

# Relatório Trimestral de Reclamações e Sugestões dos Usuários

Outubro a Dezembro/2019  
Ano 2019



**Concessionária Ponte Rio-Niterói S.A. - Ecoponte**

Niterói, 20 de Janeiro de 2020

## Índice

1.	Introdução.....	3
1.1.	Análise dos Dados.....	6
1.2.	Tempo de Resposta ao Usuário.....	6
1.3.	Período atual x Mesmo período em anos anteriores.....	6
1.4.	Manifestações por Canal de Comunicação.....	7
1.5.	Manifestações por Área.....	8
1.6.	Manifestações por Tipo.....	9
1.7.	Reclamações por Área.....	10
1.8.	Solicitações por Área.....	11
1.9.	Sugestões por Área.....	12
1.10.	Ressarcimento por Área.....	13
1.11.	Elogios por Área.....	14
1.12.	Denúncias por Área.....	15
1.13.	Informações por Área.....	16
1.14.	Reclamações.....	17
1.15.	Sugestões.....	18
1.16.	Solicitações.....	19
2.	Manifestação por Localização.....	20
3.	Material de Comunicação com o Usuário.....	25
4.	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 quarto trimestre do ano 2019, contemplando os meses de outubro a dezembro 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:

- 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)

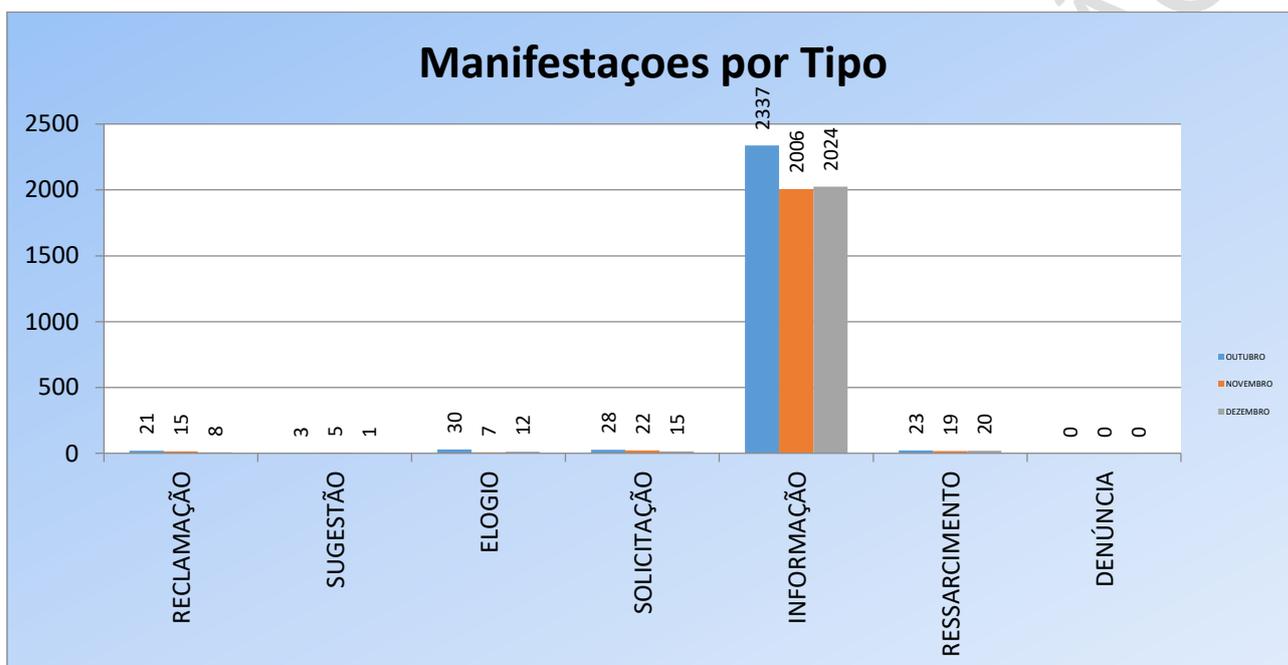
Desta forma podemos complementar os dados de abril a junho conforme tabela abaixo para exemplificar dentro do mesmo critério a dinâmica do Sistema SGR:

Sistema / Mês	SGR Ouvidoria – Processos	SGR Ouvidoria – Atendimentos	TOTAL
OUTUBRO	147	2295	2442
NOVEMBRO	102	1972	2074
DEZEMBRO	80	2000	2080
<b>TOTAL</b>	<b>329</b>	<b>6267</b>	<b>6596</b>

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

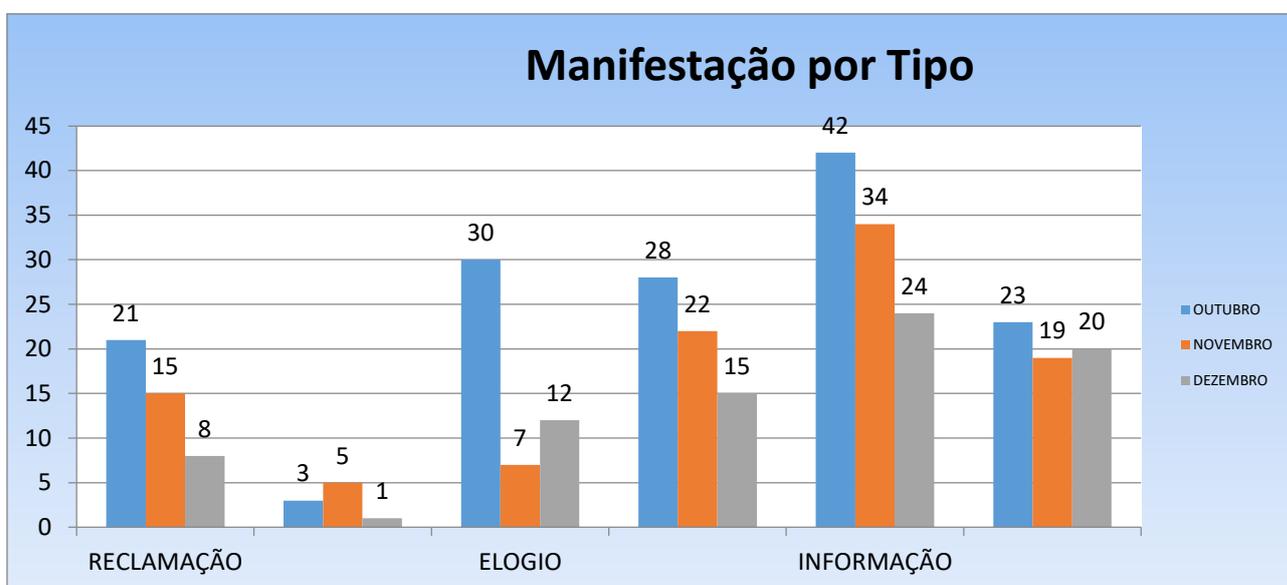
Nesse período foram registradas 6.596 (Seis mil quinhentos e noventa e seis ) manifestações dos usuários.

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



TIPO	Total	%
RECLAMAÇÃO	44	0,67
SUGESTÃO	9	0,14
ELOGIO	49	0,74
SOLICITAÇÃO	65	0,99
INFORMAÇÃO	6367	96,53
RESSARCIMENTO	62	0,94
DENÚNCIA		0,00
<b>Total</b>	<b>6596</b>	<b>100</b>

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.

