

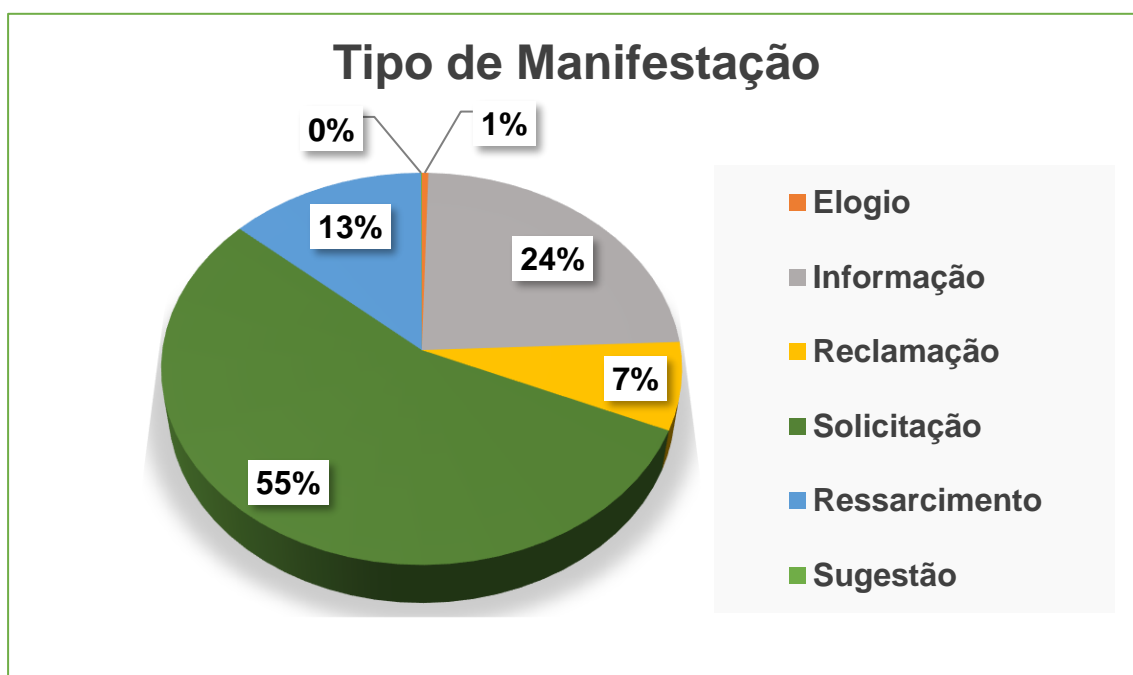


# Relatório de Gestão Ouvidoria 2025

Ecovias Noroeste Paulista

## TIPO DE MANIFESTAÇÃO

Tipo de manifestação	Quantidade
Elogio	15
Informação	816
Reclamação	246
Solicitação	1880
Ressarcimento	457
Sugestão	2
<b>Total</b>	<b>3416</b>



