

Carta de Serviços aos Usuários

Concessionária Ponte Rio Niterói – Ecoponte S/A



ecopONTE

Revisão 00 – Maio/2018

Índice

1.	Objetivo	2
2.	A Ecoponte	3
3.	Serviços	5
3.1	Inspeção de Tráfego.....	6
3.2	Guincho.....	6
3.3	Socorro Pré-Hospitalar	7
3.4	CCO	7
4.	Requisitos.....	8
4.1	Requisitos dos serviços.....	8
4.2	Documentos.....	8
4.3	Formas de contato para auxílio	8
5.	Processamento do Serviço	9
6.	Atendimento ao Usuário.....	10
6.1	Tempo de Atendimento	10
6.2	Forma de Atendimento da Concessionária	10
6.3	Comunicação com o Usuário.....	10
6.3.1	Prazos de Atendimento	11
6.3.2	Consulta ao Processo de Atendimento.....	12
6.4	Prioridades de Atendimento	12
6.5	Tempo de Espera	12
6.6	Informações aos Usuários	13

1. Objetivo

Com base na Lei n. º 13.460/2017, a Concessionária Eco ponte divulga sua Carta de Serviços ao Usuário com o objetivo de *'informar os usuários sobre os serviços prestados pela concessionária, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público'*.



2. A Ecoponte

A Concessionária Ponte Rio-Niterói S/A – Ecoponte mantém sob sua administração 13,20 quilômetros de estradas entre a cidade de Niterói e Rio de Janeiro. O trecho de operação e manutenção sob responsabilidade corresponde a toda extensão da Ponte Presidente Costa e Silva, além de seus acessos e alças.

A Ponte Rio-Niterói é a principal ligação entre as cidades do Rio de Janeiro, Niterói e o interior do Estado, sobretudo a região dos Lagos e o litoral norte fluminense.

Desde 1º de junho de 2015 o trecho é administrado pela Ecoponte, empresa do Grupo EcoRodovias, sob o edital de concessão N° 01/2015 - Concessão da rodovia federal BR-101/RJ, trecho Acesso à Ponte Presidente Costa e Silva (Niterói) - Entr. RJ-071 (Linha Vermelha).

A concessionária é responsável pela exploração e manutenção do sistema rodoviário de 13,2 km de extensão e 10 quilômetros de acessos e pela prestação de serviço aos mais de 150 mil veículos que trafegam diariamente pela Ponte.

A Ponte Rio-Niterói é um marco da engenharia nacional. Inaugurada em 1974, ela ainda detém alguns recordes importantes:

- ✓ É a maior ponte do Hemisfério Sul;
- ✓ Possui o maior vão em viga reta contínua do mundo: o vão central de 300 metros de comprimento e 72 metros de altura;
- ✓ É a mais importante estrutura protendida das Américas, com mais de 2.150 quilômetros de cabos no interior de sua estrutura;

- ✓ É uma das maiores pontes do mundo em volume espacial (área construída), por conta de seu comprimento, largura e a altura dos pilares e das fundações submersas cravadas na rocha do fundo da Baía de Guanabara.

Trechos de conservação e operação:

- ❖ BR-101 – Niterói e Rio de Janeiro entre o km 321,6 e 334,3;
- ❖ Mergulhão Praça Renascença – Convergência entre a BR-101, Av. Feliciano Sodré, Alameda São Boaventura, Av. Jansen de Melo e uma das alças da Ponte Rio-Niterói – Km 321+900.



3. Serviços

A fim de dar pleno cumprimento a todos os ditames e parâmetros estabelecidos em seu contrato de concessão, a Concessionária Ecoponte disponibiliza a seus usuários os seguintes serviços:

- ❖ Inspeção de Tráfego;
- ❖ Guinchos;
- ❖ Socorro Médico;
- ❖ Atendimento 24h através do 0800.

É importante destacar, ainda, que a Concessionária Ecoponte conta com um *Centro de Controle Operacional*, onde as rodovias são monitoradas em tempo integral, o que proporciona agilidade e eficiência na gestão do tráfego e manutenção da segurança de nossos usuários.

Segue abaixo descrição detalhada de cada um destes serviços prestados.

3.1 Inspeção de Tráfego



Para verificar as condições da pista e auxiliar os motoristas em situações de emergência, veículos de inspeção de tráfego percorrem a rodovia ininterruptamente, 24 horas por dia. Treinadas para detectar e solucionar qualquer tipo de anormalidade nas estradas, essas equipes dão apoio ao serviço de atendimento ao usuário e acionam o Centro de Controle Operacional (CCO) sempre que necessário.

3.2 Guincho



Este serviço funciona 24h dentro do trecho da Ponte Rio-Niterói, entre o km 321,6 e 334,3, e seus acessos. Em caso de pane, basta ligar para o número **0800 777 66 83** ou 0800 777 66 84 para deficiente auditivo. O veículo será removido para um ponto de apoio, de onde poderá acionar o seguro ou guincho particular. Como esse serviço é prestado apenas dentro da área de concessão, a empresa não tem permissão para levar o usuário até sua residência ou qualquer outro ponto fora das rodovias.

3.3 Socorro Pré-Hospitalar



Os usuários da Ponte Rio-Niterói podem solicitar atendimento de emergência nos trechos administrado pela Eco ponte. O socorro pré-hospitalar pode ser acionado não somente em caso de acidentes, mas também por qualquer usuário que se sentir mal na rodovia. Para isso, basta ligar para o telefone gratuito da concessionária **0800 777 66 83** e 0800 777 66 84 para deficientes auditivos.

