

Relatório Trimestral de Reclamações e Sugestões dos Usuários

**Outubro a Dezembro/2020
Ano 2020**



Concessionária Ponte Rio-Niterói S.A. - Ecoponte

Niterói, 21 de Janeiro de 2021

Índice

1.	Introdução	3
2.	Tabela Resumo	6
2.1.	Análise dos Dados	42
2.2.	Tempo de Resposta ao Usuário	42
2.3.	Período atual x Mesmo período em anos anteriores	42
2.4.	Manifestações por Canal de Comunicação	43
2.5.	Manifestações por Área	44
2.6.	Manifestações por Tipo	45
2.7.	Reclamações por Área	46
2.8.	Solicitações por Área	47
2.9.	Sugestões por Área	48
2.10.	Ressarcimento por Área	49
2.11.	Elogios por Área	51 50
2.12.	Denúncias por Área	51
2.13.	Informações por Área	52
2.14.	Reclamações	53
2.15.	Sugestões	54
2.16.	Solicitações	55
3.	Manifestação por Localização	57 56
4.	Apresentação das Manifestações	61
5.	Material de Comunicação com o Usuário	85
6.	Conclusão	86

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 2020, contemplando os meses de outubro a dezembro de 2020.

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:

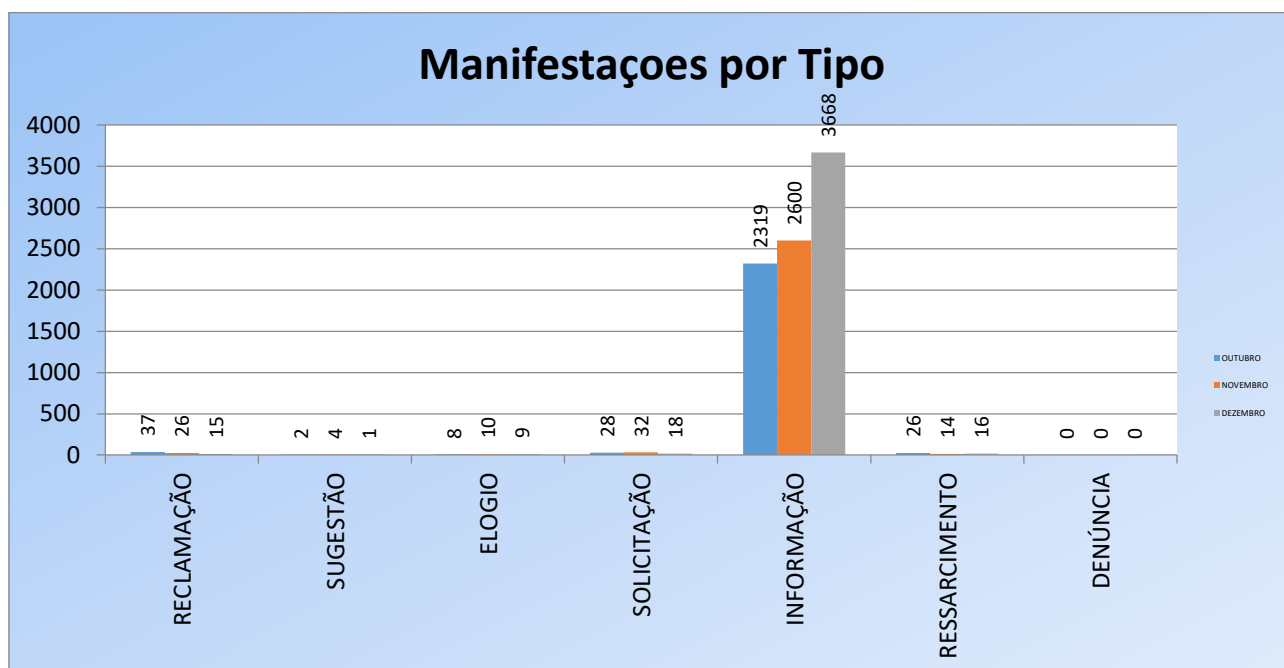
- 1) **SGR Ouvidoria** – Processos (requerem análise e tramitação para áreas com prazos de resposta)
- 2) **SGR Ouvidoria** – Atendimentos (respostas imediatas ao usuário e encerrados no final do atendimento).

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

Sistema / Mês	SGR Ouvidoria – Processos	SGR Ouvidoria – Atendimentos	TOTAL
OUTUBRO	120	2300	2420
NOVEMBRO	131	2555	2686
DEZEMBRO	96	3631	3727
TOTAL	347	8486	8833

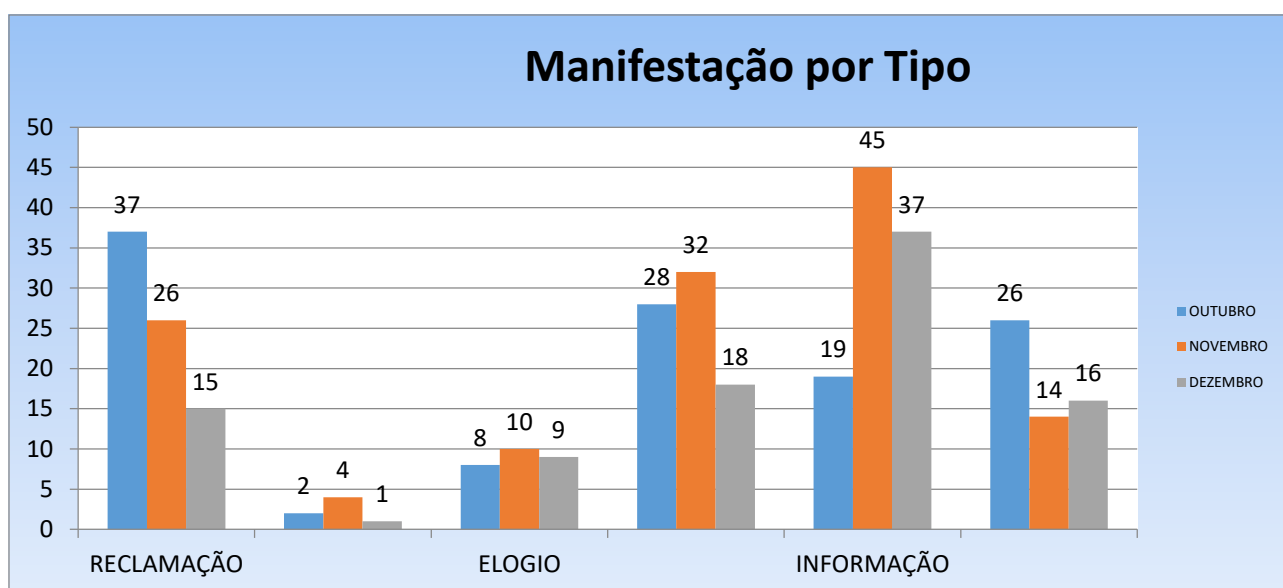
Nesse período foram registradas 8.833 (Oito mil oitocentos e trinta e três) manifestações dos usuários.

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



TIPO	Total	%
RECLAMAÇÃO	78	0,88
SUGESTÃO	7	0,08
ELOGIO	27	0,31
SOLICITAÇÃO	78	0,88
INFORMAÇÃO	8587	97,21
RESSARCIMENTO	56	0,63
DENÚNCIA		0,00
Total	8833	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.

2. Tabela Resumo

As manifestações dos usuários ocorridas nos meses de Outubro a Dezembro de 2020 estão relacionadas como segue:

Resumo das manifestações

Manifestação Trimestral - Referente aos meses de Outubro a Dezembro de 2020

PROTOCOLO	TIPO DE MANIF.	ORIGEM DA MANIF.	DATA DE RECEB.	CLASSIFICAÇÃO DA MANIFESTAÇÃO	ASSUNTO	LOCALIZ. (KM)	RESPOSTA FINAL AO USUÁRIO	TEMPO DE RESPOSTA (DIAS)	PROVIDÊNCIAS ADOTADAS	SITUAÇÃO
19603	INFORMAÇÃO	PEDÁGIO	01/10/2020	Guarda de Veículo/Obj Encontra	Objeto encontrado na rodovia.	322,00	Arquivado junto a equipe do CCO, aguardando contato do usuário.	1	-	Encerrado
19604	INFORMAÇÃO	PEDÁGIO	01/10/2020	Guarda de Veículo/Obj Encontra	Objeto encontrado na rodovia.	322,00	Arquivado junto a equipe do CCO, aguardando contato do usuário.	1	-	Encerrado
19605	RECLAMAÇÃO	800	01/10/2020	Socorro mecânico	Usuário reclama que no dia 30/09/20 por volta de 20hs/20h15min o mesmo parou no 1º recuo, sentido Niterói e após uns 10 min, o guincho da concessionária passou direto, sem prestar atendimento. O mesmo informou que ainda aguardou por mais uns 30 minutos e não recebeu atendimento, ele mesmo deu um "jeitinho" e seguiu viagem.	333,50	Inicialmente informamos que a concessionária Ecoponte atua rapidamente em quaisquer tipos de ocorrências em sua faixa de domínio, respeitando as cláusulas contratuais e a legislação vigente. No evento relatado, o Centro de Controle de Tráfego monitorou o veículo e imediatamente acionou um dos nossos guinchos que seguia, para prestar o atendimento. Contudo, identificamos outro veículo parado na faixa de rolamento que precisou ser priorizado minimizando assim os riscos de acidentes. Sendo assim imediatamente acionamos outro guincho, para atendê-lo, uma vez que se encontrava em local seguro. Porém verificamos que o Sr. Seguiu por meios próprios alguns minutos depois. Por fim, lamentamos todo o ocorrido, e reiteramos nossa busca incessante pela prestação de serviços de qualidade. A Ecoponte agradece o seu contato.	6	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19606	RESSARCIMENTO	800	02/10/2020	Troco	Usuário informa que passou em uma das cabines do meio (não se recorda o número) no dia 02/10 entre 7h10min e 7h15min, pagou a tarifa e não pegou o troco.	0,00	Caso o usuário retorne favor solicitar o NOME DO MESMO, para completar o protocolo, bem como maiores informações para que possamos tentar localizar sua passagem, tais como valor fornecido para pagamento da tarifa e mail para contato. Foi verificado junto ao pedágio (via telefone) e com os dados fornecidos até o momento não foi possível localizar a passagem. OBS: FOI FORNECIDO PROTOCOLO INCORRETO AO USUÁRIO, NÚMERO COM UM DÍGITO A MAIS (199606)	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Suspense
19607	SOLICITAÇÃO	EMAIL	02/10/2020	DFE – Recibo de Pedágio	Usuário solicita DFEs do período 01/09/20 até 22/09/20	0,00	Usuário informado que deve acessar cupomfiscal.ecorodovias.com.br realizar um breve cadastro e inserir os dados do DFE. Contudo, o prazo para inserção são de até 07 (sete) dias corridos.	3	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19608	RESSARCIMENTO	SITE	02/10/2020	Cobrança indevida/falta de cob	Prezados, Conforme contato telefônico na data de hoje (30/09/20), solicito ressarcimento de Pedágio debitado 2 vezes na minha conta corrente, hoje 30/09, por volta das 09h30, no valor R\$ 4,30, totalizando R\$8,60, na cabine 10. Conforme comprovante em anexo, solicito o estorno na minha conta poupança da Caixa Econômica Federal: Ag: 0205 Conta Poupança: 013 59185-4 Desde já agradeço.	0,00	Em resposta a seu protocolo de número 19608 após análise do relato e de consultas às áreas envolvidas e aos relatórios internos sobre o evento, o pedido de ressarcimento da tarifa paga em duplicidade na Praça de Pedágio foi aprovado pela concessionária. Para que possamos dar seguimento ao protocolo, solicitamos que nos encaminhe/confirmar as seguintes informações: CPF; Dados do veículo (modelo, cor e placa). Esclarecemos que após o recebimento dos dados informados, será confeccionado um recibo de quitação em caráter pró-solvendo que será encaminhado. Desta forma, poderá devolver-nos assinado, posteriormente. Desta forma lamentamos pelos transtornos causados em sua passagem pela Praça de Pedágio. Aguardamos seu retorno para darmos continuidade ao protocolo de ressarcimento.	10	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19609	RESSARCIMENTO	SITE	02/10/2020	Cobrança indevida/falta de cob	No dia 03/07/2020 as 19:15 foi registrada uma passagem no meu TAG Veloe nessa via, porém, sou residente em Petrópolis e na data citada meu veículo não saiu da garagem. Abri uma contestação com a empresa Veloe onde a mesma repassou o problema a Ecoponte e recebeu o retorno de que minha solicitação é improcedente. Diante disso solicito uma imagem para que possamos comprovar que meu veículo esteve nessa data e horário utilizando os serviços dessa concessionária. Devido a esse tipo de problema solicitei o cancelamento do meu TAG.	0,00	Após verificações em nossos sistemas, identificamos um problema pontual na tratativa da passagem de outro veículo de placa semelhante, contudo o mesmo já foi sanado por esta concessionária. Informamos também que foi solicitado junto a administradora, o estorno referente a passagem mencionada. Lamentamos o transtorno causado, estaremos atuando com maior rigidez para que eventos como estes não voltem a ocorrer.	5	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19610	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	02/10/2020	Objeto na pista de rolamento	Estava vindo do Rio sentido Niterói, quando bateu uma peça na frente do carro, na hora achei que não bateu e logo subiu para o lado do carro. Quando cheguei em casa, vi que sumiu a grade do para-choque e placa, por volta das 16:10 h próximo ao Vão Central.	327,50	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 19610, informamos que na data e horário mencionados por V.S.a existiam viaturas operacionais atuando nas pistas sentido Rio e sentido Niterói, conforme estabelecido pelo Contrato de Concessão 001/2015 firmado entre esta Concessionária e a	11	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado

							ANTT (Agência Nacional de Transportes Terrestres). Temos a informar que o referido objeto não pertencia a estrutura ou equipamentos da ponte, sendo que o mais provável é que o objeto tenha sido lançado por veículo terceiro, onde não foi possível de ser identificado. O objeto foi retirado da pista dentro do tempo hábil / contratual de inspeção operacional, desta forma, todos os procedimentos, acionamentos e atendimentos adotados ocorreram dentro do tempo previsto. Cabe ressaltar que a Ecoponte não foi causadora do incidente. Diante do exposto, a Ecoponte concluiu que não pode aceitar o seu pedido de ressarcimento por não encontrar motivos que determinem sua responsabilidade, seja por ato ou omissão da sua prestação de serviço. Segue anexa a carta resposta devidamente assinada por esta Concessionária. Sendo o que tínhamos para o momento.			
19611	SOLICITAÇÃO	800	02/10/2020	Declarações	Usuário solicita declaração de atendimento.	324,50	Encaminhado a declaração solicitada.	5	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19612	RECLAMAÇÃO	800	03/10/2020	Colaborador – Papa-filas	O usuário reclama que ao passar pela cabine 3, às 19:01 de hoje (03/10/2020), o arrecadador volante o tratou com total falta de educação, ignorância e até mesmo usou palavras de baixo escalão, dizendo ao cliente que ele não iria receber, e que ele ali fazia o que queria, mandando que o usuário pagasse a tarifa na cabine do pedágio, ou seja, se negou a receber a quantia de R\$ 4,30 do usuário, que já se encontrava de maneira trocada, segundo o próprio usuário.	322,00	Informamos que a equipe da Ecoponte passou por treinamento de qualidade no atendimento, com o objetivo de prestar o melhor serviço aos usuários que utilizam nossa rodovia. A atitude do colaborador não condiz com os valores da Ecoponte, sendo que o mesmo foi advertido sobre a maneira que se dirigiu ao senhor. O colaborador será acompanhado pela supervisão afim de avaliar o entendimento da importância do serviço prestado pela Ecoponte. Diante do exposto, cabe a Concessionária o pedido de desculpas pelo transtorno. A Ecoponte agradece o contato a fim de melhorar cada vez mais o atendimento os nossos usuários.	3	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19613	ELOGIO	800	03/10/2020	Socorro mecânico	Usuário elogia atendimento mecânico recebido na Rodovia	322,00	Agradecemos o elogio. Informado que será divulgado nos murais da empresa	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19614	ELOGIO	800	04/10/2020	Socorro mecânico	Usuário elogia atendimento mecânico recebido na Rodovia	334,00	Agradecemos o elogio. Informado que será divulgado nos murais da empresa	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19615	RECLAMAÇÃO	EMAIL	05/10/2020	Sistema automatico de cobrança	Há muito tempo sou usuário do Semparar, pagando a assinatura mensal para poder utilizar as cancelas reservadas a esse fim. Porém observo que os motoristas que não querem pagar essa assinatura nem querem ficar na fila usam as cancelas automáticas, atrapalhando nosso fluxo e sendo beneficiados pelo pagamento na hora ao agente. Isso é um absurdo total, um estímulo ao jeitinho brasileiro, com total conivência dos Srs.	322,50	Inicialmente informamos que as pistas automáticas são faixas destinadas exclusivamente para veículos com aparelhos liberados (tag) e os bloqueios podem ocorrer devido à alguns fatores, tais como: veículo sem tag, veículo com tag bloqueado, veículo em velocidade incompatível, falta de manter distância de segurança do veículo da frente, aparelho não fixado e/ou fixado indevidamente no para brisas do veículo, etc. Após análise do seu relato e dos arquivos internos, verificamos que houve bloqueio para o veículo a sua frente que era conduzido por um policial, que verificava junto ao auxiliar de pista o motivo do seu bloqueio e foi ele quem se dirigiu ao seu veículo para solicitar que aguardasse enquanto resolvia sua situação. Desta forma, acreditamos que tenha ocorrido uma impressão equivocada do atendimento prestado, uma vez que nosso colaborador pediu que aguardasse enquanto prestava atendimento ao referido veículo. Especificamente sobre o aspecto de utilização das pistas por veículos que não possuem aparelhos liberados, informamos que a Polícia Rodoviária Federal monitora as pistas da praça de pedágio on-line 24 horas por dia, através do Centro de Controle instalado dentro da 2ª Delegacia e é a responsável em enviar as autuações para infrações flagradas ao longo da Ponte Rio Niterói, inclusive na Praça de Pedágio. Informamos ainda que a concessionária tem trabalhado junto a Polícia Rodoviária Federal para coibir tal prática, e algumas ações estão previstas neste sentido, onde esperamos ter sucesso em coibir esta prática irregular por parte de alguns usuários. Lamentamos o transtorno causado pela sua passagem em nossa rodovia. Atuaremos cada vez mais para melhorar nosso atendimento aos usuários.	5	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19616	INFORMAÇÃO	EMAIL	05/10/2020	Currículo	Usuário deseja cadastrar seu currículo na Ecoponte.	0,00	Informado que deverá cadastrar seu currículo no site www.ecoponte.com.br no link trabalhe aqui.	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19617	SUGESTÃO	EMAIL	05/10/2020	Edificações e Instalações Oper	Usuário sugere que a tampa do bueiro seja melhor fixada para evitar acidente.	322,50	Informamos que sua manifestação foi direcionada para o setor de Engenharia que encaminhará uma equipe até o local para averiguação e reestabelecimento da instalação mencionada.	5	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19618	SOLICITAÇÃO	EMAIL	05/10/2020	DFE – Recibo de Pedágio	Usuário solicita DFEs do período 01/09/20 até 22/09/20	322,50	Usuário informado que deve acessar cupomfiscal.ecorodovias.com.br realizar um breve cadastro e inserir os dados do DFE. Contudo, o prazo para inserção são de até 07 (sete) dias corridos.	2	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19619	RESSARCIMENTO	800	05/10/2020	Troco	Usuário passou no dia 03/10/20 às 18:31:57seg – Pista 08 – Operador C00700047, afirma que quitou a tarifa com uma cédula de R\$100,00 e solicitou que fosse cobrado 2 passagens, a dele e de uma fiorino que	322,00	Em resposta a seu protocolo de número 19619, após análise do relato e de consultas às áreas envolvidas e aos relatórios internos sobre o evento, o pedido de ressarcimento de seu troco da tarifa na Praça de Pedágio foi aprovado pela concessionária. Para que	3	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado

					estava atrás. Informa que recebeu apenas R\$41,40 de troco (1 cédula de 20,00/1 cédula de 10,00/2 cédulas de 5,00), faltando R\$50,00. Vestia: Camisa vermelha		possamos dar seguimento ao protocolo, solicitamos que nos encaminhe/confirmar as seguintes informações: - CPF; - Nome completo; - Dados Bancários (banco, agência, nº conta corrente) Esclarecemos que após o recebimento dos dados informados, será confeccionado um recibo de quitação em caráter pró-solvendo que será encaminhado. Desta forma, poderá devolver-nos assinado, posteriormente. Informamos ainda que segue em anexo o recibo, conforme solicitado. Desta forma lamentamos pelos transtornos causados em sua passagem pela Praça de Pedágio. Aguardamos seu retorno para darmos continuidade ao protocolo de ressarcimento.			
19620	SOLICITAÇÃO	800	05/10/2020	Termo – Confissão de Dívida	Usuário deseja quitar termo em aberto após o prazo de 48h.	322,00	Informado que o prazo para pagamento da tarifa mencionada, é até o dia 30/10/2020 das 08h às 18h na sede administrativa da concessionária.	4	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19621	RESSARCIMENTO	EMAIL	05/10/2020	Cobrança indevida/falta de cob	Boa tarde. Hoje por volta das 15:45 passei pelo pedágio, efetuando o pagamento da tarifa em uma das cabines (carro/moto), porém as 2 vezes que passei o cartão a transação não foi autorizada, tentando novamente pela terceira vez mais a frente com outro funcionário, que também não passou, fiz a troca do cartão e foi autorizada a transação, porém todas as outras vezes que não foram autorizadas, foram debitadas em minha conta. Gostaria do estorno. Placa do veículo: PHK1B33 MODELO: FAZER 250 BRANCA, TOTAL DE 2 TARIFAS A MAIS no valor de R\$2,15. Segue em anexo o print do extrato.	322,50	Em resposta a seu protocolo de número 19621, após análise do relato e de consultas às áreas envolvidas e aos relatórios internos sobre o evento, o pedido de ressarcimento do valor excedente referente ao pagamento da tarifa mencionada foi aprovado pela concessionária. Para que possamos dar seguimento ao protocolo, solicitamos que nos encaminhe/confirmar as seguintes informações: - Nome completo; - CPF; - Dados Bancários (banco, agência, nº conta corrente) Esclarecemos que após o recebimento dos dados informados, será confeccionado um recibo de quitação em caráter pró-solvendo que será encaminhado. Desta forma, poderá devolver-nos assinado, posteriormente. Desta forma lamentamos pelos transtornos causados em sua passagem pela Praça de Pedágio. Aguardamos seu retorno para darmos continuidade ao protocolo de ressarcimento.	10	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19622	RESSARCIMENTO	SITE	05/10/2020	Cobrança indevida/falta de cob	Prezados, Ontem dia 01/10/2020 passei pela ponte Rio-Niterói, e tentei pagar o pedágio com cartão de débito, sendo que estava acusando erro na operação, depois de 6 tentativas, o fiscal de pista faz o registro para pagamento avulso, que retornei no mesmo dia uns 40min depois para efetuar o pagamento em dinheiro, recibo manual de pedágio n 55604 data 01/10/2020 CAT. 01 placa PWP-4488 matrícula da pista 336 valor R\$ 4,30. Hoje dia 02/10/2020 ao consultar o extrato da minha conta corrente, consta 6 (seis) débitos sequenciados no dia 01/10/2020 no valor de R\$ 4,30 totalizando R\$ 25,80. peço estorno dos valores cobrados indevidamente totalizando R\$ 25,80. Att	0,00	Em resposta a seu protocolo de número 19622, após análise do relato e de consultas às áreas envolvidas e aos relatórios internos sobre o evento, o pedido de ressarcimento do valor excedente referente ao pagamento da tarifa mencionada foi aprovado pela concessionária. Para que possamos dar seguimento ao protocolo, solicitamos que nos encaminhe/confirmar as seguintes informações: - Dados Bancários (banco, agência, nº conta corrente), Esclarecemos que após o recebimento dos dados informados, será confeccionado um recibo de quitação em caráter pró-solvendo que será encaminhado. Desta forma, poderá devolver-nos assinado, posteriormente. Informamos ainda que segue em anexo o recibo, conforme solicitado. Desta forma lamentamos pelos transtornos causados em sua passagem pela Praça de Pedágio. Aguardamos seu retorno para darmos continuidade ao protocolo de ressarcimento.	10	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19623	RECLAMAÇÃO	SITE	05/10/2020	Polícia Rodoviária Federal	Olá. Recebi em minha casa uma multa de evasão de pedágio sendo que já tenho meu Tag há anos e nunca passei por esse tipo de situação. Faço o trajeto RJxCabo Frio semanalmente e sempre foi cobrado normalmente. Acredito que haja uma falha no sistema de vocês e peço ajuda para como proceder diante dessa situação desconfortável. Segue em anexo meu extrato do Sem Parar juntamente com a multa	0,00	Inicialmente informamos que a Concessionária Ponte Rio-Niterói S/A – EcoPonte não exerce e não pode exercer poder de polícia no trecho concedido, cuja competência exclusiva é da Polícia Rodoviária Federal, a qual tem a autoridade de interceptar, advertir e/ou multar veículos irregulares, no que diz respeito ao patrulhamento ostensivo das rodovias federais, conforme a Constituição Federal. Especificamente para o caso de autuações, sugerimos que o usuário utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação", sendo que para mais informações, não somente em função deste assunto, mas também para eventuais quaisquer outras situações referentes a fiscalização da rodovia e orientação sobre recursos de multas, entre outros assuntos, solicitamos que entre em contato direto com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://www.prf.gov.br/portal/canais-de-atendimento/ouvidoria	4	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19624	SOLICITAÇÃO	SITE	05/10/2020	Declarações	Usuário solicita declaração de atendimento.	0,00	Encaminhado a declaração solicitada.	5	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19625	RECLAMAÇÃO	SITE	05/10/2020	Polícia Rodoviária Federal	Boa tarde, hj dia 05/10/2020 estou nesse momento na ponte parada devido um acidente que ocorreu com um caminhão e 9 carros! Acho que passou da hora de restringir o horário para o tráfego de caminhões, está congestionando a cidade de ambos os lados. Independente se tem ou não acidente em qualquer horário está havendo congestionamento na ponte. Acredito que a insatisfação com esse trânsito não seja somente meu e espero que seja repensado essa liberação.	0,00	Informamos que a regulamentação do trânsito nas Rodovias Federais, compete aos Órgãos ou Instituições com circunscrição sobre a via, neste caso, representados pela Polícia Rodoviária Federal e Agência Nacional de Transportes Terrestres. Desta forma, compete a Concessionária EcoPonte, o pleno cumprimento das Normas e Resoluções vigentes.	1	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19626	RESSARCIMENTO	EMAIL	05/10/2020	Objeto na pista de rolamento	Encaminho esse e-mail para pedir o reembolso referente à um pneu estourado na Ponte Rio-Niterói no dia 03/10/2020 ppr volta das 9:40 e 10:00 hrs da manhã,	332,00	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 19626, informamos que na data e horário mencionados por V.S.a existiam viaturas operacionais atuando nas pistas	12	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado

					entre os letreiros 7 e 9 sentido RIO de Janeiro, quando o pneu NOVO simplesmente estourou quase causando um acidente, com muita dificuldade puxei o carro para o canto da pista, onde estava eu, minha esposa e meu dois filhos, passamos por momentos de muito medo, pois os carros que vinham atrás passavam muito perto, ou freavam em cima do meu veículo, como vcs podem ver pelas câmeras, minha família fora do carro exposta, enfim o reboque chegou onde pude trocar o pneu e seguir viagem, segue as fotos do veículo, pneu estourado, comprovante do pedágio, documento do carro, e minha cnh para constatação dos fatos, aguardo um retorno!		sentido Rio e sentido Niterói, conforme estabelecido pelo Contrato de Concessão 001/2015 firmado entre esta Concessionária e a ANTT (Agência Nacional de Transportes Terrestres). Informamos que no local e horário indicado não foi evidenciado por nossa inspeção qualquer anormalidade na pista que pudesse ocasionar riscos à segurança ou ao patrimônio dos usuários, sendo que existe a possibilidade do dano ter sido causado por veículo terceiro. Diante do exposto, a Ecoponte concluiu que não pode aceitar o seu pedido de ressarcimento por não encontrar motivos que determinem sua responsabilidade, seja por ato ou omissão da sua prestação de serviço. Segue anexa a carta resposta devidamente assinada por esta Concessionária. Sendo o que tínhamos para o momento.			
19627	RESSARCIMENTO	800	05/10/2020	Cobrança indevida/falta de cob	Usuário reclama que em um dos seus atendimentos no dia 05/10/2020 às 17:50 foi feito a cobrança em duplicidade, segundo ele o colaborador que prestou o segundo atendimento com a maquina de débito, efetuou duas cobranças de R\$4,30, além de ter sido ofendido, sendo chamado de intolerante, estava na pista (16) sentido Niterói - Centro, desta forma, também solicita ressarcimento do valor.	322,50	A Ecoponte agradece o seu contato. No entanto, para que possamos realizar uma análise mais apurada, é necessário que nos informe/confirme os dados de sua passagem, tais como, dia, horário e cabine e os dados de seu veículo (modelo, cor e placa). Até o momento, com os dados fornecidos não foi possível localizar sua passagem pela Praça de Pedágio.	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19628	SOLICITAÇÃO	800	06/10/2020	Termo - Confissão de Dívida	Usuário deseja quitar termo em aberto após o prazo de 48h.	0,00	Informado que o prazo para pagamento da tarifa mencionada, é até o dia 30/10/2020 das 08h às 18h na sede administrativa da concessionária.	3	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19629	INFORMAÇÃO	800	06/10/2020	Evasão do pedágio	Usuário entrou em contato solicitando boleto para quitar tarifa pendente.	0,00	Foi informado o procedimento e ao término da ligação o cliente solicitou o Nº de protocolo.	0	-	Encerrado
19630	RECLAMAÇÃO	ANTT	06/10/2020	Polícia Rodoviária Federal	Registre uma reclamação na ECOPONTE, referente à a liberação de caminhões na rodovia aumentando exageradamente o fluxo de veículos em todos os horários do dia. Ressalto que entrei em contato com a concessionária e fui informado que a decisão teria sido da ANTT. Dessa forma, fica esta Agência comunicada da minha insatisfação com o serviço prestado pela Concessionária.	0,00	Informamos que a regulamentação do trânsito nas Rodovias Federais, compete aos Órgãos ou Instituições com circunscrição sobre a via, neste caso, representados pela Polícia Rodoviária Federal e Agência Nacional de Transportes Terrestres. Desta forma, compete a Concessionária Ecoponte, o pleno cumprimento das Normas e Resoluções vigentes.	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19631	RECLAMAÇÃO	ANTT	06/10/2020	Polícia Rodoviária Federal	Reclamo da Concessionária ECOPONTE, pois ao entrar em contato para obter informações sobre o fluxo de caminhões da BR 101 (Ponte Rio Niterói), a mesma apenas repassou a informação de que durante o período de pandemia a via estaria livre para os veículos, mas as atividades já retornaram a normalidade e não foi estabelecido novamente a regra do fluxo dos caminhões na via e isso dificulta muito a vida de quem necessita fazer viagem diária no percurso. Dessa forma, fica esta Agência comunicada da minha insatisfação com o serviço prestado pela Concessionária.	0,00	Informamos que a regulamentação do trânsito nas Rodovias Federais, compete aos Órgãos ou Instituições com circunscrição sobre a via, neste caso, representados pela Polícia Rodoviária Federal e Agência Nacional de Transportes Terrestres. Desta forma, compete a Concessionária Ecoponte, o pleno cumprimento das Normas e Resoluções vigentes.	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19632	SOLICITAÇÃO	ANTT	06/10/2020	Outros para outros assuntos	Usuário deseja ter acesso aos documentos "Mapa da rodovia" e o "Edital de Concessão nº 01/2015" da Ecoponte que estavam disponíveis na página da ANTT.	0,00	Inforado que o Contrato de Concessão é de domínio público e está devidamente publicado no site mencionado pelo usuário, o fornecimento informações detalhadas conforme ficam a critério desta agência.	5	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19633	RECLAMAÇÃO	ANTT	06/10/2020	Fiscalização/Controle de veloc	Reclamo da ECOPONTE, pois na PONTE RIO-NITERÓI não há restrição de horário para caminhões circularem, o tempo todo tem carreta na rodovia, atrapalhando o trânsito que fica lento e ocorre muitos acidentes. Dessa forma, fica esta Agência comunicada da minha insatisfação com o serviço prestado pela Concessionária.	0,00	Informamos que a regulamentação do trânsito nas Rodovias Federais, compete aos Órgãos ou Instituições com circunscrição sobre a via, neste caso, representados pela Polícia Rodoviária Federal e Agência Nacional de Transportes Terrestres. Desta forma, compete a Concessionária Ecoponte, o pleno cumprimento das Normas e Resoluções vigentes.	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19634	RECLAMAÇÃO	SITE	06/10/2020	Fiscalização/Controle de veloc	Boa noite os caminhões de horários de pico está causando muitos transtornos, acho q já passou da hora de limitar os horários de entrada de caminhões na ponte. Tenho visto carretas pesadas com até três carrocerias expondo os carros menores ao perigo. Além de eles entrarem pela Brasil causando engarrafamento por ter que trocar de pista e na chegada a Niterói tem que ir para o outro lado para pegar a contorno.... Tá horrível. Uma bomba relógio.... Uma tragédia anunciada	0,00	Informamos que a regulamentação do trânsito nas Rodovias Federais, compete aos Órgãos ou Instituições com circunscrição sobre a via, neste caso, representados pela Polícia Rodoviária Federal e Agência Nacional de Transportes Terrestres. Desta forma, compete a Concessionária Ecoponte, o pleno cumprimento das Normas e Resoluções vigentes.	3	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19635	RECLAMAÇÃO	SITE	06/10/2020	Fiscalização/Controle de veloc	É uma tremenda falta de respeito o que vcs estão fazendo com o transporte público e carro de passeio, todos santo dia, engarrafamento de quase 1h na ponte devido o tráfego de caminhões, por favor, revise isso o qto antes, isso já está passando dos limites e falta de respeito. Outra coisa a reclamar é o passe livre que	0,00	Inicialmente informamos que a concessionária Ecoponte permanece constantemente com pistas automáticas abertas 24 horas por dia, todos os dias da semana, a fim de garantir o trânsito dos veículos portadores de aparelhos de cobrança automática. Ressaltamos que as pistas automáticas são faixas destinadas exclusivamente para veículos com aparelhos liberados (tag) e os	5	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado

					está demorando mais do q o normal, pq não abrir mais uma cancela pra isso ja que o via facil não esta nada de fácil.		bloqueios podem ocorrer devido à alguns fatores, tais como: veículo sem tag, veículo com tag bloqueado, veículo em velocidade incompatível, falta de manter distância de segurança do veículo da frente, aparelho não fixado e/ou fixado indevidamente no para brisas do veículo, etc. Especificamente sobre o aspecto de utilização das pistas por veículos que não possuem aparelhos liberados, informamos que a Polícia Rodoviária Federal monitora as pistas da praça de pedágio on line 24 horas por dia, através do Centro de Controle instalado dentro da 2ª Delegacia e é a responsável em enviar as autuações para infrações flagradas ao longo da Ponte Rio Niterói, inclusive na Praça de Pedágio. Informamos ainda que a concessionária tem trabalhado junto a Polícia Rodoviária Federal para coibir tal prática, e algumas ações estão previstas neste sentido, onde esperamos ter sucesso em coibir esta prática irregular por parte de alguns usuários. Em relação ao tráfego de caminhões esclarecemos que a regulamentação do trânsito nas Rodovias Federais, compete aos Órgãos ou Instituições com circunscrição sobre a via, neste caso, representados pela Polícia Rodoviária Federal e Agência Nacional de Transportes Terrestres. Desta forma, compete a Concessionária Ecoponte, o pleno cumprimento das Normas e Resoluções vigentes. A Ecoponte reitera seu compromisso de contribuir com melhorias na segurança e saúde de todos os seus usuários, e não poupará esforços em ajudar a conter a disseminação do novo coronavírus.			
19636	RECLAMAÇÃO	SITE	06/10/2020	Fiscalização/Controle de veloc	Porque até agora, com aumento do fluxo de veiculos na ponte, os caminhões com mais de 2 eixos continuam circulando durante o dia e não voltaram para o horario antigo de 22:00 às 06:00? Venho me questionando isso a muito tempo mas só agora depois do acidente de hoje resolvi me pronunciar.	0,00	Informamos que a regulamentação do trânsito nas Rodovias Federais, compete aos Órgãos ou Instituições com circunscrição sobre a via, neste caso, representados pela Polícia Rodoviária Federal e Agência Nacional de Transportes Terrestres. Desta forma, compete a Concessionária Ecoponte, o pleno cumprimento das Normas e Resoluções vigentes.	2	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19637	RECLAMAÇÃO	800	06/10/2020	Congestionamento/Interdição de	Cliente reclama do congestionamento diário na rodovia entre o horário das 18h às 19h, reitera que já foi feito outras reclamações com base na mesma informação desta, solicita resposta de quais movimentações a concessionária está fazendo para sessar este congestionamento.	322,50	Informamos que a Ecoponte, desde do início da Pandemia, não vem medindo esforços para atender todas as normas de contratuais e as recomendações da OMS (Organização Mundial de Saúde). Porém, devido a Pandemia, situações de congestionamentos estão ocorrendo por externalidades que fogem ao controle da concessionária. Contudo, já retomamos com a operação diária dos papa-filas dentro dos horários de pico, sendo dimensionados conforme a demanda operacional, uma vez que, quando é identificada alta concentração de veículos, em qualquer cabine, seja de moto e/ou carro, os papa filas são remanejados, a fim de reduzir o tempo de espera. A Ecoponte reitera seu compromisso de contribuir com melhorias na segurança e saúde de todos os seus usuários, e não poupará esforços em ajudar a conter a disseminação do novo coronavírus.	5	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19638	RECLAMAÇÃO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	06/10/2020	Colaborador – Cabine	Ao me dirigir próximo da cabine para entregar o ticket, havia um motociclista na minha frente tentando realizar o pagamento do pedágio por via cartão por aproximação, o mesmo não estava conseguindo realizar o procedimento, com isso, em meio a todo procedimento da atendente da cabine não conseguir resolver o problema, fiquei aguardando 20 minutos na fila esperando o motociclista passar o processo só foi efetuando mediante minha manifestação ao buzinar para a mesma liberasse a passagem. Quando, ao me dirigir a cabine para entregar o ticket, orientei a funcionaria a realizar a liberação o mais rápido para evitar engarrafamento, a mesma não aceitou a orientação me pedindo para passar em outro lugar e dando sinal foio com a mão".	322,50	Inicialmente informamos que a equipe da Ecoponte passou por treinamento de qualidade no atendimento, com o objetivo de prestar o melhor serviço aos usuários que utilizam nossa rodovia. A atitude da colaboradora não condiz com os valores da Ecoponte, sendo que a mesma foi advertida por sua postura e será acompanhada pela supervisão afim de avaliar o entendimento da importância do serviço prestado pela Ecoponte. Contudo, em relação ao sinal obsceno acreditamos que possa ter ocorrido uma impressão equivocada uma vez que a colaboradora possui uma deficiência nos dedos. Desta forma, lamentamos o transtorno causado pela sua passagem em nossa rodovia. Atuaremos cada vez mais para melhorar nosso atendimento aos usuários.	8	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19639	RECLAMAÇÃO	EMAIL	07/10/2020	Congestionamento/Interdição de	Boa noite. Quando o horário de caminhões voltará a ser restrito na ponte??? Passo todos os dias as 18h e o engarrafamento está absurdo!!!! Sempre tem caminhão quebrado o que aumenta mais ainda o trânsito. Antes era só sexta feira, em plena pandemia, está esse caos. Aguardo posição.	0,00	Informamos que a regulamentação do trânsito nas Rodovias Federais, compete aos Órgãos ou Instituições com circunscrição sobre a via, neste caso, representados pela Polícia Rodoviária Federal e Agência Nacional de Transportes Terrestres. Desta forma, compete a Concessionária Ecoponte, o pleno cumprimento das Normas e Resoluções vigentes.	1	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19640	RECLAMAÇÃO	EMAIL	07/10/2020	Congestionamento/Interdição de	Bom-Dia Ecoponte, O motivo do meu email está relacionado a liberação dos caminhões,carretas, e afins em qualquer horário na ponte,uma vez que já não temos mais o pouco movimento do início da pandemia. Tenho aumentado o meu retorno para Niterói mais de uma hora e sempre com muito medo das carretas que vocês hão de convir que não cabem na largura das faixas ,fazendo com que os ônibus e automóveis se amontoem quando eles passam.E outra ,os ônibus estão saindo das faixas deles por conta da lentidão das	0,00	Informamos que a regulamentação do trânsito nas Rodovias Federais, compete aos Órgãos ou Instituições com circunscrição sobre a via, neste caso, representados pela Polícia Rodoviária Federal e Agência Nacional de Transportes Terrestres. Desta forma, compete a Concessionária Ecoponte, o pleno cumprimento das Normas e Resoluções vigentes.	1	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado

