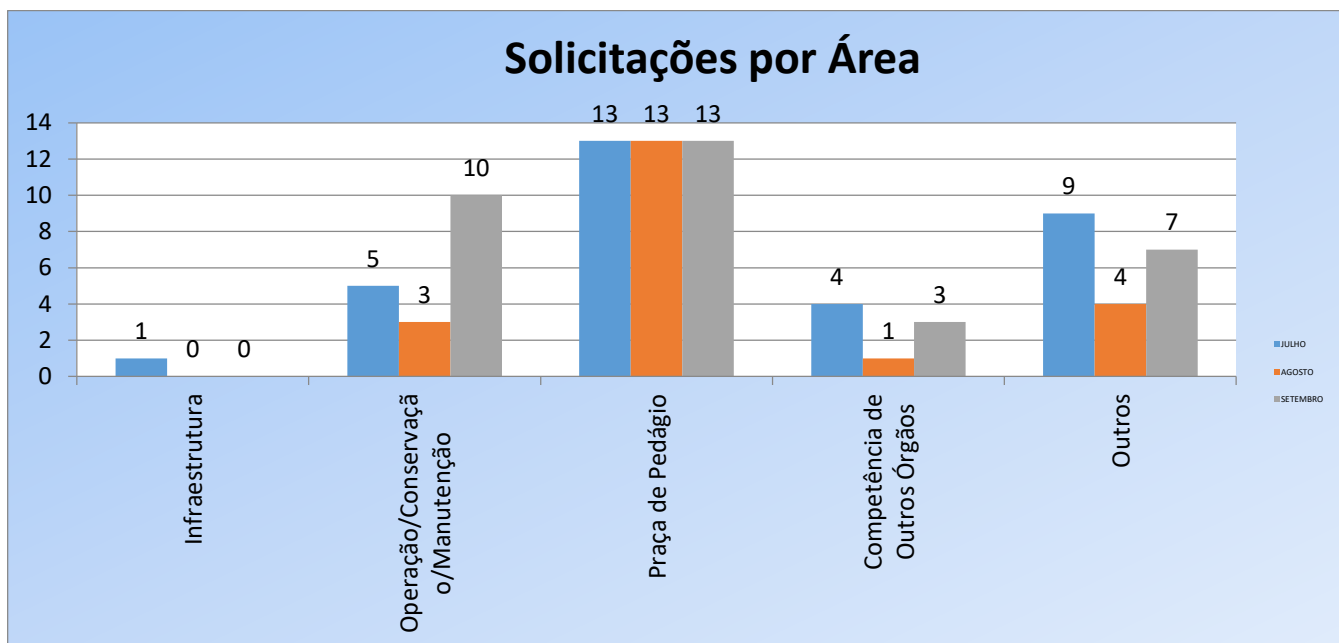
As principais reclamações referem-se a presença de vendedores ambulantes na Rampa de descida para Av. Brasil e ao Sistema automático de cobrança

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

Reclamações por Área					
	JUL	AGO	SET	Total	%
Infraestrutura		2		2	3,23
Operação/Conservação/Manutenção	6	6	6	18	29,03
Praça de Pedágio	4	9	11	24	38,71
Competência de Outros Órgãos	1	2	2	5	8,06
Outros	3	6	4	13	20,97
Total	14	25	23	62	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 (45,35%) e Outros (23,26%).