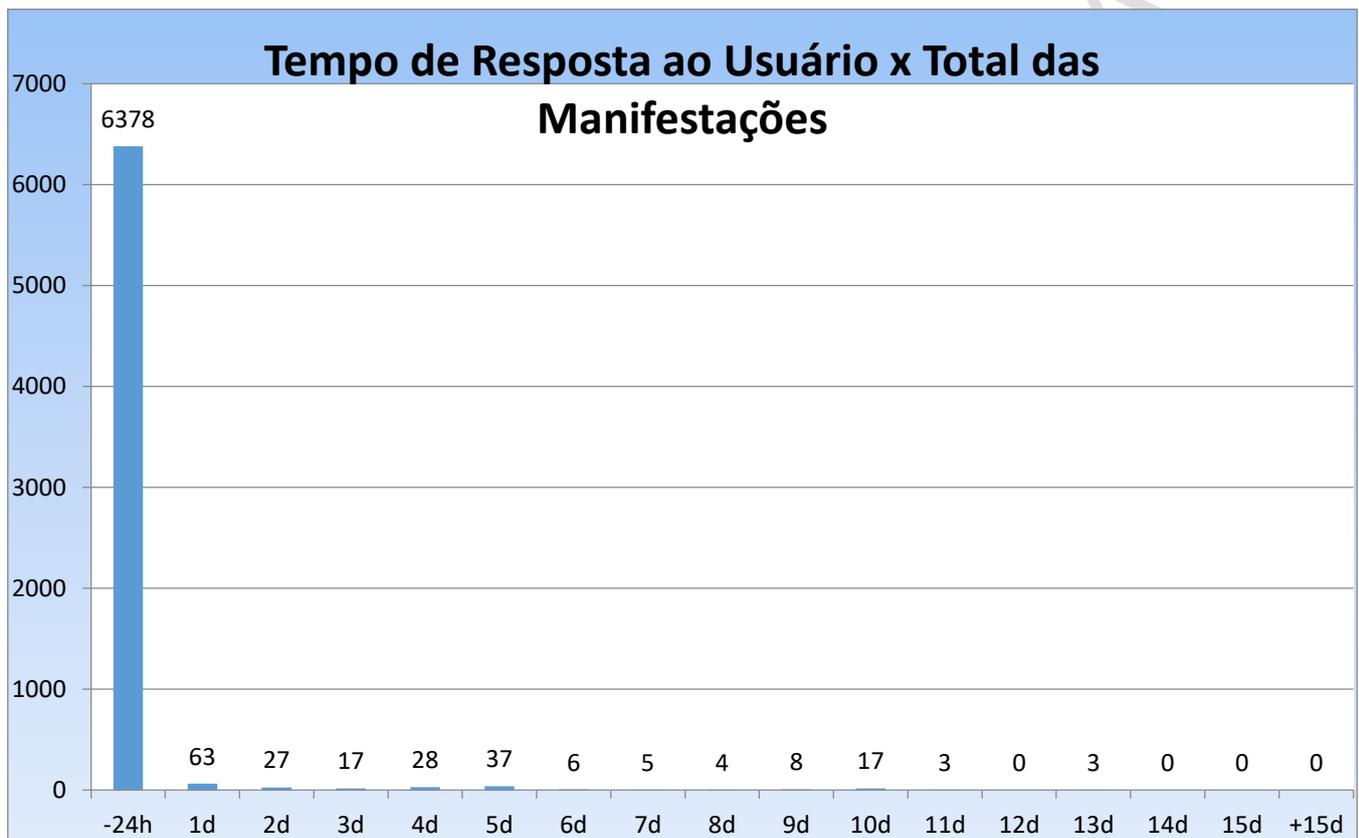
O conteúdo deste relatório abordará informações sobre a Ouvidoria e breve análise dos processos registrados no trimestre, disponíveis no resumo a seguir.

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.

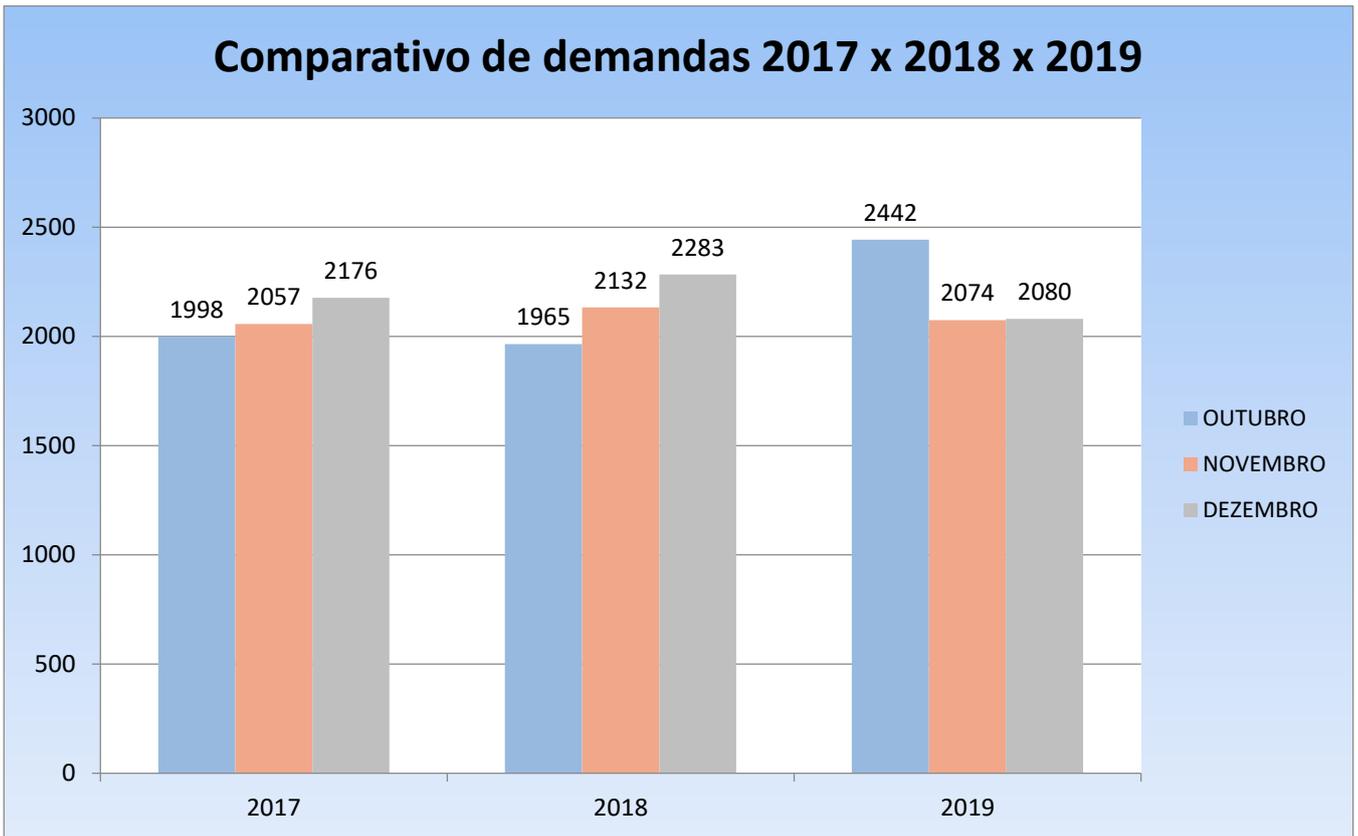


A análise gráfica demonstra que em 96,69% dos casos foram respondidos em menos de 24 horas, ou seja, solucionados de imediato ao usuários e 0,96% em até 1 dia útil, demonstrando o pronto atendimento ao usuário.