					mesmas e dividindo com os carros as faixas. Enfim, está muito complicado. Gostaria que voltasse o horário restrito dos caminhões para que se tenha uma melhor qualidade de vida dos usuários na volta para seus lares. Só para ratificar, ontem dia 05/10/2020 ocorreu um grande acidente com uma carreta e nos fez triplicarmos o retorno para Niterói. Peço que tomem uma providência e respondam o meu email.					
19641	INFORMAÇÃO	EMAIL	07/10/2020	Sistema semiautomático de cob	É o segundo e-mail que envio, quanto ao pagamento do pedágio eu posso efetuar com pulseira nfc pré paga? O pagamento é crédito a vista na transação da pulseira.	322,50	Informado que disponibilizamos máquinas para pagamento por aproximação nas 14 cabines manuais da Ponte Rio-Niterói (incluindo as para motos) com a tecnologia NFC (near field communication).	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19642	RESSARCIMENTO	800	07/10/2020	Troco	Usuária passou no dia 06/10/2010 às 22h11m cabine 09 colaborador C007000447 e entregou ao funcionário R\$4,50 centavos, recebeu a quantia de R\$0,35 de troco, o mesmo passou de moto e acreditava que a tarifa era o mesmo valor de carro - R\$4,30, utilizava casaco preto, ela e o marido na garupa da moto.	322,50	Em resposta a seu protocolo de número 19642, após análise do relato e de consultas às áreas envolvidas e aos relatórios internos sobre o evento, o pedido de ressarcimento de seu troco da tarifa na Praça de Pedágio foi aprovado pela concessionária. Para que possamos dar seguimento ao protocolo, solicitamos que nos encaminhe/confirmar as seguintes informações: Nome completo; CPF; Dados Bancários (banco, agência, nº conta corrente) Esclarecemos que após o recebimento dos dados informados, será confeccionado um recibo de quitação em caráter pró-solvendo que será encaminhado. Desta forma, poderá devolver-nos assinado, posteriormente. Desta forma lamentamos pelos transtornos causados em sua passagem pela Praça de Pedágio. Aguardamos seu retorno para darmos continuidade ao protocolo de ressarcimento.	8	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19643	RESSARCIMENTO	800	07/10/2020	Cobrança indevida/falta de cob	DANILLO SOUSA DE FARIAS – Usuário informa que passou às 19:07 na praça do pedágio, com uma sua motocicleta e quitou a tarifa com o cartão de débito por aproximação (NFC), porém o auxiliar de pista que o atendeu, passou o valor errado como se fosse de um carro, no caso ao invés de passar R\$ 2,15 passou R\$ 4,30. O usuário solicita o reembolso da diferença. O cliente informou não pegou o recibo de pagamento e não se recorda da cabine que acessou, só informou o horário correto, pois visualizou no aplicativo do cartão que foi utilizado na referida transação.	322,00	Em resposta a seu protocolo de número 19643, após análise do relato e de consultas às áreas envolvidas e aos relatórios internos sobre o evento, o pedido de ressarcimento do valor excedente referente ao pagamento da tarifa mencionada foi aprovado pela concessionária. Para que possamos dar seguimento ao protocolo, solicitamos que nos encaminhe/confirmar as seguintes informações: Nome completo; CPF; Dados Bancários (banco, agência, nº conta corrente) Esclarecemos que após o recebimento dos dados informados, será confeccionado um recibo de quitação em caráter pró-solvendo que será encaminhado. Desta forma, poderá devolver-nos assinado, posteriormente. Desta forma lamentamos pelos transtornos causados em sua passagem pela Praça de Pedágio. Aguardamos seu retorno para darmos continuidade ao protocolo de ressarcimento.	8	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19644	ELOGIO	800	08/10/2020	Socorro mecânico	Usuário elogia atendimento mecânico recebido na Rodovia	324,00	Agradecemos o elogio. Informado que será divulgado nos murais da empresa	0	-	Encerrado
19645	SOLICITAÇÃO	800	09/10/2020	Cobrança indevida/falta de cob	Usuário deseja quitar tarifa que não consta em sua fatura.	322,50	Cliente fez contato novamente às 22:18 informando que a cobrança foi efetuada em seu banco.	5	-	Encerrado
19646	RESSARCIMENTO	LIVRO-DE OCORRÊNCIA	12/10/2020	Objeto na pista de rolamento	Trafegava por volta das 07:05 h da manhã na Ponte Rio – Niterói, sentido Rio, cerca de uns 400 metros da Praça do Pedágio, me deparei com um pedaço de ferro ponte agudo dentro da via. Danificou o tanque e tem um vazamento de óleo e gasolina."	322,50	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 19646, informamos que na data e horário mencionados por V.S.a existiam viaturas operacionais atuando nas pistas sentido Rio e sentido Niterói, conforme estabelecido pelo Contrato de Concessão 001/2015 firmado entre esta Concessionária e a ANTT (Agência Nacional de Transportes Terrestres). Temos a informar que o referido objeto não pertencia a estrutura ou equipamentos da ponte, sendo que o mais provável é que o objeto tenha sido lançado por veículo terceiro, onde não foi possível de ser identificado. O objeto foi retirado da pista dentro do tempo hábil / contratual de inspeção operacional, desta forma, todos os procedimentos, acionamentos e atendimentos adotados ocorreram dentro do tempo previsto. Cabe ressaltar que a Ecoponte não foi causadora do incidente. Diante do exposto, a Ecoponte concluiu que não pode aceitar o seu pedido de ressarcimento por não encontrar motivos que determinem sua responsabilidade, seja por ato ou omissão da sua prestação de serviço. Segue anexa a carta resposta devidamente assinada por esta Concessionária. Sendo o que tínhamos para o momento.	10	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19647	RESSARCIMENTO	LIVRO-DE OCORRÊNCIA	12/10/2020	Objeto na pista de rolamento	Seguindo sentido a Niterói na descida do Vão Central, um objeto colidiu com o parabrisa por volta das 14:50 aproximadamente.	324,50	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 19647, informamos que na data e horário mencionados por V.S.a existiam viaturas operacionais atuando nas pistas sentido Rio e sentido Niterói, conforme estabelecido pelo Contrato de Concessão 001/2015 firmado entre esta Concessionária e a ANTT (Agência Nacional de Transportes Terrestres). Informamos que no local e horário indicado não foi evidenciado por nossa inspeção qualquer anormalidade na pista que pudesse ocasionar riscos à segurança ou ao patrimônio dos usuários, sendo que existe a possibilidade do dano ter sido causado por veículo terceiro. Diante do exposto, a Ecoponte concluiu que não pode aceitar o seu pedido de ressarcimento por não encontrar motivos	10	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado

							que determinem sua responsabilidade, seja por ato ou omissão da sua prestação de serviço. Segue anexa a carta resposta devidamente assinada por esta Concessionária. Sendo o que tínhamos para o momento.			
19648	SOLICITAÇÃO	800	13/10/2020	Termo – Confissão de Dívida	Usuário deseja quitar termo em aberto após o prazo de 48h.	322,50	Informado que a placa informada possui um aparelho válido vinculado e solicitado que desconsidere o Termo preenchido na Praça de Pedágio. A passagem será debitada na fatura.	4	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19649	RESSARCIMENTO	800	13/10/2020	Cobrança indevida/falta de cob	Usuário passou no dia 13/10/2020 às 16h51m41s cabine 006 operador c007000449 passou o cartão de débito a tarifa de moto e foi cobrado de carro de passeio.	322,50	Informamos que em resposta a seu protocolo de número 19649, após análise do relato e de consultas às áreas envolvidas e aos relatórios internos sobre o evento, o pedido de ressarcimento do valor pago a mais referente a tarifa mencionada foi aprovado pela concessionária. Desta forma, poderá comparecer a concessionária para resgatar o valor. Agradecemos o contato e lamentamos pelos transtornos causados em sua passagem pela Praça de Pedágio.	17	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19650	INFORMAÇÃO	800	14/10/2020	Imagens	Usuário solicita imagens de evento na rodovia.	334,00	Foi informado ao usuário que as imagens da rodovia são fornecidas apenas com pedido judicial ou de órgão competente. O mesmo se identificou como advogado, solicitou o número do protocolo, pois afirma que não podemos negar imagens de um ocorrido na rodovia.	0	-	Encerrado
19651	ELOGIO	800	14/10/2020	Atendimento ao usuário	Usuário elogia o atendimento recebido pela colaboradora Tamirys e equipe da APH.	0,00	Agradecemos o elogio. Informado que será divulgado nos murais da empresa	1	-	Encerrado
19652	SOLICITAÇÃO	800	14/10/2020	Termo – Confissão de Dívida	Usuário deseja quitar termo em aberto após o prazo de 48h.	0,00	Informado que o prazo para pagamento da tarifa mencionada, é até o dia 15/11/2020 das 08h às 18h na sede administrativa da concessionária.	4	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19653	SOLICITAÇÃO	800	15/10/2020	Outros de Praça de Pedágio	Usuária solicita a escala dos aux. De pista e imagens de sua passagem pela Praça de Pedágio	322,00	Devido ao caráter estritamente operacional destes arquivos, informamos que não há possibilidade desta concessionária fornecê-los, exceto quando solicitados mediante determinação de autoridade competente.	5	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19654	RECLAMAÇÃO	SITE	15/10/2020	Fiscalização/Controle de veloc	Caminhões de 3 eixos trafegam livremente na ponte durante o dia, causando enormes engarrafamentos. Há pouco houve um acidente envolvendo caminhão. É preciso tomar providências	0,00	Informamos que a regulamentação do trânsito nas Rodovias Federais, compete aos Órgãos ou Instituições com circunscrição sobre a via, neste caso, representados pela Polícia Rodoviária Federal e Agência Nacional de Transportes Terrestres. Desta forma, compete a Concessionária Ecoponte, o pleno cumprimento das Normas e Resoluções vigentes.	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19655	INFORMAÇÃO	SITE	15/10/2020	Site	Usuário informa que o layout anterior do site era mais fácil que o atual.	0,00	Informado que sua manifestação foi encaminhada para conhecimento da área responsável.	5	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19656	RECLAMAÇÃO	SITE	15/10/2020	Fiscalização/Controle de veloc	Gostaria de informações quanto essa passagem de caminhões. Faço essa travessia a 24 anos nunca vi tanto caminhões atravessando a ponte em horário de pico fora que tem dado muito engarramento no horário da tarde. Fica a minha reclamação aguardando uma posição para que esse trânsito retorne ao normal e esses caminhões sejam proibidos de passar por essa via.	0,00	Informamos que a regulamentação do trânsito nas Rodovias Federais, compete aos Órgãos ou Instituições com circunscrição sobre a via, neste caso, representados pela Polícia Rodoviária Federal e Agência Nacional de Transportes Terrestres. Desta forma, compete a Concessionária Ecoponte, o pleno cumprimento das Normas e Resoluções vigentes.	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19657	RESSARCIMENTO	EMAIL	15/10/2020	Objeto na pista de rolamento	Prezados, boa noite. No dia 15 de setembro, entre 11h e 13h, sentido Rio – Niterói, o pneu do meu carro furou na Ponte na altura do vão central. Como estava com minha esposa, meu bebê de 10 meses e meu filho de 9 anos, não parei o carro imediatamente, andando devagar até a área militar. Minha família aguardou na guarita da entrada da marinha e eu fiquei no carro aguardando o reboque. O pneu foi trocado. Seguem as imagens e os dados.	0,00	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 19657, informamos que na data e horário mencionados por V.S.a existiam viaturas operacionais atuando nas pistas sentido Rio e sentido Niterói, conforme estabelecido pelo Contrato de Concessão 001/2015 firmado entre esta Concessionária e a ANTT (Agência Nacional de Transportes Terrestres). Informamos que no local e horário indicado não foi evidenciado por nossa inspeção qualquer anormalidade na pista que pudesse ocasionar riscos à segurança ou ao patrimônio dos usuários, sendo que existe a possibilidade do dano ter sido causado por veículo terceiro. Diante do exposto, a Ecoponte concluiu que não pode aceitar o seu pedido de ressarcimento por não encontrar motivos que determinem sua responsabilidade, seja por ato ou omissão da sua prestação de serviço. Segue anexa a carta resposta devidamente assinada por esta Concessionária. Sendo o que tínhamos para o momento.	10	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19658	RECLAMAÇÃO	SITE	15/10/2020	Fiscalização/Controle de veloc	Bom dia. Sabemos que durante a pandemia o fluxo de carros era muito baixo na ponte, e nada mais justo que liberar o trânsito de caminhões no horário comercial. Porém, agora, com a flexibilização, está impraticável o trânsito com caminhões. Todo dia longos engarrafamentos, acidentes, e na maioria das vezes envolvendo caminhões. No dia 05/10/2020 houve um acidente envolvendo nove carros e um caminhão, no dia 07/10/2020 uma menina de 29 anos faleceu num acidente envolvendo caminhão. Acredito que esses fatos são suficientes pra evidenciar o perigo que estamos expostos	0,00	Informamos que a regulamentação do trânsito nas Rodovias Federais, compete aos Órgãos ou Instituições com circunscrição sobre a via, neste caso, representados pela Polícia Rodoviária Federal e Agência Nacional de Transportes Terrestres. Desta forma, compete a Concessionária Ecoponte, o pleno cumprimento das Normas e Resoluções vigentes.	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado

19659	RECLAMAÇÃO	800	16/10/2020	Ambulantes	Usuária reclama da presença constante de meliantes na Rampa R02B, segundo a mesma, essas pessoas ficam com celulares filmando e aplicando golpe nos usuários. Seguindo em sua reclamação a usuária pontuou negligência da Concessionária por não coibir tal ato.	0,00	Foi informado a cliente que a fiscalização e abordagens desse gênero são exclusivas a polícia.	2	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19660	RESSARCIMENTO	800	16/10/2020	Troco	Usuário informa que passou no dia 15/10/2020 às 16h47min36seg, na pista 07, com o Operador: C007000486, realizou o pagamento com R\$50,30 e recebeu apenas R\$26,00 de troco (Uma cédula de R\$20,00 e uma cédula de R\$5,00 e uma moeda de R\$1,00). Faltando R\$20,00.	322,00	Em resposta a seu protocolo de número 19660, após análise do relato e de consultas às áreas envolvidas e aos relatórios internos sobre o evento, o pedido de ressarcimento de seu troco da tarifa na Praça de Pedágio foi aprovado pela concessionária. Para que possamos dar seguimento ao protocolo, solicitamos que nos encaminhe/confirmar as seguintes informações:— Nome completo; CPF;— Dados Bancários (banco, agência, nº conta corrente) Esclarecemos que após o recebimento dos dados informados, será confeccionado um recibo de quitação em caráter pró-solvendo que será encaminhado. Desta forma, poderá devolver-nos assinado, posteriormente.— Desta forma lamentamos pelos transtornos causados em sua passagem pela Praça de Pedágio. Aguardamos seu retorno para darmos continuidade ao protocolo de ressarcimento.	8	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19661	RECLAMAÇÃO	800	18/10/2020	Colaborador—Cabine	Usuária passou no dia 18/10/20 às 1032m25s Pista 003 operador C00700212 e efetuou o pagamento do pedágio ao receber o troco afirma q estava com mão estendida e ao virar a mão a colaboradora perguntou se ela estava com nojo, e que não havia nenhuma doença e caso ela não pegasse o dinheiro jogaria no chão, achou atitude de funcionária desnecessária já que tem tomado todos os cuidados necessário e ainda estava com a mãe de idade dentro do carro e que no período de quarentena está tomando todas as medidas necessárias inclusive o álcool para recebimento de dinheiro, a mesma informa que possui baixa audição bilateral por isso não escutou tais coisas que lhe foi falada e sim seu esposo que estava no banco ao lado, e gostaria que fosse verificado conduta de funcionária.	322,50	Caso a usuária retorne favor informar que a atitude da colaboradora não condiz com os valores da empresa a mesma foi advertida e será acompanhada para que eventos como esse não se repitam. Desta forma, pedimos desculpas e lamentamos pelos transtornos.	6	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19662	INFORMAÇÃO	800	19/10/2020	Guarda de Veículo/Obj Encontra	Objeto encontrado na rodovia.	322,00	Arquivado junto a equipe do CCO, aguardando contato do usuário.	1	-	Encerrado
19663	INFORMAÇÃO	800	19/10/2020	Guarda de Veículo/Obj Encontra	Objeto encontrado na rodovia.	322,00	Arquivado junto a equipe do CCO, aguardando contato do usuário.	1	-	Encerrado
19664	INFORMAÇÃO	800	19/10/2020	DFE—Recibo de Pedágio	Usuário informa que não está conseguindo emitir o DFE no site.	322,00	Foi orientado ao usuário que encaminhe um e-mail para ouvidoria, com o print dos erros ocorridos, afim de realizar uma análise mais apurada.	1	-	Encerrado
19665	ELOGIO	800	19/10/2020	Socorro mecânico	Usuário elogia atendimento mecânico recebido na Rodovia	333,50	Agradecemos o elogio. Informado que será divulgado nos murais da empresa	1	-	Encerrado
19666	ELOGIO	800	19/10/2020	Socorro mecânico	Usuário elogia atendimento mecânico recebido na Rodovia	0,00	Agradecemos o elogio. Informado que será divulgado nos murais da empresa	1	-	Encerrado
19667	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	20/10/2020	Outros de Oper. Conser e Manut	Ao descer o mergulhão estava tendo uma ocorrência com isso havia um cone caído em faixa não havendo tempo de reduzir, pois havia um coletivo na minha frente, com tudo causou danos em minha placa de farol de milha(grade) e no parachoque.	321,00	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 19667, informamos que na data e horário mencionados por V.S.a existiam viaturas operacionais atuando nas pistas sentido Rio e sentido Niterói, conforme estabelecido pelo Contrato de Concessão 001/2015 firmado entre esta Concessionária e a ANTT (Agência Nacional de Transportes Terrestres). O edital que regulamentou o Contrato de Concessão Rodoviária celebrado entre essa concessionária e o Poder Concedente, no item 3.1, define o "conjunto de intervenções programadas, envolvendo obras e serviços de recomposição, reabilitação ou restauração das estruturas físicas do Sistema Rodoviário, visando mantê-lo dentro dos padrões estabelecidos". Para análise de vosso caso, verificamos os dados trazidos por V.Sa. e os constantes nos relatórios internos e de acordo com os registros os serviços de manutenção e conservação nas faixas de domínio da Ponte Rio-Niterói foram realizados conforme os prazos estabelecidos pela ANTT, atendendo a todos os parâmetros de desempenho estabelecidos no contrato de concessão. Cabe ressaltar que a Ecoponte não foi causadora do incidente. Diante do exposto, a Ecoponte concluiu que não pode aceitar o seu pedido de ressarcimento por não encontrar motivos que determinem sua responsabilidade, seja por ato ou omissão da sua prestação de serviço. Segue anexa a carta resposta devidamente assinada por esta Concessionária. Sendo o que tínhamos para o momento.	11	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19668	RECLAMAÇÃO	800	20/10/2020	Sistema automatico de cobrança	Usuário reclama que todas as vezes que passa na pista automática com seu caminhão, gera uma cobrança indevida, pois como relata o cliente, seu caminhão tem 5 eixos, porém um eixo fica erguido quando passa no pedágio e mesmo erguido o cobram	322,00	Após verificações em nossos sistemas, foi constatado que a placa informada possui um aparelho válido vinculado, e que todas as passagens foram lidas automaticamente e não identificamos nenhuma anormalidade. Contudo, para que possamos realizar uma análise mais apurada dos fatos narrados, é necessário que	5	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado

					por-esse-eixo.-O-usuário-informa-que-já-entrou-em-contato-com-a-administradora-do-seu-Tag-a-“Sem-parar”,-informando-o-problema-e-está-abrindo-reclamação-em-todas-as-rodovias-onde-acontece-o-mesmo-problema.		nos-informe-os-dados-da-passagem,-tais-como,-dia,-horário-e-cabine.			
19669	RECLAMAÇÃO	ANTT	20/10/2020	Fiscalização/Controle de veloc	Registrei uma reclamação na ECOPONTE, porém a resposta que recebi não foi satisfatória alegaram que a liberação da via para o trânsito de caminhões no período diurno foi autorizada por parte da ANTT durante a Pnademia, e não teria previsão para retornar o trânsito de caminhões somente no período noturno, devido a isso no local ocorre muitos acidentes e engarrafamento durante todo o dia. Dessa forma, fica esta Agência comunicada da minha insatisfação com o serviço prestado pela Concessionária.	0,00	Informamos que a regulamentação do trânsito nas Rodovias Federais, compete aos Órgãos ou Instituições com circunscrição sobre a via, neste caso, representados pela Polícia Rodoviária Federal e Agência Nacional de Transportes Terrestres. Desta forma, compete a Concessionária Ecoponte, o pleno cumprimento das Normas e Resoluções vigentes.	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19670	RESSARCIMENTO	SITE	20/10/2020	Cobrança indevida/falta de cob	Oi-bom-dia-passei-na-ponte-e-minco-barão-duas-vezes-qual-e-o-procedimento-para-fazer-o-rei-bolso-para-mim	0,00	A Ecoponte agradece o seu contato. No entanto, para que possamos realizar uma análise mais apurada, é necessário que nos informe/confirme os dados de sua passagem, tais como, dia, horário e cabine. Até o momento, com os dados fornecidos não foi possível localizar sua passagem pela Praça de Pedágio.	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Suspense
19671	SOLICITAÇÃO	EMAIL	20/10/2020	DFE – Recibo de Pedágio	Usuário solicita DFE após o prazo de 7 dias.	0,00	Usuário informado que deve acessar cupomfiscal.econodovias.com.br realizar um breve cadastro e inserir os dados do DFE. Contudo, o prazo para inserção são de até 07 (sete) dias corridos.	24	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19672	RESSARCIMENTO	SITE	20/10/2020	Socorro mecânico	Este condutor, por meio de seu patrono, vem informar que foi socorrido no dia 19/09/20 por volta das 14:00/15:00 horas, altura do pedágio, sentido Rio de Janeiro. Ocasão em que ao colocarem seu veículo no reboque, segundo normas desta concessionária, ocorreu dano no para-choque dianteiro, fato este comprovado por sua afilhada, Ana Lúcia Weyne e seu filho, Erick Cruz Vieira, que foi acionado para conduzir o veículo. Tendo em vista a iminência de ocorrer mais prejuízos devido ao dano ocorrido, foi realizado, de forma emergencial, um reparo no para-choque. Contudo, o mesmo encontra-se totalmente danificado em seu interior e amarrado por auxílio de arames, conforme demonstram imagens. Por este motivo, solicita ressarcimento da referida peça, bem como seu devido conserto, uma vez que a mesma encontrava-se em perfeito estado. Imperioso esclarecer que este comunicando esta sendo realizado na data de hoje em virtude de cirurgia de apêndice, a qual foi submetido o condutor. Neste período, o mesmo encontrou-se em recuperação pós-operatório. Diante disso, espera que seja recebida a solicitação para atender o pedido de reparo e ressarcimento aos danos ocorridos no veículo do condutor.	325,00	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 19672, informamos que na data e horário mencionados por V.S.a existiam viaturas operacionais atuando nas pistas sentido Rio e sentido Niterói, conforme estabelecido pelo Contrato de Concessão 001/2015 firmado entre esta Concessionária e a ANTT (Agência Nacional de Transportes Terrestres). O edital que regulamentou o Contrato de Concessão Rodoviária celebrado entre essa concessionária e o Poder Concedente, no item 3.4.4.2, que trata dos atendimentos de Socorro Mecânico define que: "Disponibilização de Serviço de Socorro Mecânico, com utilização dos guinchos leves e pesados atualmente existentes, com equipes treinadas, em regime de prontidão nas bases operacionais, para reboque de veículos, realização de troca de pneu e atendimento ao Plano de Contingência da Concessionária, em situação de emergência operacional". Para análise de vosso caso, verificamos os dados trazidos por V.Sa. e os constantes nos relatórios internos e de acordo com os registros o guinchamento do veículo foi realizado conforme procedimentos internos, atendendo a todos os parâmetros de desempenho estabelecidos no contato de concessão. Cabe ressaltar que a Ecoponte não foi causadora do incidente. Diante do exposto, a Ecoponte concluiu que não pode aceitar o seu pedido de ressarcimento por não encontrar motivos que determinem sua responsabilidade, seja por ato ou omissão da sua prestação de serviço. Segue anexa a carta resposta devidamente assinada por esta Concessionária. Sendo o que tínhamos para o momento.	11	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19673	RECLAMAÇÃO	SITE	20/10/2020	Fiscalização/Controle de veloc	Mais uma vez venho reclamar dos caminhões com dois eixos que estão circulando na ponte, além de trazer transtorno no trânsito, está sendo um perigo trafegar na ponte com eles..muitos estão em péssimas condições e além de ocuparem duas faixas, assim ficando quase impossível de se trafegar ao lado dos mesmos. Meu vidro dianteiro já foi trincado por conta de algo cair de um deles..oque vcs estão esperando acontecer mais para restringir a circulação??? Porque já tivemos acidentes	0,00	Informamos que a regulamentação do trânsito nas Rodovias Federais, compete aos Órgãos ou Instituições com circunscrição sobre a via, neste caso, representados pela Polícia Rodoviária Federal e Agência Nacional de Transportes Terrestres. Desta forma, compete a Concessionária Ecoponte, o pleno cumprimento das Normas e Resoluções vigentes.	3	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19674	RECLAMAÇÃO	SITE	20/10/2020	Fiscalização/Controle de veloc	Boa noite, prezados. Trânsito todos os dias pela ponte Rio-Niterói, saindo de Niterói pela manhã, voltando do Rio no fim da tarde. Todos os dias, vejo o trânsito de caminhões de três ou mais eixos circulando normalmente pela ponte, em qualquer horário, nós dias de semana...Tendo em vista que o trânsito voltou à normalidade, como era antes da pandemia, já não é o momento de fazer valer a resolução que limita e restringe o horário desses caminhões? Vários desses veículos transitam lentamente e ainda há os que enguiçam e pioram o trânsito.	0,00	A concessionária Ecoponte informa que a restrição ao tráfego de veículos de carga está suspensa até que cessem as razões de saúde que ensejam a proibição de tráfego de veículos de carga na Ponte Presidente Costa e Silva e seus acessos. A prorrogação foi oriunda da publicação da Resolução da Agência Nacional de Transportes Terrestres – ANTT nº 5.885, de 28/04/2020, no Diário Oficial da União em 29/04/20. No entanto, ficam mantidas as diretrizes para tráfego sobre a Ponte Rio-Niterói, como altura, largura, peso e comprimento. Além disso, permanece proibido também o transporte de cargas perigosas. Cabe esclarecer que a regulamentação do trânsito nas Rodovias Federais, compete aos Órgãos ou Instituições com circunscrição sobre a via, neste caso, representados pela Polícia Rodoviária Federal e Agência Nacional de Transportes Terrestres. Desta forma, compete a Concessionária Ecoponte, o pleno cumprimento das Normas e Resoluções vigentes. A Ecoponte reitera seu compromisso de	3	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado

							contribuir com melhorias na segurança e saúde de todos os seus usuários, e não poupará esforços em ajudar a conter a disseminação do novo coronavírus. —Agradecemos o contato. Atenciosamente.			
19675	SOLICITAÇÃO	SITE	20/10/2020	Imagens	Usuário solicita imagens de evento na rodovia.	0,00	Devido ao caráter estritamente operacional destes arquivos, informamos que não há possibilidade desta concessionária fornecê-los, exceto quando solicitados mediante determinação de autoridade competente.	2	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19676	INFORMAÇÃO	SITE	20/10/2020	Currículo	Usuário deseja cadastrar seu currículo na Ecoponte.	0,00	Informado que deverá cadastrar seu currículo no site www.ecoponte.com.br no link trabalhe aqui.	2	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19677	RECLAMAÇÃO	SITE	20/10/2020	Fiscalização/Controle de veloc	Entendo que o volume de carros se movimentando durante a pandemia estava reduzido e portanto estava autorizado transito de caminhões em qualquer horário, mas tendo em vista o retorno do caos, existe algum plano para esses veículos nao circularem nos horarios de pico? No aguardo.	0,00	A concessionária Ecoponte informa que a restrição ao tráfego de veículos de carga está suspensa até que cessem as razões de saúde que ensejam a proibição de tráfego de veículos de carga na Ponte Presidente Costa e Silva e seus acessos. A prorrogação foi oriunda da publicação da Resolução da Agência Nacional de Transportes Terrestres - ANTT nº 5.885, de 28/04/2020, no Diário Oficial da União em 29/04/20. No entanto, ficam mantidas as diretrizes para tráfego sobre a Ponte Rio-Niterói, como altura, largura, peso e comprimento. Além disso, permanece proibido também o transporte de cargas perigosas. Cabe esclarecer que a regulamentação do trânsito nas Rodovias Federais, compete aos Órgãos ou Instituições com circunscrição sobre a via, neste caso, representados pela Polícia Rodoviária Federal e Agência Nacional de Transportes Terrestres. Desta forma, compete a Concessionária Ecoponte, o pleno cumprimento das Normas e Resoluções vigentes. A Ecoponte reitera seu compromisso de contribuir com melhorias na segurança e saúde de todos os seus usuários, e não poupará esforços em ajudar a conter a disseminação do novo coronavírus.	3	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19678	RECLAMAÇÃO	SITE	20/10/2020	Fiscalização/Controle de veloc	Bom dia, gostaria de saber se existe alguma previsão da volta da restrição de veículos com mais de dois eixos durante o dia. O tráfego, em especial no sentido Niterói, tem estado extremamente engarrafado por conta dos veículos grandes, além de incidentes como o que aconteceu essa semana envolvendo 1 caminhão e nove carros. Há alguma previsão de retorno ao quadro de horários anterior?	0,00	A concessionária Ecoponte informa que a restrição ao tráfego de veículos de carga está suspensa até que cessem as razões de saúde que ensejam a proibição de tráfego de veículos de carga na Ponte Presidente Costa e Silva e seus acessos. A prorrogação foi oriunda da publicação da Resolução da Agência Nacional de Transportes Terrestres - ANTT nº 5.885, de 28/04/2020, no Diário Oficial da União em 29/04/20. No entanto, ficam mantidas as diretrizes para tráfego sobre a Ponte Rio-Niterói, como altura, largura, peso e comprimento. Além disso, permanece proibido também o transporte de cargas perigosas. Cabe esclarecer que a regulamentação do trânsito nas Rodovias Federais, compete aos Órgãos ou Instituições com circunscrição sobre a via, neste caso, representados pela Polícia Rodoviária Federal e Agência Nacional de Transportes Terrestres. Desta forma, compete a Concessionária Ecoponte, o pleno cumprimento das Normas e Resoluções vigentes. A Ecoponte reitera seu compromisso de contribuir com melhorias na segurança e saúde de todos os seus usuários, e não poupará esforços em ajudar a conter a disseminação do novo coronavírus.	3	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19679	SOLICITAÇÃO	EMAIL	20/10/2020	DFE – Recibo de Pedágio	Pode imprimir esta DFE ?	0,00	Informado que para que possamos realizar uma análise mais apurada, é necessário que nos informe os dados de seu veículo	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Suspense
19680	RECLAMAÇÃO	SITE	20/10/2020	Fiscalização/Controle de veloc	Prezados, boa tarde! Infelizmente, apesar de ainda estarmos em uma pandemia, o fluxo já se normalizou. TODOS os dias há transito nos horários de pico e na ultima semana, ocorreram diversos acidentes envolvendo caminhões. Nos dias que não chegamos ao fato em si, presenciei várias barbaridades no transito, cometidas por caminhoneiros. Diante do retorno ao fluxo normal, não seria possível reduzir o horário de circulação de caminhões e carretas? Ou pelo menos, retira-los dos horários de pico? Em anexo, foto de um caminhão circulando as 17h, sem caber em uma faixa. Grata pela atenção	0,00	A concessionária Ecoponte informa que a restrição ao tráfego de veículos de carga está suspensa até que cessem as razões de saúde que ensejam a proibição de tráfego de veículos de carga na Ponte Presidente Costa e Silva e seus acessos. A prorrogação foi oriunda da publicação da Resolução da Agência Nacional de Transportes Terrestres - ANTT nº 5.885, de 28/04/2020, no Diário Oficial da União em 29/04/20. No entanto, ficam mantidas as diretrizes para tráfego sobre a Ponte Rio-Niterói, como altura, largura, peso e comprimento. Além disso, permanece proibido também o transporte de cargas perigosas. Cabe esclarecer que a regulamentação do trânsito nas Rodovias Federais, compete aos Órgãos ou Instituições com circunscrição sobre a via, neste caso, representados pela Polícia Rodoviária Federal e Agência Nacional de Transportes Terrestres. Desta forma, compete a Concessionária Ecoponte, o pleno cumprimento das Normas e Resoluções vigentes. A Ecoponte reitera seu compromisso de contribuir com melhorias na segurança e saúde de todos os seus usuários, e não poupará esforços em ajudar a conter a disseminação do novo coronavírus.	3	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19681	INFORMAÇÃO	SITE	20/10/2020	Administradoras TAG	Usuário deseja redução na mensalidade de Sem-Parar.	0,00	Usuário informado que Ecoponte não administra nenhuma operadora de cobrança automática, informado ainda o telefone das administradoras para contato	3	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado