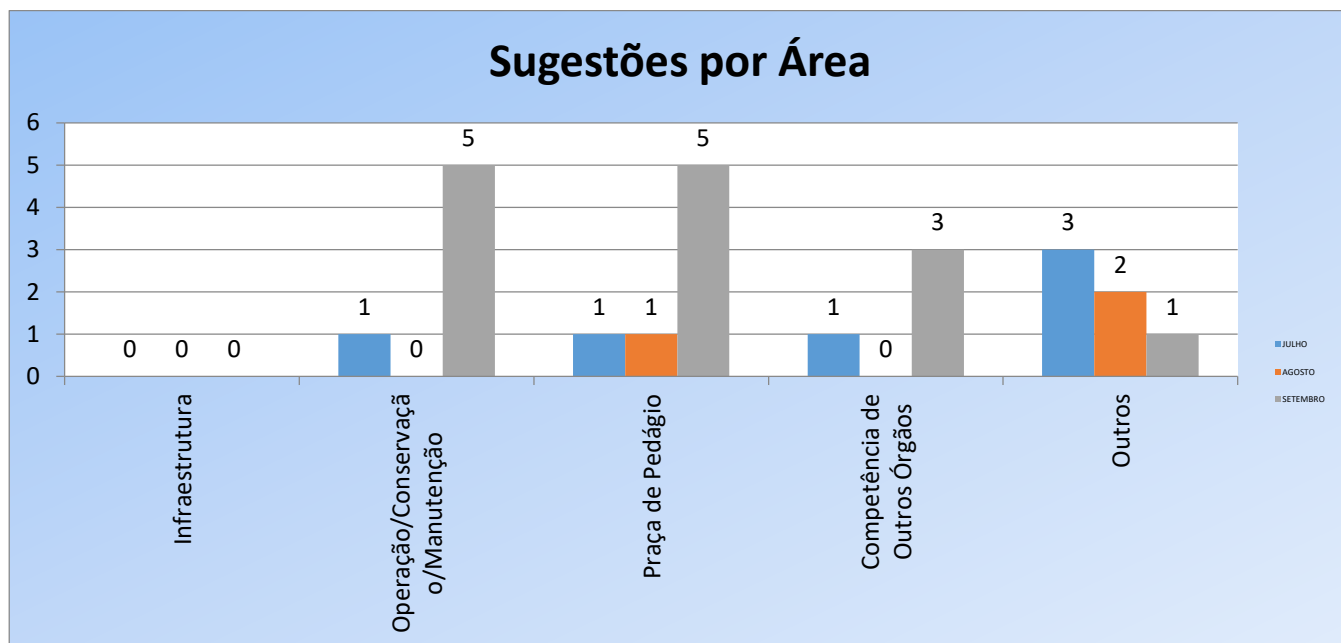
As solicitações são basicamente referente a outras formas de pagamento, Declaração de Atendimento, Visitação e Imagens.

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

Solicitações por Área					
	JUL	AGO	SET	Total	%
Infraestrutura	1			1	1,16
Operação/Conservação/Manutenção	5	3	10	18	20,93
Praça de Pedágio	13	13	13	39	45,35
Competência de Outros Órgãos	4	1	3	8	9,30
Outros	9	4	7	20	23,26
Total	32	21	33	86	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 Praça de Pedágio (30,43%), Operação/Conservação/Manutenção e Outros, ambos com (26,09%), e Competência de Outros Órgãos (17,39%).

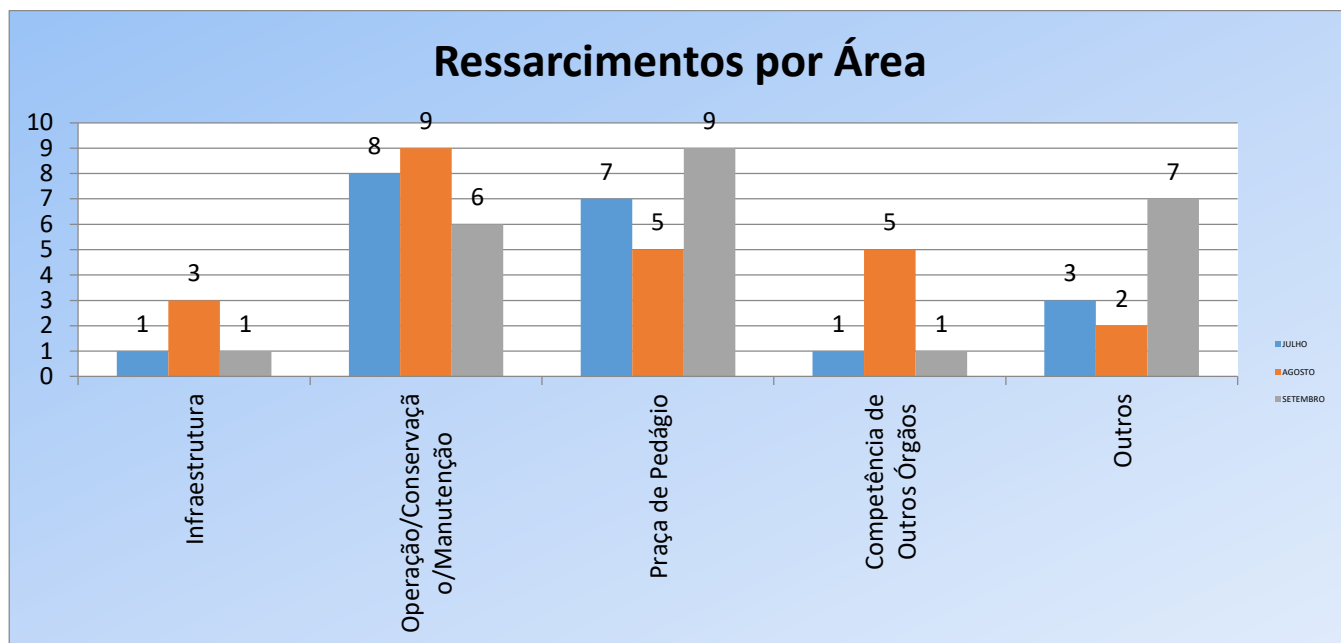
Estas sugestões foram consideradas e pontuadas para melhoria contínua dos processos da concessionária.