Também verificamos que 99,85% dos processos de ouvidoria apresentaram capacidade no tratamento às manifestações dos usuários em atendimento ao prazo estabelecido.

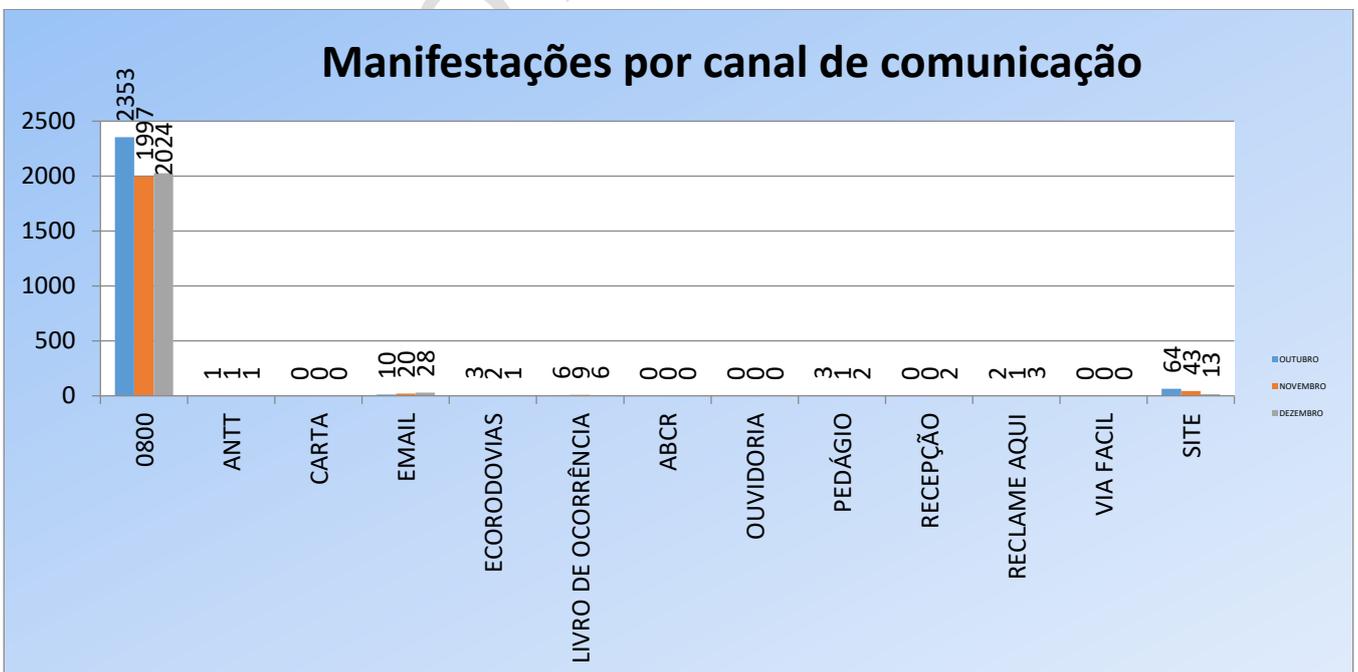
### 1.3. Período atual x Mesmo período em anos anteriores

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 96,63% do total.

Em seguida temos o canal site com 01,82%.

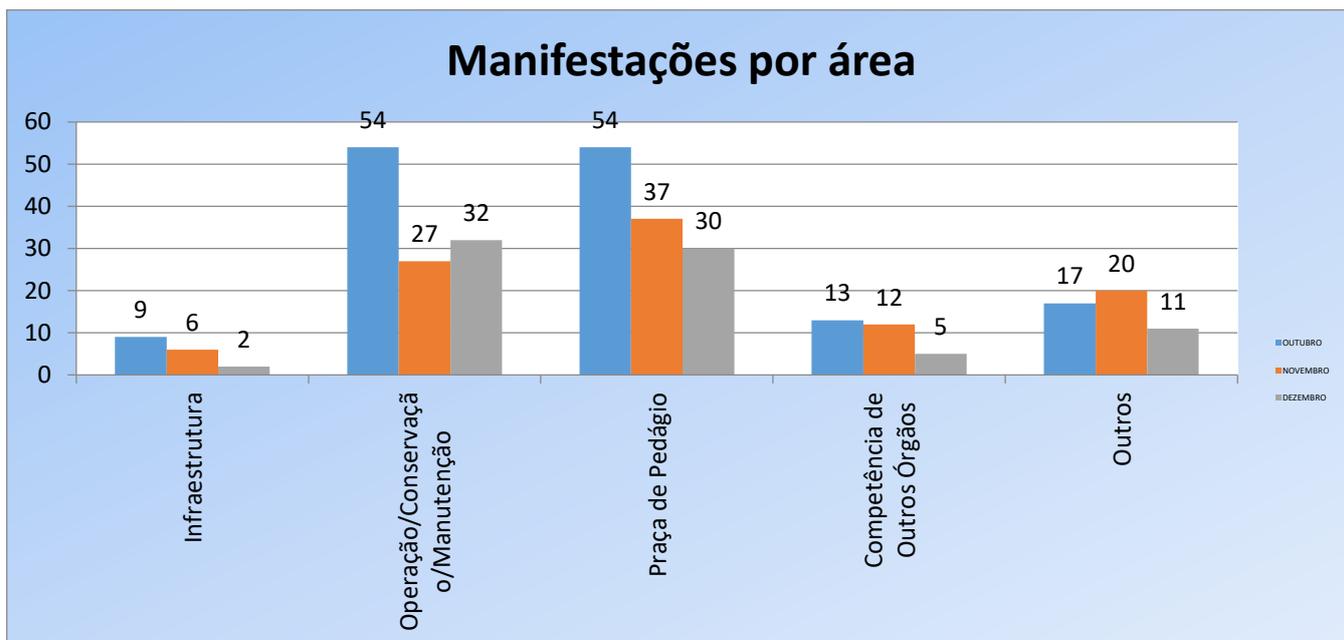
Consideramos adequada a utilização dos canais pelo usuário, demonstrando o seu conhecimento do número 0800, bem como do website da concessionária.