19682	RECLAMAÇÃO	SITE	20/10/2020	Colaborador - Aux. de Pista	Fui insultado com gritos e chingamentos pelo funcionário Gustavo, que estava conduzindo as faixas para o pedágio, uma pessoa altamente descontrolada, faltou pouco me agredir!	0,00	A Ecoponte agradece o seu contato. No entanto, para que possamos realizar uma análise mais apurada, é necessário que nos informe os dados de sua passagem tais como, dia, horário e cabine. Até o momento, com os dados fornecidos não foi possível localizar sua passagem pela Praça de Pedágio.	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Suspense
19683	RECLAMAÇÃO	EMAIL	20/10/2020	Fiscalização/Controle de veloc	Bom dia! Faço uso diário da ponte Rio - Niterói, nos 2 sentidos como quase todo morador de Niterói que trabalha no RJ. Tenho observado um grande fluxo de caminhões no horário de retorno do trabalho, entre 17:00 e 20:00 hs, inclusive presenciei caminhão grande com eixo quebrado com carga pesada (manilhas), atrapalhando o fluxo dos carros. Pergunto: ainda estamos com flexibilização nos horários dos caminhões devido a Pandemia? Caso positivo, acredito que sim, já não seria o momento de retornar ao horário estabelecido anteriormente? A Resolução Nº 2294 da Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT) restringe o tráfego de veículos de carga na Ponte Rio - Niterói de acordo com a quantidade de eixos. Abaixo imagem obtida esta semana às 18:58 minutos na ponte em mais um momento de trânsito parado 3 caminhões. Espero ter colaborado, passando a visão de usuário diário da Ponte.	0,00	A concessionária Ecoponte informa que a restrição ao tráfego de veículos de carga está suspensa até que cessem as razões de saúde que ensejam a proibição de tráfego de veículos de carga na Ponte Presidente Costa e Silva e seus acessos. A prorrogação foi oriunda da publicação da Resolução da Agência Nacional de Transportes Terrestres - ANTT nº 5.885, de 28/04/2020, no Diário Oficial da União em 29/04/20. No entanto, ficam mantidas as diretrizes para tráfego sobre a Ponte Rio-Niterói, como altura, largura, peso e comprimento. Além disso, permanece proibido também o transporte de cargas perigosas. Cabe esclarecer que a regulamentação do trânsito nas Rodovias Federais, compete aos Órgãos ou Instituições com circunscrição sobre a via, neste caso, representados pela Polícia Rodoviária Federal e Agência Nacional de Transportes Terrestres. Desta forma, compete a Concessionária Ecoponte, o pleno cumprimento das Normas e Resoluções vigentes. A Ecoponte reitera seu compromisso de contribuir com melhorias na segurança e saúde de todos os seus usuários, e não poupará esforços em ajudar a conter a disseminação do novo coronavírus.	3	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19684	SOLICITAÇÃO	SITE	20/10/2020	Outras formas de pagamento	Usuário deseja quitar tarifa em aberto.	0,00	Informado que não há tarifas em aberto. A passagem será debitada em sua fatura.	4	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19685	SOLICITAÇÃO	EMAIL	20/10/2020	Imagens	Usuário solicita imagens de evento na rodovia.	0,00	Devido ao caráter estritamente operacional destes arquivos, informamos que não há possibilidade desta concessionária fornecê-los, exceto quando solicitados mediante determinação de autoridade competente.	2	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19686	INFORMAÇÃO	SITE	20/10/2020	Administradoras TAG	Usuário informou que foi multado em Nova Friburgo e solicita fatura do mês de abril para recorrer a referida multa.	0,00	Usuário informado que Ecoponte não administra nenhuma operadora de cobrança automática, informado ainda o telefone das administradoras para contato	3	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19687	RECLAMAÇÃO	SITE	20/10/2020	Fiscalização/Controle de veloc	Gostaria de demonstrar minha insatisfação com o tráfego de caminhão e carreta durante todo dia na ponte. Tornou o trânsito muito lento	0,00	Informamos que a regulamentação do trânsito nas Rodovias Federais, compete aos Órgãos ou Instituições com circunscrição sobre a via, neste caso, representados pela Polícia Rodoviária Federal e Agência Nacional de Transportes Terrestres. Desta forma, compete a Concessionária Ecoponte, o pleno cumprimento das Normas e Resoluções vigentes.	3	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19688	SOLICITAÇÃO	SITE	20/10/2020	DFE - Recibo de Pedágio	Usuário solicita a segunda via do recibo de pedágio.	0,00	Informado que o recibo é fornecido somente no ato da passagem. Desta forma, não podemos emitir uma segunda via.	5	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19689	RESSARCIMENTO	SITE	20/10/2020	Cobrança indevida/falta de cob	Foi cobrado pedágio por dois aplicativos. C6 e conectcar. Algumas vezes. Não tinha conhecimento de ter C6 na ponte rio niteroi	0,00	Após verificação em nossos sistemas e conforme seu relato, identificamos que a placa mencionada possui dois cadastros vigentes em administradoras distintas. Contudo, já foi solicitado o estorno junto a administradora Conectcar, referente as tarifas mencionadas. Cabe ressaltar, que a utilização dos dois ao mesmo tempo pode causar anomalias durante sua passagem e consequentemente bloqueios, bem como, inconsistências sistêmicas. Desta forma, sugerimos que opte pela utilização de apenas um aparelho. Sendo o que nos cumpria esclarecer.	11	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
u	INFORMAÇÃO	SITE	20/10/2020	Meio Ambiente	Usuária dese saber a localização dos pontos de coleta do programa de reciclagem.	0,00	Informado que a coleta na rodovia não é realizada devido a difícil operacionalização, que poderia impactar diretamente no fluxo de veículos.	5	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19691	RESSARCIMENTO	EMAIL	20/10/2020	Objeto na pista de rolamento	Venho através deste email, relatar à ocorrência de avaria no meu carro ocorrido no dia 10/10/2020 sentido NITERÓI, aproximadamente às 09:25 da manhã. Relato da ocorrência: Vinha trafegando pela ponte, sentido Niterói na 3ª faixa da esquerda para direita, quando na altura do KM 11 e KM 12, escutei um barulho forte de impacto na frente do veículo RENAULT LOGAN PRATA, com PLACA KZO6351, percebeu-se que o objeto passou por baixo do veículo batendo na mesma e fazendo um barulho característico de ferro, ao olhar para trás foi identificado um objeto com característica de chave de roda, após o acontecido, prossegui com o carro até o pedágio, pois o recuo não estava livre. Chegando ao pedágio foi verificado o dano ocorrido na para-choque dianteiro do veículo, que causou um buraco próximo a placa do carro. Informei ao fiscal de pista sobre a ocorrência, onde o mesmo entrou em contato com o supervisor, que passou a informação que devido a pandemia não seria possível fazer o atendimento físico na hora da ocorrência, e o	330,00	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 19691, informamos que na data e horário mencionados por V.S.a existiam viaturas operacionais atuando nas pistas sentido Rio e sentido Niterói, conforme estabelecido pelo Contrato de Concessão 001/2015 firmado entre esta Concessionária e a ANTT (Agência Nacional de Transportes Terrestres). Informamos que no local e horário indicado não foi evidenciado por nossa inspeção qualquer anormalidade na pista que pudesse ocasionar riscos à segurança ou ao patrimônio dos usuários, sendo que existe a possibilidade do dano ter sido causado por veículo terceiro. Diante do exposto, a Ecoponte concluiu que não pode aceitar o seu pedido de ressarcimento por não encontrar motivos que determinem sua responsabilidade, seja por ato ou omissão da sua prestação de serviço. Segue anexa a carta resposta devidamente assinada por esta Concessionária. Sendo o que tínhamos para o momento.	11	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado

					procedimento adequado seria entrar em contato via telefone para saber quais procedimento à fazer. Ao liga no 0800 da ECOPONTE, foi solicitado o envio de email com fotos do dano causado, documento do veículo e foto geral do carro. Segue em anexo, os documentos solicitados junto às fotos do veículo. Com base nessas informações, aguardo o contato da ECOPONTE para solucionar o ocorrido.					
19692	SUGESTÃO	SITE	20/10/2020	Site	Usuário sugere que conste no site a infomação de chuva na ponte, em tempo real.	0,00	informado que sua sugestão foi recebida e encaminhada aos setores responsáveis para análise e conhecimento.	3	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19693	INFORMAÇÃO	SITE	20/10/2020	Cobrança indevida/falta de cob	Usuário informa que identificou uma cobrança em seu tag, contudo, o mesmo não se recorda da passagem.	0,00	Informado que identificamos um problema pontual na tratativa da passagem. Contudo, já foi solicitado junto a administradora o estorno da tarifa referente a passagem mencionada.	4	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19694	INFORMAÇÃO	SITE	20/10/2020	Currículo	Usuário deseja cadastrar seu currículo na Ecoponte.	0,00	Informado que deverá cadastrar seu currículo no site www.ecoponte.com.br no link trabalhe aqui.	2	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19695	SOLICITAÇÃO	SITE	20/10/2020	Imagens	Usuário solicita imagens de evento na rodovia.	325,00	Devido ao caráter estritamente operacional destes arquivos, informamos que não há possibilidade desta concessionária fornecê-los, exceto quando solicitados mediante determinação de autoridade competente.	4	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19696	SOLICITAÇÃO	SITE	20/10/2020	Cobrança indevida/falta de cob	Usuário deseja quitar tarifa em aberto.	0,00	Informado que para que possamos realizar uma análise mais apurada, é necessário que nos informe os dados de sua passagem.	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19697	SOLICITAÇÃO	SITE	20/10/2020	Patrocínio	Usuario solicita patrocínio para evento.	0,00	Informado foi encaminhado para a área responsável e havendo interesse, entraremos em contato.	5	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19698	RECLAMAÇÃO	ANTT	20/10/2020	Fiscalização/Controle de veloc	Registrei uma reclamação na ECOPONTE registrada sem o protocolo pois a empresa solicitou que essa reclamação fosse feita na ANTT, porém a resposta que recebi não foi satisfatória por na ponte rio niteroi antes da pandemia só poderia circular caminhões no prazo de 22:00 às 4:00, porém com a pandemia, isso não está acontecendo mais. Com isso, todo trânsito já voltou ao normal e devido os caminhões que estão circulando no horário "errado" (fora do estipulado antes da pandemia), possui grande congestionamento todos os dias. Informo que o horário que os caminhões devem circular deve voltar, pois está sendo muito estressante e congestionamento enorme de carros. Dessa forma, fica esta Agência comunicada da minha insatisfação com o serviço prestado pela Concessionária.	0,00	Informamos que a regulamentação do trânsito nas Rodovias Federais, compete aos Órgãos ou Instituições com circunscrição sobre a via, neste caso, representados pela Polícia Rodoviária Federal e Agência Nacional de Transportes Terrestres . Desta forma, compete a Concessionária Ecoponte, o pleno cumprimento das Normas e Resoluções vigentes.	5	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19699	RECLAMAÇÃO	ANTT	20/10/2020	Fiscalização/Controle de veloc	Desejo saber quando que as carretas retornaram a trafegas a partir das 22h00 as 4h00 pois estão trafegando o dia inteiro atrapalhando o trânsito que fica lento e ocasionando muitos acidentes.	0,00	Informamos que a regulamentação do trânsito nas Rodovias Federais, compete aos Órgãos ou Instituições com circunscrição sobre a via, neste caso, representados pela Polícia Rodoviária Federal e Agência Nacional de Transportes Terrestres . Desta forma, compete a Concessionária Ecoponte, o pleno cumprimento das Normas e Resoluções vigentes.	5	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19700	RECLAMAÇÃO	ANTT	20/10/2020	Fiscalização/Controle de veloc	O usuário deseja saber quando retornará a vigência da Resolução ANTT 2.294/2007. O trânsito de caminhão na ponte rio Niterói, ECOPONTE BR 101, está causando muitos problemas, engarrafamentos constantes e aumento de acidentes. A saber: "Resolução 2.294/2007, veículos de dois eixos não podem circular entre 4h e 10h. Para os maiores que isso, a proibição vai das 4h às 22h. A vedação vale para os dias de semana". Está suspensa temporariamente, e deseja saber quando volta a vigência.	0,00	Informamos que a regulamentação do trânsito nas Rodovias Federais, compete aos Órgãos ou Instituições com circunscrição sobre a via, neste caso, representados pela Polícia Rodoviária Federal e Agência Nacional de Transportes Terrestres . Desta forma, compete a Concessionária Ecoponte, o pleno cumprimento das Normas e Resoluções vigentes.	5	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19701	RECLAMAÇÃO	ANTT	20/10/2020	Fiscalização/Controle de veloc	Registrei uma reclamação na ECOPONTE (não foi gerado protocolo por parte da concessionária), a resposta que recebi foi que a ANTT liberou o tráfego de caminhões na Ponte Rio/Niterói, fora do horário previsto de 22:00 hr às 04:00 hr. Ressalto que tem ocorrido muito transtorno com essa liberação, inclusive acarretou em acidente de trânsito envolvendo caminhão. Dessa forma, fica esta Agência comunicada da minha insatisfação com o serviço prestado pela Concessionária.	0,00	Informamos que a regulamentação do trânsito nas Rodovias Federais, compete aos Órgãos ou Instituições com circunscrição sobre a via, neste caso, representados pela Polícia Rodoviária Federal e Agência Nacional de Transportes Terrestres . Desta forma, compete a Concessionária Ecoponte, o pleno cumprimento das Normas e Resoluções vigentes.	5	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19702	RECLAMAÇÃO	ANTT	20/10/2020	Objeto na pista de rolamento	Prezados Senhores, Venho solicitar a atuação dessa Agência junto à Concessionária Ecoponte. A concessionária, responsável pela administração da Ponte Rio Niterói, apesar de suas obrigações contratuais e ampla jurisprudência existente, se negou	0,00	Informamos que todos os casos de pedido de ressarcimento são avaliados de forma imparcial pelas áreas responsáveis, com respeito a todos os critérios técnicos e legais aplicáveis na administração da Rodovia. A resposta formal do pedido do ressarcimento foi enviada via e-mail, com as devidas justificativas,	5	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado

					a arcar com prejuízos ocasionados a este usuário por dano causado por objeto presente na pista, amplamente demonstrado através de fatos e documentos. Aliás, todas as documentações pedidas pela Concessionária foram disponibilizadas por este usuário. Mesmo assim, a concessionária simplesmente limita-se a informar que seus veículos estavam operacionais, conforme contrato firmado com essa Agência, e que isto cumpria sua responsabilidade. O acidente foi causado por um gancho que normalmente é utilizado em guinchos e que estava no meio da pista de rolamento. Ora, a empresa que utiliza, todo o tempo, guincho naquele trecho da rodovia é a própria concessionária. Sua omissão em manter a pista segura poderia ter ocasionado um acidente fatal, já que o objeto pesava mais de 1,5 kg. Anexo mensagens e tratativas do assunto, com o relato completo e resposta da concessionária. O recurso a essa Agência tem a intenção de evitar uma ação judicial, onde, como já dito, tal responsabilidade da Concessionária é amplamente reconhecida.		considerações e resultado final da solicitação de ressarcimento. Caso não haja novos dados ou informações que modifiquem o evento narrado no ato do registro, não será possível a reavaliação do pedido de ressarcimento. Sendo o que tínhamos para o momento.			
19703	SOLICITAÇÃO	800	22/10/2020	Outras formas de pagamento	Usuário deseja quitar tarifa em aberto.	322,00	Informado que o prazo para pagamento da tarifa mencionada, é até o dia 15/11/2020 das 08h às 18h na sede administrativa da concessionária.	4	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19704	ELOGIO	800	23/10/2020	Socorro mecânico	Usuário elogia atendimento mecânico recebido na Rodovia	327,50	Agradecemos o elogio. Informado que será divulgado nos murais da empresa	0	-	Encerrado
19705	SOLICITAÇÃO	800	23/10/2020	Cobrança indevida/falta de cob	Usuário solicita saber porque é bloqueado constantemente na pista automática.	322,00	Usuário informado que localizamos 14 passagens para a Conectar e 10 para a Sem Parar, todas encaminhadas automaticamente para as administradoras.	5	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19706	SOLICITAÇÃO	800	23/10/2020	Termo - Confissão de Dívida	Usuário deseja quitar termo em aberto após o prazo de 48h.	322,50	No momento do preenchimento a ligação foi encerrada(caiu), aguardando cliente entrar em contato novamente.	1	-	Encerrado
19707	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	23/10/2020	Objeto na pista de rolamento	Transitava sentido Rio quando objeto perfurante na pista rasgou o pneu traseiro esquerdo, vindo parar no portico 07 sendo rebocado e deixado na Av. Brasil para se virar conforme o relato do roboquista. obs: tenho fotos da avaria no pneu e do evento.	0,00	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 19707 informamos que na data e horário mencionados por V.S.a existiam viaturas operacionais atuando nas pistas sentido Rio e sentido Niterói, conforme estabelecido pelo Contrato de Concessão 001/2015 firmado entre esta Concessionária e a ANTT (Agência Nacional de Transportes Terrestres). Informamos que no local e horário indicado não foi evidenciado por nossa inspeção qualquer anomalia na pista que pudesse ocasionar riscos à segurança ou ao patrimônio dos usuários, sendo que existe a possibilidade do dano ter sido causado por veículo terceiro.	10	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19708	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	23/10/2020	Pedras	Estava eu sentido Rio de Janeiro quando de repente veio uma pedra em meu parabrisa provavelmente levantada do veículo a frente. onde trincou o meu parabrisa. o mesmo ocorreu na data de hoje (23.10.20)aproximadamente entre 13:00 e 13:30 na mesma hora do estalo o vidro em si veio a trincar.	0,00	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 19707 informamos que na data e horário mencionados por V.S.a existiam viaturas operacionais atuando nas pistas sentido Rio e sentido Niterói, conforme estabelecido pelo Contrato de Concessão 001/2015 firmado entre esta Concessionária e a ANTT (Agência Nacional de Transportes Terrestres). Informamos que no local e horário indicado não foi realizada nenhuma obra e não foi evidenciado por nossa inspeção qualquer anomalia na pista que pudesse ocasionar riscos à segurança ou ao patrimônio dos usuários, sendo que existe a possibilidade do dano ter sido causado por veículo terceiro. Cabe ressaltar que pedras podem ficar fixadas nos sulcos dos pneus e com a velocidade do veículo elas se soltam, podendo ser arremessadas com força, causando danos ao atingir algum objeto. Não se pode afirmar que o dano narrado foi causado por algum detrito proveniente do pavimento da Ponte.	10	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19709	SOLICITAÇÃO	800	25/10/2020	Cobrança indevida/falta de cob	Usuário deseja quitar tarifa em aberto.	322,00	Usuária entrou em contato para informar que ocorreu débito de passagem,e gostaria de e solicita encerramento de processo.	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19710	SOLICITAÇÃO	800	25/10/2020	Cobrança indevida/falta de cob	Usuário deseja quitar tarifa que não consta em sua fatura.	322,50	Informado que em caráter de exceção, poderá realizar um depósito ou transferência bancária no valor exato da tarifa atual (R\$ 4,30) pendente, na conta da Concessionária.	5	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19711	INFORMAÇÃO	800	28/10/2020	DFE - Recibo de Pedágio	Cliente solicitou informações sobre segunda via de comprovante de Pedágio.	322,00	Foi orientado a usuária que o comprovante de pedágio é impresso no ato da passagem, não sendo possível uma segunda via.	0	-	Encerrado
19712	SOLICITAÇÃO	SITE	28/10/2020	Imagens	Usuário solicita imagens de evento na rodovia.	0,00	Devido ao caráter estritamente operacional destes arquivos, informamos que não há possibilidade desta concessionária fornecê-los, exceto quando solicitados mediante determinação de autoridade competente.	4	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19713	INFORMAÇÃO	EMAIL	28/10/2020	Troco	Usuária informa ter recebido troco errado em sua passagem pela Praça de Pedágio.	0,00	Informado que para que possamos realizar uma análise mais apurada, é necessário que nos informe seu nome completo, os dados de seu veículo e os dados de sua passagem.	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Suspense

19714	RESSARCIMENTO	SITE	29/10/2020	Objeto na pista de rolamento	Eu estava vindo de Niterói sentindo Rio na altura do km4 as 21:00 horas na faixa da esquerda quando o pneu furou, parei o carro na faixa da direita e fiquei aguardando o socorro chegar para trocar o pneu não tendo êxito na troca pois o mesmo deu problemas para retirar pois avia espanado as porcas fui guinchado para fora da ponte em um lugar muito perigoso a espera de outro reboque. Quando consegui retirar pneu a roda estava cheia de avarias e o pneu com um buraco de algum objeto que o perfurou.	0,00	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 19714, informamos que na data e horário mencionados por V.S.a existiam viaturas operacionais atuando nas pistas sentido Rio e sentido Niterói, conforme estabelecido pelo Contrato de Concessão 001/2015 firmado entre esta Concessionária e a ANTT (Agência Nacional de Transportes Terrestres). Informamos que no local e horário indicado não foi evidenciado por nossa inspeção qualquer anomalia na pista que pudesse ocasionar riscos à segurança ou ao patrimônio dos usuários, sendo que existe a possibilidade do dano ter sido causado por veículo terceiro. Diante do exposto, a Ecoponte concluiu que não pode aceitar o seu pedido de ressarcimento por não encontrar motivos que determinem sua responsabilidade, seja por ato ou omissão da sua prestação de serviço. Segue anexa a carta resposta devidamente assinada por esta Concessionária. Sendo o que tínhamos para o momento.	7	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19715	SOLICITAÇÃO	EMAIL	29/10/2020	Outras formas de pagamento	Usuário deseja quitar tarifa em aberto.	322,50	Informado que o prazo para pagamento da tarifa mencionada, é até o dia 15/11/2020 das 08h às 18h na sede administrativa da concessionária.	4	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19716	INFORMAÇÃO	EMAIL	29/10/2020	Currículo	Usuário deseja cadastrar seu currículo na Ecoponte.	0,00	Informado que deverá cadastrar seu currículo no site www.ecoponte.com.br no link trabalhe aqui.	2	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19717	SOLICITAÇÃO	SITE	29/10/2020	Outras formas de pagamento	Usuário deseja quitar tarifa em aberto.	0,00	Informado que não há tarifas em aberto em relação a passagem mencionada. A passagem será debitada em sua fatura.	4	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19718	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	29/10/2020	Objeto na pista de rolamento	Estava conduzindo a viatura mencionada acima da Policia Civil - PCERJ, quando na altura do Vão Central, Pista sentido Rio de Janeiro, faixa da esquerda, havia um pneu de caminhão "Deitado" na pista, não dando tempo de evitar o choque. Resultado: danos no para-choque dianteiro, porta traseira e lateral do para-choque traseiro."	325,00	Em resposta a seu protocolo de número 19718, daremos seguimento ao protocolo de ressarcimento com a análise dos documentos. Desta forma, para que possamos dar seguimento ao protocolo, solicitamos que nos encaminhe as seguintes documentações: Cópia do CNH do condutor do veículo; Cópia do comprovante de residência do condutor do veículo; Documentações (CNH ou RG/CPF) do representante legal da empresa; Cópia do contrato social da empresa ou procuração do representante autenticada em cartório; Cópia do CRLV; 3 (três) orçamentos distintos ou, em caso do serviço ter sido realizado, a Nota Fiscal devida; Dados Bancários da empresa (banco, agência, nº conta corrente). Esclarecemos que, sendo aprovados as documentações, será confeccionado um recibo de quitação em caráter pró-solvendo. Desta forma, o senhor poderá comparecer a concessionária para assiná-lo, posteriormente. Aguardamos seu retorno para darmos continuidade ao protocolo de ressarcimento nesta fase documental.	10	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19719	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	29/10/2020	Objeto na pista de rolamento	Eu peguei a ponte sentido Niterói passando o cais bem na reta pra subi o vão central escutei um barulho quando eu olhei pelo retrovisor vi uma coisa como se fosse uma chapa ou madeira rolando no meio da ponte e um barulho bem forte na lateral do meu carro na porta trazeira da direita. Quando eu cheguei em casa foi que vi o estrago e uma fundura na lateral do carro tel 994956282 Bianca.	0,00	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 19719, informamos que na data e horário mencionados por V.S.a existiam viaturas operacionais atuando nas pistas sentido Rio e sentido Niterói, conforme estabelecido pelo Contrato de Concessão 001/2015 firmado entre esta Concessionária e a ANTT (Agência Nacional de Transportes Terrestres). Temos a informar que o referido objeto não pertencia a estrutura ou equipamentos da ponte, sendo que o mais provável é que o objeto tenha sido lançado por veículo terceiro, onde não foi possível de ser identificado. Diante do exposto, a Ecoponte concluiu que não pode aceitar o seu pedido de ressarcimento por não encontrar motivos que determinem sua responsabilidade, seja por ato ou omissão da sua prestação de serviço. Segue anexa a carta resposta devidamente assinada por esta Concessionária. Sendo o que tínhamos para o momento.	8	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19720	RECLAMAÇÃO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	29/10/2020	Cédula com defeito	Passei na cabine 03 no horário das 11:42 sentido niteroi seguindo para arraial do cabo o colaborador ao me entregar o troco me passou uma nota de R\$10,00 que ao meu entendimento aparenta ser falsa só fui perceber que a mesma era uma nota falsa quando tentei comprar uma agua. entrei em contato as 11:46 comunicando sobre a nota e fui informado que viesse ao centro de controle para a troca da mesma, sendo que isso nao foi feito. fui informado que deveria preencher esse relatório".	0,00	-Usuário está solicitando a troca da nota de R\$10,00, segundo o mesmo recebeu de um dos colaboradores, enviará para o e-mail escaneado a nota e o comprovante de pagamento do dia.	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19721	ELOGIO	800	30/10/2020	Socorro mecânico	Usuário elogia atendimento mecânico recebido na Rodovia	332,00	Agradecemos o elogio. Informado que será divulgado nos murais da empresa	0	-	Encerrado
19722	RECLAMAÇÃO	800	30/10/2020	Socorro mecânico	Usuário reclama que estava enguiçado no recuo na subida do Vão Central, sentido Niterói, quando dois guinchos da concessionária pararam no local e perguntaram se ele estava enguiçado, o cliente respondeu que sim, foi então que os colaboradores o informaram para que aguardasse o próximo guincho e	327,50	Inicialmente informamos que a equipe da Ecoponte passou por treinamento de qualidade no atendimento, com o objetivo de prestar o melhor serviço aos usuários que utilizam nossa rodovia. Informamos ainda que após análise do seu relato e dos arquivos internos da concessionária, verificamos que face aos fatos expostos, considera-se que o Centro de Controle Operacional	6	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado

					deram deslocamento do local, o cliente reclama que teve que esperar muito tempo na chuva e no vento. O usuário informa que não conseguiu pegar os nomes dos colaboradores e nem o número dos guinchos.		procurou atuar da melhor forma com os recursos que estavam disponíveis no momento. Contudo, a grande retenção na rodovia dificultou o deslocamento mais rápido das viaturas, causando a demora relatada por V.Sa. – Lamentamos pelo intervalo de espera superior ao nosso tempo médio de atendimento na rodovia. Entretanto, ressaltamos que V.Sa. recebeu os primeiros atendimentos nesse período, sendo devidamente orientado, além de estar em um local seguro e fora da faixa de rolamento. Reiteramos o nosso compromisso com a fluidez, a qualidade no atendimento e, principalmente, a segurança viária. Cabe ressaltar que todos os atendimentos são realizados com o mais alto padrão de qualidade e que são monitorados pelo Centro de Controle Operacional. Contudo a equipe será reorientada, a fim de melhorar cada vez mais o atendimento os nossos usuários. – Desta forma, lamentamos pelos transtornos em sua passagem pela rodovia.			
19723	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	04/11/2020	Objeto na pista de rolamento	Estava vindo do Rio sentido Niterói subi no acesso logo após a Rodoviária e assim que passei pelas câmeras de 60 km, logo veio um objeto que estava na pista e como um carro passou nesse objeto lançando em direção ao meu carro que vinha atrás e bateu na parte da frente do veículo e em seguida no para-brisas do carro. Isso no dia 04/11/2020 as 09:30 h.	334,00	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 19723, informamos que na data e horário mencionados por V.S.a existiam viaturas operacionais atuando nas pistas sentido Rio e sentido Niterói, conforme estabelecido pelo Contrato de Concessão 001/2015 firmado entre esta Concessionária e a ANTT (Agência Nacional de Transportes Terrestres). Informamos que no local e horário indicado não foi evidenciado por nossa inspeção qualquer anormalidade na pista que pudesse ocasionar riscos à segurança ou ao patrimônio dos usuários, sendo que existe a possibilidade do dano ter sido causado por veículo terceiro. Diante do exposto, a Ecoponte concluiu que não pode aceitar o seu pedido de ressarcimento por não encontrar motivos que determinem sua responsabilidade, seja por ato ou omissão da sua prestação de serviço. Segue anexa a carta resposta devidamente assinada por esta Concessionária. Sendo o que tínhamos para o momento.	9	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19724	ELOGIO	800	04/11/2020	Socorro mecânico	Usuário elogia atendimento mecânico recebido na Rodovia	329,00	Agradecemos o elogio. Informado que será divulgado nos murais da empresa	1	-	Encerrado
19725	ELOGIO	800	04/11/2020	Socorro mecânico	Usuário elogia atendimento mecânico recebido na Rodovia	325,00	Agradecemos o elogio. Informado que será divulgado nos murais da empresa	1	-	Encerrado
19726	ELOGIO	800	04/11/2020	Outros de Praça de Pedágio	Usuária elogia o retorno da cobrança em débito.	323,00	Agradecemos o elogio. Informado que será divulgado nos murais da empresa	1	-	Encerrado
19727	ELOGIO	800	05/11/2020	Socorro mecânico	Usuário elogia atendimento mecânico recebido na Rodovia	323,00	Agradecemos o elogio. Informado que será divulgado nos murais da empresa	0	-	Encerrado
19728	INFORMAÇÃO	RECLAME AQUI	05/11/2020	Radar	Usuário informa que teve seu veículo multado por excesso de velocidade na Rodovia e discorda da autuação.	0,00	Informado que a Concessionária Ponte Rio-Niterói S/A – Ecoponte não exerce e não pode exercer poder de polícia no trecho concedido, cuja competência exclusiva é da Polícia Rodoviária Federal. Especificamente para o caso de autuações, sugerimos que o usuário compareça a PRF (2º Del) u utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação".	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19729	RECLAMAÇÃO	SITE	05/11/2020	Outros de Comp. Outros órgãos	Boa tarde , estou indignada, ontem por volta das 19:30 hs estava no onibus Santa Isabel, ele já havia subido a ponte a, poucos metros da descida que vai para a rodoviária, veio um ladrão e puxou meu celular pela janela do onibus. O lugar onde achei que estava mais tranquila para usar meu celular por se tratar de uma rodovia onde a segurança é feita pela policia federal. Nós pagamos pedagio para isso, para ter um miínimo de segurança e falaarm que tem acontecido frequentemente. Por favor tome providência , coloque uma viatura para que pelo menos inibam esses tralhas. Porque o prejuízo eu já tomei. Ingrid-Fonseca.	0,00	Encaminhamos a sua reclamação à chefe da 2ª Delegacia de Polícia Rodoviária Federal, no intuito de contribuir para a melhoria da segurança dos usuários. Todavia, cabe esclarecer que a Concessionária não exerce e não pode exercer poder de polícia, cuja competência exclusiva é da Polícia Rodoviária Federal, no que diz respeito ao patrulhamento ostensivo das rodovias federais, conforme a Constituição. Com o intuito de colaborar com a fiscalização feita pela PRF, a Concessionária Ecoponte, além de acionar o órgão cada vez que identificamos irregularidades, disponibiliza 24h por dia recursos tecnológicos de monitoramento através de um sistema com câmeras distribuídas ao longo da via. Por fim, lamentamos todo o ocorrido, e reiteramos nossa busca incessante pela prestação de serviços de qualidade.	1	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19730	INFORMAÇÃO	EMAIL	05/11/2020	Imagens	Usuário solicita imegens de evento na rodovia.	0,00	Devido ao caráter estritamente operacional destes arquivos, informamos que não há possibilidade desta concessionária fornecê-los, exceto quando solicitados mediante determinação de autoridade competente.	4	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19731	SUGESTÃO	SITE	05/11/2020	Congestionamento/Interdição de	Usuário sugere faixa esclusiva para motos ao longo da rodovia.	0,00	Informado que sua sugestão foi recebida e encaminhada aos setores responsáveis para análise e conhecimento.	3	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19732	INFORMAÇÃO	SITE	05/11/2020	Radar	Usuário informa que teve seu veículo multado por excesso de velocidade na Rodovia e discorda da autuação.	0,00	Informado que a Concessionária Ponte Rio-Niterói S/A – Ecoponte não exerce e não pode exercer poder de polícia no trecho concedido, cuja competência exclusiva é da Polícia Rodoviária Federal. Especificamente para o caso de autuações, sugerimos que o usuário compareça a PRF (2º Del) u utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação".	3	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado

19733	RESSARCIMENTO	EMAIL	05/11/2020	Objeto na pista de rolamento	Boa tarde. Segue documentos solicitado. Na data 26/10/2020 por volta das 12:00 hs, sentido Niterói, no começo da subida do vão central quando um objeto veio e colidiu com o para-brisa, vindo a trincar	328,50	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 19733, informamos que na data e horário mencionados por V.S.a existiam viaturas operacionais atuando nas pistas sentido Rio e sentido Niterói, conforme estabelecido pelo Contrato de Concessão 001/2015 firmado entre esta Concessionária e a ANTT (Agência Nacional de Transportes Terrestres). Temos a informar que o referido objeto não pertencia a estrutura ou equipamentos da ponte, sendo que o mais provável é que o objeto tenha sido lançado por veículo terceiro, onde não foi possível de ser identificado. Diante do exposto, a Ecoponte concluiu que não pode aceitar o seu pedido de ressarcimento por não encontrar motivos que determinem sua responsabilidade, seja por ato ou omissão da sua prestação de serviço. Segue anexa a carta resposta devidamente assinada por esta Concessionária. Sendo o que tínhamos para o momento.	5	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19734	SOLICITAÇÃO	EMAIL	05/11/2020	Patrocínio	Usuario solicita patrocínio para evento.	0,00	Informado foi encaminhado para a área responsável e havendo interesse, entraremos em contato.	3	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19735	SOLICITAÇÃO	SITE	05/11/2020	Outras formas de pagamento	Usuário deseja quitar tarifa em aberto.	0,00	Informado que não há tarifas em aberto em relação a passagem mencionada. A passagem será debitada em sua fatura.	4	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19736	INFORMAÇÃO	EMAIL	05/11/2020	Animal na pista de rolamento	Usuário informa que viu um gato na rodovia e deseja saber se o responsável foi identificado.	0,00	Informado que devido ao posicionamento das câmeras, não foi possível verificar as circunstâncias que levaram o gato até o local encontrado.	1	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19737	ELOGIO	800	06/11/2020	Socorro mecânico	Usuário elogia atendimento mecânico recebido na Rodovia	327,50	Agradecemos o elogio. Informado que será divulgado nos murais da empresa	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19738	INFORMAÇÃO	SITE	06/11/2020	Socorro mecânico	Usuário deseja saber qual é a obrigação da concessionária de rodovia em relação ao socorro mecânico.	0,00	Informado que todos os atendimentos são realizados conforme estabelecidos por esta no item 3.4.4.2 do PER (Programa de Exploração da Rodovia), anexo do contrato de concessão.	3	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19739	INFORMAÇÃO	ANTT	06/11/2020	Tráfego de Caminhões	Usuário deseja saber quanto irá retornar a restrição de horário para o tráfego de caminhões sobre a Ponte.	0,00	Informado que a regulamentação do trânsito nas Rodovias Federais, compete aos Órgãos ou Instituições com circunscrição sobre a via, representados pela Polícia Rodoviária Federal e Agência Nacional de Transportes Terrestre. Compete a Concessionária Ecoponte, o pleno cumprimento das Normas e Resoluções vigentes.	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19740	SOLICITAÇÃO	EMAIL	06/11/2020	Patrocínio	Usuario solicita patrocínio para evento.	0,00	Informado foi encaminhado para a área responsável e havendo interesse, entraremos em contato.	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19741	RECLAMAÇÃO	EMAIL	06/11/2020	Congestionamento/Interdição de	A pandemia em relação a quase tudo já acabou o transito na ponte está muito ruim, e tenho certeza que se deve na maioria ao grande tráfego de caminhões e carretas até acidentes tem ocorrido frequentemente com caminhões e carros. Gostaria de solicitar a volta do horário de restrição aos caminhões.	0,00	Informamos que a regulamentação do trânsito nas Rodovias Federais, compete aos Órgãos ou Instituições com circunscrição sobre a via, neste caso, representados pela Polícia Rodoviária Federal e Agência Nacional de Transportes Terrestres. Desta forma, compete a Concessionária Ecoponte, o pleno cumprimento das Normas e Resoluções vigentes.	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19742	INFORMAÇÃO	RECLAME AQUI	06/11/2020	Radar	Usuário informa que teve seu veículo multado por excesso de velocidade na Rodovia e discorda da autuação.	0,00	Informado que a Concessionária Ponte Rio-Niterói S/A - Ecoponte não exerce e não pode exercer poder de polícia no trecho concedido, cuja competência exclusiva é da Polícia Rodoviária Federal. Especificamente para o caso de autuações, sugerimos que o usuário compareça a PRF (2ª Del) e utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação".	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19743	INFORMAÇÃO	SITE	06/11/2020	Tráfego de Caminhões	Usuário deseja saber o horário em que está liberado o tráfego de caminhões na Ponte.	0,00	Informado que a restrição ao tráfego de veículos de carga está suspensa até que cessem as razões de saúde que ensejam a proibição de tráfego de veículos de carga na Ponte Presidente Costa e Silva e seus acessos. A prorrogação foi oriunda da publicação da Resolução da Agência Nacional de Transportes Terrestres - ANTT nº 5.885, de 28/04/2020, no Diário Oficial da União em 29/04/20.	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19744	INFORMAÇÃO	EMAIL	06/11/2020	Polícia Rodoviária Federal	Usuário informa que foi multado por evasão de pedágio, contudo a passagem foi debitada em sua fatura.	0,00	Informado que a Concessionária Ponte Rio-Niterói S/A - Ecoponte não exerce e não pode exercer poder de polícia no trecho concedido, cuja competência exclusiva é da Polícia Rodoviária Federal. Especificamente para o caso de autuações, sugerimos que o usuário compareça a PRF (2ª Del) e utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação".	4	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19745	SOLICITAÇÃO	EMAIL	06/11/2020	Patrocínio	Usuario solicita patrocínio para evento.	0,00	Informado foi encaminhado para a área responsável e havendo interesse, entraremos em contato.	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19746	INFORMAÇÃO	EMAIL	06/11/2020	Outros para outros assuntos	Usuário deseja divulgar seus produtos/serviços nos painéis da Ponte Rio-Niterói.	0,00	Para obter este tipo de informação, sugerimos entrar em contato com o departamento de Marketing	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19747	INFORMAÇÃO	EMAIL	06/11/2020	Outros para outros assuntos	Segue no anexo os documentos.	0,00	Solicitamos que entre em contato através do telefone 0800-777-66-83, e fale com dos atendentes para que possamos entender seu questionamento.	3	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado

19748	INFORMAÇÃO	EMAIL	06/11/2020	Outros para outros assuntos	Usuário deseja divulgar seus produtos/serviços nos painéis da Ponte Rio-Niterói.	0,00	Para obter este tipo de informação, sugerimos entrar em contato com o departamento de Marketing	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19749	RECLAMAÇÃO	EMAIL	06/11/2020	Atendimento ao usuário	Bom dia! Sou Investigador Policial lotado na 17ª Delegacia Policial (São Cristóvão) e nesta data (05/11/2020) liguei para o Disque ECOPONTE a fim de obter informações de como poderia entregar um ofício com solicitação de imagens do CFTV e a atendente JOCIANE informou que somente seria possível às 2ª, 4ª e 6ª das 13h às 17h pessoalmente. O motivo seria que os funcionários estão de home office. Perguntei se poderia informar o telefone do setor jurídico, mas de forma irritada a mesma informou que a empresa "não teria um setor jurídico", enfim, ela seguiu um protocolo de atendimento, o qual deve ser revisto a cada caso. Gostaria de solicitar que esta concessionária informasse um canal viável para atendimento às polícias judiciárias, pois muitas vezes a solicitação é emergencial e o fato de ter dias certos para receber tais documentos pode causar embaraços às investigações. Se adotaram o home office, poderiam receber os ofícios via e-mail (institucional) que é uma forma oficial de comunicação dos órgãos públicos. Atenciosamente.	0,00	Inicialmente esclarecemos que o e-mail oficial para a sua solicitação é: ouvidoria@ecoponte.com.br Desta forma, lamentamos pelos transtornos causados e nos desculpamos pelo ocorrido. Reforçaremos as instruções adotadas durante a pandemia com toda a nossa equipe de atendentes.	2	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19750	RESSARCIMENTO	SITE	06/11/2020	Cobrança indevida/falta de cob	Bom dia, no dia 24 de outubro ao passar pela cancela automática da Ponte Rio Niterói, a cancela não identificou presença do Taggi então parei e paguei avulso ao colaborador qual não forneceu o ticket de comprovação, mais tarde chegou a cobrança conforme anexo. Como proceder?	0,00	Após análise do seu relato e dos arquivos internos da concessionária, verificamos que o motivos dos bloqueios mencionados ocorre devido à passagens próximas aos veículos que trafegam a sua frente. Em relação a passagem cobrada em duplicidade, informamos que houve um problema pontual na tratativa da passagem, contudo, já solicitamos estorno junto a administradora Greenpass. Sendo o que tínhamos para o momento.	4	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19751	SOLICITAÇÃO	EMAIL	06/11/2020	Sistema de comunicação de emer	Órgão deseja fivulgar mensagem em nosso PMV.	0,00	Informamos que os PMVs (painéis de mensagens variáveis), previstos no contrato de concessão, são equipamentos operacionais utilizados unicamente para sinalizar e orientar sobre ocorrências relevantes.	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19752	INFORMAÇÃO	EMAIL	06/11/2020	Outros para outros assuntos	Usuário informa incidente ocorrido fora do nosso trecho de concessão.	0,00	Informado que o trecho mencionado não faz parte da administração da concessionária Ecoponte.	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19753	RECLAMAÇÃO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	06/11/2020	Colaborador - Cabine	WASHINGTON LUIZ "fui destrutado pelo atendente chingado(sic) e não tive como reagir pela falta de profissionalismo(sic)".	322,50	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o protocolo 19753, informamos que a equipe da Ecoponte passou por treinamento de qualidade no atendimento, com o objetivo de prestar o melhor serviço aos usuários que utilizam nossa rodovia. A atitude do colaborador não condiz com os valores da Ecoponte, o colaborador recebeu uma sanção disciplinar pela sua postura e ficou ciente que a Empresa não admite que os nossos colaboradores não mantenham uma postura adequada com os nossos clientes ou utilizem palavras de baixo calão. O colaborador será acompanhado pela supervisão afim de avaliar o entendimento da importância do serviço prestado pela Ecoponte. Diante do exposto, cabe a Concessionária o pedido de desculpas pelo transtorno causado em sua passagem pela Praça de Pedágio. A Ecoponte agradece o contato a fim de melhorar cada vez mais o atendimento os nossos usuários.	7	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19754	RESSARCIMENTO	800	08/11/2020	Troco	Favor desconsiderar.O cliente encontrou o troco no console do carro.	322,00	Favor desconsiderar.O cliente encontrou o troco no console do carro.	2	-	Encerrado
19755	SOLICITAÇÃO	EMAIL	09/11/2020	Imagens	Usuário solicita imegens de evento na rodovia.	0,00	Devido ao caráter estritamente operacional destes arquivos, informamos que não há possibilidade desta concessionária fornecê-los, exceto quando solicitados mediante determinação de autoridade competente.	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19756	SOLICITAÇÃO	EMAIL	09/11/2020	Patrocínio	Usuario solicita patrocínio para evento.	0,00	Informado foi encaminhado para a área responsável e havendo interesse, entraremos em contato.	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19757	INFORMAÇÃO	EMAIL	09/11/2020	Currículo	Usuário deseja cadastrar seu currículo na Ecoponte.	0,00	Informado que deverá cadastrar seu currículo no site www.ecoponte.com.br no link trabalhe aqui.	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19758	SOLICITAÇÃO	EMAIL	09/11/2020	Patrocínio	Usuario solicita patrocínio para evento.	0,00	Informado foi encaminhado para a área responsável e havendo interesse, entraremos em contato.	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19759	SOLICITAÇÃO	EMAIL	09/11/2020	Outros de Comp. Outros órgãos	Usuário solicita informações de multa recebida na rodovia.	0,00	Uuário informado que a Concessionária Ponte Rio-Niterói S/A - Ecoponte não exerce e não pode exercer poder de polícia no trecho concedido, cuja competência exclusiva é da Polícia Rodoviária Federal, a qual tem a autoridade de interceptar, advertir e/ou multar veículos irregulares, no que diz respeito ao patrulhamento ostensivo das rodovias federais, conforme a Constituição Federal.	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado

19760	INFORMAÇÃO	EMAIL	09/11/2020	Cursos	Usuária deseja obter mais informações sobre o curso gratuito de APH.	0,00	Informamos que a programação do curso está suspensa até que cessem as razões de saúde, devido ao Covid-19.	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19761	RECLAMAÇÃO	EMAIL	09/11/2020	Congestionamento/Interdição de	Gostaria de manifestar minha insatisfação quanto ao fluxo de caminhões em horário de grande fluxo de veículos pela Ponte Rio x Niterói. Sei que essa iniciativa se deu por ocasião das medidas relacionadas à pandemia, mas vemos que as coisas estão em franca flexibilização e o trânsito está no padrão normal, a circulação de caminhões em horário de grande fluxo está acarretando acidentes e engarrafamentos diários!	334,00	Informamos que a regulamentação do trânsito nas Rodovias Federais, compete aos Órgãos ou Instituições com circunscrição sobre a via, neste caso, representados pela Polícia Rodoviária Federal e Agência Nacional de Transportes Terrestres. Desta forma, compete a Concessionária Ecoponte, o pleno cumprimento das Normas e Resoluções vigentes. A Ecoponte agradece o contato.	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19762	SOLICITAÇÃO	EMAIL	09/11/2020	Patrocínio	Usuario solicita patrocínio para evento.	0,00	Informado foi encaminhado para a área responsável e havendo interesse, entraremos em contato.	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19763	RECLAMAÇÃO	EMAIL	09/11/2020	Outros para outros assuntos	Recebi cobrança na minha fatura do Sem Parar de um "livro Digital" que não sei do que se trata, nem solicitei. Gostaria de cancelar esse produto "Livro Digital" e receber o estorno do valor pago, pois não autorizei. Ver anexo. Obrigada	0,00	Informamos que a Ecoponte não administra nenhuma operadora de cobrança automática.	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19764	INFORMAÇÃO	EMAIL	09/11/2020	Outras formas de pagamento	Boa noite Gostaria de saber ser aceita Sem Parar.	0,00	Informamos que a Ecoponte não administra nenhuma operadora de cobrança automática. Segue para contato Sem Parar 4002 15 52 / www.semparar.com.br	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19765	RECLAMAÇÃO	EMAIL	09/11/2020	Sistema automatico de cobrança	Fui multado indevidamente e tenhi comprovante que foi debitado do meu Tag da Veloe	0,00	Inicialmente informamos que a Concessionária Ponte Rio-Niterói S/A – Ecoponte não exerce e não pode exercer poder de polícia no trecho concedido, cuja competência exclusiva é da Polícia Rodoviária Federal, a qual tem a autoridade de interceptar, advertir, administrar e/ ou multar veículos irregulares, no que diz respeito ao patrulhamento ostensivo das rodovias federais, conforme a Constituição Federal. Especificamente para o caso de autuações, sugerimos que o usuário compareça a PRF (2º Del) para então fazer o recurso da multa ou utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação", sendo que para mais informações, não somente em função deste assunto, mas também para eventuais quaisquer outras situações referentes a fiscalização da rodovia e orientação sobre recursos de multas, entre outros assuntos, solicitamos que entre em contato direto com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://www.prf.gov.br/portal/canais-de-atendimento/ouvidoria . Informamos ainda que a Ecoponte não administra nenhuma operadora de cobrança automática. Caso seja necessário, o endereço eletrônico para contato direto com a empresa que opera o sistema de pagamento automático, não somente em função deste assunto, mas também para eventuais quaisquer outras situações: - Veloe Contato: 3003 3510 / https://veloe.com.br	2	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19766	INFORMAÇÃO	EMAIL	09/11/2020	Tráfego de Caminhões	Usuário deseja saber o horário em que está liberado o tráfego de caminhões com 5 eixos na Ponte.	0,00	Informado que a restrição ao tráfego de veículos de carga está suspensa até que cessem as razões de saúde que ensejam a proibição de tráfego de veículos de carga na Ponte Presidente Costa e Silva e seus acessos. A prorrogação foi oriunda da publicação da Resolução da Agência Nacional de Transportes Terrestres – ANTT nº 5.885, de 28/04/2020, no Diário Oficial da União em 29/04/20.	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19767	INFORMAÇÃO	EMAIL	09/11/2020	Valor da tarifa/aumento	Usuário deseja saber data e valor do reajuste do pedágio da ponte Rio X Niterói.	0,00	Informado o valor da tarifa básica praticada atualmente de R\$ 4,60, foi devidamente autorizado pela Deliberação ANTT 454, de 3 de novembro de 2020, publicada no diário oficial em 05/11/2020 e entraram em vigor a partir da 0h do dia 07 de novembro de 2020.	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19768	SOLICITAÇÃO	EMAIL	09/11/2020	Patrocínio	Usuario solicita patrocínio para evento.	0,00	Informado foi encaminhado para a área responsável e havendo interesse, entraremos em contato.	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19769	INFORMAÇÃO	EMAIL	09/11/2020	Administradoras TAG	Vi que estão fazendo promoção do sem parar, consigo aderir sem ser passando aí?	0,00	Informado que a Ecoponte não administra nenhuma operadora de cobrança automática, segue contato do Sem Parar 4002 15 52 / www.semparar.com.br	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19770	INFORMAÇÃO	EMAIL	09/11/2020	Outros para outros assuntos	Usuário informa que quer fazer parte do nosso quadro de fornecedores.	0,00	Informado que para este tipo de informação, faça o cadastro de fornecedores no site do grupo Ecorodovias – www.ecorodovias.com.br	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19771	SOLICITAÇÃO	EMAIL	09/11/2020	Patrocínio	Usuario solicita patrocínio para evento.	0,00	Informado foi encaminhado para a área responsável e havendo interesse, entraremos em contato.	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19772	INFORMAÇÃO	EMAIL	09/11/2020	Currículo	Usuário deseja cadastrar seu currículo na Ecoponte.	0,00	Informado que deverá cadastrar seu currículo no site www.ecoponte.com.br no link trabalhe aqui.	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19773	RECLAMAÇÃO	800	09/11/2020	Outros de Praça de Pedágio	dia 09/11 usuário entrou em contato fazendo uma reclamação sobre o tráfego na rodovia. Informou que só haviam 2 papa-filas na praça do pedágio atuando e que não tem condições disso acontecer.	323,00	A Ecoponte agradece o seu contato. No entanto, para que possamos realizar uma análise mais apurada do ocorrido, é necessário que nos informe maiores detalhes do ocorrido, tais	6	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado

							como dia e horário da sua passagem pelo Pedágio, em qual cabine e o modelo e cor do veículo.			
19774	ELOGIO	800	10/11/2020	Socorro mecânico	Usuário elogia atendimento mecânico recebido na Rodovia	322,00	Agradecemos o elogio. Informado que será divulgado nos murais da empresa	1	-	Encerrado
19775	RECLAMAÇÃO	EMAIL	10/11/2020	DFE – Recibo de Pedágio	Desejo que seja realiza o estorno da cobrança indevida que foi realizada na sexta-feira 06/11. A primeira cobrança realmente está correta, porém a segunda não está pois não realizei essa nova passagem. Por favor proceder com o estorno para a minha conta corrente. Em caso de qualquer dúvida, Estou a disposição	0,00	Informamos que o extrato que o senhor nos enviou mostra as passagens pelo pedágio dos dias 09, 10, 11 e 13/11/2020. Entretanto, a sua reclamação se refere ao dia 06/11/2020, portanto, precisamos do extrato que apresente as cobranças do período reclamado, ou seja: do dia 01 até o dia 10/11/2020, por gentileza. Aguardamos o seu retorno.	10	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19776	SOLICITAÇÃO	EMAIL	10/11/2020	DFE – Recibo de Pedágio	Usuário solicita a segunda via do recibo de pedágio.	0,00	Informado que possamos dar continuidade ao protocolo necessário que nos informe os dados da passagem.	5	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19777	SOLICITAÇÃO	800	11/11/2020	Outras formas de pagamento	Usuário deseja quitar tarifa em aberto.	322,00	Informado que poderá comparecer a sede da Ecoponte até o dia 30/11/2020 para regularizar a sua situação.	4	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19778	INFORMAÇÃO	EMAIL	11/11/2020	Troco	Usuária informa ter recebido troco errado em sua passagem pela Praça de Pedágio.	0,00	Informado que para que possamos realizar uma análise mais apurada, é necessário que nos informe os dados de seu veículo e os dados de sua passagem.	5	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19779	RESSARCIMENTO	EMAIL	11/11/2020	Objeto na pista de rolamento	Informo que no dia 04 de novembro de 2020, aproximadamente às 18:40, 18:50, na ponte Rio-Niterói, administrada por vocês, no sentido também Rio -> Niterói, na altura da descida da Alameda São Boaventura, em frente à Igreja Santana, eu, Reinaldo Sodré Pereira (celular 21-9894-25437 e 22-99989-2001), dirigindo meu carro, Honda Fit Placa nº LPF 9A85, morando na Rua das Violetas nº 25, Bloco 5, apto 102, Maria Paula, São Gonçalo, tive os pneus dianteiro e traseiro do lado esquerdo de meu carro furados, dilacerados por objeto na via, pondo em risco a minha vida. Ressalto que voltei na ponte junto com um guarda municipal e pegando os objetos que perfuraram os pneus do meu veículo, mais ou menos pro volta das 19:40 às 20:00. Há guarda de trânsito testemunha dos objetos lançados na ponte, no local onde ocorreu a perfuração, todas as fotos estão anexadas. Seguem fotos dos objetos, do carro, do meu documento e do documento do carro. Solicito o ressarcimento no valor dos PNEUS, eis que estavam novos, tenho nota fiscal para comprovar.	0,00	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 19779, informamos que na data e horário mencionados por V.S. a existiam viaturas operacionais atuando nas pistas sentido Rio e sentido Niterói, conforme estabelecido pelo Contrato de Concessão 001/2015 firmado entre esta Concessionária e a ANTT (Agência Nacional de Transportes Terrestres). Informamos que no local e horário indicado não foi evidenciado por nossa inspeção qualquer anomalia na pista que pudesse ocasionar riscos à segurança ou ao patrimônio dos usuários, sendo que existe a possibilidade do dano ter sido causado por veículo terceiro. Cabe ressaltar que a Ecoponte não foi causadora do incidente. Diante do exposto, a Ecoponte concluiu que não pode aceitar o seu pedido de ressarcimento por não encontrar motivos que determinem sua responsabilidade, seja por ato ou omissão da sua prestação de serviço. Segue anexa a carta resposta devidamente assinada por esta Concessionária. Sendo o que tínhamos para o momento.	9	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19780	RESSARCIMENTO	800	11/11/2020	Troco	Usuário passou no dia 09/11/2020 às 21h 13min 07seg, cabine 06, Operador: C007000486, quitou a tarifa com R\$50,60 e recebeu de troco R\$26,00 (2 cédulas de 10,00 e 3 cédulas de 2,00). Faltando R\$20,00. Vestia camisa preta e bermuda jeans clara.	322,00	Em resposta a seu protocolo de número 011694, após análise do relato e de consultas às áreas envolvidas e aos relatórios internos sobre o evento, o pedido de ressarcimento de seu troco da tarifa na Praça de Pedágio foi aprovado pela concessionária. Para que possamos dar seguimento ao protocolo, solicitamos que nos encaminhe/confirme as seguintes informações: CPF; Nome completo; Dados Bancários (banco, agência, nº conta corrente) Esclarecemos que após o recebimento dos dados informados, será confeccionado um recibo de quitação em caráter pró-solvendo que será encaminhado. Desta forma, poderá devolver-nos assinado, posteriormente. Aguardamos seu retorno para darmos continuidade ao protocolo de ressarcimento.	4	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19781	RECLAMAÇÃO	800	11/11/2020	Colaborador – Papa-filas	Cliente reclama que passou hoje, em uma das cabines do lado direito, sentido Ingá e o papa-fila se recusou a vender o cupom para ele, segundo o usuário, ele estava com o dinheiro trocado e já com a mão para o lado de fora do veículo, e o colaborador pulou a vez dele e atendeu o veículo que estava atrás com dinheiro inteiro. Sugeri que o colaborador seja treinado, pois nessa função precisa ser ágil e adiantar o processo, não atrasar como ele fez. Descreveu o colaborador como baixo, obeso e de cabelo preto.	322,00	Em resposta a manifestação protocolada nesta Ouvidoria, informamos que a equipe da Ecoponte passou por treinamento de qualidade no atendimento, com o objetivo de prestar o melhor serviço aos usuários que utilizam nossa rodovia. O colaborador será acompanhado pela supervisão afim de avaliar o entendimento da importância do serviço prestado pela Ecoponte. O mesmo informou que o dinheiro estava dentro de um copo e voaria caso ele pegasse e por isso solicitou ao usuário que se dirigisse a cabine pois era mais seguro para o colaborador receber a tarifa sem problemas. Diante do exposto, cabe a Concessionária o pedido de desculpas pelo transtorno causado em sua passagem pela Praça de Pedágio. A Ecoponte agradece o contato a fim de melhorar cada vez mais o atendimento os nossos usuários.	2	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19782	RECLAMAÇÃO	800	11/11/2020	Polícia Rodoviária Federal	Usuária reclama que hoje, ao passar pela cabine 09 um "motoqueiro" jogou a moto na frente do seu veículo e furou a vez, ao reclamar com o colaborador da cabine, o mesmo informou que não podia fazer nada e que ela reclamasse com a ouvidoria.	322,00	Encaminhamos a sua reclamação à chefia da 2ª Delegacia de Polícia Rodoviária Federal, no intuito de contribuir para a melhoria da segurança dos usuários. Todavia, cabe esclarecer que a Concessionária não exerce e não pode exercer poder de polícia, cuja competência exclusiva é da Polícia Rodoviária Federal, no que diz respeito ao patrulhamento ostensivo das rodovias federais, conforme a Constituição. Com o intuito de colaborar com a fiscalização feita pela PRF, a Concessionária Ecoponte, além de acionar o órgão cada vez que identificamos irregularidades, disponibiliza 24h por dia recursos tecnológicos de monitoramento	1	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado

							através de um sistema com câmeras distribuídas ao longo da via. Por fim, lamentamos todo o ocorrido, e reiteramos nossa busca incessante pela prestação de serviços de qualidade.			
19783	INFORMAÇÃO	EMAIL	11/11/2020	Objeto na pista de rolamento	Usuária informa que deixou cair na ponte na data de 09/11/20 uma bolsa com uma jaqueta e um sapatênis	0,00	Informado que após verificações junto aos setores responsáveis entre os dias 09/11/2020 e 11/11/2020, não foi localizado nenhum objeto com as características descritas.	1	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19784	RESSARCIMENTO	EMAIL	11/11/2020	Objeto na pista de rolamento	Venho por meio deste informar que na data 09/11/2020 as 7:40 na pista sentido norte no topo do vão central tinha uma madeira na via a qual um ônibus q vinha na minha frente posso por cima da Madeira e a mesma foi cospida no parabrisa do automóvel ao qual eu conduzia vindo a me dar um enorme susto e um prejuízo material do parabrisa então através deste eu venho pedir o ressarcimento do prejuízo do parabrisa. Desde já agradeço a atenção. Em anexo estou enviando 3 orçamentos. Obs: já fiz o serviço no mais barato pois eu não podia ficar com o carro parado porque dependo do carro para trabalhar.	328,50	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 19784, informamos que na data e horário mencionados por V.S.a existiam viaturas operacionais atuando nas pistas sentido Rio e sentido Niterói, conforme estabelecido pelo Contrato de Concessão 001/2015 firmado entre esta Concessionária e a ANTT (Agência Nacional de Transportes Terrestres). Temos a informar que o referido objeto não pertencia a estrutura ou equipamentos da ponte, sendo que o mais provável é que o objeto tenha sido lançado por veículo terceiro, onde não foi possível de ser identificado. O objeto foi retirado da pista dentro do tempo hábil / contratual de inspeção operacional, desta forma, todos os procedimentos, acionamentos e atendimentos adotados ocorreram dentro do tempo previsto. Cabe ressaltar que a Ecoponte não foi causadora do incidente. Diante do exposto, a Ecoponte concluiu que não pode aceitar o seu pedido de ressarcimento por não encontrar motivos que determinem sua responsabilidade, seja por ato ou omissão da sua prestação de serviço. Segue anexa a carta resposta devidamente assinada por esta Concessionária. Sendo o que tínhamos para o momento.	10	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19785	SUGESTÃO	EMAIL	11/11/2020	Sinalização	Usuário sugere que seja modificada a sinalização na descida da ponte RIO x NITEROI, sentido Rio.	0,00	Informado que sua sugestão foi recebida e encaminhada aos setores responsáveis para análise e conhecimento.	4	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19786	RECLAMAÇÃO	800	11/11/2020	Colaborador—Cabine	Venho por meio desta informa que fui ofendido maltratado, na cabine 8 pelo colaborador Maicon por causa de 2 moedas que estava grudando sujas, o mesmo me ofendeu, me travando na cabine me impedindo de passar, para poder sair, tive que ligar para o colaborador Geanri para pode me ajudar, espero que a empresa tome as devidas providencias para que outras famílias não passem por uma vergonha dessa.	322,50	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o protocolo 19786, informamos que a equipe da Ecoponte passou por treinamento de qualidade no atendimento, com o objetivo de prestar o melhor serviço aos usuários que utilizam nossa rodovia. A atitude do colaborador não condiz com os valores da Ecoponte, sendo que o mesmo foi advertido verbalmente sobre a maneira que se dirigiu ao senhor. O colaborador será acompanhado pela supervisão afim de avaliar o entendimento da importância do serviço prestado pela Ecoponte. Diante do exposto, cabe a Concessionária o pedido de desculpas pelo transtorno causado em sua passagem pela Praça de Pedágio. A Ecoponte agradece o contato a fim de melhorar cada vez mais o atendimento os nossos usuários.	4	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19787	SOLICITAÇÃO	800	12/11/2020	Outros de Praça de Pedágio	Usuário solicita que seja verificado passagens que não foram debitadas em seu tag.	322,00	Informado que será verificado pela área responsável	7	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19788	INFORMAÇÃO	800	12/11/2020	Evasão do pedágio	Usuária informa que passou na pista automática, ocorreu o bloqueio da passagem porém não parou para quitar a tarifa.	322,00	Informado que em caso de bloqueio a passagem é quitada e abonado ato, como a mesma deu deslocamento do local, deve acompanhar o seu extrato, pois a passagem pode ser cobrada posteriormente.	1	-	Encerrado
19789	SUGESTÃO	SITE	13/11/2020	Outros para outros assuntos	Usuário sugere uma homengam na rodovia aos trabalhadores que morreram durante a construção da Ponte.	0,00	Informado que sua sugestão foi recebida e encaminhada aos setores responsáveis para análise e conhecimento.	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19790	RESSARCIMENTO	EMAIL	13/11/2020	Objeto na pista de rolamento	Prezados, venho por meio desta solicitar reembolso de minhas despesas pelo acidente que ocorreu no dia 27/10/2020. O motivo do acidente: foi de um caminhão que deixou cair galões d'água na via da Ponte sentido Niterói perto do vão central e, que acabaram batendo no meu carro! O meu prejuízo foi de um protetor de carter e saia do parachoques! Contudo, seguem em anexos para análise e me orientar como prosseguir com o meu reembolso. Atenciosamente, Anderson Maia	328,50	Para que possamos concluir o registro de seu pedido de ressarcimento, solicitamos que nos encaminhe as seguintes documentações/informações: Foto da dianteira com a diagonal esquerda do veículo; Foto da traseira com a diagonal direita do veículo; Foto da traseira do veículo; Foto da dianteira do veículo; Endereço completo; Descrição do horário aproximado; Cópia do CNH; Cópia do CLRV; Informamos ainda que o reparo não é obrigatório para a entrada de solicitação de ressarcimento, contudo, caso deseje, poderá providenciar 03 orçamentos carimbados e assinados a qualquer tempo ou andamento do protocolo. Destacamos que o envio dos orçamentos ou nota fiscal não é garantia de aprovação do pedido de ressarcimento visto que a decisão de deferimento ou não, se dará com base na conclusão de análise do protocolo. Reafirmamos que os orçamentos, poderão ser encaminhados, a qualquer tempo, mas caso decida por realizar o reparo no veículo durante o período de análise, destacamos a importância de providenciar e guardar os 03 orçamentos e a nota fiscal.	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado

19791	SOLICITAÇÃO	800	13/11/2020	Cobrança indevida/falta de cob	Usuário deseja quitar tarifa em aberto.	322,00	Informado que não há nenhuma pendência com a concessionária, a passagem será debitada em sua fatura.	4	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19792	RECLAMAÇÃO	800	13/11/2020	cabine/via inoperante	Usuário entrou em contato com o 0800 reclamando da cabine de moto estar inoperante no dia de hoje, 13/11. Indagou que são duas cabines voltadas para motos. Já sendo recorrente esse problema e no dia de hoje a terceira vez que o mesmo acessa o pedágio e a cabine continua fechada.	323,00	Informamos que neste dia houve um problema sistêmico onde foi necessário a pausa da cabine para resolução do problema, não sendo possível a abertura da mesma dentro de um determinado período para a referida manutenção. Diante do exposto, cabe a concessionária	6	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19793	RECLAMAÇÃO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	13/11/2020	Colaborador - Aux. de Pista	-Ao chegar na cabine -,o operador registrou o pg como espécie,porém eu iria pagar via débito. Sendo assim, o operador pediu para que eu aguardasse mais a frente ,logo após ele me leva o comprovante,pediu ainda para eu seguir ,porém não querendo deixar de pagar fui até a cabine ,neste momento os funcionários Matheus e Adriano gritaram de longe para que eu não continuasse a andar,logo em seguida os dois se aproximaram, o Matheus agiu com educação, o Adriano já não educado fala que eu não posso ir a cabine pois lá tem dinheiro. Achei isso uma ofensa desde que pensando rapidamente chega-se a conclusão que o mesmo me chamou de ladrão. Solicito desde já que o funcionário receba treinamento e que tenha uma postura mais adequada.	323,00	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria no dia 13/11/2020 sob o protocolo 19793, informamos que a equipe da Ecoponte passou por treinamento de qualidade no atendimento, com o objetivo de prestar o melhor serviço aos usuários que utilizam nossa rodovia. A atitude do colaborador não condiz com os valores da Ecoponte, sendo que o mesmo foi advertido sobre a maneira que se dirigiu ao senhor. O colaborador será acompanhado pela supervisão afim de avaliar o entendimento da importância do serviço prestado pela Ecoponte. Diante do exposto, cabe a Concessionária o pedido de desculpas pelo transtorno causado em sua passagem pela Praça de Pedágio. A Ecoponte agradece o contato a fim de melhorar cada vez mais o atendimento os nossos usuários.	2	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19794	SOLICITAÇÃO	800	13/11/2020	Cobrança indevida/falta de cob	Usuário deseja quitar tarifa que não consta em sua fatura.	323,00	Informado que a passagem ainda ainda está em processamento e caso a cobrança não apareça em sua fatura, por gentileza, entre em contato novamente conosco.	4	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19795	SOLICITAÇÃO	800	14/11/2020	Outras formas de pagamento	Usuário deseja quitar tarifa em aberto.	323,00	Informado que o prazo para pagamento da tarifa mencionada, é até o dia 15/12/2020 na sede administrativa da concessionária.	3	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19796	RESSARCIMENTO	800	15/11/2020	Troco	Usuário informa que passou no dia 15/11/20, às 08h34, pista 10, arrecadador c00700005 efetuou o pagamento do pedágio com uma nota de R\$20,00, e recebeu R\$5,40 de troco. Solicita receber o troco correto. Obs. O Usuário não possui e-mail, deseja receber a resposta por telefone.	322,00	Após análise do nosso sistema interno de monitoramento, foi identificado que o colaborador efetuou o pagamento corretamente, um a cédula de 10,uma cédula de cinco, uma moeda de R\$0,25 uma moeda de R\$0,10 e uma moeda de R\$ 0,05. Sendo assim, não procede a reclamação do cliente. Solicitação negada.	1	-	Encerrado
19797	SUGESTÃO	800	16/11/2020	Sistema automatico de cobrança	Usuário sugere que seja aberta mais uma pista automática no horário de rush.	322,00	—Agradecemos a sugestão e informamos que iremos avaliar a possibilidade da abertura de mais uma pista automática no horário de maior fluxo.	1	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19798	INFORMAÇÃO	EMAIL	17/11/2020	Colisão com cancela	Usuário informa que colidiu com a cancela e deseja saber como proceder.	322,50	Informado que para que possamos realizar uma análise mais apurada, é necessário que nos informe mais detalhes da passagem e do veículo.	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19799	RECLAMAÇÃO	SITE	17/11/2020	Congestionamento/Interdição de	São 17:10 do dia 16/11 e a Ponte já está marcado travessia de 98 minutos até Niterói o que não faz sentido por não estarmos em horário de rush. Entendo que em função do temporal que está chegando na cidade do Rio a tendência é criar um pouco de trânsito, mas é completamente insano que a ecoponte permita este tipo de engarrafamento. Criar engarrafamentos monstruosos por conta do pedágio não vai resolver! A ecoponte deveria liberar as catracas ou criar uma reversiva. Mas não, deixa as pessoas em uma situação complicada e que nem se pode fechar as janelas por conta da pandemia. Realmente falta gestão, porque dinheiro tem, pois afinal de contas andar na ponte rio-niterói não é de graça!	0,00	Inicialmente informamos que a sua reclamação foi registrada sob o protocolo 19799. Em resposta aos seus questionamentos, constatamos que no dia 16/11/2020, por volta das 17h, o tempo médio de travessia da Ponte, sentido Niterói, chegou aos 98 minutos em razão de um acidente que envolveu 9 veículos e fechou duas faixas de rolamento na altura do Pórtico 22 sentido Niterói, conforme amplamente divulgado por meios de comunicação. Não houve nenhuma relação com a Praça do Pedágio. — A Concessionária disponibilizou todos os recursos para atendimento e desfazimento do evento dentro dos tempos contratuais, fiscalizado pela Agência Nacional de Transportes Terrestres — ANTT. No entanto, em caso de acidentes de trânsito, o local deve ser preservado até que a autoridade policial competente autorize a remoção dos veículos, em consonância com o Código de Trânsito Brasileiro, motivo pelo qual gerou a retenção relatada pelo senhor. — A Concessionária Ecoponte atua rapidamente em quaisquer tipos de ocorrências em sua faixa de domínio, respeitando as cláusulas contratuais e a legislação vigente. — Cabe destacar ainda, que o horário das 17h é considerado período de rush, onde há um aumento do fluxo sentido Niterói. Embora ainda haja algumas ações de isolamento pelo Poder Público diante da pandemia pelo Coronavírus, o trânsito na Ponte apresenta grande concentração de veículos em determinados horários, como observado na parte da manhã dos dias úteis sentido Rio de Janeiro ou, no sentido Niterói, nas sextas-feiras e vésperas de feriado. — Em relação à utilização da faixa reversível, o Contrato de Concessão da Ponte Rio — Niterói não prevê abertura de cancelas. A faixa reversível só é aplicável em situações onde há interdição total da pista ou algum evento de grande complexidade que exija a interrupção de várias faixas de rolamento por horas e no acidente em questão, não era viável, pois o evento não apresentava remoção complexa. Além dos fatores citados, deve-se analisar também o fluxo no sentido oposto	1	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado

							ao evento, pois uma faixa reversível suprime a capacidade de fluidez do outro sentido do tráfego, podendo gerar engarrafamento no sentido oposto ao evento. Lamentamos o transtorno causado e ratificamos o nosso compromisso para manter a segurança viária e a fluidez na rodovia para melhorar cada vez mais o atendimento os nossos usuários.			
19800	RECLAMAÇÃO	800	18/11/2020	Colaborador—Cabine	Usuário informa que já passou 2x com esse colaborador e sempre sente a falta de 0,10 centavo e sua esposa também passou com o mesmo e teve o mesmo ocorrido, informa o ocorrido para que seja verificado a postura ética e profissional do colaborador para que não manche a ética da empresa que acredita não compactuar com esse tipo de atitude e solicita que seja verificado. Data da última passagem 18/11/2020 07h33m51s, Pista 08 colaborador c007000311.	322,50	Em resposta a seu protocolo de número 19800 aberto em 18/11/2020, após análise do relato e de consultas às áreas envolvidas e aos relatórios internos sobre o evento, foi constatado que o colaborador forneceu o troco incorreto e o pedido de ressarcimento de seu troco da tarifa na Praça de Pedágio foi aprovado pela concessionária. Para que possamos dar seguimento ao protocolo, solicitamos que nos encaminhe/confirme as seguintes informações:—CPF;—Nome completo,—Dados Bancários (banco, agência, nº conta corrente)—Esclarecemos que após o recebimento dos dados informados, será confeccionado um recibo de quitação em caráter pró-solvendo que será encaminhado. Desta forma, poderá devolver nos assinado, posteriormente. Aguardamos seu retorno para darmos continuidade ao protocolo de ressarcimento. Em relação ao colaborador, foi reorientado a ter atenção na hora de fornecer o troco aos clientes. Acompanharemos de perto para que fatos como estes não se repitam. Diante do exposto, cabe a concessionária o pedido de desculpas pelo atendimento e transtorno causados na passagem pela praça de pedágio.	3	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19801	SOLICITAÇÃO	SITE	18/11/2020	DFE—Recibo de Pedágio	Usuário solicita a segunda via do recibo de pedágio.	0,00	Informado que o recibo é fornecido somente no ato da passagem. Desta forma, não podemos emitir uma segunda via.	5	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19802	RECLAMAÇÃO	800	18/11/2020	Colaborador—Cabine	Usuária informa que ao passar no dia 18/11/2020 cabine 08, colaborador c00700415 às 15h18m, foi desrespeitada pelo colaborador, que segurou a sua mãe e a cantou, informa que começou a xingar o colaborador e não se recorda sobre o que ele disse, informa que nunca foi tão constrangida e deseja que seja analisado.	322,50	Inicialmente informamos que a equipe da Ecoponte passou por treinamento de qualidade no atendimento, com o objetivo de prestar o melhor serviço aos usuários que utilizam nossa rodovia. Acreditamos que possa ter ocorrido uma impressão equivocada do atendimento prestado. Pois, após verificar no nosso sistema interno de monitoramento, não foi constatado que o colaborador tenha tido a intenção de assediá-la, o mesmo informou que caso soltasse a nota, ela iria cair no chão, o uso da máscara pode ter dificultado o atendimento, causado o mal entendido nesse momento. Cabe ressaltar que todos os atendimentos são realizados com o mais alto padrão de qualidade e que são monitorados pelo Centro de Controle de Pedágio e a princípio não identificamos falha por parte do nosso colaborador. Contudo o colaborador foi reorientado, a fim de melhorar cada vez mais o atendimento os nossos usuários, visto que condutas inapropriadas ou inadequadas não são toleradas por parte da Concessionária. Diante do exposto, cabe a concessionária o pedido de desculpas pelo transtorno causado na passagem pela praça de pedágio.	3	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19803	RECLAMAÇÃO	SITE	18/11/2020	Congestionamento/Interdição de	Boa tarde! Gostaria de saber porque foi autorizado passagem de tantos veículos pesados, caminhão, na ponte Rio Niterói? Liberaram na época que nao havia trânsito e depois não retornou a condição anterior. O que nos causa muitos transtornos, moro em Niterói e trabalho no Rio está péssimo o tráfego na ponte. Obrigada Aguardo retorno e soluções!	0,00	A concessionária Ecoponte informa que a restrição ao tráfego de veículos de carga está suspensa até que cessem as razões de saúde que ensejam a proibição de tráfego de veículos de carga na Ponte Presidente Costa e Silva e seus acessos. A prorrogação foi oriunda da publicação da Resolução da Agência Nacional de Transportes Terrestres – ANTT nº 5.885, de 28/04/2020, no Diário Oficial da União em 29/04/20. No entanto, ficam mantidas as diretrizes para tráfego sobre a Ponte Rio Niterói, como altura, largura, peso e comprimento. Além disso, permanece proibido também o transporte de cargas perigosas. Cabe esclarecer que a regulamentação do trânsito nas Rodovias Federais, compete aos Órgãos ou Instituições com circunscrição sobre a via, neste caso, representados pela Polícia Rodoviária Federal e Agência Nacional de Transportes Terrestres. Desta forma, compete a Concessionária Ecoponte, o pleno cumprimento das Normas e Resoluções vigentes. A Ecoponte reitera seu compromisso de contribuir com melhorias na segurança e saúde de todos os seus usuários, e não poupará esforços em ajudar a conter a disseminação do novo coronavírus. Agradecemos o contato.	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19804	SOLICITAÇÃO	800	20/11/2020	Cobrança indevida/falta de cob	Usuário deseja quitar tarifa que não consta em sua fatura.	322,00	Informado que para que possamos realizar uma análise mais apurada, é necessário que nos informe os dados de sua passagem.	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19805	SOLICITAÇÃO	800	20/11/2020	Cobrança indevida/falta de cob	Usuário deseja quitar tarifa que não consta em sua fatura.	0,00	Informado que não há tarifas em aberto em relação a passagem mencionada. A passagem será debitada em sua fatura.	4	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado

19806	RESSARCIMENTO	800	21/11/2020	Troco	Usuário informa que passou no dia 19/11/20 por volta das 17h30min na primeira cabine manual, colaborador calvo, de óculos fino. Alega que quitou por engano com uma cédula de 100,00, uma cédula de 2,00 e 0,60 centavos, o colaborador devolveu 2,00 e como ele estava com pressa, foi embora e não pegou o recibo. Ao chegar em casa que se deu conta do ocorrido. Solicita a devolução.	322,00	Informamos que após análise junto aos arquivos internos da concessionária sobre o atendimento prestado, foi constatado que o senhor realizou o pagamento da tarifa com uma cédula de R\$100,00, uma cédula de R\$2,00, uma moeda de R\$ 0,50 e uma moeda de R\$ 0,10, perfazendo o total de R\$102,60 (Cento e dois reais e sessenta centavos). Sendo que, o colaborador devolveu ao senhor a Cédula de R\$2,00 e confeccionou o troco relativo aos R\$100,60, ao abrir a cancela durante a impressão do recibo, o senhor seguiu sem pegar o troco mencionado. Desta forma, o ressarcimento deverá ser no valor de R\$96,00. Estamos aguardando o retorno do documento assinado, para que possamos dar seguimento ao protocolo de ressarcimento. Colocamos nos a disposição para maiores esclarecimentos através do número 0800-777-66-83-Opção 6.	10	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19807	INFORMAÇÃO	SITE	23/11/2020	Cobrança indevida/falta de cob	Usuário informa que passou pela pista automática, contudo ainda não foi realizada a cobrança da tarifa.	0,00	Informado que não há tarifas em aberto em relação a passagem mencionada. A passagem será debitada em sua fatura.	6	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19808	INFORMAÇÃO	EMAIL	23/11/2020	Currículo	Usuário deseja cadastrar seu currículo na Ecoponte.	0,00	Informado que deverá cadastrar seu currículo no site www.ecoponte.com.br no link trabalhe aqui.	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19809	RECLAMAÇÃO	SITE	23/11/2020	Iluminação	Solicito encarecidamente que a concessionária viabilize a troca de lâmpadas ou manutenção na iluminação pública do trecho sob concessão que vai da saída da Ilha da Conceição até a Praça Renascença, está uma verdadeira escuridão, colocando todos em perigo de acidente!!!!	0,00	Informamos que sua reclamação foi recebida e encaminhada ao setor responsável para análise. No entanto, o setor responsável verificou que o trecho mencionado pelo senhor não está sob administração da Ecoponte. Desta forma, sugerimos encaminhar sua reclamação para a Prefeitura de Niterói, órgão responsável pelo local informado em seu relato.	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19810	INFORMAÇÃO	SITE	24/11/2020	Objeto na pista de rolamento	Usuário informa que um caminhão que trafegava a sua frente deixou objetos cair e danificou o seu veículo.	0,00	Informado ao usuário o procedimento para solicitação de ressarcimento.	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19811	RESSARCIMENTO	800	24/11/2020	Troco	Usuária informou que no dia 22/11/2020 às 01:14:33, pista 010, arrecadador c007000453 efetuou o pagamento do pedágio com uma nota de R\$ 20,00 e recebeu apenas R\$ 14,00 em nota de 2,00 de troco. Solicita receber o troco correto.	322,50	Em resposta a seu protocolo de número 19811, após análise do relato e de consultas às áreas envolvidas e aos relatórios internos sobre o evento, o pedido de ressarcimento de seu troco da tarifa na Praça de Pedágio foi aprovado pela concessionária. Para que possamos dar seguimento ao protocolo, solicitamos que nos encaminhe/confirme as seguintes informações: CPF; Nome completo; Dados Bancários (banco, agência, nº conta corrente) Esclarecemos que após o recebimento dos dados informados, será confeccionado um recibo de quitação em caráter pró-solvendo que será encaminhado. Desta forma, poderá devolver-nos assinado, posteriormente. Informamos ainda que segue em anexo o recibo, conforme solicitado. Desta forma lamentamos pelos transtornos causados em sua passagem pela Praça de Pedágio. Aguardamos seu retorno para darmos continuidade ao protocolo de ressarcimento.	10	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19812	INFORMAÇÃO	SITE	24/11/2020	Outros de Praça de Pedágio	Gostaria de saber quais os procedimentos de segurança sanitária estão sendo adotadas nas praças de pedágio.	0,00	Informamos que as medidas de controle epidemiológico para os colaboradores estão sendo conduzidas com o objetivo de neutralizar o contágio interno e externo. Essas medidas são diariamente revistas e atualizadas para aumentar a margem de segurança e minimizar a transmissão do coronavírus.	4	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19813	INFORMAÇÃO	SITE	24/11/2020	Tráfego de Caminhões	Usuário deseja saber quanto irá retornar a restrição de horário para o tráfego de caminhões sobre a Ponte.	0,00	Informado que a regulamentação do trânsito nas Rodovias Federais, compete aos Órgãos ou Instituições com circunscrição sobre a via, representados pela Polícia Rodoviária Federal e Agência Nacional de Transportes Terrestre. Compete a Concessionária Ecoponte, o pleno cumprimento das Normas e Resoluções vigentes.	2	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19814	INFORMAÇÃO	SITE	24/11/2020	Tráfego de Caminhões	Usuário deseja saber quanto irá retornar a restrição de horário para o tráfego de caminhões sobre a Ponte.	0,00	Informado que a regulamentação do trânsito nas Rodovias Federais, compete aos Órgãos ou Instituições com circunscrição sobre a via, representados pela Polícia Rodoviária Federal e Agência Nacional de Transportes Terrestre. Compete a Concessionária Ecoponte, o pleno cumprimento das Normas e Resoluções vigentes.	2	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19815	SOLICITAÇÃO	EMAIL	24/11/2020	Patrocínio	Usuario solicita patrocínio para evento.	0,00	Informado foi encaminhado para a área responsável e havendo interesse, entraremos em contato.	2	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19816	INFORMAÇÃO	800	25/11/2020	Sistema automatico de cobrança	Usuário informa que seu veículo é constantemente bloqueado na pista automática da Ecoponte mas passa sem problemas em outros pedágios.	322,00	Informado que identificamos no mês de novembro, onze passagens para a placa mencionada apenas duas foram bloqueadas e liberadas logo em seguida, sendo que nos dias dos referidos bloqueios chovia muito o que pode ter causado instabilidades na pista automática. As demais passagens foram lidas automaticamente.	3	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19817	SOLICITAÇÃO	EMAIL	25/11/2020	Patrocínio	Usuario solicita patrocínio para evento.	0,00	Informado foi encaminhado para a área responsável e havendo interesse, entraremos em contato.	1	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado

19818	INFORMAÇÃO	EMAIL	25/11/2020	Tráfego de Caminhões	Usuário deseja saber o horário permitido para tráfego de caminhões na rodovia.	0,00	Usuário informado que as restrições para tráfego de caminhões na Ponte Rio-Niterói têm novas regras. A partir de 1º de dezembro, no sentido Rio de Janeiro, caminhões com dois eixos não podem trafegar das 4h às 10h nos dias úteis. Já os veículos de cargas com três ou mais eixos podem passar na Ponte todos os dias, exceto das 4h ao meio-dia. Em direção a Niterói, veículos com dois eixos não têm restrições de horários. E os com três ou mais eixos podem passar todos os dias, com exceção do meio-dia às 22h. A resolução 5.914/2020 com as novas regras foi publicada no Diário Oficial da União pela Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT). As novas medidas não alteram as restrições de tráfego na Ponte Rio-Niterói para cargas perigosas (excesso de peso) e produtos perigosos (inflamáveis, explosivos, abrasivos e corrosivos), que seguem mantidas.	3	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19819	INFORMAÇÃO	EMAIL	25/11/2020	Currículo	Usuário deseja cadastrar seu currículo na EcoPonte.	0,00	Informado que deverá cadastrar seu currículo no site www.ecoponte.com.br no link trabalhe aqui.	1	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19820	SOLICITAÇÃO	EMAIL	25/11/2020	Patrocínio	Usuario solicita patrocínio para evento.	0,00	Informado foi encaminhado para a área responsável e havendo interesse, entraremos em contato.	1	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19821	RECLAMAÇÃO	SITE	25/11/2020	Fiscalização/Controle de veloc	Olá, Gostaria de reclamar sobre medida de liberar os caminhões durante o horário comercial. Como usuária da ponte há anos, nunca havia pego tanto transito ruim consecutivamente como agora. O tempo de travessia tem estado absurdo!	0,00	Informamos que a regulamentação do trânsito nas Rodovias Federais, compete aos Órgãos ou Instituições com circunscrição sobre a via, neste caso, representados pela Polícia Rodoviária Federal e Agência Nacional de Transportes Terrestres. Desta forma, compete a Concessionária EcoPonte, o pleno cumprimento das Normas e Resoluções vigentes.	1	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19822	SOLICITAÇÃO	EMAIL	25/11/2020	DFE – Recibo de Pedágio	Usuário solicita segunda via do DFE.	0,00	Informado que segue DFE em anexo, conforme solicitado.	5	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19823	INFORMAÇÃO	EMAIL	25/11/2020	Fornecedores	Usuário informa que quer fazer parte do nosso quadro de fornecedores.	0,00	Informado que para este tipo de informação, faça o cadastro de fornecedores no site do grupo Ecorodovias – www.ecorodovias.com.br	1	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19824	RESSARCIMENTO	SITE	25/11/2020	Cobrança indevida/falta de cob	Boa tarde venho demonstrar minha insatisfação, pois fui cobrado 2 vezes no dia 23/ 11 às 19:15 aproximadamente nas últimas cabines onde fui abordado por um colaborador e efetuei o pagamento em dinheiro 5 reais com troco de 40 centavos e também fui cobrado pelo tagg que não estava no veículo bdo banco C6 bank Fato muito chato , agradeço aguardo providência.	0,00	Informamos que procedimento adotado pela Concessionária é abertura manual da cancela da pista automática em caso de divergências no sistema e a orientação por parte de um dos nossos funcionários para a quitação da tarifa do pedágio no ato da passagem. Informamos ainda que após consultas em nossos arquivos internos e com os dados fornecidos não foi possível localizar sua passagem pela Praça de Pedágio. Verificamos ainda que a placa mencionada não possui vínculo e/ou cadastro com nenhuma administradora de meio de pagamento automático aceitos na concessionária. Desta forma, sugerimos que entre em contato com a administradora mencionada em seu relato e regularize seu cadastro. Sendo o que nos cumpria esclarecer.	9	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19825	INFORMAÇÃO	SITE	25/11/2020	Sistema semiautomático de cob	Bom dia. Gostaria de saber se o pagamento por cartão no guichê de motos, aceita via aproximação.	0,00	Informado que disponibilizamos máquinas para pagamento por aproximação nas 14 cabines manuais da Ponte Rio-Niterói (incluindo as para motos) com a tecnologia NFC (near field communication).	1	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19826	SOLICITAÇÃO	EMAIL	25/11/2020	Patrocínio	Usuario solicita patrocínio para evento.	0,00	Informado foi encaminhado para a área responsável e havendo interesse, entraremos em contato.	1	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19827	SOLICITAÇÃO	EMAIL	25/11/2020	Patrocínio	Usuario solicita patrocínio para evento.	0,00	Informado foi encaminhado para a área responsável e havendo interesse, entraremos em contato.	1	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19828	INFORMAÇÃO	800	26/11/2020	Termo – Confissão de Dívida	Usuário entrou em contato para solicitar um boleto, pois realizou o preenchimento do termo e não retornou para quitar a tarifa em 48 horas.	322,00	Foi informado ao usuário que após as 48 horas, não recebemos a passagem e que caso a concessionária queira cobrar, será cobrada de forma administrativa ou judicial.	0	-	Encerrado
19829	INFORMAÇÃO	ANTT	26/11/2020	Tráfego de Caminhões	Usuário deseja saber quanto irá retornar a restrição de horário para o tráfego de caminhões sobre a Ponte.	0,00	Informado que a regulamentação do trânsito nas Rodovias Federais, compete aos Órgãos ou Instituições com circunscrição sobre a via, representados pela Polícia Rodoviária Federal e Agência Nacional de Transportes Terrestre. Compete a Concessionária EcoPonte, o pleno cumprimento das Normas e Resoluções vigentes.	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19830	INFORMAÇÃO	ANTT	26/11/2020	Tráfego de Caminhões	Usuário deseja saber quanto irá retornar a restrição de horário para o tráfego de caminhões sobre a Ponte.	0,00	Informado que a regulamentação do trânsito nas Rodovias Federais, compete aos Órgãos ou Instituições com circunscrição sobre a via, representados pela Polícia Rodoviária Federal e Agência Nacional de Transportes Terrestre. Compete a Concessionária EcoPonte, o pleno cumprimento das Normas e Resoluções vigentes.	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19831	RECLAMAÇÃO	800	26/11/2020	Socorro mecânico	Usuário entrou em contato para fazer 2 reclamações. A primeira é do procedimento que a concessionária adota em relação ao fornecimento de imagens, o mesmo não concorda, informou que por ser parte envolvida no acidente, deveria ter acesso as imagens. A segunda reclamação é referente ao local de liberação, informou	333,50	Inicialmente esclarecemos que o sistema de monitoramento é utilizado pela Concessionária para identificar situações de anormalidade no trânsito e o acionamento célere do atendimento, como o socorro médico ou mecânico. As imagens captadas por esses equipamentos são de propriedade da Concessionária e armazenadas conforme Resolução 2.064/2007 da ANTT. As	7	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado

					que foi liberado em um local perigoso, tarde da noite, onde podia ser assaltado ou sequestrado, que em nenhum momento o reboquista informou pra ele solicitar outro reboque e não ficar muito tempo lá no local aguardando, pelo contrário, informou que era um local seguro.		câmeras são posicionadas de forma a captar imagem panorâmica de diversos trechos. Quando movimentadas em situações específicas, podem registrar a imagem de pessoas e permitir a sua identificação, assim como as características de veículos, como placas. Portanto, com o objetivo de preservar a imagem dos usuários e dos seus funcionários, a Concessionária se reserva ao direito de manter a confidencialidade dos registros, procedendo com a divulgação somente quando determinada por autoridade competente, na forma da lei. Em relação ao local de liberação, o veículo foi deixado na Av. Brasil, na calçada da antiga Concessionária Renault. O espaço nesse local permite a manobra dos reboques e liberação dos veículos com mais facilidade, sendo usado, inclusive, por seguradoras. Além disso, é fora da faixa de rolamento, diminuindo as chances de acidentes. Após a liberação, cabe ao usuário adotar as providências necessárias para deslocamento do seu veículo até o local de interesse. Reiteramos que os nossos protocolos internos não preveem que os veículos sejam levados para locais diferentes dos pré-determinados. Desta forma, todos os procedimentos e legislação vigente foram cumpridos por parte da equipe operacional da concessionária.			
19832	INFORMAÇÃO	ANTT	26/11/2020	Tráfego de Caminhões	Usuário deseja saber quanto irá retornar a restrição de horário para o tráfego de caminhões sobre a Ponte.	0,00	Informado que a regulamentação do trânsito nas Rodovias Federais, compete aos Órgãos ou Instituições com circunscrição sobre a via, representados pela Polícia Rodoviária Federal e Agência Nacional de Transportes Terrestre. Compete a Concessionária Ecoponte, o pleno cumprimento das Normas e Resoluções vigentes.	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19833	INFORMAÇÃO	ANTT	26/11/2020	Tráfego de Caminhões	Usuário deseja saber quanto irá retornar a restrição de horário para o tráfego de caminhões sobre a Ponte.	0,00	Informado que a regulamentação do trânsito nas Rodovias Federais, compete aos Órgãos ou Instituições com circunscrição sobre a via, representados pela Polícia Rodoviária Federal e Agência Nacional de Transportes Terrestre. Compete a Concessionária Ecoponte, o pleno cumprimento das Normas e Resoluções vigentes.	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19834	SOLICITAÇÃO	EMAIL	26/11/2020	Imagens	Usuário solicita imagens de evento na rodovia.	0,00	Devido ao caráter estritamente operacional destes arquivos, informamos que não há possibilidade desta concessionária fornecê-los, exceto quando solicitados mediante determinação de autoridade competente.	1	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19835	SOLICITAÇÃO	EMAIL	27/11/2020	Patrocínio	Usuario solicita patrocínio para evento.	0,00	Informado que, a destinação dos recursos já foi definida para o próximo exercício fiscal.	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19836	RECLAMAÇÃO	800	27/11/2020	Congestionamento/Interdição de	Usuário reclama do constante congestionamento que vem enfrentando ao passar pela Ponte no sentido Niterói. Informa que no dia 26/11 por volta das 11h da manhã estava levando 45 minutos para atravessar e hoje 27/11 no mesmo horário já estava com 30 minutos para atravessar. Gostaria de saber qual a providência a Concessionária vai adotar para minimizar o congestionamento, uma vez que a Concessionária informa que o problema é o excesso de veículos.	322,50	Informamos que a Ecoponte, desde do início da Pandemia, não vem medindo esforços para atender todas as normas de contratuais e as recomendações da OMS (Organização Mundial de Saúde). Porém, devido a Pandemia, situações de congestionamentos estão ocorrendo por externalidades que fogem ao controle da concessionária. Cabe ressaltar que operamos com a atuação diária dos papa-filas dentro dos horários de pico, sendo dimensionados conforme a demanda operacional, uma vez que, quando é identificada alta concentração de veículos, em qualquer cabine, seja de moto e/ou carro, os papa-filas são remanejados, a fim de reduzir o tempo de espera. A Ecoponte reitera seu compromisso de contribuir com melhorias na segurança e saúde de todos os seus usuários, e não poupará esforços em ajudar a conter a disseminação do novo coronavírus.	5	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19837	SOLICITAÇÃO	EMAIL	27/11/2020	Patrocínio	Usuario solicita patrocínio para evento.	0,00	Informado que, a destinação dos recursos já foi definida para o próximo exercício fiscal.	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19838	RECLAMAÇÃO	800	27/11/2020	Sistema automatico de cobrança	Usuário informa que possui o Tag Veloe, porém sempre que passa pela pista automática é bloqueado. Informa que pela suas contas foi bloqueado 9 vezes e em uma dessas vezes, foi informado por um auxiliar de pista que em sua placa está cadastrado um Tag Sem Parar. Solicita saber o motivo por tantos bloqueios.	322,50	Após verificações em nossos sistemas, identificamos no mês de novembro, duas passagens para a placa mencionada e ambas foram lidas automaticamente. Cabe ressaltar que a segurança do sistema depende do cumprimento dos termos e condições contidos no Termo de Adesão ao Sistema do TAG, bem como a obediência da sinalização contida nas pistas das praças de pedágio. A liberação da cancela é realizada para cada veículo, ou seja, é imprescindível manter uma distância entre o veículo da frente e aguardar a abertura do semáforo verde. Este cuidado é necessário pois, quando houver a passagem de um veículo, a cancela vai levantar e, após a passagem, ela descerá, e aguardará a liberação ou não do sistema para o próximo veículo. Na entrada da pista de rolamento existe um dispositivo para controle de velocidade onde visivelmente sinaliza a velocidade máxima de 40km/h e sinalização através de placas onde indicamos a distância mínima ao veículo a sua frente 30 metros, sendo assim, devido a pista ser automática criam-se regras necessárias para a segurança, onde estas sendo a todo rigor respeitadas evitam danos ao patrimônio desta concessionária e a	5	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado

							terceiros ou vítimas. Reiteramos que todos os nossos sistemas estão operando e funcionando em sua normalidade.			
19839	ELOGIO	800	28/11/2020	Socorro mecânico	Usuário elogia atendimento mecânico recebido na Rodovia	330,50	Agradecemos o elogio. Informado que será divulgado nos murais da empresa	0	-	Encerrado
19840	ELOGIO	800	28/11/2020	Socorro mecânico	Usuário elogia atendimento mecânico recebido na Rodovia	329,50	Agradecemos o elogio. Informado que será divulgado nos murais da empresa	0	-	Encerrado
19841	SOLICITAÇÃO	800	29/11/2020	Declarações	Usuário solicita declaração de atendimento.	329,50	Encaminhado a declaração solicitada.	5	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19842	ELOGIO	800	29/11/2020	Socorro mecânico	Usuário elogia atendimento mecânico recebido na Rodovia	332,50	Agradecemos o elogio. Informado que será divulgado nos murais da empresa	0	-	Encerrado
19843	ELOGIO	800	29/11/2020	Socorro mecânico	Usuário elogia atendimento mecânico recebido na Rodovia	325,50	Agradecemos o elogio. Informado que será divulgado nos murais da empresa	0	-	Encerrado
19844	RECLAMAÇÃO	800	29/11/2020	Colaborador – Aux. de Pista	Usuário reclama que ao passar pela pista automática, hoje (29/11/2020), por volta das 15 horas, um auxiliar de pista o atendeu muito mal, informando que o Tag do seu veículo estava bloqueado e que a tarifa do pedágio teria que ser cobrada manualmente, porém o cliente alega que neste momento não estava com dinheiro, foi então que o auxiliar de pista disse, que se ele não tivesse dinheiro poderia ir embora e que seria dado evasão na sua placa, a reclamação do cliente é que, além de não ter sido atendido educadamente, o colaborador não deu a opção do termo de confissão de dívida para efetuar o pagamento posteriormente. O cliente informa que deseja pagar essa passagem pendente se for possível, e deixa registrado sua insatisfação com o atendimento recebido nesta tarde. Segundo o próprio usuário, não sabe o nome do colaborador, só lembra que ele era branco e barbudo e que passou na pista automática do lado direito.	322,00	Inicialmente informamos que após verificações em nossos sistemas, foi constatado que a placa informada possui um aparelho válido vinculado. Desta forma, não há tarifas em aberto em relação a passagem mencionada. A passagem será debitada em sua fatura. Em relação ao atendimento informamos que a equipe da Ecoponte passou por treinamento de qualidade no atendimento, com o objetivo de prestar o melhor serviço aos usuários que utilizam nossa rodovia. A atitude do colaborador não condiz com os valores da Ecoponte, sendo que o mesmo foi advertido sobre a maneira que se dirigiu ao senhor. O colaborador será acompanhado pela supervisão afim de avaliar o entendimento da importância do serviço prestado pela Ecoponte. Diante do exposto, cabe a Concessionária o pedido de desculpas pelo transtorno. A Ecoponte agradece o contato a fim de melhorar cada vez mais o atendimento os nossos usuários.	5	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19845	RECLAMAÇÃO	800	30/11/2020	Colaborador – Cabine	Usuário reclama que passou hoje 30/11/20 às 07h50min, e apenas uma cabine de moto estava em funcionamento, informa que após ficar na fila, no sol, ao chegar na cabine e questionar o motivo de apenas uma cabine aberta, o colaborador (um rapaz moreno) respondeu que era só ele "parar de enrolar". O cliente solicitou que o colaborador seja afastado do atendimento ao público.	322,00	Protocolo encerrado após tentativas de contato sem sucesso. Caso o usuário retorne favor informar que nodia relatado, houve um problema sistêmico na outra cabine exclusiva para moto, onde foi necessário a pausa da cabine para resolução do problema, não sendo possível a abertura da mesma em um determinado período. Em relação a reclamação do colaborador, a supervisão acompanhou o atendimento e identificou que foi um mal entendido, o colaborador se refiriu de um modo geral:" que os clientes enrolam ao retirar o dinheiro na cabine", se referindo que tal fato faz com que o atendimento demore. — Diante do exposto, cabe a concessionária o pedido de desculpas pelo atendimento e transtorno causados na passagem pela praça de pedágio.	5	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19846	INFORMAÇÃO	800	30/11/2020	Cobrança indevida/falta de cob	Usuário informa que passou pela pista automática, contudo ainda não foi realizada a cobrança da tarifa.	322,50	Informado para que possamos realizar uma análise mais apurada, é necessário que nos informe os dados de sua passagem.	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Suspenso
19847	INFORMAÇÃO	800	30/11/2020	Cobrança indevida/falta de cob	Usuário informa que passou pela pista automática, contudo ainda não foi realizada a cobrança da tarifa.	322,50	Informado que não há tarifas em aberto em relação a passagem mencionada. A passagem será debitada em sua fatura.	4	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19848	RECLAMAÇÃO	800	30/11/2020	Congestionamento/Interdição de	Usuário entrou em contato formalizando reclamação sobre o fluxo no dia de hoje	322,50	Informado ao usuário que o fluxo é excesso de veículos na rodovia, conduzido sua manifestação será registrada e encaminhada para a área responsável.	4	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19849	SOLICITAÇÃO	EMAIL	30/11/2020	Patrocínio	Usuario solicita patrocínio para evento.	0,00	Informado que, a destinação dos recursos já foi definida para o próximo exercício fiscal.	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19850	RESSARCIMENTO	EMAIL	30/11/2020	Cobrança indevida/falta de cob	Boa noite , possuo dois tag no meu carro um Veloe o outro ConectCar - passei hoje às 13:56 hs e foi cobrado nos dois -, pesso uma revisão na cobrança, pode cobrar no conectcar e cancelar a cobrança no Veloe -, desde já agradeço. Carro logan preto placa QOZ3498	0,00	Após verificação em nossos sistemas e conforme seu relato, identificamos que a placa mencionada possui dois cadastros vigentes em administradoras distintas. Contudo, já foi solicitado o estorno junto a administradora Conectcar, referente a tarifa mencionada. Cabe ressaltar, que a utilização dos dois ao mesmo tempo pode causar anomalias durante sua passagem e consequentemente bloqueios, bem como, cobranças em duplicidade. Desta forma, sugerimos que opte pela utilização de apenas um aparelho. Sendo o que nos cumpria esclarecer.	6	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19851	INFORMAÇÃO	800	30/11/2020	Cobrança indevida/falta de cob	Usuário informa que passou pela pista automática, contudo ainda não foi realizada a cobrança da tarifa.	322,50	Informado que para que possamos realizar uma análise mais apurada, é necessário que nos informe/confirme os dados de sua passagem.	5	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19852	RESSARCIMENTO	SITE	30/11/2020	Cobrança indevida/falta de cob	No dia 17/11 eu vinha de São Paulo, usando todos os pedágios sem problemas. No último pedágio, por volta de 15h20, justamente na ponte rio Niterói, a cancela não abriu. Desculpem, mas tem todo o jeito de falcatrua. A moça me fez parar e disse que o sistema não reconheceu o meu tag. Tive que pagar em dinheiro. Quando cheguei no destino, fiz contato com a Sem-Parar e eles disseram que minha passagem foi	0,00	Após verificações em nossos sistemas, identificamos um problema pontual na tratativa da passagem. Contudo, já foi solicitado junto a administradora o estorno da tarifa referente a passagem mencionada. Lamentamos o transtorno causado, estaremos atuando com maior rigidez para que eventos como estes não voltem a ocorrer.	7	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado

					registrada e cobrada. Ou seja, sofri dupla cobrança. Se isso não for resolvido, vou processar Sem Parar e Ecoponte por danos morais, pois fiquei parado na ponte e fui cobrado duas vezes.					
19853	INFORMAÇÃO	800	30/11/2020	Cobrança indevida/falta de cob	Usuário informa que sua passagem tem sido bloqueada na pista automática e deseja saber o que está ocorrendo.	322,50	Informado que foi identificado que a placa mencionada possui três aparelhos de cobrança automática cadastrados e que a utilização dos três ao mesmo tempo pode causar anomalias durante sua passagem e consequentemente bloqueios, bem como cobranças em duplicidade.	5	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19854	INFORMAÇÃO	PEDÁGIO	01/12/2020	Guarda de Veículo/Obj Encontra	Objeto encontrado na rodovia.	322,00	Arquivado junto a equipe do CCO aguardando contat do usuário.	3	-	Encerrado
19855	INFORMAÇÃO	EMAIL	01/12/2020	Currículo	Usuário deseja cadastrar seu currículo na Ecoponte.	0,00	Informado que deverá cadastrar seu currículo no site www.ecoponte.com.br no link trabalhe aqui.	1	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19856	SOLICITAÇÃO	800	02/12/2020	Cobrança indevida/falta de cob	Usuário deseja quitar a tarifa em aberto.	322,50	Informado que o prazo para pagamento da tarifa no valor de R\$ 23,00, é até o dia 15/01/2021 das 08h às 18h na sede administrativa da concessionária.	5	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19857	SOLICITAÇÃO	800	02/12/2020	Cobrança indevida/falta de cob	Usuário deseja quitar tarifa em aberto.	322,50	para que possamos realizar uma análise mais apurada, é necessário que nos informe os dados de sua passagem	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19858	RESSARCIMENTO	800	02/12/2020	Cobrança indevida/falta de cob	O cliente informou que passou pela pista automática 02 da praça de pedágio, na data de hoje (02/02/2020), por volta das 07h45. Alegou que o sistema bloqueou a passagem do seu veículo e o auxiliar de pista solicitou o pagamento manual da tarifa, após realizar o pagamento o cliente se deslocou e verificou o extrato do seu TAG, onde constatou que também houve a cobrança. O usuário deseja saber a respeito do reembolso do pagamento da tarifa do pedágio, tendo em vista que ele foi cobrado duas vezes e de que maneira ele será reembolsado. cobrança da passagem manualmente e automaticamente.	322,50	Após verificações em nossos sistemas, identificamos um problema pontual na tratativa da passagem. Contudo, já foi solicitado junto a administradora o estorno da tarifa referente a passagem mencionada. Lamentamos o transtorno causado, estaremos atuando com maior rigidez para que eventos como estes não voltem a ocorrer.	9	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19859	RECLAMAÇÃO	800	02/12/2020	Outros de Praça de Pedágio	Usuário informa que ao passar pela Praça de Pedágio, hoje 02/12/20, por volta das 12h30, percebeu que tinha um gato encostado na mureta e que para se livrar do animal, um colaborador que ele não soube identificar (só conseguiu se recordar que estava usando óculos escuros e boné) chutou o animal. Usuário estava muito nervoso, afirmou que já havia feito contato com a PRF por telefone e que em seu retorno para o Rio de Janeiro faria a reclamação formal na sede da Delegacia. Solicita providências da concessionária	322,50	Inicialmente informamos que após análise do evento narrado, verificamos que o gato apresentava feridas na região da cabeça com a exposição de algo que parecia miíase. Como a equipe do Pedágio não utiliza luvas apropriadas para captura de animal, por conta do seu perfil de trabalho, o colaborador deslocou o animal do meio da pista para o canto usando o pé, com o objetivo de evitar novo atropelamento e aguardar a chegada da equipe médica para remoção do animal. Em nenhum momento houve intenção de maltratar o mesmo. Contudo, o colaborador foi devidamente orientado sobre como agir em caso semelhante. Esclarecemos ainda que quando qualquer animal na via é identificado pelo Circuito Fechado de Televisão - CFTV ou pelas viaturas de inspeção, o CCO providencia o seu recolhimento. Observando-se que houve alguma ilicitude, como o abandono, a Polícia Rodoviária Federal é comunicada. Desta forma, lamentamos o incidente e informamos que nosso atendimento prioriza a preservação da vida dos usuários da Ponte, dos colaboradores da concessionária, e de eventuais animais que acessarem o trecho sob concessão. Por fim, informamos que o que o gato foi recolhido pela equipe de Resgate da Concessionária e reiteramos nossa busca incessante pela prestação de serviços de qualidade. Atenciosamente.	9	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19860	RESSARCIMENTO	SITE	02/12/2020	Cobrança indevida/falta de cob	Dia 23/10/2020 passei no pedágio da Ecoponte e, para minha surpresa, fui parado por dois operadores, dizendo que a passagem não havia sido registrada (eles estavam mexendo num aparelho ali instalado), e me cobraram o pedágio conforme nota fiscal em anexo. Peço reembolso deste valor. Auto-placa LQU5E17 antiga LQU5417	0,00	Após verificações em nossos sistemas, identificamos um problema pontual na tratativa da passagem. Contudo, já foi solicitado junto a administradora o estorno da tarifa referente a passagem mencionada. Lamentamos o transtorno causado, estaremos atuando com maior rigidez para que eventos como estes não voltem a ocorrer.	8	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19861	SOLICITAÇÃO	EMAIL	02/12/2020	Patrocínio	Usuario solicita patrocínio para evento.	0,00	Informado que, a destinação dos recursos já foi definida para o próximo exercício fiscal.	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19862	SUGESTÃO	SITE	02/12/2020	Site	Usuário sugere que no site tenha um link de acesso direto com a operadoras de cobrança automática.	0,00	Informado que a Ecoponte não administra nenhuma operadora de cobrança automática e informado o link solicitado.	2	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19863	SOLICITAÇÃO	800	02/12/2020	Cobrança indevida/falta de cob	Usuário deseja quitar tarifa que não consta em sua fatura.	322,50	Informado não há tarifas em aberto em relação a passagem mencionada. A passagem será debitada em sua fatura.	5	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19864	RECLAMAÇÃO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	03/12/2020	Colaborador - Cabine	As 00:05 deste dia, o atendente da cabine 05, sem eu mencionar nenhuma palavra a ele, se dirigiu a mim dizendo que se eu estivesse com pressa passasse pela	322,00	Informamos que a equipe da Ecoponte passou por treinamento de qualidade no atendimento, com o objetivo de prestar o melhor serviço aos usuários que utilizam nossa rodovia. A atitude do	8	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado

					via fácil, quando apenas gesticulei com o braço pela demora no atendimento ao meu amigo que estava no carona, venho por meio desta pedir que oriente os funcionários, pois sou consumidor e achei absurdo a atitude do mesmo.		colaborador não condiz com os valores da Ecoponte, sendo que o mesmo foi advertido sobre a maneira que se dirigiu ao senhor. O colaborador será acompanhado pela supervisão afim de avaliar o entendimento da importância do serviço prestado pela Ecoponte. Diante do exposto, cabe a Concessionária o pedido de desculpas pelo transtorno. A Ecoponte agradece o contato a fim de melhorar cada vez mais o atendimento os nossos usuários.			
19865	RECLAMAÇÃO	800	03/12/2020	Pavimento	Usuário informa que passou por um buraco no pavimento antes do pórtico 13 sentido Rio de Janeiro na faixa 3 e 4 da rodovia. Formalizou uma reclamação junto ao 0800, pois já é a terceira vez que passa pelo mesmo buraco em uma semana.	328,50	Informamos que sua manifestação foi encaminhada ao setor de Engenharia que encaminhou uma equipe até o local para averiguação e reestabelecimento do pavimento, se necessário. Lamentamos o transtorno causado. Atuaremos cada vez mais para melhorar nosso atendimento. A Ecoponte agradece o contato.	9	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19866	INFORMAÇÃO	SITE	03/12/2020	Isenção de cobrança	Usuário deseja saber qual procedimento para solicitar isenção de pedágio.	0,00	Informado sobre a Resolução ANTT nº 3.916/12 (alterada pela Res. ANTT nº 5.016 de 18/02/2016).	1	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19867	RESSARCIMENTO	EMAIL	03/12/2020	Objeto na pista de rolamento	Prezado (a), boa tarde. Acontece que em 24 de novembro de 2020, por volta das 19:30 horas, após ingressar na ponte Rio-Niterói por meio de um dos acessos da Av. Brasil, meu veículo Ford Ecosport, placa LRT0123, conduzido pelo proprietário, foi atingido por um material que causou perfuração profunda na banda de rolagem do pneu traseiro de maneira a ameaçar a segurança no trânsito e a integridade dos passageiros. Felizmente, em seguida ao contato de emergência da Ecoponte, foi realizado o suporte que nos removeu do local de perigo. O tráfego pode-se comprovar com a DFE sob nº: F042D5B5 – 9814 – 4784 – 8655 – 4F25DB545484. Pontuo que de acordo com o laudo em anexo, o pneumático encontrava-se em perfeito estágio de consumo, com sulcos em nível de segurança, desgaste de uso proporcional e consideravelmente abaixo do limite de quilometragem. Ademais, para facilitar a observação dos fatos, envio em anexo digitalização da CNH do condutor, do documento do veículo, do laudo periciado pela Dunlop sob nº R0032907, orçamento relativo a indenização do prejuízo causado, além de fotos que colaboram para a elucidação. Por fim, solicito a cobertura dos danos materiais causados. Confio na seriedade da Ecoponte e estou a disposição para mais esclarecimentos.	333,50	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 19867, informamos que na data e horário mencionados por V.S. a existiam viaturas operacionais atuando nas pistas sentido Rio e sentido Niterói, conforme estabelecido pelo Contrato de Concessão 001/2015 firmado entre esta Concessionária e a ANTT (Agência Nacional de Transportes Terrestres). Conforme seu relato e verificação interna pela Ecoponte, o evento relatado está fora da nossa área de concessão, desta forma, entendemos que a responsabilidade é de terceiro, sem que a Ecoponte tivesse dado causa. Diante do exposto, a Ecoponte concluiu que não pode aceitar o seu pedido de ressarcimento por não encontrar motivos que determinem sua responsabilidade, seja por ato ou omissão da sua prestação de serviço. Segue anexa a carta resposta devidamente assinada por esta Concessionária. Sendo o que tínhamos para o momento.	8	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19868	SOLICITAÇÃO	800	03/12/2020	Termo – Confissão de Dívida	Usuário deseja quitar termo em aberto após o prazo de 48h.	322,50	Informado que em caráter de exceção, poderá realizar um depósito ou transferência bancária no valor exato da tarifa atual pendente, na conta da Concessionária.	5	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19869	SOLICITAÇÃO	EMAIL	03/12/2020	Patrocínio	Usuario solicita patrocínio para evento.	0,00	Informado que, a destinação dos recursos já foi definida para o próximo exercício fiscal.	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19870	SOLICITAÇÃO	EMAIL	03/12/2020	Declarações	Usuário solicita declaração de atendimento.	0,00	Encaminhado a declaração solicitada.	5	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19871	RECLAMAÇÃO	SITE	03/12/2020	Congestionamento/Interdição de	Desde maio passado tenho utilizado a Ponte Rio-Niterói diariamente duas vezes ao dia. Em minha segunda passagem pela ponte (entre 12:00 e 13:00) há uma grande retenção diária por conta do pedágio. Esta retenção vai desde a descida do vão central até a praça do pedágio, isso todos os dias. Pergunto aos responsáveis: O que falta para acabar com isso? Deixarão como uma paisagem comum este bloqueio diário no tráfego? Se eu fosse a pessoa responsável me sentiria envergonhado (da) de tanto transtorno ao usuário. Informo que estou enviando uma reclamação também reclamação também à ANTT.	0,00	Informamos que a Ecoponte, desde do início da Pandemia, não vem medindo esforços para atender todas as normas de contratuais e as recomendações da OMS (Organização Mundial de Saúde). Porém, devido a Pandemia, situações de congestionamentos estão ocorrendo por externalidades que fogem ao controle da concessionária. Cabe ressaltar que operamos com a atuação diária dos papa-filas dentro dos horários de pico, sendo dimensionados conforme a demanda operacional, uma vez que, quando é identificada alta concentração de veículos, em qualquer cabine, seja de moto e/ou carro, os papa-filas são remanejados, a fim de reduzir o tempo de espera. A Ecoponte reitera seu compromisso de contribuir com melhorias na segurança e saúde de todos os seus usuários, e não poupará esforços em ajudar a conter a disseminação do novo coronavírus. A Ecoponte agradece o contato.	4	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19872	RESSARCIMENTO	EMAIL	03/12/2020	Outros de Oper. Conser e Manut	Bom dia, ontem estacionei o meu carro em uma das vagas da PRF ao lado do estacionamento dos guinchos e próximo ao antigo restaurante, por volta das 11:45. Um pouco depois da meia noite, na hora de ir embora, encontrei meu carro com o parabrisa quebrado. Gostaria de tentar uma solução amigável para esse problema. Obrigado desde já pela atenção e aguardando retorno.	0,00	Em resposta a seu protocolo de número 19872, iremos dar seguimento ao protocolo de ressarcimento com a análise dos documentos. Desta forma, para que possamos dar seguimento ao protocolo, solicitamos que nos encaminhe as seguintes documentações: — 03 (três) orçamentos distintos ou, em caso do serviço ter sido realizado, a Nota Fiscal devida; — Cópia do CNH; Cópia do comprovante de residência do condutor do veículo; Dados Bancários (banco, agência, nº conta corrente) em sua titularidade. — Cópia do CRLV; — Esclarecemos que, sendo aprovados as documentações, será confeccionado um recibo de	8	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado

							quitação em caráter pró-solvendo. Desta forma, o senhor poderá assiná-lo, posteriormente. Aguardamos seu retorno para darmos continuidade ao protocolo de ressarcimento nesta fase documental.			
19873	INFORMAÇÃO	SITE	03/12/2020	Fornecedores	Usuário informa que quer fazer parte do nosso quadro de fornecedores.	0,00	Informado que para este tipo de informação, faça o cadastro de fornecedores no site do grupo Ecorodovias → www.ecorodovias.com.br	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19874	RESSARCIMENTO	800	03/12/2020	Cobrança indevida/falta de cob	Usuário abre uma reclamação sobre uma cobrança indevida feita ao mesmo na pista automática. Segundo ele, o seu tag está ativo e funcionando normalmente. Assinou um termo, que segundo ele também, não irá quitar pois a tarifa foi cobrada em seu tag. E reclama também do aux. de pista que o atendeu, pois não utilizava o crachá no peito que é de obrigação do funcionário. Solicita resposta sobre sua abertura de reclamação.	322,50	Após verificações em nossos sistemas, identificamos um problema pontual na tratativa da passagem. Contudo, já foi solicitado junto a administradora o estorno da tarifa referente a passagem mencionada. Lamentamos o transtorno causado, estaremos atuando com maior rigidez para que eventos como estes não voltem a ocorrer.	7	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19875	SOLICITAÇÃO	EMAIL	03/12/2020	Patrocínio	Usuario solicita patrocínio para evento.	0,00	Informado que, a destinação dos recursos já foi definida para o próximo exercício fiscal.	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19876	RESSARCIMENTO	EMAIL	03/12/2020	Objeto na pista de rolamento	Vinha eu sentido RJ/Niterói por volta das 13:15, avistei um corpo estranho na via da esquerda há qual eu vinha e na faixa ao lado estava este corpo estranho, q um caminhão, passou por cima deste corpo estranho e foi arremessado ate meu carro, q fez uma avaria na parte Paralama e porta dianteira com pequenas avarias. Liguei para 0800 da ecoponte, funcionário d nome Ioran q eu enviasse este mail. Pois este carro modelo ônix sedan 2019 da Chevrolet, pertence a localiza. Saber os procedimentos da ecoponte, onde fazer este serviço de funilaria. Data do evento: 02/12/20 antes do vão Central	0,00	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 19876, informamos que na data e horário mencionados por V.S.a existiam viaturas operacionais atuando nas pistas sentido Rio e sentido Niterói, conforme estabelecido pelo Contrato de Concessão 001/2015 firmado entre esta Concessionária e a ANTT (Agência Nacional de Transportes Terrestres). Temos a informar que o referido objeto não pertencia a estrutura ou equipamentos da ponte, sendo que o mais provável é que o objeto tenha sido lançado por veículo terceiro, onde não foi possível de ser identificado. O objeto foi retirado da pista dentro do tempo hábil / contratual de inspeção operacional, desta forma, todos os procedimentos, acionamentos e atendimentos adotados ocorreram dentro do tempo previsto. Cabe ressaltar que a Ecoponte não foi causadora do incidente. Diante do exposto, a Ecoponte concluiu que não pode aceitar o seu pedido de ressarcimento por não encontrar motivos que determinem sua responsabilidade, seja por ato ou omissão da sua prestação de serviço. Segue anexa a carta resposta devidamente assinada por esta Concessionária. Sendo o que tínhamos para o momento.	18	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19877	SOLICITAÇÃO	EMAIL	04/12/2020	Patrocínio	Usuario solicita patrocínio para evento.	0,00	Informado que, a destinação dos recursos já foi definida para o próximo exercício fiscal.	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19878	RESSARCIMENTO	800	04/12/2020	Cobrança indevida/falta de cob	Usuária entrou em contato com o 0800 formalizando uma reclamação sobre uma cobrança duplicada em seu cartão de débito na data de ontem (03/12) no horário das 14h30. Não se recorda da cabine acessada pois não recebeu o comprovante. Segundo a cliente, o aux. de pista informou que não havia papel na máquina de débito e nem comprovante da cabine manual. Segundo a mesma, vai enviar foto do extrato para estorno do débito a mais.	322,00	A Ecoponte agradece o seu contato. No entanto, para que possamos realizar uma análise mais apurada, é necessário que nos informe os dados de seu veículo e o comprovante da cobrança mencionada. Até o momento, com os dados fornecidos não foi possível localizar suas passagens pela Praça de Pedágio.	10	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19879	INFORMAÇÃO	EMAIL	04/12/2020	Tráfego de Caminhões	Sou gestor de transporte da empresa AGM Logística (29.834.025/0015-78) no Rio de Janeiro e temos uma operação de transferência no plantão da noite, trajeto Rio x Niterói. Alguns de nossos veículos só conseguem ser liberados de Niterói após as 04:00h sentido Rio, e com isso tem gerado um impacto enorme na performance de nossa operação. Gostaria de saber se conseguimos junto a Ecoponte um regime especial para retornarmos até as 06:00h.	0,00	Inicialmente esclarecemos que, a Concessionária Ponte Rio-Niterói S/A – Ecoponte não exerce e não pode exercer poder de polícia no trecho concedido, cuja competência exclusiva é da Polícia Rodoviária Federal, no que diz respeito ao patrulhamento ostensivo das rodovias federais, conforme a Constituição Federal. Desta forma sugerimos que, não somente em função deste assunto, mas também para eventuais quaisquer outras situações referentes a fiscalização da rodovia, solicitamos que entre em contato com a Polícia Rodoviária Federal, através do número 191 ou https://www.prf.gov.br/portal/canais-de-atendimento/ouvidoria .	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19880	RECLAMAÇÃO	800	04/12/2020	Sistema automatico de cobrança	Usuário entrou em contato formalizando uma reclamação sobre os veículos que transitam na pista automática sem ser clientes do serviço. Informa que são todos os dias e muitos veículos usando indevidamente a via.	322,00	Caso o usuário retorne favor informar que que a concessionária Ecoponte permanece constantemente com pistas automáticas abertas 24 horas por dia, todos os dias da semana, a fim de garantir o trânsito dos veículos portadores de aparelhos de cobrança automática. Ressaltamos que as pistas automáticas são faixas destinadas exclusivamente para veículos com aparelhos liberados (tag) e os bloqueios podem ocorrer devido à alguns fatores, tais como: veículo sem tag, veículo com tag bloqueado, veículo em velocidade incompatível, falta de manter distância de segurança do veículo da frente, aparelho não fixado e/ou fixado indevidamente no para-brisas do veículo, etc. Especificamente sobre o aspecto de utilização das pistas por veículos que não possuem aparelhos liberados, informamos que a Polícia Rodoviária Federal monitora as pistas da praça de pedágio on-line 24 horas por dia, através do Centro de Controle instalado dentro	4	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado

							da 2ª Delegacia e é a responsável em enviar as autuações para infrações flagradas ao longo da Ponte Rio Niterói, inclusive na Praça de Pedágio. Informamos ainda que a concessionária tem trabalhado junto a Polícia Rodoviária Federal para coibir tal prática, e algumas ações estão previstas neste sentido, onde esperamos ter sucesso em coibir esta prática irregular por parte de alguns usuários.			
19881	INFORMAÇÃO	800	04/12/2020	Cobrança indevida/falta de cob	Usuário informa que passou pela pista automática, contudo ainda não foi realizada a cobrança da tarifa.	322,00	Informado que não há tarifas em aberto em relação a passagem mencionada. A passagem será debitada em sua fatura.	5	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19882	INFORMAÇÃO	800	04/12/2020	Cobrança indevida/falta de cob	Usuário informa que passou pela pista automática, contudo ainda não foi realizada a cobrança da tarifa.	322,00	Informado que não há tarifas em aberto em relação a passagem mencionada. A passagem será debitada em sua fatura.	5	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19883	SOLICITAÇÃO	800	04/12/2020	Cobrança indevida/falta de cob	Usuária deseja quitar tarifa que não consta em sua fatura.	322,00	Informado não há tarifas em aberto em relação a passagem mencionada. A passagem será debitada em sua fatura.	5	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19884	INFORMAÇÃO	800	05/12/2020	Cobrança indevida/falta de cob	Usuário informa que passou pela pista automática, contudo ainda não foi realizada a cobrança da tarifa.	322,50	Informado que no dia da passagem mencionada a placa estava bloqueado pela administradora. Contudo, em caráter de exceção informamos que o prazo para pagamento da tarifa mencionada, é até o dia 15/01/2020 das 08h às 18h na sede administrativa da concessionária.	5	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19885	RECLAMAÇÃO	800	07/12/2020	Colaborador – SAU Mecânico	Cliente reclama que ao passar pelo primeiro recuo no sentido Niterói, quase veio a colidir na traseira de um guincho da concessionária, segundo o usuário, o condutor do guincho não ligou a seta para sinalizar que estava saindo do recuo, o que quase provocou um acidente.	332,50	A Ecoponte agradece o seu contato. No entanto, para que possamos realizar uma análise mais apurada, é necessário que nos informe os dados de sua passagem tais como, dia, horário e os dados de seu veículo (modelo, cor e placa). Até o momento, com os dados fornecidos não foi possível localizar sua passagem e/ou o incidente mencionado. Aguardamos o retorno das informações	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19886	INFORMAÇÃO	800	08/12/2020	Guarda de Veículo/Obj Encontra	Objeto encontrado na rodovia.	322,00	Arquivado junto a equipe do CCO, aguardando contato do usuário.	2	-	Encerrado
19887	SOLICITAÇÃO	800	08/12/2020	Outras formas de pagamento	Usuário deseja quitar tarifa em aberto, porém não preencheu termo.	322,00	Informado que para que possamos realizar uma análise mais apurada, é necessário que nos informe seu nome completo, os dados de seu veículo e da passagem.	4	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19888	SOLICITAÇÃO	800	09/12/2020	Termo – Confissão de Dívida	Usuário deseja quitar termo em aberto, contudo mora longe e deseja outra forma de efetuar o pagamento.	322,00	Informado que em caráter de exceção, poderá realizar um depósito ou transferência bancária no valor exato da tarifa atual pendente, na conta da Concessionária.	3	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19889	INFORMAÇÃO	800	09/12/2020	Cobrança indevida/falta de cob	Usuário informa que passou pela pista automática, contudo ainda não foi realizada a cobrança da tarifa.	322,00	Informado que não há tarifas em aberto em relação a passagem mencionada. A passagem será debitada em sua fatura.	4	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19890	INFORMAÇÃO	SITE	09/12/2020	Valor da tarifa/aumento	Qual a tabela de tarifa atual da ponte?	0,00	Informado o valor da tarifa básica praticada atualmente de R\$ 4,60, foi devidamente autorizado pela Deliberação ANTT 454, de 3 de novembro de 2020, publicada no diário oficial em 05/11/2020 e entraram em vigor a partir da 0h do dia 07 de novembro de 2020.	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19891	INFORMAÇÃO	800	09/12/2020	Sistema automatico de cobrança	Usuário solicita maiores informações pois não foi cobrado nas vezes que acessou a rodovia.	322,50	Informado que para que possamos realizar uma análise mais apurada, é necessário que nos informe os dados de suas passagens.	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19892	RESSARCIMENTO	EMAIL	10/12/2020	Pavimento	Boa noite. Me chamo Tatiana, No dia 6/12/2020 por volta das 20:40, saindo do Centro sentido Niterói, Na altura entre o número 1 e 2 da ponte. Meu carro teve os dois pneus do lado esquerdo (motorista) danificado e as duas rodas empenadas por conta de um buraco na pista. Gostaria de saber o que a ponte irá fazer a respeito do meu prejuízo. Não fui eu apenas, mais haviam dos carros com o mesmo problema causados pelo mesmo buraco. O senhor que trabalha na ponte nos socorreu – assim como socorreu o outro rapaz do outro veículo que tb teve o mesmo problema por conta do mesmo buraco. Segue os dados dos veículos – tais como fotos dos pneus e rodas como pedido pelo atendente do 0800 da ponte: RENAVAL 01030513616 PLACA LRR9I55, Hyundai/ HB20S	333,50	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 19892, informamos que na data e horário mencionados por V.S.a existiam viaturas operacionais atuando nas pistas sentido Rio e sentido Niterói, conforme estabelecido pelo Contrato de Concessão 001/2015 firmado entre esta Concessionária e a ANTT (Agência Nacional de Transportes Terrestres). Para análise de vosso caso, verificamos os dados trazidos por V.Sa. e os constantes nos relatórios internos e de acordo com os registros os serviços de manutenção e conservação nas faixas de domínio da Ponte Rio Niterói foram realizados conforme os prazos estabelecidos pela ANTT, atendendo a todos os parâmetros de desempenho estabelecidos no contato de concessão. Informamos ainda que o local informado foi analisado pela área responsável e não foi encontrado nenhuma deficiência de pavimento na estrutura da Ponte que pudesse causar o dano. Diante do exposto, a Ecoponte concluiu que não pode aceitar o seu pedido de ressarcimento por não encontrar motivos que determinem sua responsabilidade, seja por ato ou omissão da sua prestação de serviço. Segue anexa a carta resposta devidamente assinada por esta Concessionária, sendo o que nos cumpria esclarecer.	10	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19893	INFORMAÇÃO	800	11/12/2020	Fiscalização/Controle de veloc	Usuário informou que, no dia 11/12/20 por volta das 07h20 no sentido Rio de Janeiro reparou que havia um veículo com produtos inflamáveis e questionou a falta de fiscalização da PRF.	322,50	Usuário informado que encaminharia a informação para a central. A central faria o contato com a PRF e repassaria a informação.	0	-	Encerrado
19894	RESSARCIMENTO	800	11/12/2020	Cobrança indevida/falta de cob	Usuário informa que na quarta-feira dia 09/12/20, entre 16h e 16h30, na pista automática do lado esquerdo passou com o eixo do seu caminhão erguido e mesmo assim foi cobrado. Acredita que o sensor esteja fora do	322,50	A Ecoponte agradece o seu contato. No entanto, para que possamos realizar uma análise mais apurada, é necessário que nos informe os dados de seu veículo, tais como modelo, cor e placa. Até o momento, com os dados fornecidos não foi possível localizar sua passagem pela Praça de Pedágio.	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Suspense

					nível. Solicita ser ressarcido o valor que segundo ele, foi pago indevidamente.					
19895	INFORMAÇÃO	800	11/12/2020	Cobrança indevida/falta de cob	Usuário informa que identificou algumas passagens que ele não se recorda. Deseja um relatório de as suas passagens de outubro até dezembro para comparar com seu extrato.	322,50	Informado que para que possamos realizar uma análise mais apurada, é necessário que nos encaminhe as passagens que deseja verificar.	5	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19896	INFORMAÇÃO	ANTT	11/12/2020	Tráfego de Caminhões	Usuário deseja saber quanto irá retornar a restrição de horário para o tráfego de caminhões sobre a Ponte.	0,00	Informado que a regulamentação do trânsito nas Rodovias Federais, compete aos Órgãos ou Instituições com circunscrição sobre a via, representados pela Polícia Rodoviária Federal e Agência Nacional de Transportes Terrestre. Compete a Concessionária Ecoponte, o pleno cumprimento das Normas e Resoluções vigentes.	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19897	INFORMAÇÃO	ANTT	11/12/2020	Tráfego de Caminhões	Usuário deseja saber quanto irá retornar a restrição de horário para o tráfego de caminhões sobre a Ponte.	0,00	Informado que a regulamentação do trânsito nas Rodovias Federais, compete aos Órgãos ou Instituições com circunscrição sobre a via, representados pela Polícia Rodoviária Federal e Agência Nacional de Transportes Terrestre. Compete a Concessionária Ecoponte, o pleno cumprimento das Normas e Resoluções vigentes.	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19898	INFORMAÇÃO	RECLAME AQUI	11/12/2020	Radar	Usuário informa que teve seu veículo multado por excesso de velocidade na Rodovia e discorda da autuação.	0,00	Informado que a Concessionária Ponte Rio-Niterói S/A - Ecoponte não exerce e não pode exercer poder de polícia no trecho concedido, cuja competência exclusiva é da Polícia Rodoviária Federal. Especificamente para o caso de autuações, sugerimos que o usuário compareça a PRF (2ª Del) u utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação".	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19899	INFORMAÇÃO	RECLAME AQUI	11/12/2020	Radar	Usuário informa que teve seu veículo multado por excesso de velocidade na Rodovia e discorda da autuação.	0,00	Informado que a Concessionária Ponte Rio-Niterói S/A - Ecoponte não exerce e não pode exercer poder de polícia no trecho concedido, cuja competência exclusiva é da Polícia Rodoviária Federal. Especificamente para o caso de autuações, sugerimos que o usuário compareça a PRF (2ª Del) u utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação".	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19900	INFORMAÇÃO	SITE	11/12/2020	Outras formas de pagamento	Usuário passou pela Praça sem dinheiro para quitar a tarifa e não preencheu o termo de confissão de dívida. Deseja saber como pode quitar a referida tarifa.	0,00	Informado que para que possamos realizar uma análise mais apurada, é necessário que nos informe seu nome completo, os dados de seu veículo e os dados de sua passagem.	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19901	INFORMAÇÃO	800	12/12/2020	Guarda de Veículo/Obj Encontra	Objeto encontrado na rodovia.	321,00	Arquivado junto a equipe do CCO, aguardando contato do usuário.	0	-	Encerrado
19902	ELOGIO	800	12/12/2020	Socorro mecânico	Usuário elogia atendimento mecânico recebido na Rodovia	328,50	Agradecemos o elogio. Informado que será divulgado nos murais da empresa	0	-	Encerrado
19903	ELOGIO	800	12/12/2020	Socorro mecânico	Usuário elogia atendimento mecânico recebido na Rodovia	327,50	Agradecemos o elogio. Informado que será divulgado nos murais da empresa	0	-	Encerrado
19904	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	12/12/2020	Objeto na pista de rolamento	Estava passando e meu carro foi atingido por algum objeto que veio a trincar o vidro da frente.	327,50	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 19904, informamos que na data e horário mencionados por V.S.a existiam viaturas operacionais atuando nas pistas sentido Rio e sentido Niterói, conforme estabelecido pelo Contrato de Concessão 001/2015 firmado entre esta Concessionária e a ANTT (Agência Nacional de Transportes Terrestres). Informamos que no local e horário indicado não foi evidenciado por nossa inspeção qualquer anomalia na pista que pudesse ocasionar riscos à segurança ou ao patrimônio dos usuários, sendo que existe a possibilidade do dano ter sido causado por veículo terceiro. Diante do exposto, a Ecoponte concluiu que não pode aceitar o seu pedido de ressarcimento por não encontrar motivos que determinem sua responsabilidade, seja por ato ou omissão da sua prestação de serviço. Segue anexa a carta resposta devidamente assinada por esta Concessionária. Sendo o que tínhamos para o momento.	9	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19905	RECLAMAÇÃO	800	13/12/2020	Colaborador - Cabine	Usuário informa que ao acessar a cabine 08 na data de hoje (13/12) no horário de 08h55min o colaborador de matrícula C00700004 o xingou, pois o mesmo andou um pouco com seu veículo à frente enquanto o mesmo separava o troco e por isso o colaborador o atingiu com palavras de xingamentos.	322,00	Informamos que a equipe da Ecoponte passou por treinamento de qualidade no atendimento, com o objetivo de prestar o melhor serviço aos usuários que utilizam nossa rodovia. A atitude do colaborador não condiz com os valores da Ecoponte, sendo que o mesmo foi advertido sobre a maneira que se dirigiu ao senhor. O colaborador será acompanhado pela supervisão afim de avaliar o entendimento da importância do serviço prestado pela Ecoponte. Diante do exposto, cabe a Concessionária o pedido de desculpas pelo transtorno. A Ecoponte agradece o contato a fim de melhorar cada vez mais o atendimento os nossos usuários.	1	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19906	SOLICITAÇÃO	800	14/12/2020	Declarações	Usuário solicita declaração de atendimento.	322,50	Encaminhado a declaração solicitada.	5	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19907	INFORMAÇÃO	SITE	15/12/2020	Fornecedores	Usuário informa que quer fazer parte do nosso quadro de fornecedores.	0,00	Informado que para este tipo de informação, faça o cadastro de fornecedores no site do grupo Ecorodovias -> www.ecorodovias.com.br	3	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19908	INFORMAÇÃO	SITE	15/12/2020	Currículo	Usuário deseja cadastrar seu currículo na Ecoponte.	0,00	Informado que deverá cadastrar seu currículo no site www.ecoponte.com.br no link trabalhe aqui.	3	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado

19909	SOLICITAÇÃO	800	16/12/2020	Termo – Confissão de Dívida	Usuário deseja quitar termo em aberto, após o prazo de 48 horas.	322,50	Informado que o prazo para pagamento da tarifa no valor de R\$ 4,60, é até o dia 15/01/2021 das 08h às 18h na sede administrativa da concessionária.	3	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19910	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	16/12/2020	Colisão com cancela	Estava passando pela cabine 09 da EcoPonte quando a cancelabateu no meu veículo idea KYG-0373, reforço que já tinha pago o pedágio no débito. Obs: Data do evento 16/12/20 por volta das 18h48min.	322,00	Em resposta a seu protocolo de número 19910, iremos dar seguimento ao protocolo de ressarcimento com a análise dos documentos. Desta forma, para que possamos dar seguimento ao protocolo, solicitamos que nos encaminhe as seguintes documentações: 03 (três) orçamentos distintos ou, em caso do serviço ter sido realizado, a Nota Fiscal devida; Cópia do CNH do condutor do veículo; Cópia do comprovante de residência do condutor do veículo; Documentações (CNH ou RG/CPF) do proprietário do veículo; Cópia do comprovante de residência do proprietário do veículo; Dados Bancários (banco, agência, nº conta corrente) em sua titularidade. Cópia do CRLV; Esclarecemos que, sendo aprovados as documentações, será confeccionado um recibo de quitação em caráter pró-solvendo. Desta forma, o senhor poderá assiná-lo, posteriormente. Aguardamos seu retorno para darmos continuidade ao protocolo de ressarcimento nesta fase documental.	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Em análise
19911	SOLICITAÇÃO	EMAIL	17/12/2020	Outras formas de pagamento	Usuário deseja quitar tarifa em aberto.	0,00	Informado que não há tarifas em aberto em relação a passagem mencionada. A passagem será debitada em sua fatura.	3	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19912	SOLICITAÇÃO	EMAIL	17/12/2020	DFE – Recibo de Pedágio	Usuário solicita o DFE após o prazo.	0,00	Usuário informado que deve acessar eupomfiscal.ecorodovias.com.br realizar um breve cadastro e inserir os dados do DFE. Contudo, o prazo para inserção são de até 07 (sete) dias corridos.	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19913	INFORMAÇÃO	EMAIL	17/12/2020	Cursos	Usuária deseja obter mais informações sobre o curso gratuito de APH.	0,00	Informamos que a programação do curso está suspensa até que cessem as razões de saúde, devido ao Covid 19.	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19914	ELOGIO	SITE	17/12/2020	Socorro mecânico	Usuário elogia atendimento mecânico recebido na Rodovia	0,00	Agradecemos o elogio. Informado que será divulgado nos murais da empresa	0	-	Encerrado
19915	INFORMAÇÃO	800	17/12/2020	Improcedente	Improcedente	321,00	Improcedente	1	-	Encerrado
19916	RESSARCIMENTO	EMAIL	18/12/2020	Cobrança indevida/falta de cob	Boa tarde! Meu nome é SG Nogueira, sou militar da Marinha e dirijo uma viatura oficial. O Tag ConectCar deu problema e tive que substituí-lo por outro. Sendo que este outro que foi colocado, descontou crédito, o que não deveria ter acontecido pois a viatura é isenta. Gostaria como vcs poderiam estar me ajudando, se preciso cadastrar o TAG novo com vcs? O número do TAG novo é: 2779225326. Desde já, agradeço. Tenham um excelente dia! A viatura possui 2 placas: Placa Oficial LSU 3C76, Placa vinculada ou descaracterizada LTC 4251	0,00	Após verificações junto a área responsável, informamos que este requerimento deve ser realizado mediante ofício e seus anexos que devem ser entregues, diretamente na sede da concessionária, via correios com Aviso de Recebimento (AR), no endereço Rua Mário Neves nº 01 – Ilha da Conceição – Niterói / RJ CEP: 24.050-290, aos cuidados do Sr. Sandro Roberto / Gerente de Atendimento ao Usuário ou via o e-mail correspondencia@ecoponte.com.br.	7	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19917	SOLICITAÇÃO	SITE	18/12/2020	Imagens	Usuário solicita imagens de evento na rodovia.	0,00	Devido ao caráter estritamente operacional destes arquivos, informamos que não há possibilidade desta concessionária fornecê-los, exceto quando solicitados mediante determinação de autoridade competente.	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19918	INFORMAÇÃO	EMAIL	18/12/2020	Cobrança indevida/falta de cob	Usuário informa que passou pela pista automática, contudo ainda não foi realizada a cobrança da tarifa.	322,50	Informado que não há tarifas em aberto em relação a passagem mencionada. A passagem será debitada em sua fatura.	4	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19919	INFORMAÇÃO	EMAIL	18/12/2020	Cursos	Usuária deseja obter mais informações sobre o curso gratuito de APH.	0,00	Informamos que a programação do curso está suspensa até que cessem as razões de saúde, devido ao Covid 19.	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19920	INFORMAÇÃO	SITE	18/12/2020	Administradoras TAG	Preciso do extrato de minha conta mes de outubro 2020	0,00	Usuário informado que Ecoponte não administra nenhuma operadora de cobrança automática, informado ainda o telefone das administradoras para contato	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19921	RESSARCIMENTO	EMAIL	18/12/2020	Pedras	Boa tarde! Venho por meio desde email solicitar o reembolso do meu dano material, devido eu ter passado por cima de uma pedra na ponte e ter rasgado o pneu do meu carro HONDA CIVIC G10 BRANCO MODELO Ext ano 2017 de placa KXM 8g75, no dia 12/12/2020 por volta de 07:35 da manhã. Segue as fotos do pneu e da nota fiscal. Vale ressaltar que eu estava com o meu filho na cadeirinha e andei cerca de 2 km até que encontrasse um recuo e graças a Deus nada aconteceu além do dano material. Sou o Bruno Salomão dos santos Inácio, CPF: 12661809740 Conta para depósito	330,00	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 19921, informamos que na data e horário mencionados por V.S.a existiam viaturas operacionais atuando nas pistas sentido Rio e sentido Niterói, conforme estabelecido pelo Contrato de Concessão 001/2015 firmado entre esta Concessionária e a ANTT (Agência Nacional de Transportes Terrestres). Informamos que no local e horário indicado não foi realizada nenhuma obra e não foi evidenciado por nossa inspeção qualquer anormalidade na pista que pudesse ocasionar riscos à segurança ou ao patrimônio dos usuários, sendo que existe a possibilidade do dano ter sido causado por veículo terceiro. Cabe ressaltar que pedras podem ficar fixadas nos sulcos dos pneus e com a velocidade do veículo elas se soltam, podendo ser arremessadas com força, causando danos ao atingir algum objeto. Não se pode afirmar que o dano narrado foi causado por algum detrito proveniente do pavimento da Ponte. Diante do exposto, a Ecoponte concluiu que não pode aceitar o seu pedido de ressarcimento por não encontrar motivos que determinem sua responsabilidade, seja por ato ou omissão da sua prestação de serviço. Segue anexa a carta resposta	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Em análise

							devidamente assinada por esta Concessionária. Sendo o que tínhamos para o momento.			
19922	INFORMAÇÃO	SITE	18/12/2020	Cobrança indevida/falta de cob	Usuário informa que passou pela pista automática, contudo ainda não foi realizada a cobrança da tarifa.	0,00	Usuário agradeceu e cancelou a manifestação pois no dia seguinte recebeu a notificação do Banco com relação ao desconto relativo ao pedágio.	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19923	INFORMAÇÃO	SITE	18/12/2020	Tráfego de Caminhões	Usuário deseja saber o horário permitido para tráfego de caminhões na rodovia.	0,00	Usuário informado que as restrições para tráfego de caminhões na Ponte Rio-Niterói têm novas regras. A partir de 1º de dezembro, no sentido Rio de Janeiro, caminhões com dois eixos não podem trafegar das 4h às 10h nos dias úteis. Já os veículos de cargas com três ou mais eixos podem passar na Ponte todos os dias, exceto das 4h ao meio dia. Em direção a Niterói, veículos com dois eixos não têm restrições de horários. E os com três ou mais eixos podem passar todos os dias, com exceção do meio-dia às 22h. A resolução 5.914/2020 com as novas regras foi publicada no Diário Oficial da União pela Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT). As novas medidas não alteram as restrições de tráfego na Ponte Rio-Niterói para cargas perigosas (excesso de peso) e produtos perigosos (inflamáveis, explosivos, abrasivos e corrosivos), que seguem mantidas.	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19924	INFORMAÇÃO	EMAIL	18/12/2020	Fornecedores	Usuário informa que quer fazer parte do nosso quadro de fornecedores.	0,00	Informado que para este tipo de informação, faça o cadastro de fornecedores no site do grupo Ecorodovias –> www.ecorodovias.com.br	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19925	RECLAMAÇÃO	SITE	18/12/2020	Sistema automatico de cobrança	Sou assinante do passe da ponte dede 1996. Pago a mensalidade de manutenção mensal e não tenho nenhum tipo de benefício. Principalmente pelo motivo de pessoas não usuários do passe usarem a pista destina para este fim, e pagarem na hora para os funcionários. Um absurdo! Não são multados? E o número de carros fazendo isso está aumentando a cada semana. Absurdo total. Vou cancelar meu passe e passar a fazer o mesmo.	0,00	Informamos que as pistas automáticas são faixas destinadas exclusivamente para veículos com aparelhos liberados (tag) e os bloqueios podem ocorrer devido à alguns fatores, tais como: veículo sem tag, veículo com tag bloqueado, veículo em velocidade incompatível, falta de manter distância de segurança do veículo da frente, aparelho não fixado e/ou fixado indevidamente no para-brisas do veículo, etc. Especificamente sobre o aspecto de utilização das pistas por veículos que não possuem aparelhos liberados, informamos que a Polícia Rodoviária Federal monitora as pistas da praça de pedágio on line 24 horas por dia, através do Centro de Controle instalado dentro da 2ª Delegacia e é a responsável em enviar as autuações para infrações flagradas ao longo da Ponte Rio Niterói, inclusive na Praça de Pedágio. Informamos ainda que a concessionária tem trabalhado junto a Polícia Rodoviária Federal para coibir tal prática, e algumas ações estão previstas neste sentido, onde esperamos ter sucesso em coibir esta prática irregular por parte de alguns usuários. Desta forma, lamentamos o transtorno causado pela sua passagem em nossa rodovia. Atuaremos cada vez mais para melhorar nosso atendimento aos usuários.	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19926	INFORMAÇÃO	SITE	18/12/2020	Outros para outros assuntos	É possível por meio de ofício emitido por órgão público solicitar informação de veículos que trafegam pelo pedágio da ponte.	0,00	Solicitamos que entre em contato através do telefone 0800 777 66 83, e fale com dos atendentes para que possamos entender seu questionamento.	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19927	INFORMAÇÃO	SITE	18/12/2020	Abertura de Ressarcimento	Uma pedrinha vinda da caçamba trincou meu para-brisa altura Norte Niterói. No dia 13/12/2020/ 6h29. Br. 101, 322.	0,00	Usuário informado dos procedimentos para solicitação de ressarcimento.	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19928	INFORMAÇÃO	EMAIL	18/12/2020	Fornecedores	Usuário informa que quer fazer parte do nosso quadro de fornecedores.	0,00	Informado que para este tipo de informação, faça o cadastro de fornecedores no site do grupo Ecorodovias –> www.ecorodovias.com.br	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19929	RESSARCIMENTO	800	19/12/2020	Troco	Usuário informa que passou no dia 17/12/2020 às 15h47min49seg, na pista 06, com o Operador:C007000485, realizou o pagamento com R\$50,00 e recebeu apenas R\$15,40 de troco (Uma cédula de 10,00 e 1 cédula de 5,00 e as moedas). Faltando R\$30,00. Vestia camisa listrada.	322,00	Em resposta a seu protocolo de número 19811, após análise do relato e de consultas às áreas envolvidas e aos relatórios internos sobre o evento, o pedido de ressarcimento de seu troco da tarifa na Praça de Pedágio foi aprovado pela concessionária. Para que possamos dar seguimento ao protocolo, solicitamos que nos encaminhe/confirme as seguintes informações: CPF; Nome completo; Dados Bancários (banco, agência, nº conta corrente) Esclarecemos que após o recebimento dos dados informados, será confeccionado um recibo de quitação em caráter pró-solvendo que será encaminhado. Desta forma, poderá devolver-nos assinado, posteriormente. Informamos ainda que segue em anexo o recibo, conforme solicitado. Desta forma lamentamos pelos transtornos causados em sua passagem pela Praça de Pedágio. Aguardamos seu retorno para darmos continuidade ao protocolo de ressarcimento.	6	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19930	RECLAMAÇÃO	800	21/12/2020	Colaborador –SAU Mecânico	O cliente afirmou que foi tratado de maneira grosseira pelo colaborador do SAU mecânico, segundo o cliente ao tentar tirar uma foto (selfie) no recuo do Vão Central foi destrutado pelo colaborador sendo inclusive ameaçado com uma autuação (multa) pela PRF. O cliente foi atendido pelo colaborador Bastos	328,50	Inicialmente esclarecemos que a Concessionária Ponte Rio-Niterói S/A –Ecoponte não exerce e não pode exercer poder de polícia no trecho concedido, cuja competência exclusiva é da Polícia Rodoviária Federal, no que diz respeito ao patrulhamento ostensivo das rodovias federais, conforme a Constituição Federal. Informamos ainda que a Concessionária cumpre rigorosamente com os procedimentos operacionais previstos no Contrato de Concessão e que não tem nenhum gerenciamento sobre os	4	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado

							processos de trabalho da Polícia Rodoviária Federal, impossibilitando assim de assegurar que a mesma deixará de aplicar a multa, uma vez que foi evidenciada a parada em local não permitido. Cabe ressaltar que o colaborador agiu em conformidade com os procedimentos operacionais afim de orientar os usuários quanto a parada em local não permitido (por se tratar de uma área de risco), bem como orientar quanto a possível autuação por parte da Polícia Rodoviária Federal, a qual tem circunscrição sobre a via. Sendo o que tínhamos para o momento.			
19931	ELOGIO	800	21/12/2020	Colaborador - Aux. de Pista	Usuário elogia atendimento recebido por um auxiliar de Pista na Praça de Pedágio	322,00	Agradecemos o elogio. Informado que será divulgado nos murais da empresa	1	-	Encerrado
19932	RESSARCIMENTO	800	21/12/2020	Pedras	Estava na ponte, pouco depois de acessar pela Av. Brasil, quando o veículo da frente passou por cima de uma pedra arremessando no meu para-brisa e trincando.	333,50	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 19932, informamos que na data e horário mencionados por V.S.a existiam viaturas operacionais atuando nas pistas sentido Rio e sentido Niterói, conforme estabelecido pelo Contrato de Concessão 001/2015 firmado entre esta Concessionária e a ANTT (Agência Nacional de Transportes Terrestres). Informamos que no local e horário indicado não foi realizada nenhuma obra e não foi evidenciado por nossa inspeção qualquer anormalidade na pista que pudesse ocasionar riscos à segurança ou ao patrimônio dos usuários, sendo que existe a possibilidade do dano ter sido causado por veículo terceiro. Cabe ressaltar que pedras podem ficar fixadas nos sulcos dos pneus e com a velocidade do veículo elas se soltam, podendo ser arremessadas com força, causando danos ao atingir algum objeto. Não se pode afirmar que o dano narrado foi causado por algum detrito proveniente do pavimento da Ponte. Diante do exposto, a Ecoponte concluiu que não pode aceitar o seu pedido de ressarcimento por não encontrar motivos que determinem sua responsabilidade, seja por ato ou omissão da sua prestação de serviço. Segue anexa a carta resposta devidamente assinada por esta Concessionária. Sendo o que tínhamos para o momento.	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Em análise
19933	INFORMAÇÃO	800	22/12/2020	Cobrança indevida/falta de cob	Usuário informa que passou pela pista automática, contudo ainda não foi realizada a cobrança da tarifa.	322,00	Informado que para que possamos realizar uma análise mais apurada, é necessário que nos informe/confirme os dados de sua passagem.	5	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19934	SOLICITAÇÃO	800	22/12/2020	Cobrança indevida/falta de cob	Usuário deseja quitar tarifa que não consta em sua fatura.	322,00	Informado para que possamos realizar uma análise mais apurada dos fatos narrados pelo senhor é necessário que nos informe/confirme os dados de sua passagem.	5	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19935	INFORMAÇÃO	RECLAME AQUI	22/12/2020	Administradoras TAG	Usuário informa que não concorda com valor cobrado em sua fatura, entrou em contato com a administradora e ainda aguarda retorno.	0,00	Usuário informado que Ecoponte não administra nenhuma operadora de cobrança automática, informado ainda o telefone das administradoras para contato	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19936	RECLAMAÇÃO	RECLAME AQUI	22/12/2020	Radar	Já há alguns anos que veículos tipo jipe, com o pneu estepe fixado na traseira dos veículos, cruzam a ponte Rio-Niterói com velocidade inferior a 80 km/h e os radares marcam velocidade superior. Com isso, frequentes multas têm sido recebidas pelos condutores desses veículos, sem que tenham infringido a lei. Sou uma das várias vítimas e gostaria que a Ecoponte tivesse ciência de que estamos organizados em diversos grupos sociais, como foruns de veículos 4x4, whatsapp, entre outros. Temos ciência de que existe um defeito nos radares que consideram a velocidade desses veículos em torno de 10% superior à velocidade real, fazendo com que esses motoristas tenham que dirigir a, no máximo, 70 km/h. Caso a empresa não tome uma atitude junto à Polícia Rodoviária Federal, acionaremos a Justiça por meio de uma ação conjunta contra a PRF e a Ecoponte que, tendo ciência do problema e não agindo, torna-se conivente com o erro. Além do prejuízo financeiro, soma-se a cassação da carteira por perda de pontos e todo o aborrecimento advindo de tal arbitrariedade. Ação inequívoca por danos materiais e morais.	0,00	Informamos que sua manifestação foi registrada em nossa ouvidoria sob o protocolo 19936 e foi devidamente respondido via e-mail cadastrado neste site. Dúvidas adicionais poderão ser encaminhadas para a Ouvidoria da Ecoponte pelos canais oficiais de atendimento, pelo website www.ecoponte.com.br ou pelo e-mail ouvidoria@ecoponte.com.br	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19937	RECLAMAÇÃO	RECLAME AQUI	22/12/2020	Radar	Multagem auto de infração R459427849, indevida.	0,00	Inicialmente informamos que a Concessionária Ponte Rio-Niterói S/A - Ecoponte não exerce e não pode exercer poder de polícia no trecho concedido, cuja competência exclusiva é da Polícia Rodoviária Federal, a qual tem a autoridade de interceptar, advertir e/ou multar veículos irregulares, no que diz respeito ao patrulhamento ostensivo das rodovias federais, conforme a Constituição Federal. Especificamente para o caso de autuações, sugerimos que o usuário utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação", sendo que para mais informações, não somente em função deste assunto, mas também para eventuais quaisquer outras situações referentes a fiscalização da rodovia e	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado

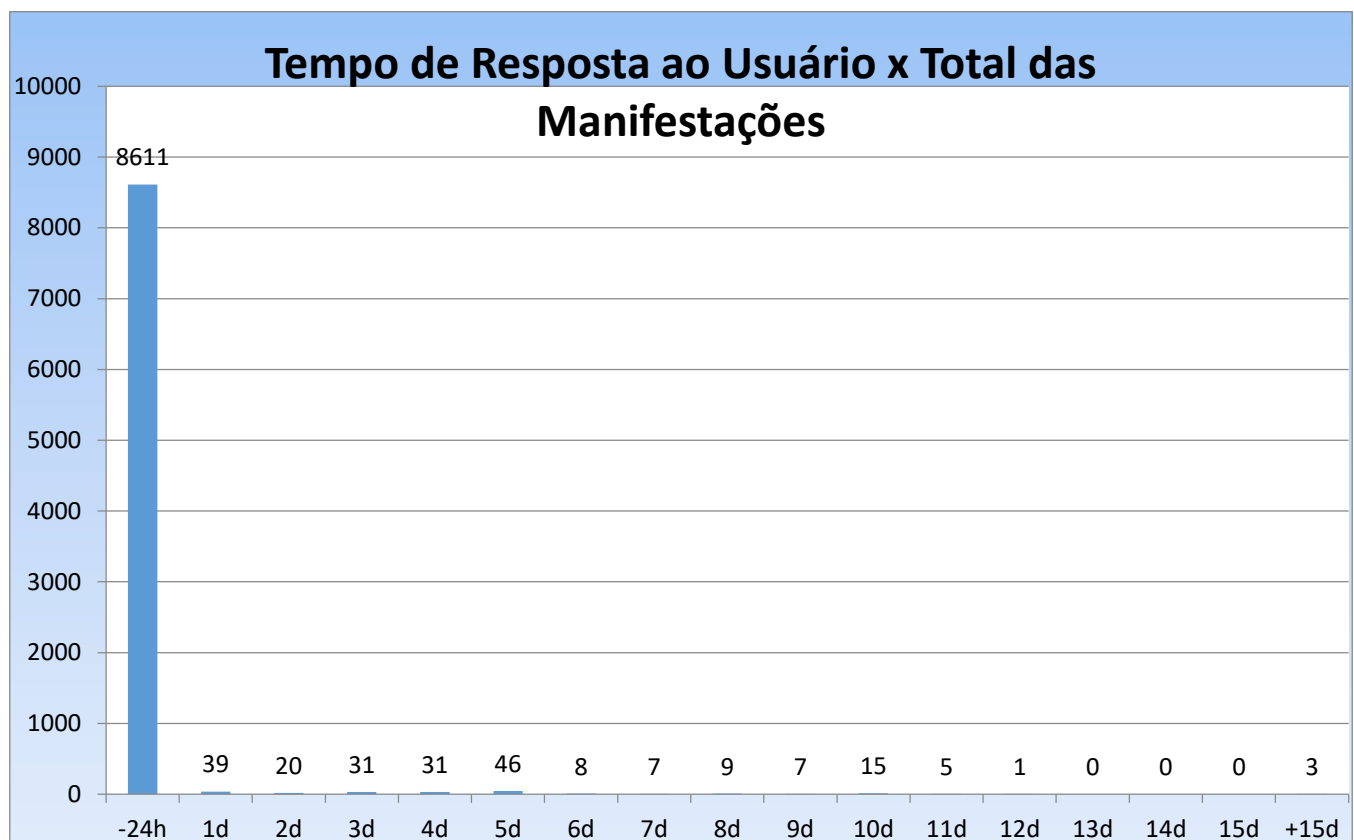
							orientação sobre recursos de multas, entre outros assuntos, solicitamos que entre em contato direto com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://www.prf.gov.br/portal/canalais-de-atendimento/ouvidoria			
19938	RECLAMAÇÃO	RECLAME AQUI	22/12/2020	Radar	Recebi duas multas no KM 325 por excesso de velocidade. Sendo que eu sempre dirijo dentro do limite de velocidade. Preciso que resolvam isso.	0,00	Inicialmente informamos que a Concessionária Ponte Rio-Niterói S/A – EcoPonte não exerce e não pode exercer poder de polícia no trecho concedido, cuja competência exclusiva é da Polícia Rodoviária Federal, a qual tem a autoridade de interceptar, advertir e/ ou multar veículos irregulares, no que diz respeito ao patrulhamento ostensivo das rodovias federais, conforme a Constituição Federal. Especificamente para o caso de autuações, sugerimos que o usuário utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação", sendo que para mais informações, não somente em função deste assunto, mas também para eventuais quaisquer outras situações referentes a fiscalização da rodovia e orientação sobre recursos de multas, entre outros assuntos, solicitamos que entre em contato direto com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://www.prf.gov.br/portal/canalais-de-atendimento/ouvidoria	1	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19939	RECLAMAÇÃO	RECLAME AQUI	23/12/2020	Radar	Assim como diversas outras pessoas que estão reclamando aqui, recebi uma multa sem ter trafegado acima da velocidade no km 325 da Ponte. Espero que a EcoPonte reveja essas multas e as cancele. Com certeza o radar instalado nesse km está com problema.	0,00	Inicialmente informamos que a Concessionária Ponte Rio-Niterói S/A – EcoPonte não exerce e não pode exercer poder de polícia no trecho concedido, cuja competência exclusiva é da Polícia Rodoviária Federal, a qual tem a autoridade de interceptar, advertir e/ ou multar veículos irregulares, no que diz respeito ao patrulhamento ostensivo das rodovias federais, conforme a Constituição Federal. Especificamente para o caso de autuações, sugerimos que o usuário utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação", sendo que para mais informações, não somente em função deste assunto, mas também para eventuais quaisquer outras situações referentes a fiscalização da rodovia e orientação sobre recursos de multas, entre outros assuntos, solicitamos que entre em contato direto com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://www.prf.gov.br/portal/canalais-de-atendimento/ouvidoria	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19940	RECLAMAÇÃO	RECLAME AQUI	23/12/2020	Radar	Boa noite, hoje ao puxar as infrações do meu veículo pelo site da PRF, vi consta uma multa na BR 101 - KM 325 que fica na ponte Rio Niterói, cuja tem a EcoPonte como concessionária da via, sempre transito na ponte conforme a velocidade estabelecida que é de 80km/h e assim entendo que essa multa é irregular. Dados da infração: R498550478 - Código 74550	0,00	Inicialmente informamos que a Concessionária Ponte Rio-Niterói S/A – EcoPonte não exerce e não pode exercer poder de polícia no trecho concedido, cuja competência exclusiva é da Polícia Rodoviária Federal, a qual tem a autoridade de interceptar, advertir e/ ou multar veículos irregulares, no que diz respeito ao patrulhamento ostensivo das rodovias federais, conforme a Constituição Federal. Especificamente para o caso de autuações, sugerimos que o usuário utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação", sendo que para mais informações, não somente em função deste assunto, mas também para eventuais quaisquer outras situações referentes a fiscalização da rodovia e orientação sobre recursos de multas, entre outros assuntos, solicitamos que entre em contato direto com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://www.prf.gov.br/portal/canalais-de-atendimento/ouvidoria	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19941	INFORMAÇÃO	SITE	23/12/2020	Outros para outros assuntos	Usuário deseja encaminhar ofício solicita o nome do responsável a quem deve endereçar.	0,00	Informado que requerimento e/ou ofícios e seus anexos devem ser entregues, diretamente na sede da concessionária, via correios com Aviso de Recebimento (AR), aos cuidados do Sr. Sandro Roberto / Gerente de Atendimento ao Usuário ou via o e-mail correspondencia@ecoponte.com.br .	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19942	RESSARCIMENTO	800	23/12/2020	Cobrança indevida/falta de cob	Usuário entrou em contato com o 0800 informando que no dia 21/12 às 08h50min acessou a pista automática, foi bloqueado, quitou a tarifa, porém o aux. de pista não entregou o recibo ao mesmo. Informa que foi lhe cobrado posteriormente a tarifa no tag do veículo. Gostaria de maiores informações de como proceder nesse caso para obter o recibo da passagem.	322,00	Após verificações em nossos sistemas, identificamos um problema pontual na tratativa da passagem. Contudo, já foi solicitado junto a administradora o estorno da tarifa referente a passagem mencionada. Lamentamos o transtorno causado, estaremos atuando com maior rigidez para que eventos como estes não voltem a ocorrer.	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Em análise
19943	ELOGIO	800	24/12/2020	Socorro mecânico	Usuário elogia atendimento mecânico recebido na Rodovia	323,00	Agradecemos o elogio. Informado que será divulgado nos murais da empresa	0	-	Encerrado
19944	ELOGIO	800	25/12/2020	Socorro mecânico	Usuário elogia atendimento mecânico recebido na Rodovia	327,50	Agradecemos o elogio. Informado que será divulgado nos murais da empresa	0	-	Encerrado
19945	ELOGIO	800	27/12/2020	Socorro mecânico	Usuário elogia atendimento mecânico recebido na Rodovia	324,00	Agradecemos o elogio. Informado que será divulgado nos murais da empresa	0	-	Encerrado
19946	INFORMAÇÃO	800	28/12/2020	Termo - Confissão de Dívida	Usuário informa ter uma pendência no SERASA de um boleto em aberto há mais ou menos 4 anos.	322,00	Informado que para que possamos realizar uma análise mais apurada, é necessário que nos informe os dados de seu veículo.	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Em análise
19947	RECLAMAÇÃO	800	29/12/2020	Sistema automatico de cobrança	Usuária entrou em contato com o 0800 formalizando uma reclamação sobre o uso indevido da pista automática no dia 28/12 mais ou menos no horário de 16h30 e de um aux. de pista que recebeu o dinheiro do	322,00	Informamos que as pistas automáticas são faixas destinadas exclusivamente para veículos com aparelhos liberados (tag) e os bloqueios podem ocorrer devido à alguns fatores, tais como: veículo sem tag, veículo com tag bloqueado, veículo em	2	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado

					usuário sem nem ao menos encostar o veículo nos cones. Solicitou que uma medida seja tomada diante dessa atitude.		velocidade incompatível, falta de manter distância de segurança do veículo da frente, aparelho não fixado e/ou fixado indevidamente no para brisas do veículo, etc. Especificamente sobre o aspecto de utilização das pistas por veículos que não possuem aparelhos liberados, informamos que a Polícia Rodoviária Federal monitora as pistas da praça de pedágio on line 24 horas por dia, através do Centro de Controle instalado dentro da 2ª Delegacia e é a responsável em enviar as autuações para infrações flagradas ao longo da Ponte Rio Niterói, inclusive na Praça de Pedágio. Informamos ainda que a concessionária tem trabalhado junto a Polícia Rodoviária Federal para coibir tal prática, e algumas ações estão previstas neste sentido, onde esperamos ter sucesso em coibir esta prática irregular por parte de alguns usuários. Desta forma, lamentamos o transtorno causado pela sua passagem em nossa rodovia. Atuaremos cada vez mais para melhorar nosso atendimento aos usuários.			
19948	ELOGIO	800	29/12/2020	Socorro mecânico	Usuário elogia atendimento mecânico recebido na Rodovia	332,50	Agradecemos o elogio. Informado que será divulgado nos murais da empresa	2	-	Encerrado
19949	ELOGIO	800	31/12/2020	Socorro mecânico	Usuário elogia atendimento mecânico recebido na Rodovia	321,00	Agradecemos o elogio. Informado que será divulgado nos murais da empresa	0	-	Encerrado

2.1. Análise dos Dados

2.2. 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 atendimentos imediatos e processos tramitados.



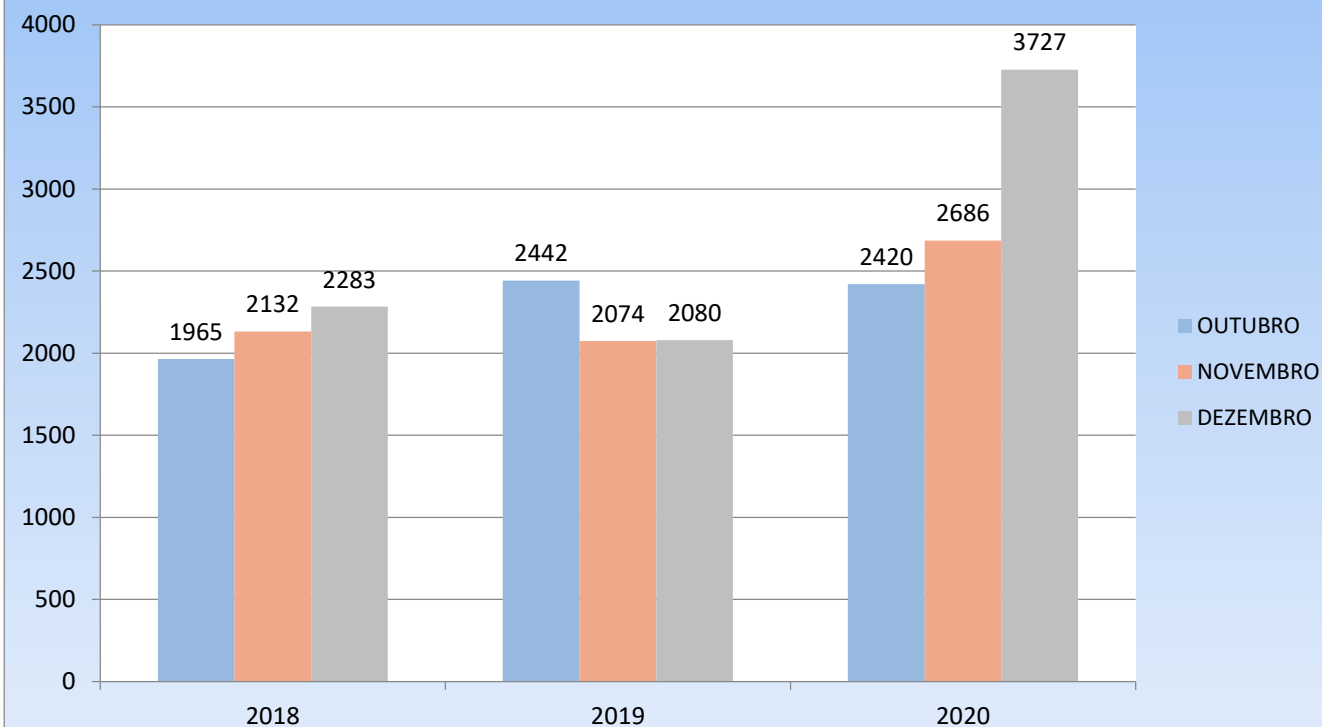
A análise gráfica demonstra que em 97,49% dos casos foram respondidos em menos de 24 horas, ou seja, solucionados de imediato aos usuários e 0,44% em até 1 dia útil, demonstrando o pronto atendimento ao usuário.

Também verificamos que 99,86% dos processos de ouvidoria apresentaram capacidade no tratamento às manifestações dos usuários em atendimento ao prazo estabelecido.

2.3. 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 estabilidade.

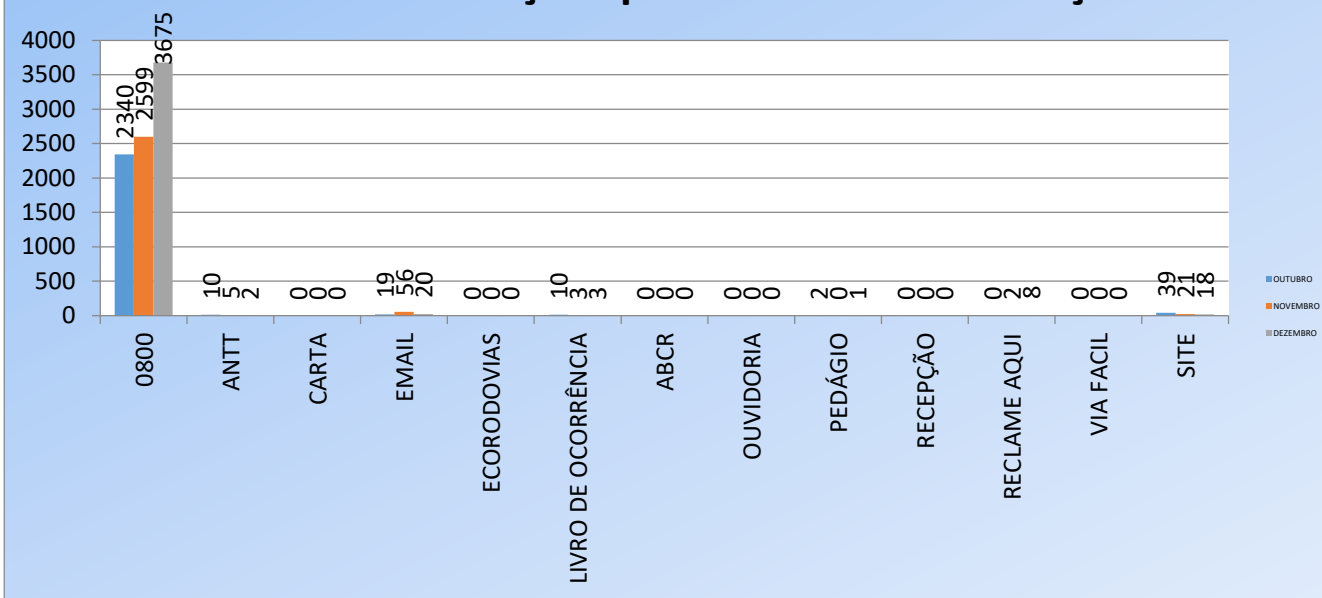
Comparativo de demandas 2018 x 2019 x 2020



2.4. 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 97,52% do total.

Em seguida temos o canal site com 0,88%.

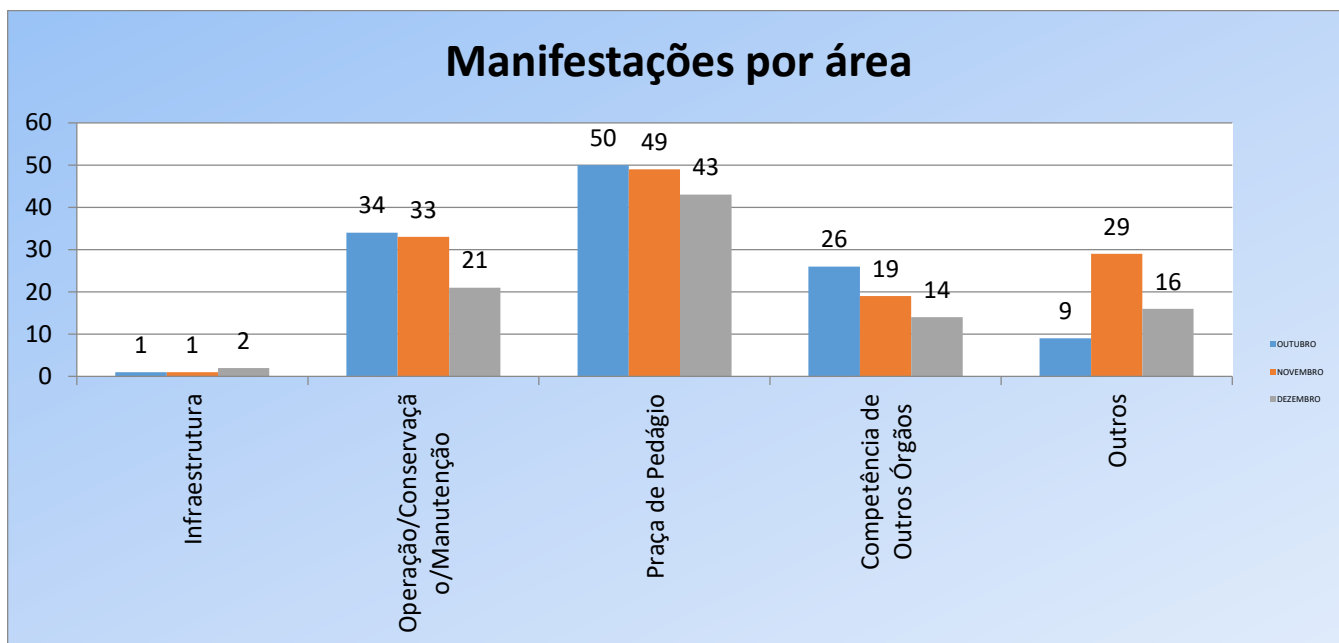
Consideramos adequada a utilização dos canais pelo usuário, demonstrando o seu conhecimento do número 0800, bem como do website da concessionária.

A tabela abaixo mostra o resumo dos canais de comunicação

Manifestações por canal de comunicação					
	OUT	NOV	DEZ	Total	%
0800	2340	2599	3675	8614	97,52
ANTT	10	5	2	17	0,19
EMAIL	19	56	20	95	1,08
LIVRO DE OCORRÊNCIA	10	3	3	16	0,18
PEDÁGIO	2		1	3	0,03
RECLAME AQUI		2	8	10	0,11
SITE	39	21	18	78	0,88
Total	2420	2686	3727	8833	100,000

2.5. Manifestações por Área

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



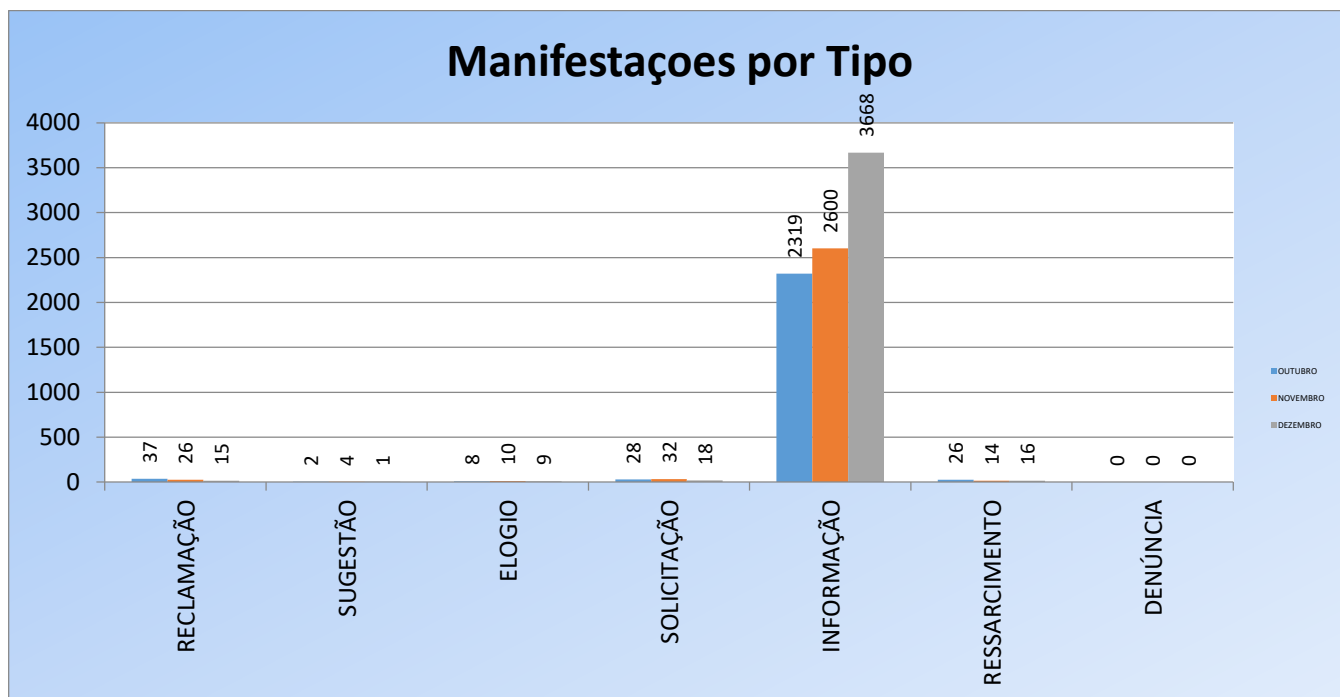
Podemos verificar que o maior número de manifestações foram feitas para Praça de Pedágio (40,92%), Operação/Conservação/Manutenção (25,36%) e Competência de Outros Órgãos (17,00%)

A tabela abaixo mostra o resumo dos áreas da concessionária:

Manifestações por área					
	OUT	NOV	DEZ	Total	%
Infraestrutura	1	1	2	4	1,15
Operação/Conservação/Manutenção	34	33	21	88	25,36
Praça de Pedágio	50	49	43	142	40,92
Competência de Outros Órgãos	26	19	14	59	17,00
Outros	9	29	16	54	15,56
Total	120	131	96	347	100,00

2.6. Manifestações por Tipo

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



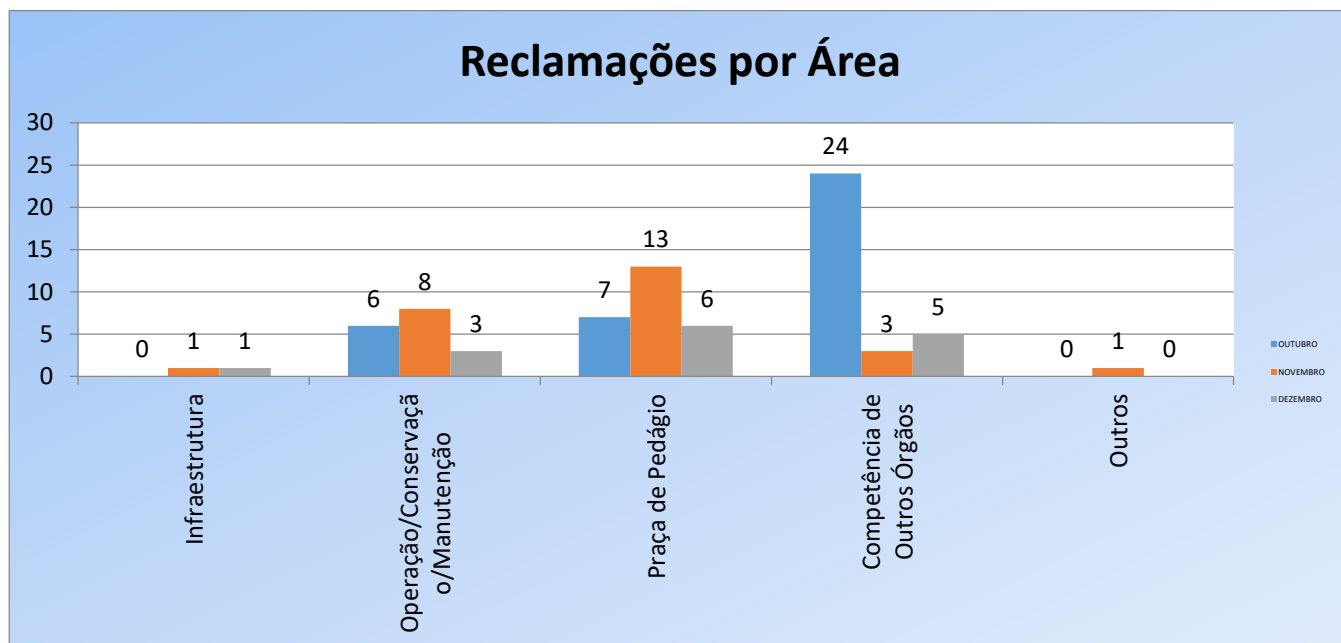
Evidenciamos o predomínio das manifestações do tipo informações (97,21%), seguido por solicitações (0,88%).

A tabela abaixo mostra o resumo das manifestações por tipo:

Manifestações por Tipo					
	OUT	NOV	DEZ	Total	%
RECLAMAÇÃO	37	26	15	78	0,88
SUGESTÃO	2	4	1	7	0,08
ELOGIO	8	10	9	27	0,31
SOLICITAÇÃO	28	32	18	78	0,88
INFORMAÇÃO	2319	2600	3668	8587	97,21
RESSARCIMENTO	26	14	16	56	0,63
DENÚNCIA					
Total	2420	2686	3727	8833	100,00

2.7. 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 Competência de Outros Órgãos (41,03), seguido pelas áreas de Praça de Pedágio (33,33%) e Operação/Conservação/Manutenção (21,79%).

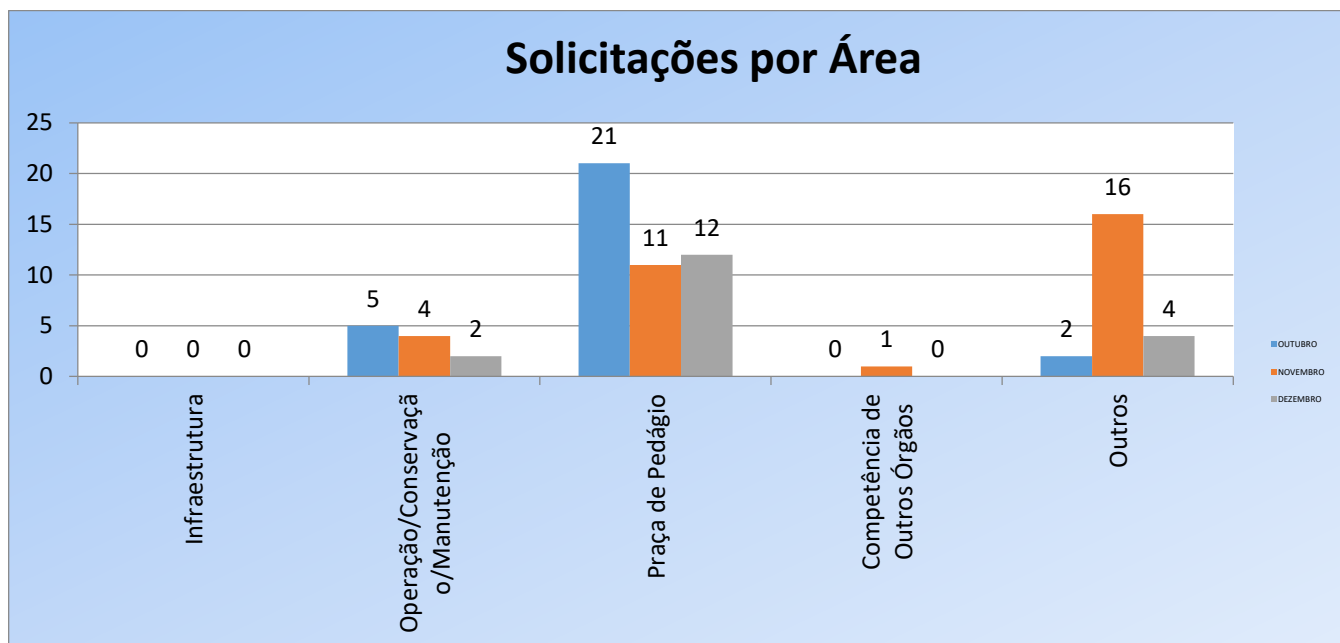
As principais reclamações referem-se ao congestionamento na rodovia devido ao número de caminhões.

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

Reclamações por Área					
	OUT	NOV	DEZ	Total	%
Infraestrutura		1	1	2	2,56
Operação/Conservação/Manutenção	6	8	3	17	21,79
Praça de Pedágio	7	13	6	26	33,33
Competência de Outros Órgãos	24	3	5	32	41,03
Outros		1		1	1,28
Total	37	26	15	78	100,00

2.8. 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 (56,41%), Outros (28,21) e Operação/Conservação/Manutenção (14,10%).

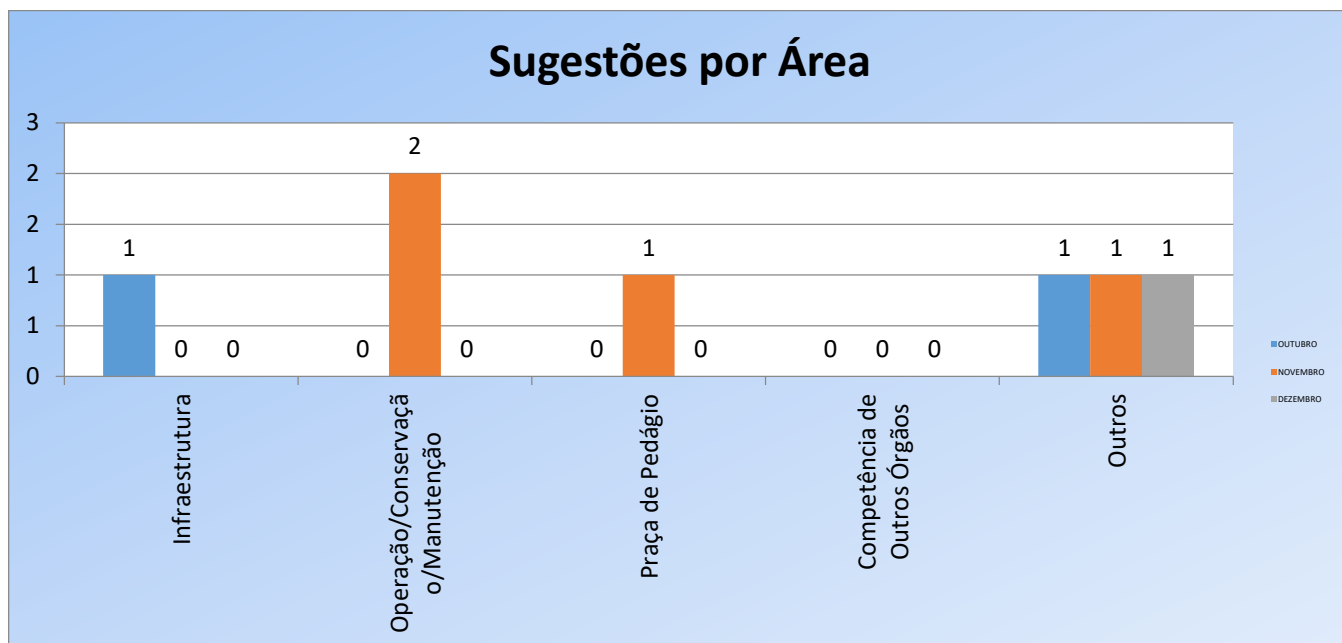
As solicitações são basicamente referente a patrocínios para eventos e/ou projetos sociais.

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

Solicitações por Área					
	OUT	NOV	DEZ	Total	%
Infraestrutura	0	0	0	0	
Operação/Conservação/Manutenção	5	4	2	11	14,10
Praça de Pedágio	21	11	12	44	56,41
Competência de Outros Órgãos		1		1	1,28
Outros	2	16	4	22	28,21
Total	28	32	18	78	100,00

2.9. 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 Outros (42,86%), Operação/Conservação/Manutenção (28,57%), Praça de Pedágio e Infraestrutura ambos com (14,29%)

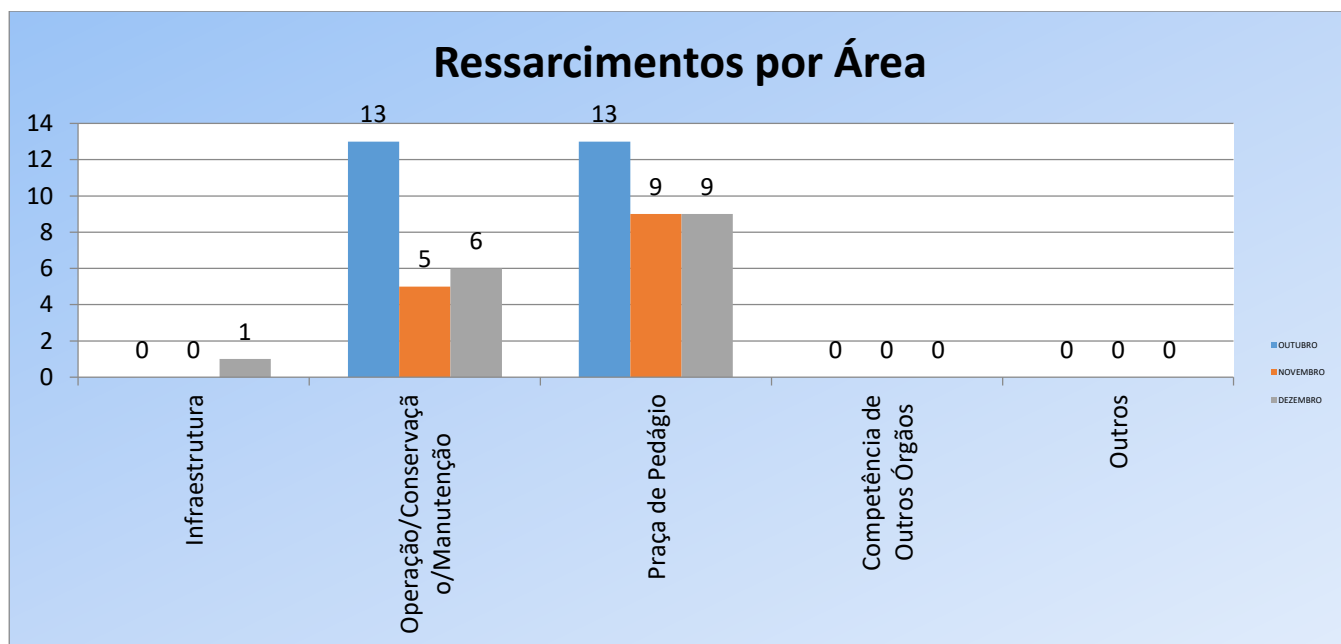
Estas sugestões foram consideradas e pontuadas para melhoria contínua dos processos da concessionária.

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

	OUT	NOV	DEZ	Total	%
Infraestrutura	1			1	14,29
Operação/Conservação/Manutenção		2		2	28,57
Praça de Pedágio		1		1	14,29
Competência de Outros Órgãos					
Outros	1	1	1	3	42,86
Total	2	4	1	7	100,00

2.10. 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 (55,36%), seguido pela área de Operação/Conservação/ Manutenção (42,86%).

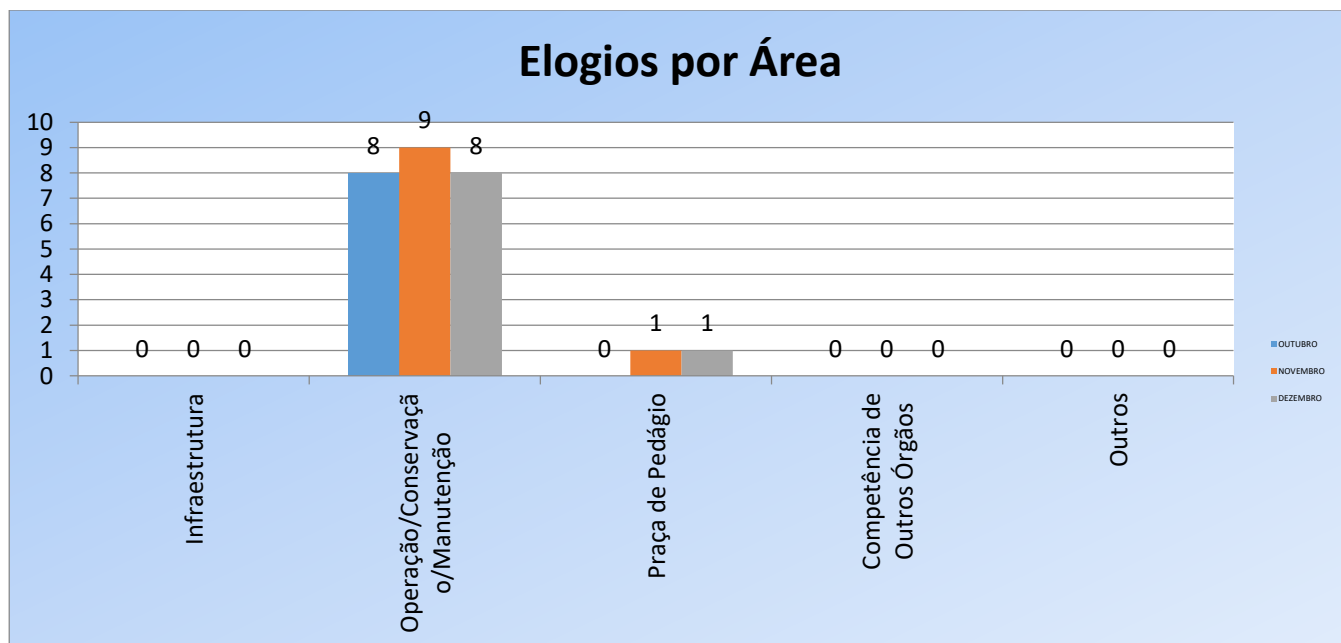
Os pedidos de ressarcimento são em grande maioria relacionados a cobrança indevida, troco errado e objeto na pista de rolamento, sendo que todos foram analisados pelos responsáveis da área e respondidos aos usuários de forma imparcial e justa, por esta Ouvidoria.

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

Ressarcimentos por Área					
	OUT	NOV	DEZ	Total	%
Infraestrutura			1	1	1,79
Operação/Conservação/Manutenção	13	5	6	24	42,86
Praça de Pedágio	13	9	9	31	55,36
Competência de Outros Órgãos					
Outros					
Total	26	14	16	56	100,00

2.11. 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 com (92,59%), seguido pela área de Praça de Pedágio (7,41%).

Basicamente os elogios efetuados estão no atendimento prestados por nossos colaboradores aos usuários.

A tabela abaixo mostra o resumo dos elogios por área da concessionária:

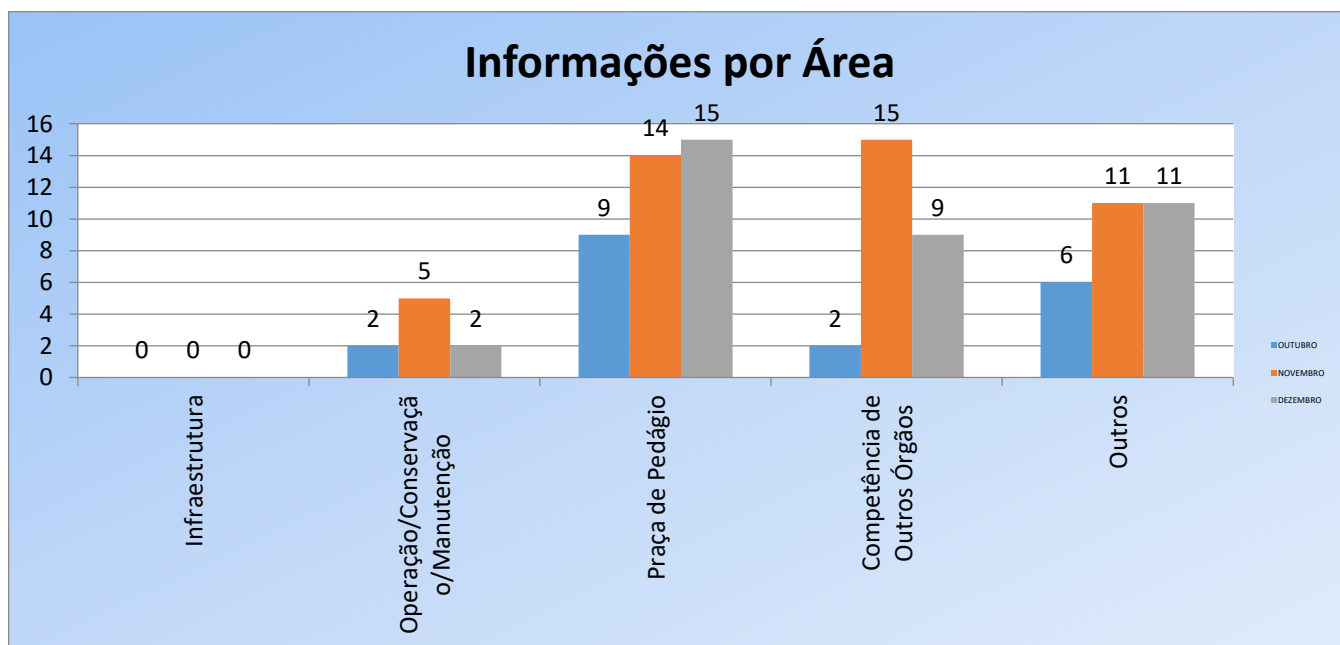
Elogios por Área					
	OUT	NOV	DEZ	Total	%
Infraestrutura					
Operação/Conservação/Manutenção	8	9	8	25	92,59
Praça de Pedágio		1	1	2	7,41
Competência de Outros Órgãos					
Outros					
Total	8	10	9	27	100,00

2.12. Denúncias por Área

Neste trimestre não tivemos manifestações deste tipo.

2.13. 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 Praça de Pedágio (37,62%), Outros (27,72%), seguida por Competência de Outros órgãos (45,74%),

As principais informações referem-se a dúvidas relacionadas a suspensão da restrição de tráfego de caminhões no período da pandemia e a ausência de cobrança nas faturas referente a passagens pela pista automática.

A tabela abaixo mostra o resumo das informações por área da concessionária:

Informações por Área					
	OUT	NOV	DEZ	Total	%
Infraestrutura					
Operação/Conservação/Manutenção	2	5	2	9	8,91
Praça de Pedágio	9	14	15	38	37,62
Competência de Outros Órgãos	2	15	9	26	25,74
Outros	6	11	11	28	27,72
Total	19	45	37	101	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).