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

Sugestões por Área					
	JUL	AGO	SET	Total	%
Infraestrutura					
Operação/Conservação/Manutenção	1		5	6	26,09
Praça de Pedágio	1	1	5	7	30,43
Competência de Outros Órgãos	1		3	4	17,39
Outros	3	2	1	6	26,09
Total	6	3	14	23	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 (33,82%) seguido pela área de Praça de Pedágio (30,88%),

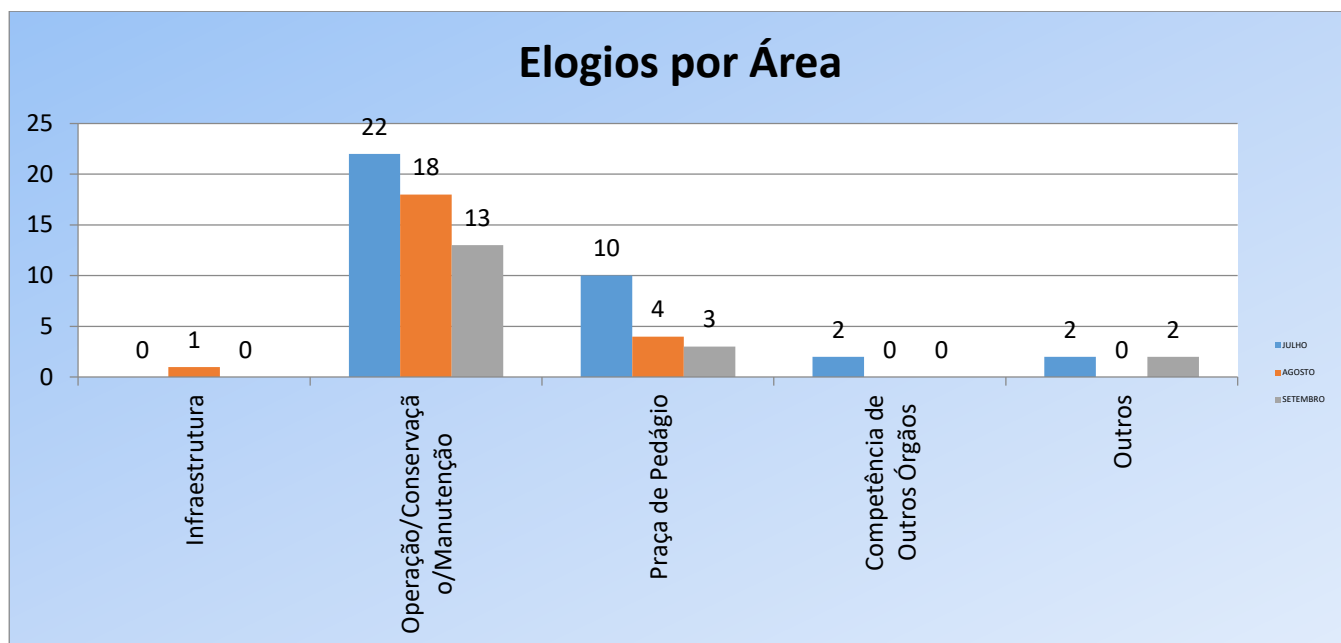
Os pedidos de ressarcimento são em grande maioria relacionados a objeto na pista de rolamento, colisão com cancela, troco errado, cobrança indevida, sendo que todos foram analisados pelos responsáveis da área e respondidos aos usuários de forma imparcial e justa, por esta Ouvidoria.