## CAUSAS E MOTIVOS

Causas e Motivos	Quantidade
Solicitação - Pedágio/Pagamentos Praça Convencional	1704
Informações - Pedágio/Ausência de Cobrança - OSA	733
Ressarcimento - Ressarcimento/Objeto na Pista	107
Reclamação - Pedágio/Multas por Evasão	99
Solicitação - Declaração Ocorrências/Declaração de Ocorrências	70
Ressarcimento - Ressarcimento/Cobrança Indevida Débito	59
Ressarcimento - Ressarcimento/Animal na Pista	47
Ressarcimento - Ressarcimento/Buraco	46
Ressarcimento - Ressarcimento/Cobrança Indevida Osas	72
Ressarcimento - Ressarcimento/Roçada	37
Reclamação - Conservação/Pavimento - Buraco	36
Ressarcimento - Ressarcimento/Pedrisco	24
Informações - Pedágio/Isenção	22
Solicitação - Conservação/Sinalização Vertical	16
Ressarcimento - Ressarcimento/Choque Cancela AVI	14
Ressarcimento - Ressarcimento/Cobrança Indevida Crédito	14
Solicitação - Conservação/Roçada	14
Solicitação - Pedágio/Cupom Fiscal	12
Informações - Objetos/Perdidos	11
Solicitação - Conservação/Iluminação Viária	11
Informações - Pedágio/Free Flow	10
Informações - SAU/Retirada e Apreensão de Animais	9
Ressarcimento - Ressarcimento/Troco	9
Elogios- Elogios/SAU	8
Reclamação - Pedágio/Fila	9
Solicitação - Conservação/Drenagem	8
Solicitação - Conservação/Limpeza da pista	8
Reclamação - Funcionário/Mau Atendimento	7
Informações - Obras/Execução	6
Reclamação - Conservação/Roçada	6
Reclamação - Conservação/Pavimento - Saliência / Depressão	6
Solicitação - Obras/Sinalização	6
Elogios- Elogios/Colaborador	5
Reclamação - Conservação/Sinalização Vertical	5
Solicitação - Conservação/Poda / Corte de Árvores	5



Solicitação - Pedágio/2ª via de recibo	5
Informações - Tráfego/Apreensão de animais	4
Reclamação - Conservação/Limpeza da pista	4
Reclamação - Operações/Atendimento	4
Reclamação - Operações/Base Operacional	4
Reclamação - Operações/Fluidez Tráfego	4
Ressarcimento - Ressarcimento/Procedimento Operacional	4
Solicitação - Conservação/Cercas	4
Solicitação - Conservação/Limpeza de Faixa de Domínio	4
Reclamação - Conservação/Cercas	3
Reclamação - Conservação/Drenagem	3
Reclamação - Conservação/Sinalização Horizontal	3
Reclamação - Obras/Fluidez de tráfego	3
Reclamação - Ouvidoria/Falta de Resposta	3
Reclamação - Pedágio/Procedimento	3
Reclamação - Operações/Demora	3
Reclamação - Operações/Guincho	3
Reclamação - Outros Serviços /Postos de Serviços	3
Reclamação - Outros Serviços /Radar	3
Ressarcimento - Ressarcimento/Obras/Pedras	3
Ressarcimento - Ressarcimento/Tachas Refletivas	3
Solicitação - Obras/Duplicação	3
Reclamação - Reclamações/Empresa	3
Informações - Danos ao Patrimônio/Cobrança Terceirizada	2
Informações - Faixa de Domínio/Ocupação	2
Informações - Pedágio/Estorno da Tarifa	2
Informações - Radar/Localização	2
Reclamação - Conservação/Acesso	2
Reclamação - Conservação/Poda / Corte de Árvores	2
Reclamação - Ouvidoria/Prazo	2
Reclamação - Pedágio/Atendimento	2
Reclamação - Pedágio/AVI	2
Reclamação - Outros/Outros	2
Reclamação - Operações/Procedimento	2
Reclamação - Operações/Animais	2
Reclamação - Operações/Socorro Mecânico	2
Ressarcimento - Ressarcimento/Pedra	2
Ressarcimento - Ressarcimento/Sinalização	2



