



# Relatório de Gestão Ouvidoria 2026

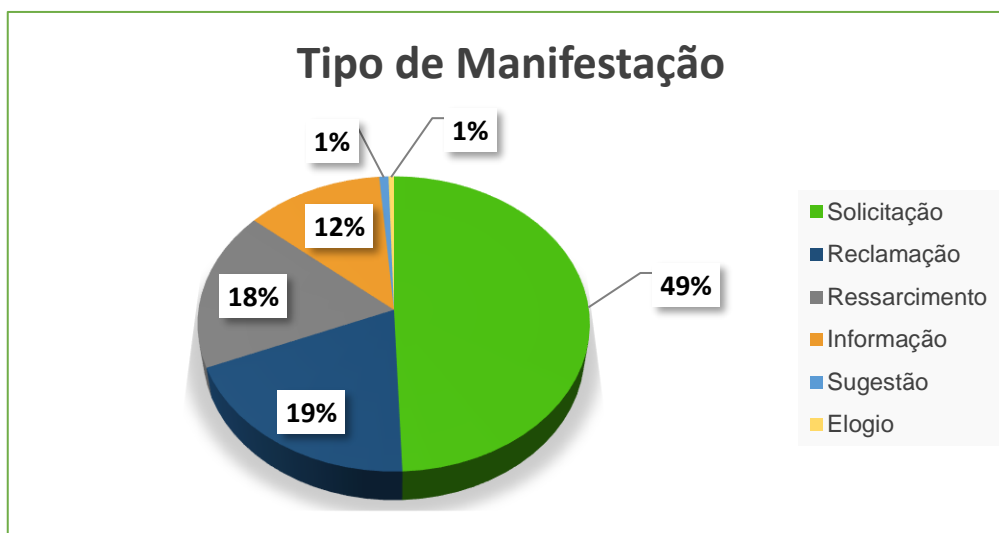
Secretaria de Parcerias em Investimentos

CONCESSIONÁRIA ECOVIAS RAPOSO CASTELO

Período: 30/03/2025 a 30/03/2026

## TIPO DE MANIFESTAÇÃO

Tipo de manifestação	Quantidade
Elogio	13
Informação	329
Reclamação	513
Solicitação	1307
Ressarcimento	463
Sugestão	22
<b>Total</b>	<b>2.647</b>



## CAUSAS E MOTIVOS

Causas e Motivos	Quantidade
Solicitação - Pedágio/Pagamentos Praça Convencional	1098
Informações - Pedágio/Ausência de Cobrança - Osas	261
Reclamação - Pedágio/Multas por Evasão	140
Ressarcimento - Ressarcimento/Choque Cancela AVI	111
Ressarcimento - Ressarcimento/Objeto na Pista	101
Ressarcimento - Ressarcimento/Cobrança Indevida Osas	59
Reclamação - Operações/Fluidez Tráfego	56
Ressarcimento - Ressarcimento/Buraco	42
Reclamação - Conservação/Iluminação Viária	40
Solicitação - Pedágio/Cupom Fiscal	39
Reclamação - Conservação/Pavimento - Buraco	36
Solicitação - Conservação/Iluminação Viária	31
Reclamação - Conservação/Limpeza da pista	28
Ressarcimento - Ressarcimento/Cobrança Indevida Débito	26
Solicitação - Conservação/Limpeza de Faixa de Domínio	24
Solicitação - Conservação/Roçada	22
Solicitação - Declaração Ocorrências/Declaração de Ocorrências	22
Ressarcimento - Ressarcimento/Troco	22
Ressarcimento - Ressarcimento/Roçada	19
Reclamação - Obras/Fluidez de tráfego	18
Reclamação - Ouvidoria/Processo Indeferido	17
Ressarcimento - Ressarcimento/Pedrisco	17
Reclamação - Conservação/Roçada	16
Solicitação - Imagens/Imagens	16
Informações - Objetos/Perdidos	15
Reclamação - Pedágio/AVI	13
Ressarcimento - Ressarcimento/Pedra	13
Ressarcimento - Ressarcimento/Cobrança Indevida Crédito	12
Solicitação - Conservação/Poda / Corte de Árvores	12
Reclamação - Operações/Atendimento	11
Reclamação - Funcionário/Mau Atendimento	11
Reclamação - Conservação/Pavimento - Saliência / Depressão	10
Solicitação - Conservação/Limpeza da pista	10
Reclamação - Pedágio/Atendimento	9
Reclamação - Pedágio/Cobrança Indevida	9
Informações - Obras/Execução	8