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

Ressarcimentos por Área					
	JUL	AGO	SET	Total	%
Infraestrutura	1	3	1	5	7,35
Operação/Conservação/Manutenção	8	9	6	23	33,82
Praça de Pedágio	7	5	9	21	30,88
Competência de Outros Órgãos	1	5	1	7	10,29
Outros	3	2	7	12	17,65
Total	20	24	24	68	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 (68,83%), seguido pela Praça de Pedágio com (22,08%).

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:

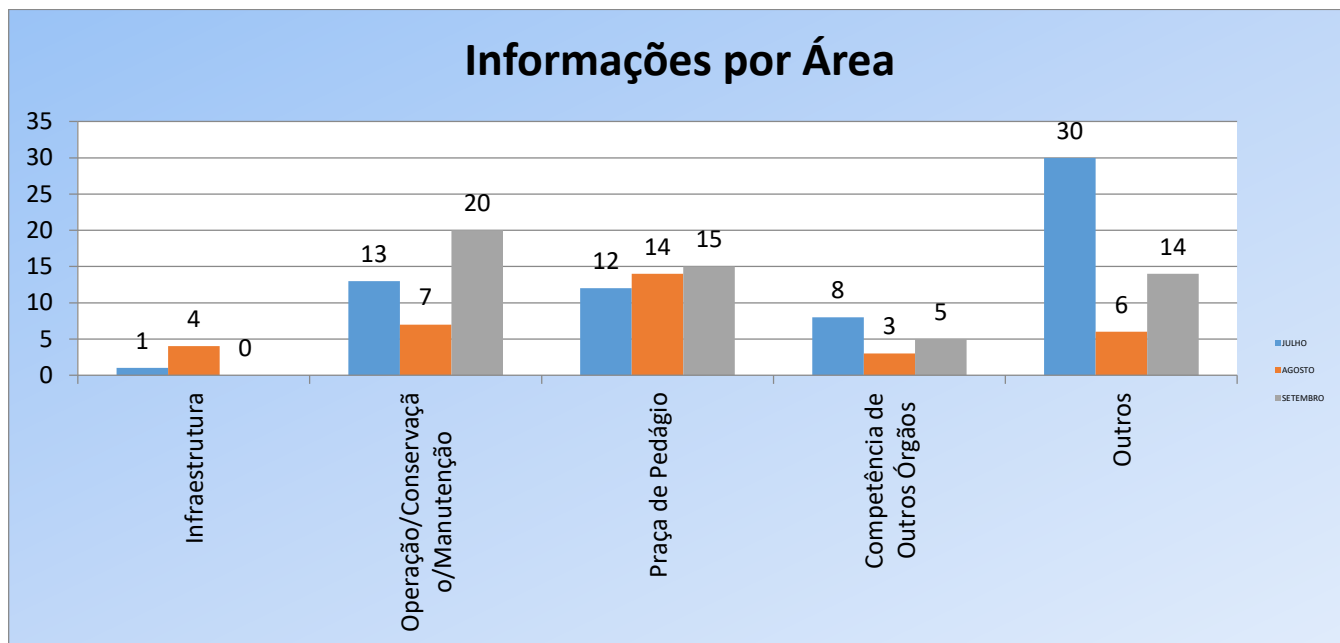
Elogios por Área					
	JUL	AGO	SET	Total	%
Infraestrutura		1		1	1,30
Operação/Conservação/Manutenção	22	18	13	53	68,83
Praça de Pedágio	10	4	3	17	22,08
Competência de Outros Órgãos	2			2	2,60
Outros	2		2	4	5,19
Total	36	23	18	77	100,00

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 (32,89%), seguida por Praça de Pedágio (26,97%), Operação/Conservação/Manutenção (26,32%) e Competência de Outros órgãos (10,53%).