3.4 CCO



O Centro de Controle Operacional é responsável por gerenciar todos os recursos a disposição da Eco ponte, de modo a otimizar o atendimento a todos os usuários, garantindo a fluidez do tráfego e segurança dos usuários. Atualmente o CCO tem acesso a 31 câmeras de monitoramento e também com informações dinâmicas, sempre atualizadas com frequência, para manter todos os operadores cientes do que acontece em todo o trecho rodoviário.

4. Requisitos

4.1 Requisitos dos serviços

Todos que estão dentro do trecho sob concessão da Eco ponte podem usufruir dos serviços prestados.

4.2 Documentos

Não há necessidade de apresentação de documentos para usufruir dos serviços prestados na rodovia.

4.3 Formas de contato para auxílio

Para solicitar algum auxílio na rodovia, o usuário conta, a sua disposição 24h por dia, todos os dias da semana, com um canal emergencial, através do telefone gratuito, 0800 777 66 83 ou 0800 777 66 84 para *deficientes auditivos*.

5. Processamento do Serviço

Ao entrar em contato com o atendente via 0800, o usuário deverá informar o serviço que necessita e sua localização atual (pórtico/passarela ou quilometragem), para que possa ser deslocada a viatura de atendimento mais próxima.

Ainda neste contato, o operador irá informar ao usuário eventuais procedimentos a serem realizados, caso necessário.

6. Atendimento ao Usuário

6.1 Tempo de Atendimento

Nos termos do contrato de concessão, os atendimentos da concessionária são realizados em ordem cronológica de eventos, dando prioridade, apenas, para casos emergenciais, verificados pelo operador quando do atendimento ao usuário.

6.2 Forma de Atendimento da Concessionária

Os serviços são prestados através de viaturas especializadas para cada modalidade de serviço oferecido, estas são alocadas em pontos estratégicos da rodovia de modo a proporcionarem o menor tempo de espera às ocorrências que venham a acontecer no trecho sob concessão da Ecoponte.

6.3 Comunicação com o Usuário

As eventuais manifestações podem ser dirigidas, pelo usuário, à **Ouvidoria** da Concessionária, através do site <http://www.ecoponte.com.br/atendimento/fale-conosco>, ou pelo e-mail ouvidoria@ecoponte.com.br.

O usuário pode registrar sua manifestação também por meio do telefone 0800 777 66 83 ou 0800 777 66 84 para deficiente auditivo, disponível 24 horas por dia, ou ainda **presencialmente** na Praça de Pedágio ou no Centro de Controle Operacional (CCO)

localizado no km 322, onde relatará sua manifestação no "*Livro de Registro de Atendimento ao Usuário*".

OBS.: A entrega e/ou resgate de documentos relacionados a protocolos de Ouvidoria já abertos/registrados são realizados na *Recepção da Sede Administrativa* da Concessionária, de segunda-feira à quinta-feira, das 08h às 12h e das 13h às 18h e nas sextas-feiras das 08h às 12h e das 13h às 17h.

6.3.1 Prazos de Atendimento

As manifestações são respondidas com base em sua classificação, contadas a partir da data de registro. Os prazos e manifestações dos usuários podem ser classificados das seguintes formas:

- Informação, Solicitação, Reclamação e Denúncia: Prazo de Resposta de até 05 (cinco) dias úteis;
- Ressarcimento: Prazo de Resposta (acerca do deferimento ou indeferimento) de até 10 (dez) dias úteis.

Para realizar o registro de uma manifestação de ressarcimento, é necessário o envio dos seguintes documentos/informações:

- ❖ Foto da avaria;
- ❖ Fotos do veículo (4 lados);
- ❖ Cópia do CNH;
- ❖ Cópia do CLRV;
- ❖ Formas de contato;
- ❖ Endereço completo;
- ❖ Relato resumido do evento com data, hora e localização.

6.3.2 Consulta ao Processo de Atendimento

No site Ecofonte www.ecoponte.com.br você tem informações de como consultar o seu processo.

6.4 Prioridades de Atendimento

No sentido de prover um serviço adequado a todos os usuários, a prioridade de atendimento é direcionada pela Concessionária a atendimentos emergenciais, diagnosticados pelo operador, no momento que é contatado pelo usuário.

Nos outros casos, será obedecida a ordem cronológica de acionamento da Concessionária para atendimento aos usuários.

6.5 Tempo de Espera

Por tratar-se de serviço de natureza contínua aos usuários da rodovia, o tempo de espera dependerá do fluxo de veículos da rodovia, bem como, de possíveis emergências as quais a Ecofonte, eventualmente, poderá ser demandada, impossibilitando o exato tempo de atendimento.

Apesar disso salientamos que o Contrato de Concessão - Edital nº 01/2015 prevê que a Ecofonte deverá ter um índice de atendimento de 90%.

6.6 Informações aos Usuários

A Concessionária Ecoponte disponibiliza conta na rede social *Twitter* (**@Ecoponte**) através da qual publica informações periódicas a respeito do tráfego na rodovia, proporcionando um contato imediato e eficiente com os usuários, além do próprio website (www.ecoponte.com.br).

Além disso, o usuário pode entrar em contato com o serviço do 0800 da Concessionária no qual também receberá informações sobre o tráfego.

A Ecoponte ainda conta com painéis fixos de mensagem, disponibilizando comunicados sobre retenções e pontos de atenção nas rodovias, quando houver.

Por fim, ainda, em situações emergenciais e/ou pontuais a Ecoponte aloca em pontos específicos das rodovias Painéis de Mensagem Variáveis para chamar a atenção do usuário a eventuais causalidades que estejam influenciando no tráfego da rodovia.