Elogios- Elogios/Colaborador	7
Ressarcimento - Ressarcimento/Animal na Pista	7
Solicitação - Conservação/Sinalização Vertical	7
Sugestões - Sugestões/Sinalização	7
Reclamação - Pedágio/Fila	6
Reclamação - Pedágio/Isenção	6
Reclamação - Operações/Procedimento	6
Reclamação - Outros Serviços /Fiscalização	6
Ressarcimento - Ressarcimento/Cobrança Indevida	6
Ressarcimento - Ressarcimento/Danos Veículo	6
Informações - Ressarcimento/Procedimento	5
Reclamação - Pedágio/Cobrança Indevida - OSAs	5
Reclamação - Outros Serviços /Postos de Serviços	5
Solicitação - Conservação/Passarela	5
Elogios- Elogios/Atendimento	5
Informações - Faixa de Domínio/Ocupação	4
Reclamação - Conservação/Drenagem	4
Reclamação - Conservação/Sinalização Vertical	4
Reclamação - Pedágio/Passagem de Motos	4
Reclamação - Pedágio/Ausência de Cobrança - Sem Parar	4
Informações - Outros/Outros	4
Ressarcimento - Ressarcimento/Colisão	4
Informações - Faixa de Domínio/Eventos	3
Informações - SAU/Retirada e Apreensão de Animais	3
Reclamação - Conservação/Poda / Corte de Árvores	3
Reclamação - Pedágio/Procedimento	3
Reclamação - Operações/Socorro Mecânico	3
Reclamação - Operações/Guincho	3
Ressarcimento - Ressarcimento/Óleo na Pista	3
Solicitação - Conservação/Acesso	3
Solicitação - Conservação/Drenagem	3
Sugestões - Sugestões/Obras	3
Reclamação - Reclamações/Site	3
Ressarcimento - Ressarcimento/Acidente	3
Informações - Pedágio/Forma de Passagem	2
Reclamação - Conservação/Pavimento - Acostamento	2
Reclamação - Ouvidoria/Atendimento	2
Reclamação - Ouvidoria/Falta de Resposta	2
Reclamação - Pedágio/Recibo	2



Reclamação - Pedágio/Valor	2
Reclamação - Outros/Outros	2
Reclamação - Operações/Demora	2
Reclamação - Operações/Objetos	2
Reclamação - Operações/Base Operacional	2
Ressarcimento - Ressarcimento/Obras Sinalização	2
Solicitação - Conservação/Cercas	2
Solicitação - Obras/Sinalização	2
Solicitação - Auxílios/Imagens e Documentos	2
Solicitação - Outros/Outros	2
Sugestões - Sugestões/Outros	2
Reclamação - Reclamações/Ruído	2
Informações - Outros/Câmera	2
Reclamação - Reclamações/câmera	2
Sugestões - Sugestões/Cabine	2
Sugestões - Sugestões/câmera	2
Informações - Pedágio/Multa	2
Reclamação - Pedágio/AVI - Falta de cobrança	1
Informações - Carga Especial / AET/Procedimento	1
Informações - Comercial/Contratação / Prestação de Serviços	1
Informações - Faixa de Domínio/Desapropriação	1
Informações - Obras/Prazo	1
Informações - Patrocínios (doações/apoio) /Eventos	1
Informações - Pedágio/Cobrança de Moto	1
Informações - Pedágio/Isenção	1
Informações - Pedágio/Localização	1
Informações - Pedágio/Formas de pagamento	1
Ressarcimento - Ressarcimento/Eixo	1
Informações - Rodovias / Cidades/Orientação	1
Informações - Rodovias / Cidades/De outras rodovias	1
Informações - SAU/Atendimento SAU	1
Informações - Serviços não Delegado/Fiscalização	1
Informações - Serviços não Delegado/Polícia Rodoviária	1
Informações - Outros/Outros	1
Informações - Tráfego/Condições	1
Reclamação - Conservação/Acesso	1
Reclamação - Conservação/Cercas	1
Reclamação - Conservação/Erosão	1
Reclamação - Obras/Acesso	1