A tabela abaixo mostra o resumo dos canais de comunicação

<b>Manifestações por canal de comunicação</b>					
	<b>OUT</b>	<b>NOV</b>	<b>DEZ</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
0800	2353	1997	2024	6374	96,63
ANTT	1	1	1	3	0,05
EMAIL	10	20	28	58	0,88
ECORODOVIAS	3	2	1	6	0,09
LIVRO DE OCORRÊNCIA	6	9	6	21	0,32
PEDÁGIO	3	1	2	6	0,09
RECEPÇÃO			2	2	0,03
RECLAME AQUI	2	1	3	6	0,09
SITE	64	43	13	120	1,82
<b>Total</b>	<b>2442</b>	<b>2074</b>	<b>2080</b>	<b>6596</b>	<b>100,000</b>

### 1.5. Manifestações por Área

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



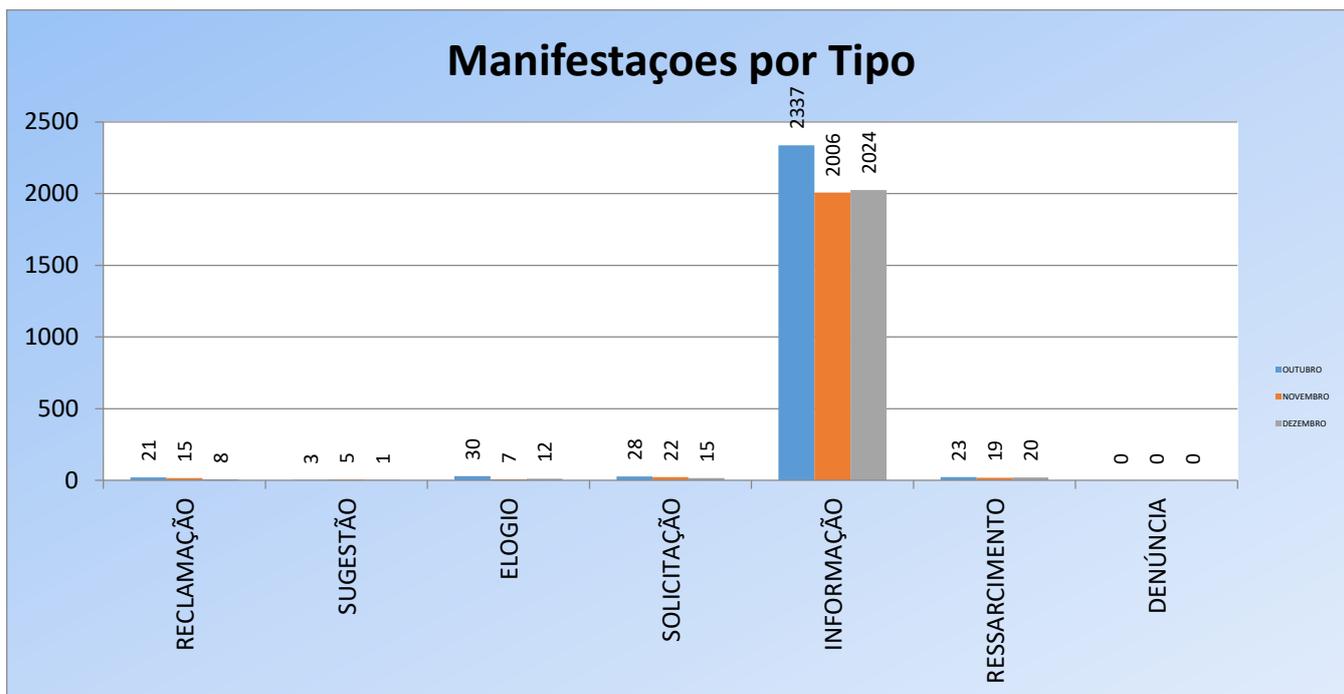
Podemos verificar que o maior número de manifestações foi feita para Praça de Pedágio (36,78%), Operação/Conservação/Manutenção (34,35%) e Outros (14,59%)

A tabela abaixo mostra o resumo dos áreas da concessionária:

Manifestações por área					
	OUT	NOV	DEZ	Total	%
Infraestrutura	9	6	2	17	5,17
Operação/Conservação/Manutenção	54	27	32	113	34,35
Praça de Pedágio	54	37	30	121	36,78
Competência de Outros Órgãos	13	12	5	30	9,12
Outros	17	20	11	48	14,59
<b>Total</b>	<b>147</b>	<b>102</b>	<b>80</b>	<b>329</b>	<b>100,00</b>

## 1.6. Manifestações por Tipo

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



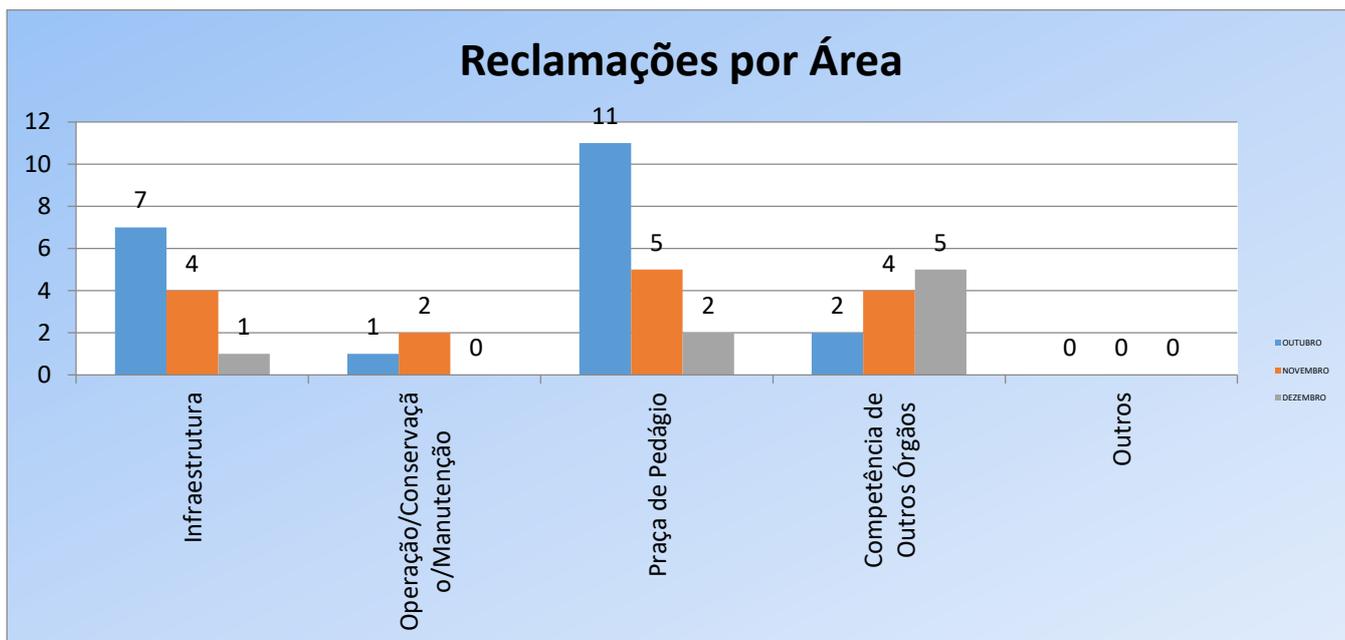
Evidenciamos o predomínio das manifestações do tipo informações (96,53%), seguido por solicitações (0,99%).