Ressarcimento - Ressarcimento/Vegetação e similares	2
Solicitação - Conservação/Sinalização Horizontal	2
Elogios- Elogios/Atendimento	2
Ressarcimento - Ressarcimento/Danos Veículo	2
Ressarcimento - Ressarcimento/Piche ou Emulsão Asfáltica	2
Ressarcimento - Ressarcimento/Acidente	2
Reclamação - Pedágio/Desconto - DUF	2
Ressarcimento - Faixa de Dominio/Reassentamento	2
Informações - Acessos/Abertura	1
Informações - Ouvidoria/Contato	1
Informações - Pedágio/Forma de Passagem	1
Informações - Pedágio/Tarifa	1
Informações - Pedágio/Troco	1
Informações - Pedágio/Formas de pagamento	1
Informações - Rodovias / Cidades/De outras rodovias	1
Informações - SAU/Atendimento SAU	1
Informações - SAU/Procedimentos Operacionais	1
Informações - Sinalização/Vertical	1
Informações - Sobre Concessionárias/Documents	1
Informações - Sobre Concessionárias/Imagens	1
Reclamação - Conservação/Roçada sem proteção	1
Reclamação - Conservação/Iluminação Viária	1
Reclamação - Conservação/Passarela	1
Reclamação - Obras/Sinalização	1
Reclamação - Obras/Acesso	1
Reclamação - Obras/Denuncia	1
Reclamação - Pedágio/Isenção	1
Ressarcimento - Ressarcimento/Pavimentação	1
Ressarcimento - Ressarcimento/Aquaplanagem	1
Solicitação - Conservação/Ponto de Ônibus	1
Solicitação - Obras/Acesso	1
Solicitação - Obras/Acostamento	1
Solicitação - Obras/Faixa Adicional	1
Solicitação - Auxílios/Imagens e Documentos	1
Sugestões - Sugestões/Obras	1
Reclamação - Reclamações/Estrutura	1
Informações - Outros/Outros	1
Reclamação - Reclamações/Câmera	1



Ressarcimento - Ressarcimento/Cabine	1
Ressarcimento - Ressarcimento/Colisão	1
Solicitação - Outros/Barreiras	1
Solicitação - Outros/Guard Rail	1
Solicitação - Outros/Palestra ou Visita Técnica	1
Sugestões - Sugestões/Base Sau	1
<b>Total</b>	<b>3416</b>



## MANIFESTAÇÕES RELEVANTES

### Manifestações mais frequentes e/ou mais relevantes relatando assunto e problema.

**1 - Solicitação de Pagamento Pedágio - (1704 registro):** Casos relacionados à usuários que não efetuaram o pagamento da tarifa no momento da passagem pela praça de pedágio.

**2- Informação de Ausência de Cobrança na TAG - (733 registros):** Casos relacionados à relato de problemas durante as passagens de veículos cadastrados na OSA pelas pistas automáticas (ausência de cobrança, falha na leitura, TAG bloqueado, TAG não cadastrado e/ou não instalado).

**3 - Choque com objeto na pista - (107 registros):** Casos relacionados à usuários que tiveram seu veículo foi danificado por choque com objeto na pista na rodovia.

### Atuação da concessionária para melhoria

**1 - Solicitação de Pagamento Pedágio:** Para as solicitações de pagamentos da tarifa de pedágio, além da utilização de cartão de crédito/débito nas cabines, é deliberado o pagamento via PIX nas praças de pedágio.

**2- Informação de Ausência de Cobrança na TAG:** Além da implementação da atualização semanal da lista de TAGs, que melhorou os indicadores de leitura na pista automática, foi realizada uma iniciativa de reorientação das equipes operacionais que atuam diretamente com os usuários. Essa ação visa oferecer suporte imediato aos usuários que apresentem qualquer dificuldade na praça, auxiliando-os no momento da passagem e, assim, reduzindo o número de solicitações posteriores — seja para obtenção de informações ou para regularização de pagamentos.

**3 - Choque com objeto na pista:** O serviço de conservação, como o cata-papel e as equipes de roçada, contribuí significativamente na identificação e remoção de objetos de maior porte, auxiliando diretamente na atuação das equipes da rota de inspeção, responsáveis pela retirada final desses materiais.



Outra melhoria relevante é a implementação do sistema de DAI (Detecção Automática de Incidentes), que está embarcado nas câmeras no CCO e atualmente em fase de produção. Esse sistema tem apoiado de forma eficaz a equipe de controle na identificação de sinistros ao longo da rodovia, além de contribuir na detecção precoce de detritos ou objetos presentes na malha viária, otimizando as ações corretivas e preventivas.