Reclamação - Obras/Desvio	1
Reclamação - Ouvidoria/Procedimento	1
Reclamação - Pedágio/Ausência de Cobrança - Veloe	1
Reclamação - Pedágio/Cobrança Indevida - Cartão de Débito	1
Reclamação - Operações/Animais	1
Reclamação - Outros Serviços /Radar	1
Ressarcimento - Ressarcimento/Procedimento Operacional	1
Ressarcimento - Ressarcimento/Obras/Pedras	1
Ressarcimento - Ressarcimento/Pavimentação	1
Ressarcimento - Ressarcimento/Sinalização	1
Ressarcimento - Ressarcimento/Tachas Refletivas	1
Ressarcimento - Ressarcimento/Cobrança Indevida - C6Bank	1
Ressarcimento - Ressarcimento/Cobrança Indevida - Conectcar	1
Ressarcimento - Ressarcimento/Aquaplanagem	1
Solicitação - Conservação/Sinalização Horizontal	1
Solicitação - Obras/Acesso	1
Solicitação - Obras/Ponto de Ônibus	1
Solicitação - Obras/Prazo	1
Informações - Declaração Ocorrências/Procedimentos	1
Sugestões - Sugestões/Conserva	1
Sugestões - Sugestões/Pedágio	1
Informações - Objetos/Localizados	1
Elogios- Elogios/Condições do Pavimento	1
Informações - Outros/Guard Rail	1
Reclamação - Reclamações/Gravação	1
Ressarcimento - Ressarcimento/Piche ou Emulsão Asfáltica	1
Solicitação - Outros/Buraco	1
Solicitação - Outros/Palestra ou Visita Técnica	1
Solicitação - Outros/Solo	1
Sugestões - Sugestões/Arvores	1
Sugestões - Sugestões/Atendimento	1
Sugestões - Sugestões/Condições do Pavimento	1
Sugestões - Sugestões/Guard Rail	1
Informações - Pedágio/Free Flow	1
<b>TOTAL</b>	<b>2647</b>



## MANIFESTAÇÕES RELEVANTES

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

**1 - Solicitação de Pagamento Pedágio em praça convencional - (1.098 registros):** 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 - (261 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 - Reclamação de Pedágio por Multas por Evasão - (140 registros):** Casos relacionados à usuários que não efetuaram o pagamento da tarifa no momento da passagem pela praça de pedágio e recebem multa por evasão de pedágio.

### 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 site [pedagiodigital.com](http://pedagiodigital.com), onde usuário pode consultar suas pendências de pagamento após 48h após a passagem de forma online.

**2- Informação de Ausência de Cobrança na TAG:** Foram instaladas câmeras OCR em 100% das pistas automáticas, com o objetivo de identificar os veículos em passagem e apoiar a cobrança em casos de falha na leitura do TAG.

Além disso, foi realizada uma iniciativa de reorientação das equipes operacionais que atuam diretamente com os usuários. Essa ação visa oferecer suporte imediato aos condutores 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.

Também foi deliberado o reforço da comunicação sobre o pagamento via site [pedagiodigital.com](http://pedagiodigital.com), onde o usuário pode consultar suas pendências de pagamento 48 horas após a passagem.



**3 - Reclamação de Pedágio por Multas por Evasão:** É realizada validação interna de 100% das passagens, com o objetivo de mitigar casos de multas indevidas e garantir a conferência de todos os trânsitos.

Além disso, foi implementada uma iniciativa de reorientação aos usuários sobre o prazo para pagamento da tarifa de pedágio no site [pedagiodigital.com](http://pedagiodigital.com). O prazo estabelecido é de 5 dias; após esse período, o usuário fica sujeito à autuação.

Para reforçar essa comunicação, foi realizada panfletagem nas praças de pedágio, de modo que os usuários que preferem efetuar o pagamento pelo site, ou que não dispõem de forma de pagamento no momento da passagem, recebam um material com as orientações sobre os prazos e o procedimento correto para regularização.