A tabela abaixo mostra o resumo das manifestações por tipo:

Manifestações por Tipo					
	OUT	NOV	DEZ	Total	%
RECLAMAÇÃO	21	15	8	44	0,67
SUGESTÃO	3	5	1	9	0,14
ELOGIO	30	7	12	49	0,74
SOLICITAÇÃO	28	22	15	65	0,99
INFORMAÇÃO	2337	2006	2024	6367	96,53
RESSARCIMENTO	23	19	20	62	0,94
DENÚNCIA					
<b>Total</b>	<b>2442</b>	<b>2074</b>	<b>2080</b>	<b>6596</b>	<b>100,00</b>

### 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 (40,91%) seguido pela área de Infraestrutura (27,27%).

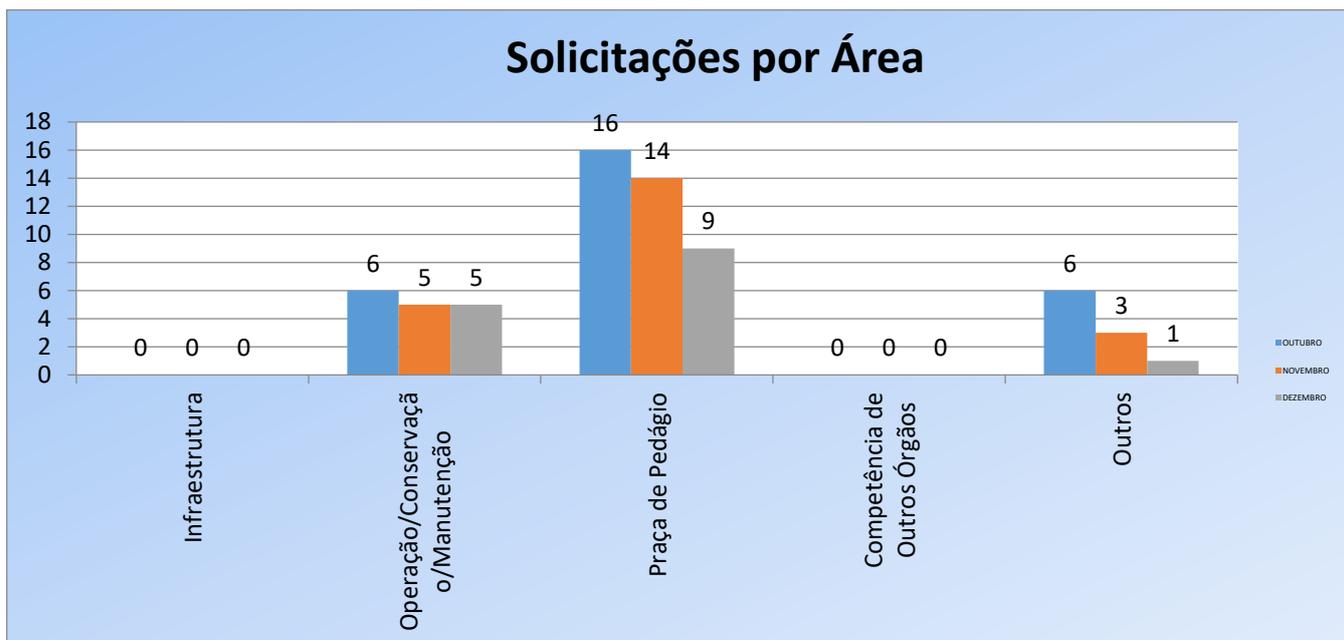
As principais reclamações referem-se ao atendimento prestado pelos colaboradores na Praça de Pedágio e a obra da Alça de Ligação da Ponte com a Linha Vermelha, próximo a região do Caju.

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

Reclamações por Área					
	OUT	NOV	DEZ	Total	%
Infraestrutura	7	4	1	12	27,27
Operação/Conservação/Manutenção	1	2		3	6,82
Praça de Pedágio	11	5	2	18	40,91
Competência de Outros Órgãos	2	4	5	11	25,00
Outros					
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>15</b>	<b>8</b>	<b>44</b>	<b>100,00</b>

### 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 (60,00%) e Operação/Conservação/Manutenção (24,62%).

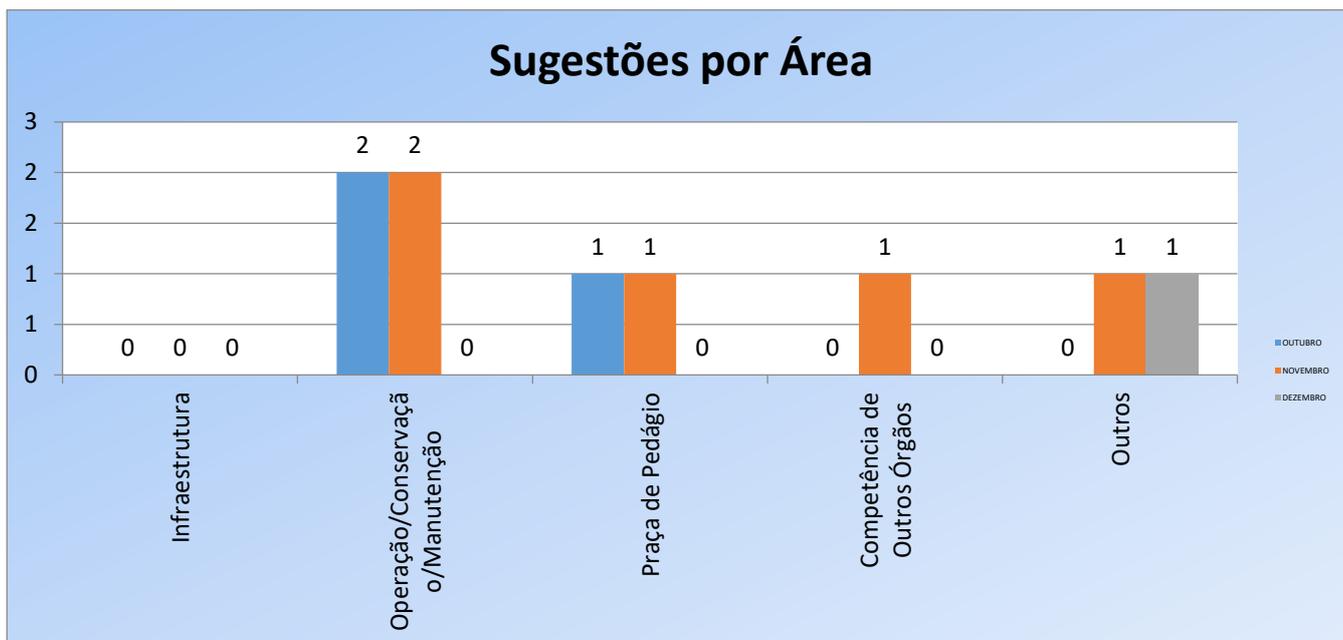
As solicitações são basicamente referente a outras formas de pagamento, Declaração de Atendimento, 2ª via de DFE, Visitação e Imagens.

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

Solicitações por Área					
	OUT	NOV	DEZ	Total	%
Infraestrutura					
Operação/Conservação/Manutenção	6	5	5	16	24,62
Praça de Pedágio	16	14	9	39	60,00
Competência de Outros Órgãos					
Outros	6	3	1	10	15,38
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>22</b>	<b>15</b>	<b>65</b>	<b>100,00</b>

### 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(44,44%), Praça de Pedágio e Outros, ambos com (22,22%), e Competência de Ou(tros Órgãos (11,11%).