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					
	JUL	AGO	SET	Total	%
Infraestrutura	1	4		5	3,29
Operação/Conservação/Manutenção	13	7	20	40	26,32
Praça de Pedágio	12	14	15	41	26,97
Competência de Outros Órgãos	8	3	5	16	10,53
Outros	30	6	14	50	32,89
Total	64	34	54	152	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	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	TOTAL
Edificações e Instalações Oper		1		1
Iluminação		1		1
Obras	2	5		7
Total Geral	2	7		9

- Operação/Conservação/Manutenção

Motivo	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	TOTAL
Congestionamento/Interdição de	1	1	2	4
Objeto na pista de rolamento			1	1
Socorro mecânico		1		1
Total Geral	1	2	3	6

- Praça de Pedágio

Motivo	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	TOTAL
Cédula com defeito	1			1
Cobrança de pedágio para motos	1			1
Colaborador - Aux. de Pista	1	2	2	5
Colaborador - Cabine		4	2	6
Colisão com cancela		1		1
Outras formas de pagamento	1		4	5
Outros de Praça de Pedágio		2		2
Sistema automatico de cobrança	3	2	4	9
Termo - Confissão de Dívida			1	1
Troco			1	1
Total Geral	7	11	14	32

- Competência de outros órgãos

Motivo	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	TOTAL
Ambulantes	4	3	6	13
Polícia Rodoviária Federal		1		1
Radar		1		1
Total Geral	4	5	6	15

- Outros

Não tivemos reclamações para esta área neste trimestre.

1.15. Sugestões

- Infraestrutura

Não tivemos sugestões para esta área neste trimestre.

- Operação/Conservação/Manutenção

Motivo	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	TOTAL
Congestionamento/Interdição de			4	4
Outros de Oper. Conser e Manut		3	5	8
Sinalização	1		2	3
Total Geral	1	3	11	15

- Praça de Pedágio

Motivo	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	TOTAL
Cobrança de pedágio para motos			1	1
Outros de Oper. Conser e Manut			1	1
Total Geral			2	2

- Competência de outros órgãos

Motivo	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	TOTAL
Fiscalização/Controle de veloc	3			3
Total Geral	3			3

- Outros

Motivo	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	TOTAL
Outros para outros assuntos	1		1	2
Site	1			1
Total Geral	2		1	3

1.16. Solicitações

- Infraestrutura

Não tivemos solicitações para esta área neste trimestre.

- Operação/Conservação/Manutenção

Motivo	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	TOTAL
Declarações	2	3	7	12
Guarda de Veículo/Obj Encontra	1			1
Imagens	4	1	5	10
Total Geral	7	4	12	23

- Praça de Pedágio

Cheque	1			1
Cobrança indevida/falta de cob		2	3	5
DFE - Recibo de Pedágio	2	2	1	5
Imagens	1			1
Isenção de cobrança			1	1
Outras formas de pagamento	10	9	9	28
Outros de Praça de Pedágio	1			1
Total Geral	15	13	14	42

- Competência de outros órgãos

Não tivemos solicitações para esta área neste trimestre.