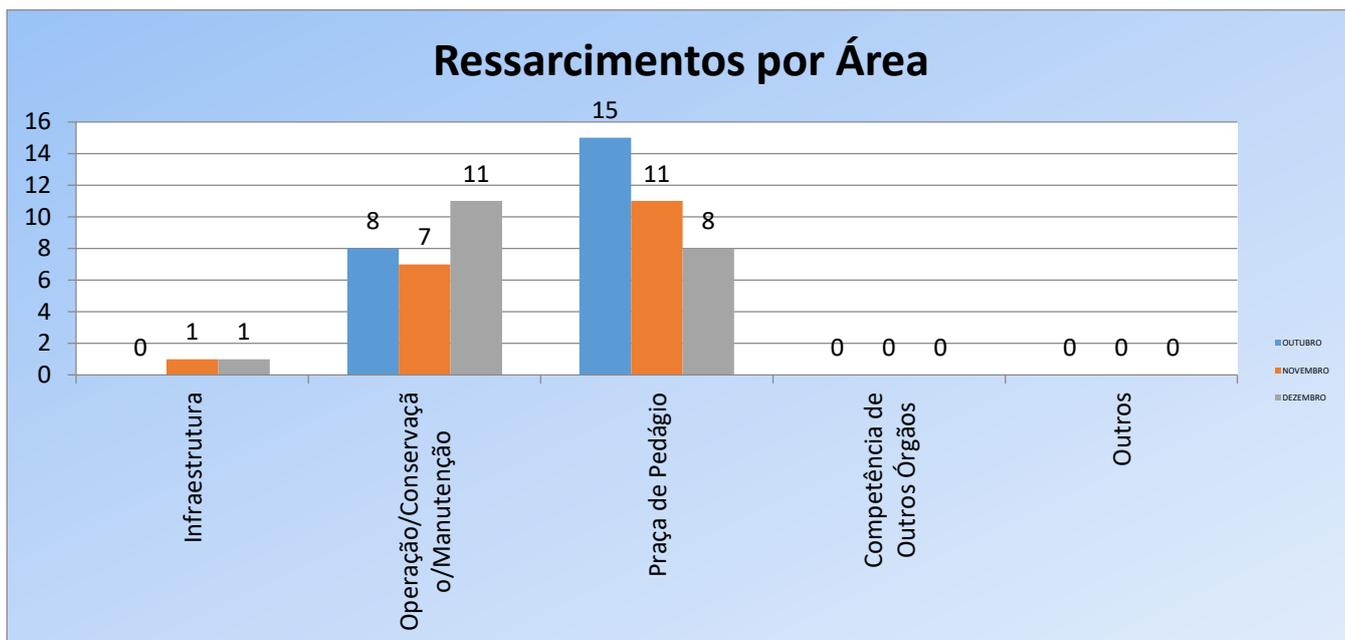
Estas sugestões foram consideradas e pontuadas para melhoria contínua dos processos da concessionária.

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

Sugestões por Área					
	OUT	NOV	DEZ	Total	%
Infraestrutura					
Operação/Conservação/Manutenção	2	2		4	44,44
Praça de Pedágio	1	1		2	22,22
Competência de Outros Órgãos		1		1	11,11
Outros		1	1	2	22,22
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>100,00</b>

#### 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 (54,84%), seguido pela área de Operação/Conservação/ Manutenção (41,94%)

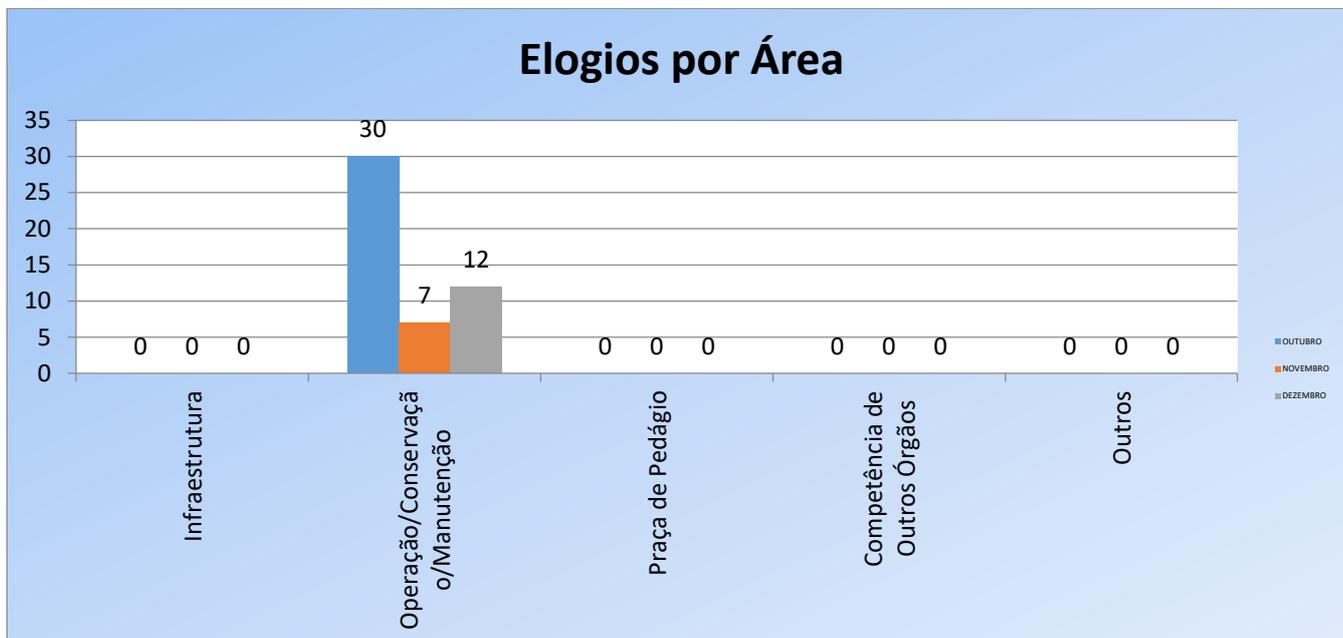
Os pedidos de ressarcimento são em grande maioria relacionados a objeto na pista de rolamento, colisão com cancela, troco errado, cobrança indevida, sendo que todos foram analisados pelos responsáveis da área e respondidos aos usuários de forma imparcial e justa, por esta Ouvidoria.

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

Ressarcimentos por Área					
	OUT	NOV	DEZ	Total	%
Infraestrutura		1	1	2	3,23
Operação/Conservação/Manutenção	8	7	11	26	41,94
Praça de Pedágio	15	11	8	34	54,84
Competência de Outros Órgãos					
Outros					
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>19</b>	<b>20</b>	<b>62</b>	<b>100,00</b>

#### 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 (100,00%)

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:

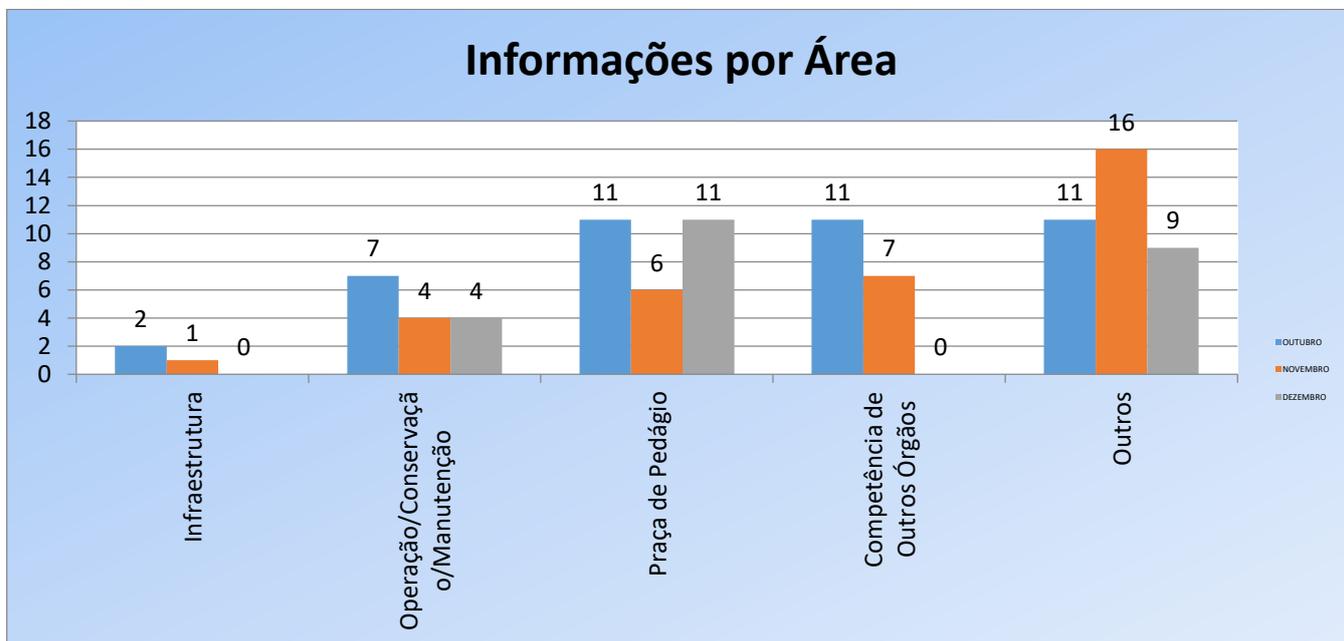
Elogios por Área					
	OUT	NOV	DEZ	Total	%
Infraestrutura					
Operação/Conservação/Manutenção	30	7	12	49	100,00
Praça de Pedágio					
Competência de Outros Órgãos					
Outros					
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>7</b>	<b>12</b>	<b>49</b>	<b>100,00</b>

#### 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 (36,00%), seguida por Praça de Pedágio (28,00%), Competência de Outros órgãos (18,00%) e Operação/Conservação/Manutenção (15,00%).

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					
	OUT	NOV	DEZ	Total	%
Infraestrutura	2	1		3	3,00
Operação/Conservação/Manutenção	7	4	4	15	15,00
Praça de Pedágio	11	6	11	28	28,00
Competência de Outros Órgãos	11	7		18	18,00
Outros	11	16	9	36	36,00
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>34</b>	<b>24</b>	<b>100</b>	<b>100,00</b>

### 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	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL
Edificações e Instalações Oper	1			1
Obras	6	2	1	9
Pavimento		2		2
Total Geral	7	4	1	12

- Operação/Conservação/Manutenção

Motivo	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL
Atendimento ao usuário		1		1
Congestionamento/Interdição de		1		1
Socorro mecânico	1			1
Total Geral	1	2		3

- Praça de Pedágio

Motivo	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL
cabine/via inoperante	1			1
Cartão de Débito		1		1
Colaborador - Aux. de Pista	1	1	1	3
Colaborador - Cabine	4	1		5
Colisão com cancela	1			1
Limpeza de pista		2		2
Outras formas de pagamento	2			2
Outros de Praça de Pedágio			1	1
Sistema automatico de cobrança	2			2
Total Geral	11	5	2	18

- Competência de outros órgãos

Motivo	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL
Ambulantes	1	2		3
Fiscalização/Controle de veloc	1	1	5	7
Polícia Rodoviária Federal		1		1
Total Geral	2	4	5	11

- 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	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL
Congestionamento/Interdição de	1	1		2
Outros de Oper. Conser e Manut	1			1
Sinalização		1		1
Total Geral	2	2		4

- Praça de Pedágio

Motivo	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL
Outras formas de pagamento	1	1		2
Total Geral	1	1		2

- Competência de outros órgãos

Motivo	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL
Fiscalização/Controle de veloc		1		1
Total Geral		1		1

- Outros

Motivo	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL
Outros para outros assuntos		1		2
Site			1	1
Total Geral		1	1	2

### 1.16. Solicitações

- Infraestrutura

Não tivemos solicitações para esta área neste trimestre.

- Operação/Conservação/Manutenção

Motivo	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL
Declarações	4	4	4	12
Imagens	1	1	1	3
Sistema de comunicação de emer	1			1
Total Geral	6	5	5	16

- Praça de Pedágio

Motivo	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL
Cobrança indevida/falta de cob	3	1		4
DFE - Recibo de Pedágio	2	6	1	9
Outras formas de pagamento	10	7	8	25
Outros de Praça de Pedágio	1			1
Total Geral	16	14	9	39

- Competência de outros órgãos

Não tivemos solicitações para esta área neste trimestre.