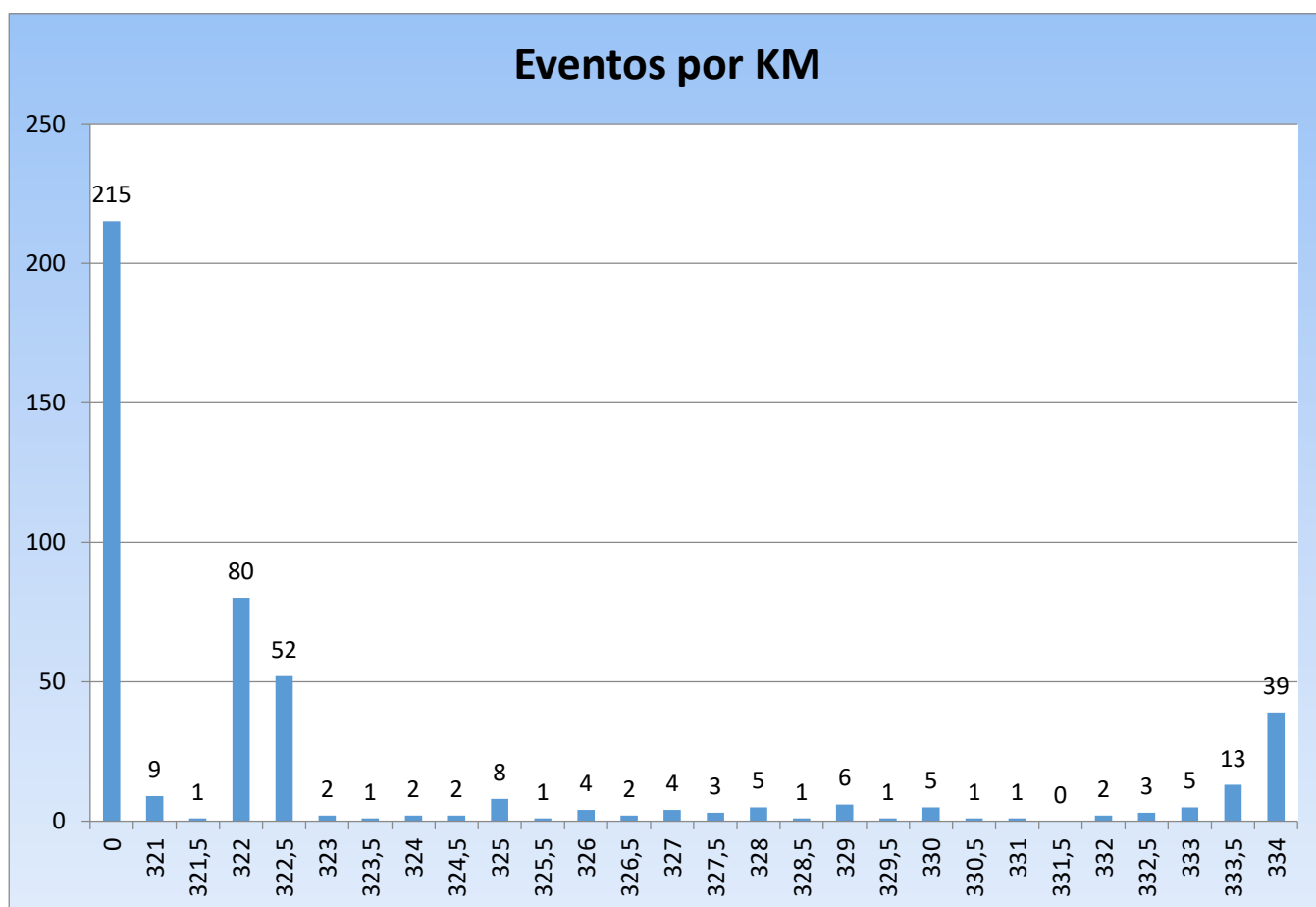
- Outros

Motivo	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	TOTAL
Outros para outros assuntos	2			2
Patrocínio	4		3	7
Visitação	4	4	4	12
Total Geral	10	4	7	21

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.



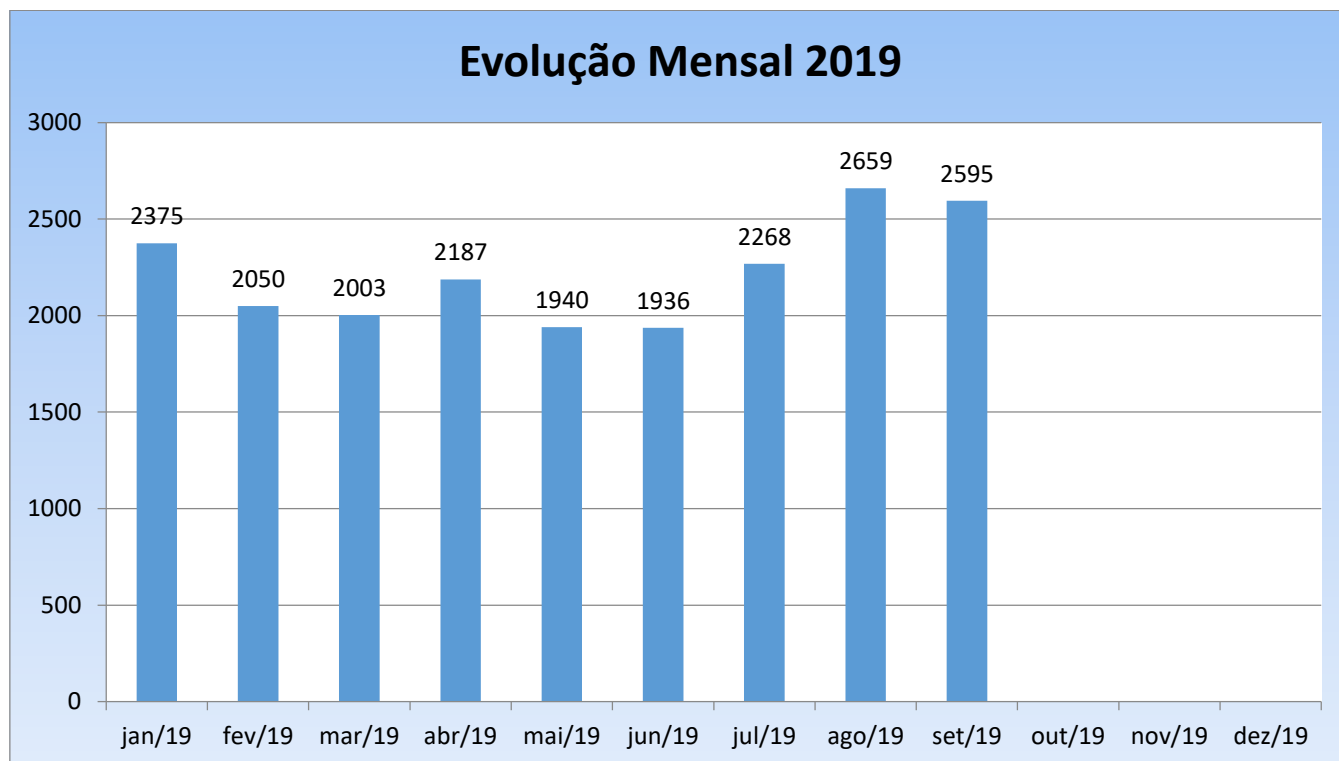
Pelo gráfico acima podemos evidenciar a predominância do “Não informado” seguindo do subtrecho 322, ou seja, Praça do Pedágio.

Abaixo segue tabela referencial de localização de atendimentos:

KM	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	Total
	71	45	99	215
321	4	3	2	9
321,5			1	1
322	28	25	27	80
322,5	21	15	16	52
323		1	1	2
323,5		1		1
324	2			2
324,5	2			2
325	5	3		8
325,5			1	1
326	1	1	2	4
326,5	1		1	2
327	1	2	1	4
327,5	2		1	3
328	1	3	1	5
328,5	1			1
329	3	3		6
329,5		1		1
330	2	3		5
330,5	1			1
331		1		1
331,5				
332	2			2
332,5		1	2	3
333	5			5
333,5	1	3	9	13
334	18	19	2	39
TOTAL	172	130	166	468

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:



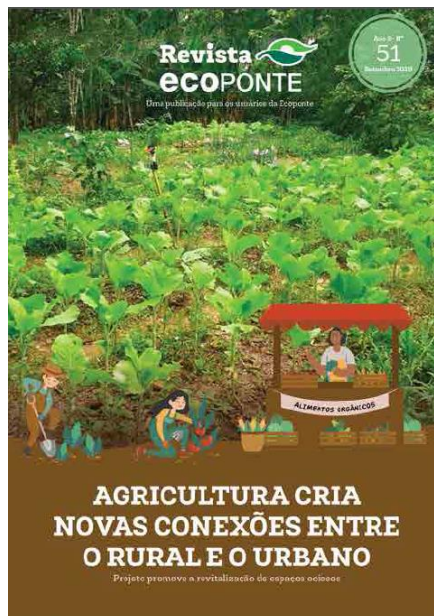
Conforme evidenciado no item 3.4 deste relatório, temos no trimestre como mais comuns as manifestações e suas tratativas conforme o quadro a seguir:

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	Cobrança Indevida	Usuário solicita ressarcimento devido a 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.
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 Eco ponte número 49, 50 e 51.



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 Julho a setembro 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, 17 de Outubro de 2019,



Concessionária Ponte Rio-Niterói S/A – Ecoponte

Pietro Escobar Franco

Ouvidor