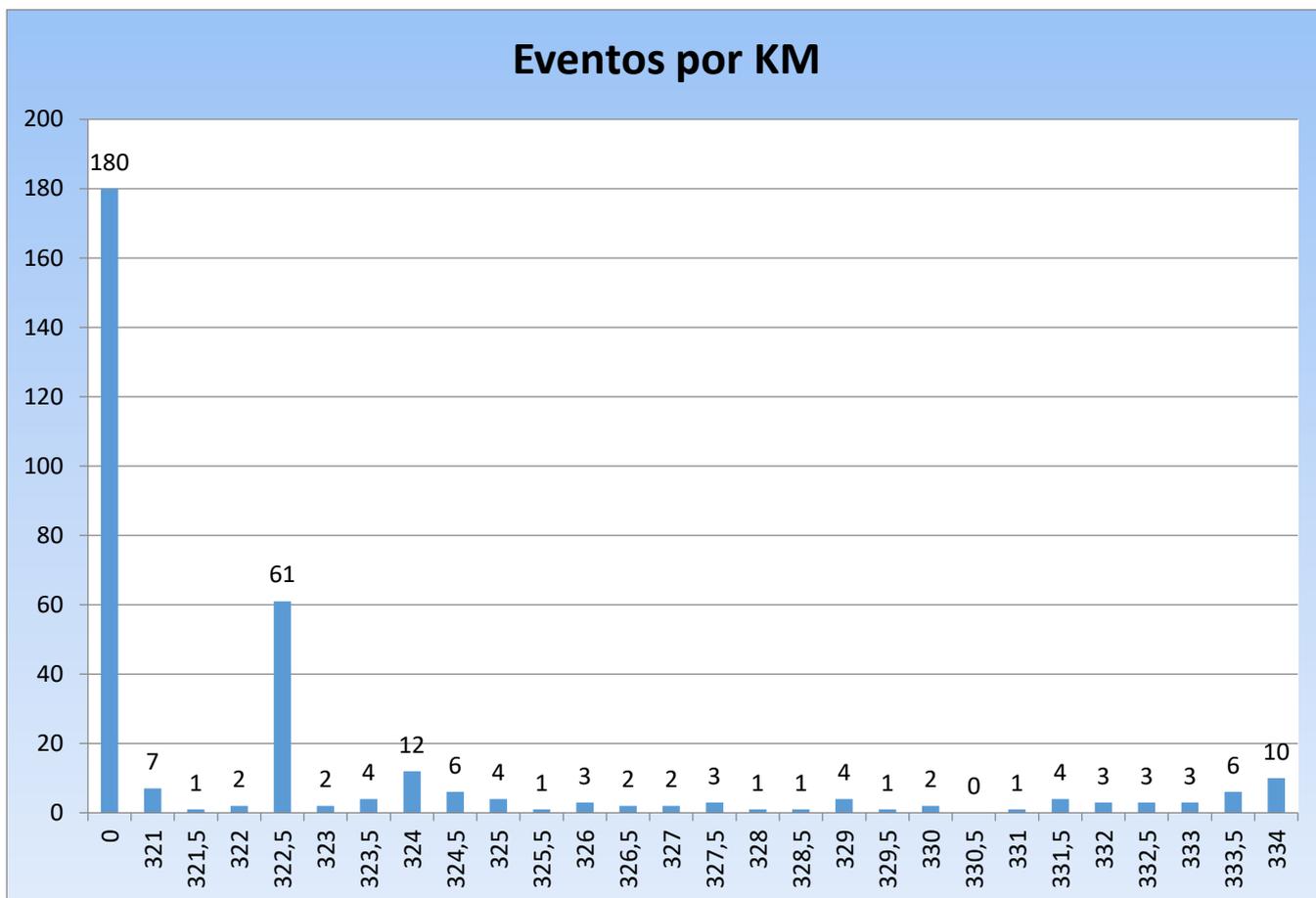
- Outros

Motivo	Motivo	OUTUBRO	NOVEMBRO	TOTAL
Outros para outros assuntos	1			1
Patrocínio		1		1
Visitação	5	2	1	8
Total Geral	6	3	1	10

## 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 322,5 ou seja, Praça do Pedágio.

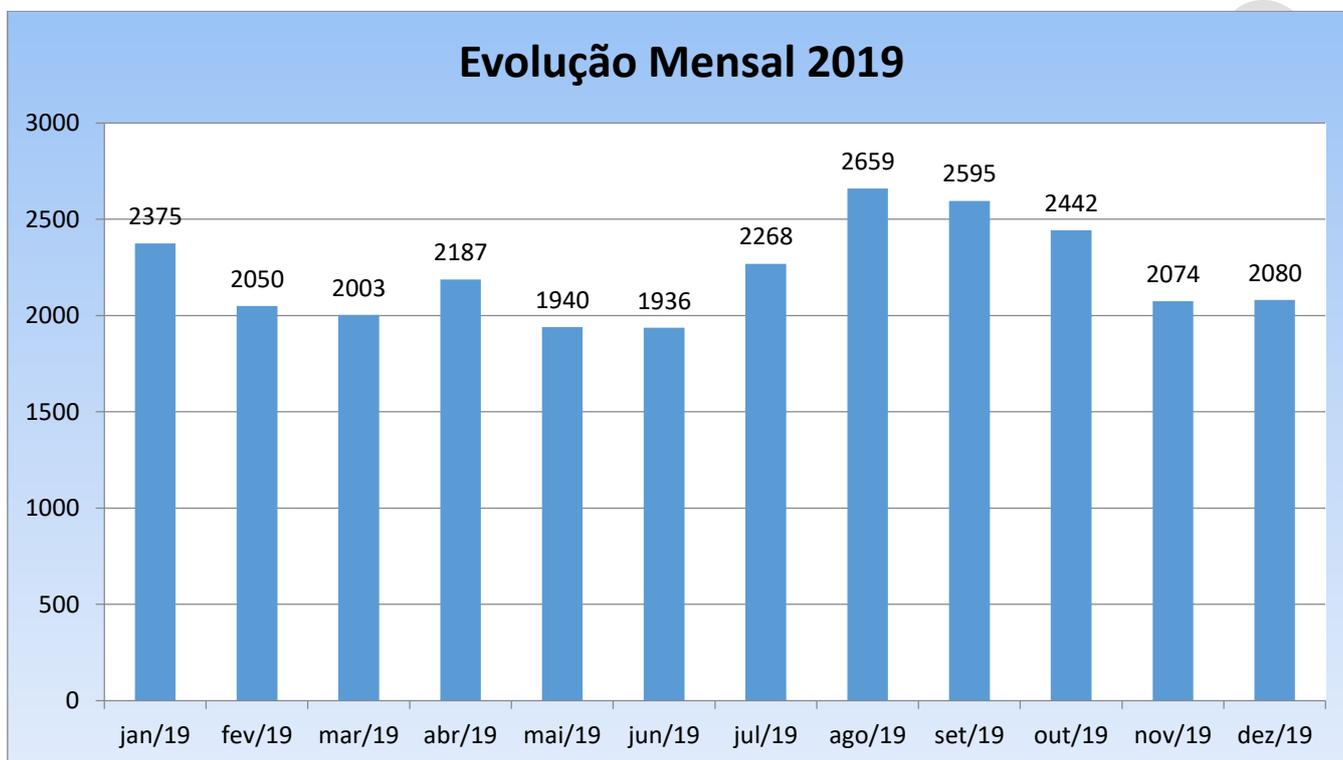
Abaixo segue tabela referencial de localização de atendimentos:

KM	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	Total
	77	66	37	180
321	2	2	3	7
321,5		1		1
322	2			2
322,5	27	18	16	61
323	1		1	2
323,5	2	1	1	4
324	7	3	2	12
324,5	5		1	6
325	1	1	2	4

325,5		1		1
326	2		1	3
326,5	2			2
327	1		1	2
327,5	1		2	3
328	1			1
328,5	1			1
329	2	1	1	4
329,5		1		1
330	2			2
330,5				
331	1			1
331,5	2		2	4
332		1	2	3
332,5	2		1	3
333	1	1	1	3
333,5	3	1	2	6
334	2	4	4	10
TOTAL	147	102	80	329

### 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:



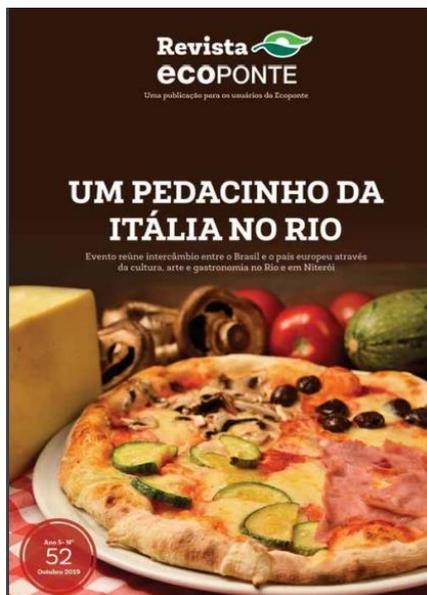
Conforme evidenciado no item 3.4 deste relatório, temos no trimestre como mais comuns as manifestações e suas tratativas conforme o quadro a seguir:

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	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 52, 53 e 54.



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 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, 21 de Janeiro de 2020,



Concessionária Ponte Rio-Niterói S/A – Ecoponte

**Pietro Escobar Franco**

*Ouvidor*