2.14. Reclamações

- Infraestrutura

Motivo	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL
Iluminação	0	1	0	1
Pavimento	0	0	1	1
Total Geral	0	1	1	2

- Operação/Conservação/Manutenção

MOTIVO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL
Atendimento ao usuário	0	1	0	1
Colaborador - SAU Mecânico	0	0	2	2
Congestionamento/Interdição de	3	6	1	10
Objeto na pista de rolamento	1	0	0	1
Socorro mecânico	2	1	0	3
Total Geral	6	8	3	17

- Praça de Pedágio

MOTIVO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL
cabine/via inoperante	0	1	0	1
Cédula com defeito	1	0	0	1
Colaborador - Aux. de Pista	1	2	0	3
Colaborador - Cabine	2	5	2	9
Colaborador - Papa-filas	1	1	0	2
DFE - Recibo de Pedágio	0	1	0	1
Outros de Praça de Pedágio	0	1	1	2
Sistema automático de cobrança	2	2	3	7
Total Geral	7	13	6	26

- Competência de outros órgãos

MOTIVO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL
Ambulantes	1	0	0	1
Fiscalização/Controle de veloc	19	1	0	20
Outros de Comp. Outros órgãos	0	1	0	1
Polícia Rodoviária Federal	4	1	0	5
Radar	0	0	5	5
Total Geral	24	3	5	32

- Outros

MOTIVO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL
Outros para outros assuntos	0	1	0	1
Total Geral	0	1	0	1

2.15. Sugestões

- Infraestrutura

Motivo	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL
Edificações e Instalações Oper	1	0	0	1
Total Geral	1	0	0	1

- Operação/Conservação/Manutenção

Motivo	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL
Congestionamento/Interdição de	0	1	0	1
Sinalização	0	1	0	1
Total Geral	0	2	0	2

- Praça de Pedágio

Motivo	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL
Sistema automático de cobrança	0	1	0	1
Total Geral	0	1	0	1

- Competência de outros órgãos

Não tivemos sugestões para esta área neste trimestre.

- Outros

MOTIVO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL
Outros para outros assuntos	0	1	0	1
Site	1	0	1	2
Total Geral	1	1	1	3

2.16. Solicitações

- Infraestrutura

Não tivemos solicitações para esta área neste trimestre.

- Operação/Conservação/Manutenção

MOTIVO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL
Declarações	2	1	2	5
Imagens	3	2	0	5
Sistema de comunicação de emer	0	1	0	1
Total Geral	5	4	2	11

- Praça de Pedágio

MOTIVO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL
Cobrança indevida/falta de cob	5	4	5	14
DFE - Recibo de Pedágio	5	3	1	9
Imagens	1	0	1	2
Outras formas de pagamento	4	3	2	9
Outros de Praça de Pedágio	1	1	0	2
Termo - Confissão de Dívida	5	0	3	8
Total Geral	21	11	12	44

- Competência de outros órgãos

MOTIVO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL
Outros de Comp. Outros órgãos	0	1	0	1
Total Geral	0	1	0	1

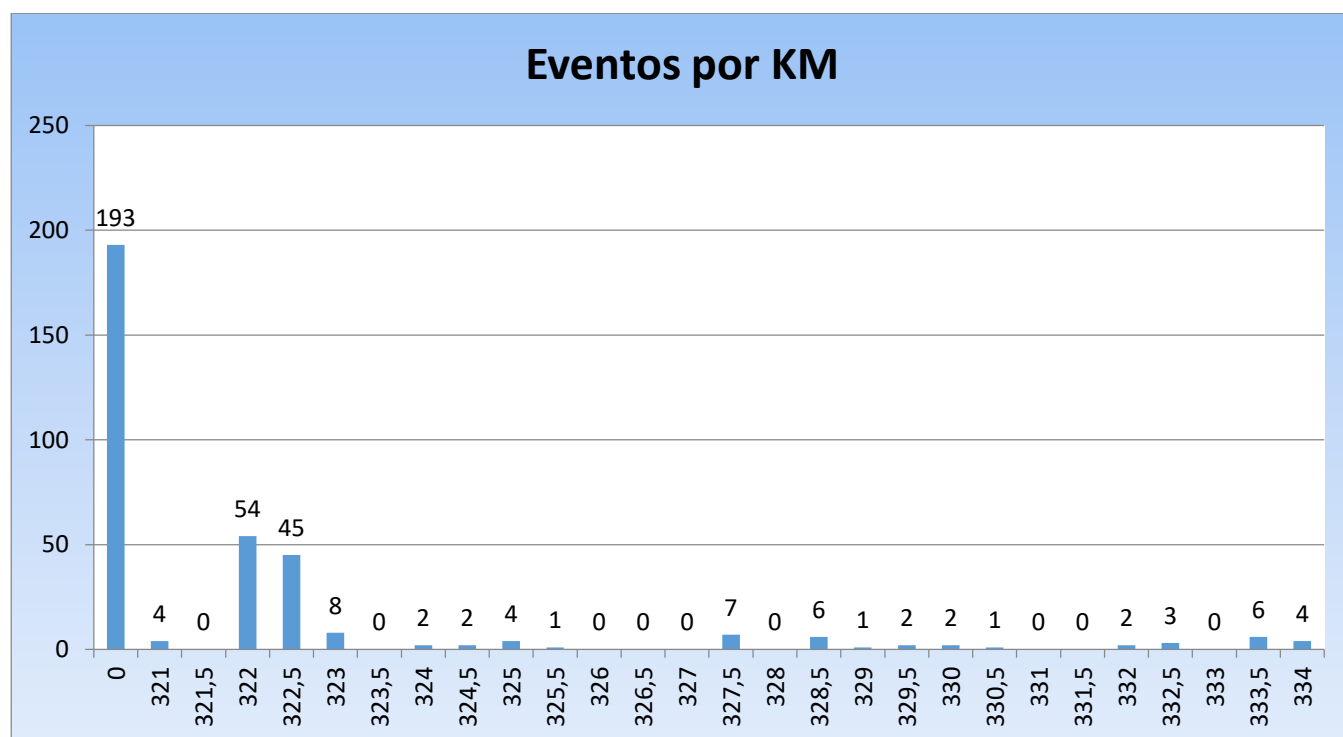
- Outros

MOTIVO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL
Outros para outros assuntos	1	0	0	1
Patrocínio	1	16	4	21
Total Geral	2	16	4	22

3. 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.

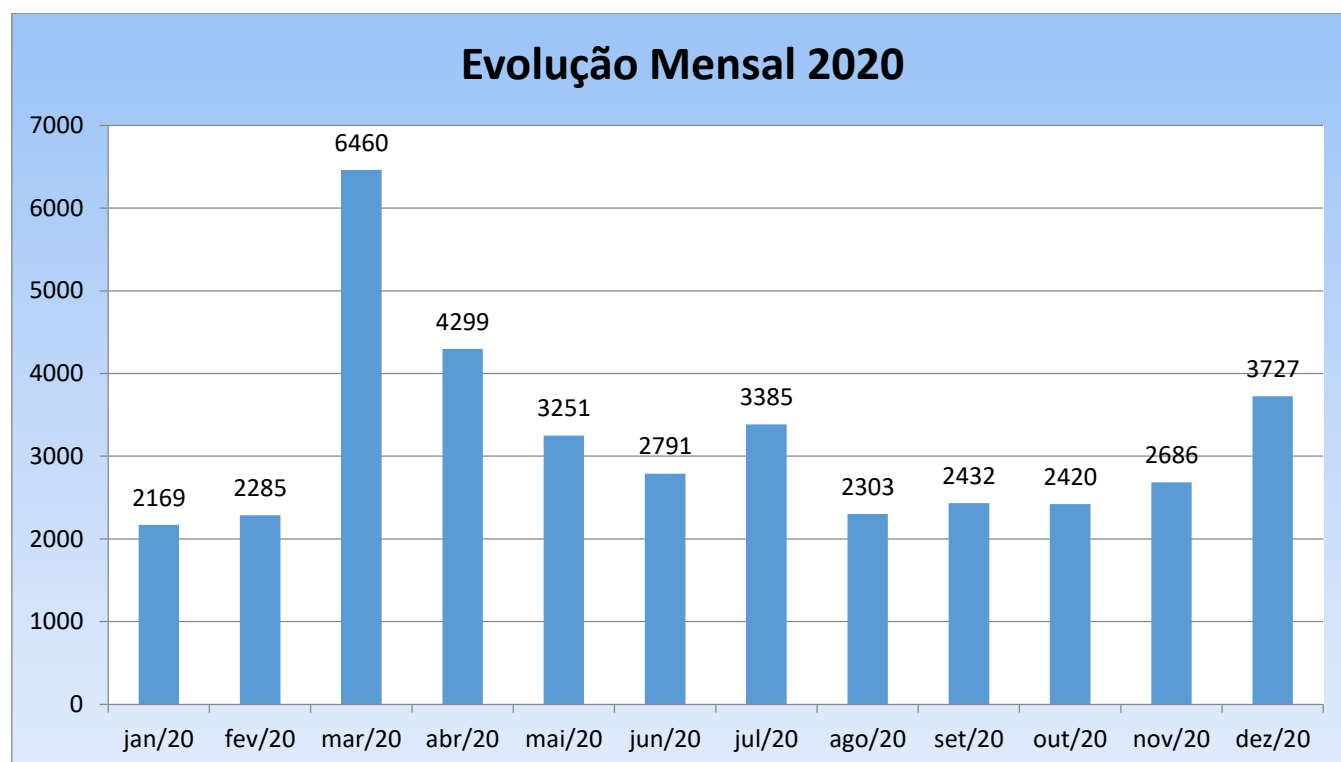
Abaixo segue tabela referencial de localização de atendimentos:

KM	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	Total
	69	80	44	193
321	1	0	3	4
321,5	0	0	0	0
322	17	17	20	54

322,5	17	13	15	45
323	0	7	1	8
323,5	0	0	0	0
324	1	0	1	2
324,5	2	0	0	2
325	3	1	0	4
325,5	0	1	0	1
326	0	0	0	0
326,5	0	0	0	0
327	0	0	0	0
327,5	3	1	3	7
328	0	0	0	0
328,5	0	3	3	6
329	0	1	0	1
329,5	0	2	0	2
330	1	0	1	2
330,5	0	1	0	1
331	0	0	0	0
331,5	0	0	0	0
332	2	0	0	2
332,5	0	1	2	3
333	0	0	0	0
333,5	2	1	3	6
334	2	2	0	4
TOTAL	120	131	96	347

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 no quarto trimestre de 2020:



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	Competência de outro Órgão	Tráfego de caminhões	Usuário deseja obter informações sobre o prazo da suspensão do tráfego de caminhões, devido ao congestionamento que tem causado na rodovia	Usuário informado que a restrição ao tráfego de veículos de carga está suspensa até que cessem as razões de saúde que ensejam a proibição de tráfego de veículos de carga na Ponte Presidente Costa e Silva e seus acessos
RESSARCIMENTO	Praça de Pedágio	Cobrança Indevida e Troco errado	Usuário solicita ressarcimento devido duplicidade de cobrança na pista automática e troco errado recebidos na Praça de Pedágio.	Os pedidos de ressarcimento foram analisados de forma criteriosa, levando em consideração os relatórios internos. 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	Outros	Patrocínio	Usuario solicita patrocínio para evento e/ou Projetos sociais.	Informado que, a destinação dos recursos já foi definida para o próximo exercício fiscal.

4. Apresentação das Manifestações

Neste item apresentamos integralmente as Reclamações e Ressarcimentos e seus desdobramentos conforme descrito no item “3.5.” deste relatório

PROTOCOLO	TIPO-DE MANIF.	ORIGEM-DA MANIF.	DATA-DE RECEB.	CLASSIFICAÇÃO DA MANIFESTAÇÃO	-	LOCALIZ. (KM)	RESPOSTA FINAL AO USUÁRIO	TEMPO-DE RESPOSTA (DIAS)	PROVIDÊNCIAS ADOTADAS	SITUAÇÃO
19605	RECLAMAÇÃO	800	01/10/2020	Socorro mecânico	Usuário reclama que no dia 30/09/20 por volta de 20hs/20h15min o mesmo parou no 1º recuo, sentido Niterói e após uns 10 min, o guincho da concessionária passou direto, sem prestar atendimento. O mesmo informou que ainda aguardou por mais uns 30 minutos e não recebeu atendimento, ele mesmo deu um "jeitinho" e seguiu viagem.	333,50	Inicialmente informamos que a concessionária Ecoponte atua rapidamente em quaisquer tipos de ocorrências em sua faixa de domínio, respeitando as cláusulas contratuais e a legislação vigente. No evento relatado, o Centro de Controle de Tráfego monitorou o veículo e imediatamente acionou um dos nossos guinchos que seguia, para prestar o atendimento. Contudo, identificamos outro veículo parado na faixa de rolamento que precisou ser priorizado minimizando assim os riscos de acidentes. Sendo assim imediatamente acionamos outro guincho, para atendê-lo, uma vez que se encontrava em local seguro. Porém verificamos que o Sr. Seguiu por meios próprios alguns minutos depois. Por fim, lamentamos todo o ocorrido, e reiteramos nossa busca incessante pela prestação de serviços de qualidade. A Ecoponte agradece o seu contato. —Atenciosamente.	6	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19606	RESSARCIMENTO	800	02/10/2020	Troco	Usuário informa que passou em uma das cabines do meio (não se recorda o número) no dia 02/10 entre 7H10min e 7H15min, pagou a tarifa e não pegou o troco.	0,00	Caso o usuário retorne favor solicitar o NOME DO MESMO, para completar o protocolo, bem como maiores informações para que possamos tentar localizar sua passagem, tais como valor fornecido para pagamento da tarifa e-mail para contato. Foi verificado junto ao pedágio (via telefone) e com os dados fornecidos até o momento não foi possível localizar a passagem. OBS: FOI FORNECIDO PROTOCOLO INCORRETO AO USUÁRIO, NUMERO COM UM DÍGITO A MAIS (199606)	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Suspense
19608	RESSARCIMENTO	SITE	02/10/2020	Cobrança indevida/falta de cob	Prezados, Conforme contato telefônico na data de hoje (30/09/20), solicito ressarcimento de Pedágio debitado 2 vezes na minha conta corrente, hoje 30/09, por volta das 09h30, no valor R\$ 4,30, totalizando R\$8,60, na cabine 10. Conforme comprovante em anexo, solicito o estorno na minha conta poupança da Caixa Econômica Federal: Ag: 0205 Conta Poupança: 013 59185-4. Desde já agradeço.	0,00	Em resposta a seu protocolo de número 19608 após análise do relato e de consultas às áreas envolvidas e aos relatórios internos sobre o evento, o pedido de ressarcimento da tarifa paga em duplicidade na Praça de Pedágio foi aprovado pela concessionária. Para que possamos dar seguimento ao protocolo, solicitamos que nos encaminhe/confirme as seguintes informações: CPF; Dados do veículo (modelo, cor e placa). Esclarecemos que após o recebimento dos dados informados, será confeccionado um recibo de quitação em caráter pró-solvendo que será encaminhado. Desta forma, poderá devolver nos assinado, posteriormente. Desta forma lamentamos pelos transtornos causados em sua passagem pela Praça de Pedágio. Aguardamos seu retorno para darmos continuidade ao protocolo de ressarcimento.	10	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19609	RESSARCIMENTO	SITE	02/10/2020	Cobrança indevida/falta de cob	No dia 03/07/2020 as 19:15 foi registrada uma passagem no meu TAG Veloe nessa via, porém, sou residente em Petrópolis e na data citada meu veículo não saiu da garagem. Abri uma contestação com a empresa Veloe onde a mesma repassou o problema a Ecoponte e recebeu o retorno de que minha solicitação é improcedente. Diante disso solicito uma imagem para que possamos comprovar que meu veículo esteve nessa data e horário utilizando os serviços dessa concessionária. Devido a esse tipo de problema solicitei o cancelamento do meu TAG.	0,00	Após verificações em nossos sistemas, identificamos um problema pontual na tratativa da passagem de outro veículo de placa semelhante, contudo o mesmo já foi sanado por esta concessionária. Informamos também que foi solicitado junto a administradora, o estorno referente a passagem mencionada. Lamentamos o transtorno causado, estaremos atuando com maior rigidez para que eventos como estes não voltem a ocorrer.	5	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19610	RESSARCIMENTO	LIVRO-DE OCORRÊNCIA	02/10/2020	Objeto na pista de rolamento	Estava vindo do Rio sentido Niterói, quando bateu uma peça na frente do carro, na hora achei que não bateu e logo subiu para o lado do carro. Quando cheguei em casa, vi que sumiu a grade do parachoque e placa, por volta das 16:10 h próximo ao Vão Central.	327,50	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 19610, informamos que na data e horário mencionados por V.S.a existiam viaturas operacionais atuando nas pistas sentido Rio e sentido Niterói, conforme estabelecido pelo Contrato de Concessão 001/2015 firmado entre esta Concessionária e a ANTT (Agência Nacional de Transportes Terrestres). Temos a informar que o referido objeto não pertencia a estrutura ou equipamentos da ponte, sendo que o mais provável é que o objeto tenha sido lançado por veículo terceiro, onde não foi possível de ser identificado. O objeto foi retirado da pista dentro do tempo hábil / contratual de inspeção operacional, desta forma, todos os procedimentos, acionamentos e atendimentos adotados ocorreram dentro do tempo previsto. Cabe ressaltar que a Ecoponte não foi causadora do incidente. —Diante do exposto, a Ecoponte concluiu que não pode aceitar o seu pedido de ressarcimento por não encontrar motivos que determinem sua responsabilidade, seja por ato ou omissão da sua prestação de serviço. Segue anexa a carta resposta devidamente assinada por esta Concessionária. Sendo o que tínhamos para o momento.	11	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado

19612	RECLAMAÇÃO	800	03/10/2020	Colaborador – Papa-filas	O usuário reclama que ao passar pela cabine 3, às 19:01 de hoje (03/10/2020), o arrecadador volante o tratou com total falta de educação, ignorância e até mesmo usou palavras de baixo escalão, dizendo ao cliente que ele não iria receber, e que ele ali fazia o que queria, mandando que o usuário pagasse a tarifa na cabine do pedágio, ou seja, se negou a receber a quantia de R\$ 4,30 do usuário, que já se encontrava de maneira trocada, segundo o próprio usuário.	322,00	Informamos que a equipe da Ecoponte passou por treinamento de qualidade no atendimento, com o objetivo de prestar o melhor serviço aos usuários que utilizam nossa rodovia. A atitude do colaborador não condiz com os valores da Ecoponte, sendo que o mesmo foi advertido sobre a maneira que se dirigiu ao senhor. O colaborador será acompanhado pela supervisão afim de avaliar o entendimento da importância do serviço prestado pela Ecoponte. Diante do exposto, cabe a Concessionária o pedido de desculpas pelo transtorno. A Ecoponte agradece o contato a fim de melhorar cada vez mais o atendimento os nossos usuários.	3	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19615	RECLAMAÇÃO	EMAIL	05/10/2020	Sistema automatico de cobrança	Há muito tempo sou usuário do Semparar, pagando a assinatura mensal para poder utilizar as cancelas reservadas a esse fim. Porém observo que os motoristas que não querem pagar essa assinatura nem querem ficar na fila usam as cancelas automáticas, atrapalhando nosso fluxo e sendo beneficiados pelo pagamento na hora ao agente. Isso é um absurdo total, um estímulo ao jeitinho brasileiro, com total conivência dos Srs.	322,50	Inicialmente informamos que as pistas automáticas são faixas destinadas exclusivamente para veículos com aparelhos liberados (tag) e os bloqueios podem ocorrer devido à alguns fatores, tais como: veículo sem tag, veículo com tag bloqueado, veículo em velocidade incompatível, falta de manter distância de segurança do veículo da frente, aparelho não fixado e/ou fixado indevidamente no para-brisas do veículo, etc. Após análise do seu relato e dos arquivos internos, verificamos que houve bloqueio para o veículo a sua frente que era conduzido por um policial, que verificava junto ao auxiliar de pista o motivo do seu bloqueio e foi ele quem se dirigiu ao seu veículo para solicitar que aguardasse enquanto resolvia sua situação. Desta forma, acreditamos que tenha ocorrido uma impressão equivocada do atendimento prestado, uma vez que nosso colaborador pediu que aguardasse enquanto prestava atendimento ao referido veículo. Especificamente sobre o aspecto de utilização das pistas por veículos que não possuem aparelhos liberados, informamos que a Polícia Rodoviária Federal monitora as pistas da praça de pedágio on-line 24 horas por dia, através do Centro de Controle instalado dentro da 2ª Delegacia e é a responsável em enviar as autuações para infrações flagradas ao longo da Ponte Rio Niterói, inclusive na Praça de Pedágio. Informamos ainda que a concessionária tem trabalhado junto a Polícia Rodoviária Federal para coibir tal prática, e algumas ações estão previstas neste sentido, onde esperamos ter sucesso em coibir esta prática irregular por parte de alguns usuários. Lamentamos o transtorno causado pela sua passagem em nossa rodovia. Atuaremos cada vez mais para melhorar nosso atendimento aos usuários.	5	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19619	RESSARCIMENTO	800	05/10/2020	Troco	Usuário passou no dia 03/10/20 às 18:31:57seg – Pista 08 – Operador C00700047, afirma que quitou a tarifa com uma cédula de R\$100,00 e solicitou que fosse cobrado 2 passagens, a dele e de uma fiorino que estava atrás. Informa que recebeu apenas R\$41,40 de troco (1 cédula de 20,00/1 cédula de 10,00/2 cédulas de 5,00); faltando R\$50,00. Vestia: Camisa vermelha	322,00	Em resposta a seu protocolo de número 19619, após análise do relato e de consultas às áreas envolvidas e aos relatórios internos sobre o evento, o pedido de ressarcimento de seu troco da tarifa na Praça de Pedágio foi aprovado pela concessionária. Para que possamos dar seguimento ao protocolo, solicitamos que nos encaminhe/confirme as seguintes informações: – CPF; – Nome completo; – Dados Bancários (banco, agência, nº conta corrente) – Esclarecemos que após o recebimento dos dados informados, será confeccionado um recibo de quitação em caráter pró-solvendo que será encaminhado. Desta forma, poderá devolver-nos assinado, posteriormente. Informamos ainda que segue em anexo o recibo, conforme solicitado. – Desta forma lamentamos pelos transtornos causados em sua passagem pela Praça de Pedágio. Aguardamos seu retorno para darmos continuidade ao protocolo de ressarcimento.	3	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19621	RESSARCIMENTO	EMAIL	05/10/2020	Cobrança indevida/falta de cob	Boa tarde. Hoje por volta das 15:45 passei pelo pedágio, efetuando o pagamento da tarifa em uma das cabines (carro/moto), porém as 2 vezes que passei o cartão a transação não foi autorizada, tentando novamente pela terceira vez mais a frente com outro funcionário, que também não passou, fiz a troca do cartão e foi autorizada a transação, porém todas as outras vezes que não foram autorizadas, foram debitadas em minha conta. Gostaria do estorno. Placa do veículo: PHK1B33 MODELO: FAZER 250-BRANCA, TOTAL DE 2 TARIFAS A MAIS no valor de R\$2,15. Segue em anexo o print do extrato.	322,50	Em resposta a seu protocolo de número 19621, após análise do relato e de consultas às áreas envolvidas e aos relatórios internos sobre o evento, o pedido de ressarcimento do valor excedente referente ao pagamento da tarifa mencionada foi aprovado pela concessionária. Para que possamos dar seguimento ao protocolo, solicitamos que nos encaminhe/confirme as seguintes informações: – Nome completo; – CPF; – Dados Bancários (banco, agência, nº conta corrente) – Esclarecemos que após o recebimento dos dados informados, será confeccionado um recibo de quitação em caráter pró-solvendo que será encaminhado. Desta forma, poderá devolver-nos assinado, posteriormente. – Desta forma lamentamos pelos transtornos causados em sua passagem pela Praça de Pedágio. Aguardamos seu retorno para darmos continuidade ao protocolo de ressarcimento.	10	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19622	RESSARCIMENTO	SITE	05/10/2020	Cobrança indevida/falta de cob	Prezados, Ontem dia 01/10/2020 passei pela ponte Rio-Niterói, e tentei pagar o pedágio com cartão de débito, sendo que estava acusando erro na operação, depois de 6 tentativas, o fiscal de pista faz o registro para pagamento avulso, que retornei no mesmo dia uns 40min depois para efetuar o pagamento em dinheiro, recibo manual de pedágio n 55604 data 01/10/2020 CAT- 01 placa PWP-4488 matricula da pista 336 valor R\$ 4,30. Hoje dia 02/10/2020 ao consultar o extrato da minha conta corrente, consta 6 (seis) débitos sequenciados no dia 01/10/2020 no valor de R\$ 4,30 totalizando R\$ 25,80. peço estorno dos valores cobrados indevidamente totalizando R\$ 25,80. Att	0,00	Em resposta a seu protocolo de número 19622, após análise do relato e de consultas às áreas envolvidas e aos relatórios internos sobre o evento, o pedido de ressarcimento do valor excedente referente ao pagamento da tarifa mencionada foi aprovado pela concessionária. Para que possamos dar seguimento ao protocolo, solicitamos que nos encaminhe/confirme as seguintes informações: – Dados Bancários (banco, agência, nº conta corrente) – Esclarecemos que após o recebimento dos dados informados, será confeccionado um recibo de quitação em caráter pró-solvendo que será encaminhado. Desta forma, poderá devolver-nos assinado, posteriormente. Informamos ainda que segue em anexo o recibo, conforme solicitado. – Desta forma lamentamos pelos transtornos causados em sua passagem pela Praça	10	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado

							de Pedágio. Aguardamos seu retorno para darmos continuidade ao protocolo de ressarcimento.			
19623	RECLAMAÇÃO	SITE	05/10/2020	Polícia Rodoviária Federal	Olá. Recebi em minha casa uma multa de evasão de pedágio sendo que já tenho meu Tag há anos e nunca passei por esse tipo de situação. Faço o trajeto RJxCabo Frio semanalmente e sempre foi cobrado normalmente. Acredito que haja uma falha no sistema de vocês e peço ajuda para como proceder diante dessa situação desconfortável. Segue em anexo meu extrato do Sem Parar juntamente com a multa	0,00	Inicialmente informamos que a Concessionária Ponte Rio-Niterói S/A - Ecoponte não exerce e não pode exercer poder de polícia no trecho concedido, cuja competência exclusiva é da Polícia Rodoviária Federal, a qual tem a autoridade de interceptar, advertir e/ ou multar veículos irregulares, no que diz respeito ao patrulhamento ostensivo das rodovias federais, conforme a Constituição Federal. Especificamente para o caso de autuações, sugerimos que o usuário utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação", sendo que para mais informações, não somente em função deste assunto, mas também para eventuais quaisquer outras situações referentes a fiscalização da rodovia e orientação sobre recursos de multas, entre outros assuntos, solicitamos que entre em contato direto com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://www.prf.gov.br/portal/canais-de-atendimento/ouvidoria	4	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19625	RECLAMAÇÃO	SITE	05/10/2020	Polícia Rodoviária Federal	Boa tarde, hj dia 05/10/20 estou nesse momento na ponte parada devido um acidente que ocorreu com um caminhão e 9 carros! Acho que passou da hora de restringir o horário para o tráfego de caminhões, está congestionando a cidade de ambos os lados. Independente se tem ou não acidente em qualquer horário está havendo congestionamento na ponte. Acredito que a insatisfação com esse trânsito não seja somente meu e espero que seja repensado essa liberação.	0,00	Informamos que a regulamentação do trânsito nas Rodovias Federais, compete aos Órgãos ou Instituições com circunscrição sobre a via, neste caso, representados pela Polícia Rodoviária Federal e Agência Nacional de Transportes Terrestres. Desta forma, compete a Concessionária Ecoponte, o pleno cumprimento das Normas e Resoluções vigentes.	1	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19626	RESSARCIMENTO	EMAIL	05/10/2020	Objeto na pista de rolamento	Encaminho esse e-mail para pedir o reembolso referente à um pneu estourado na Ponte Rio-Niterói no dia 03/10/2020 por volta das 9:40 e 10:00 hrs da manhã, entre os letreiros 7 e 9 sentido RIO de Janeiro, quando o pneu NOVO simplesmente estourou quase causando um acidente, com muita dificuldade puxei o carro para o canto da pista, onde estava eu, minha esposa e meu dois filhos, passamos por momentos de muito medo, pois os carros que vinham atrás passavam muito perto, ou freavam em cima do meu veículo, como vcs podem ver pelas câmeras, minha família fora do carro exposta, enfim o reboque chegou onde pude trocar o pneu e seguir viagem, segue as fotos do veículo, pneu estourado, comprovante do pedágio, documento do carro, e minha CNH para constatação dos fatos, aguardo um retorno!	332,00	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 19626, informamos que na data e horário mencionados por V.S.a existiam viaturas operacionais atuando nas pistas sentido Rio e sentido Niterói, conforme estabelecido pelo Contrato de Concessão 001/2015 firmado entre esta Concessionária e a ANTT (Agência Nacional de Transportes Terrestres). Informamos que no local e horário indicado não foi evidenciado por nossa inspeção qualquer anormalidade na pista que pudesse ocasionar riscos à segurança ou ao patrimônio dos usuários, sendo que existe a possibilidade do dano ter sido causado por veículo terceiro. Diante do exposto, a Ecoponte concluiu que não pode aceitar o seu pedido de ressarcimento por não encontrar motivos que determinem sua responsabilidade, seja por ato ou omissão da sua prestação de serviço. Segue anexa a carta resposta devidamente assinada por esta Concessionária. Sendo o que tínhamos para o momento.	12	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19627	RESSARCIMENTO	800	05/10/2020	Cobrança indevida/falta de cob	Usuário reclama que em um dos seus atendimentos no dia 05/10/2020 às 17:50 foi feito a cobrança em duplicidade, segundo ele o colaborador que prestou o segundo atendimento com a máquina de débito, efetuou duas cobranças de R\$4,30, além de ter sido ofendido, sendo chamado de intolerante, estava na pista (16) sentido Niterói - Centro, desta forma, também solicita ressarcimento do valor.	322,50	A Ecoponte agradece o seu contato. No entanto, para que possamos realizar uma análise mais apurada, é necessário que nos informe/confirme os dados de sua passagem, tais como, dia, horário e cabine e os dados de seu veículo (modelo, cor e placa). Até o momento, com os dados fornecidos não foi possível localizar sua passagem pela Praça de Pedágio.	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19630	RECLAMAÇÃO	ANTT	06/10/2020	Polícia Rodoviária Federal	Registre uma reclamação na ECOPONTE, referente à a liberação de caminhões na rodovia aumentando exageradamente o fluxo de veículos em todos os horários do dia. Ressalto que entrei em contato com a concessionária e fui informado que a decisão teria sido da ANTT. Dessa forma, fica esta Agência comunicada da minha insatisfação com o serviço prestado pela Concessionária.	0,00	Informamos que a regulamentação do trânsito nas Rodovias Federais, compete aos Órgãos ou Instituições com circunscrição sobre a via, neste caso, representados pela Polícia Rodoviária Federal e Agência Nacional de Transportes Terrestres. Desta forma, compete a Concessionária Ecoponte, o pleno cumprimento das Normas e Resoluções vigentes.	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19631	RECLAMAÇÃO	ANTT	06/10/2020	Polícia Rodoviária Federal	Reclamo da Concessionária ECOPONTE, pois ao entrar em contato para obter informações sobre o fluxo de caminhões da BR-101 (Ponte Rio Niterói), a mesma apenas repassou a informação de que durante o período de pandemia a via estaria livre para os veículos, mas as atividades já retornaram a normalidade e não foi estabelecido novamente a regra do fluxo dos caminhões na via e isso dificulta muito a vida de quem necessita fazer viagem diária no percurso. Dessa forma, fica esta Agência comunicada da minha insatisfação com o serviço prestado pela Concessionária.	0,00	Informamos que a regulamentação do trânsito nas Rodovias Federais, compete aos Órgãos ou Instituições com circunscrição sobre a via, neste caso, representados pela Polícia Rodoviária Federal e Agência Nacional de Transportes Terrestres. Desta forma, compete a Concessionária Ecoponte, o pleno cumprimento das Normas e Resoluções vigentes.	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19633	RECLAMAÇÃO	ANTT	06/10/2020	Fiscalização/Controle de veloc	Reclamo da ECOPONTE, pois na PONTE RIO-NITERÓI não há restrição de horário para caminhões circularem, o tempo todo tem carreta na rodovia, atrapalhando o trânsito que fica lento e ocorre muitos acidentes. Dessa	0,00	Informamos que a regulamentação do trânsito nas Rodovias Federais, compete aos Órgãos ou Instituições com circunscrição sobre a via, neste caso, representados pela Polícia Rodoviária Federal e Agência Nacional de	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado

					forma, fica esta Agência comunicada da minha insatisfação com o serviço prestado pela Concessionária.		Transportes Terrestres -. Desta forma, compete a Concessionária Ecoponte, o pleno cumprimento das Normas e Resoluções vigentes.			
19634	RECLAMAÇÃO	SITE	06/10/2020	Fiscalização/Controle de veloc	Boa noite os caminhões de horários de pico está causando muitos transtornos, acho q já passou da hora de limitar os horários de entrada de caminhões na ponte. Tenho visto carretas pesadas com até três carrocerias expondo os carros menores ao perigo. Além de eles entrarem pela Brasil causando engarrafamento por ter que trocar de pista e na chegada a Niterói tem que ir para o outro lado para pegar a contorno... Tá horrível. Uma bomba relógio.... Uma tragédia anunciada	0,00	Informamos que a regulamentação do trânsito nas Rodovias Federais, compete aos Órgãos ou Instituições com circunscrição sobre a via, neste caso, representados pela Polícia Rodoviária Federal e Agência Nacional de Transportes Terrestres -. Desta forma, compete a Concessionária Ecoponte, o pleno cumprimento das Normas e Resoluções vigentes.	3	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19635	RECLAMAÇÃO	SITE	06/10/2020	Fiscalização/Controle de veloc	É uma tremenda falta de respeito o que vcs estão fazendo com o transporte público e carro de passeio, todos santo dia, engarrafamento de quase 1h na ponte devido o tráfego de caminhões, por favor, revisem isso o qto antes, isso já está passando dos limites e falta de respeito. Outra coisa a reclamar é o passe livre que está demorando mais do q o normal, pq não abrir mais uma cancela pra isso ja que o via facil não esta nada de fácil.	0,00	Inicialmente informamos que a concessionária Ecoponte permanece constantemente com pistas automáticas abertas 24 horas por dia, todos os dias da semana, a fim de garantir o trânsito dos veículos portadores de aparelhos de cobrança automática. Ressaltamos que as pistas automáticas são faixas destinadas exclusivamente para veículos com aparelhos liberados (tag) e os bloqueios podem ocorrer devido à alguns fatores, tais como: veículo sem tag, veículo com tag bloqueado, veículo em velocidade incompatível, falta de manter distância de segurança do veículo da frente, aparelho não fixado e/ou fixado indevidamente no para brisas do veículo, etc. Especificamente sobre o aspecto de utilização das pistas por veículos que não possuem aparelhos liberados, informamos que a Polícia Rodoviária Federal monitora as pistas da praça de pedágio on line 24 horas por dia, através do Centro de Controle instalado dentro da 2ª Delegacia e é a responsável em enviar as autuações para infrações flagradas ao longo da Ponte Rio Niterói, inclusive na Praça de Pedágio. Informamos ainda que a concessionária tem trabalhado junto a Polícia Rodoviária Federal para coibir tal prática, e algumas ações estão previstas neste sentido, onde esperamos ter sucesso em coibir esta prática irregular por parte de alguns usuários. Em relação ao tráfego de caminhões esclarecemos que a regulamentação do trânsito nas Rodovias Federais, compete aos Órgãos ou Instituições com circunscrição sobre a via, neste caso, representados pela Polícia Rodoviária Federal e Agência Nacional de Transportes Terrestres -. Desta forma, compete a Concessionária Ecoponte, o pleno cumprimento das Normas e Resoluções vigentes. A Ecoponte reitera seu compromisso de contribuir com melhorias na segurança e saúde de todos os seus usuários, e não poupará esforços em ajudar a conter a disseminação do novo coronavírus.	5	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19636	RECLAMAÇÃO	SITE	06/10/2020	Fiscalização/Controle de veloc	Porque até agora, com aumento do fluxo de veículos na ponte, os caminhões com mais de 2 eixos continuam circulando durante o dia e não voltaram para o horário antigo de 22:00 às 06:00? Venho me questionando isso a muito tempo mas só agora depois do acidente de hoje resolvi me pronunciar.	0,00	Informamos que a regulamentação do trânsito nas Rodovias Federais, compete aos Órgãos ou Instituições com circunscrição sobre a via, neste caso, representados pela Polícia Rodoviária Federal e Agência Nacional de Transportes Terrestres -. Desta forma, compete a Concessionária Ecoponte, o pleno cumprimento das Normas e Resoluções vigentes.	2	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19637	RECLAMAÇÃO	800	06/10/2020	Congestionamento/In terdição de	Cliente reclama do congestionamento diário na rodovia entre o horário das 18h às 19h, reitera que já foi feito outras reclamações com base na mesma informação desta, solicita resposta de quais movimentações a concessionária está fazendo para sessar este congestionamento.	322,50	Informamos que a Ecoponte, desde do início da Pandemia, não vem medindo esforços para atender todas as normas de contratuais e as recomendações da OMS (Organização Mundial de Saúde). Porém, devido a Pandemia, situações de congestionamentos estão ocorrendo por externalidades que fogem ao controle da concessionária. Contudo, já retornamos com a operação diária dos papa-filas dentro dos horários de pico, sendo dimensionados conforme a demanda operacional, uma vez que, quando é identificada alta concentração de veículos, em qualquer cabine, seja de moto e/ou carro, os papa-filas são remanejados, a fim de reduzir o tempo de espera. A Ecoponte reitera seu compromisso de contribuir com melhorias na segurança e saúde de todos os seus usuários, e não poupará esforços em ajudar a conter a disseminação do novo coronavírus.	5	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19638	RECLAMAÇÃO	LIVRO-DE OCORRÊNCIA	06/10/2020	Colaborador - Cabine	Ao me dirigir próximo da cabine para entregar o ticket, havia um motociclista na minha frente tentando realizar o pagamento do pedágio por via cartão por aproximação, o mesmo não estava conseguindo realizar o procedimento, com isso, em meio a todo procedimento da atendente da cabine não conseguir resolver o problema, fiquei aguardando 20 minutos na fila esperando o motociclista passar o processo só foi efetuando mediante minha manifestação ao buzinar para a mesma liberasse a passagem. Quando, ao me dirigir a cabine para entregar o ticket, orientei a funcionaria a realizar a liberação o mais rápido para evitar engarrafamento, a mesma não aceitou a orientação me pedindo para passar em outro lugar e dando sinal feio com a mão".	322,50	Inicialmente informamos que a equipe da Ecoponte passou por treinamento de qualidade no atendimento, com o objetivo de prestar o melhor serviço aos usuários que utilizam nossa rodovia. A atitude da colaboradora não condiz com os valores da Ecoponte, sendo que a mesma foi advertida por sua postura e será acompanhada pela supervisão afim de avaliar o entendimento da importância do serviço prestado pela Ecoponte. Contudo, em relação ao sinal obsceno acreditamos que possa ter ocorrido uma impressão equivocada uma vez que a colaboradora possui uma deficiência nos dedos. Desta forma, lamentamos o transtorno causado pela sua passagem em nossa rodovia. Atuaremos cada vez mais para melhorar nosso atendimento aos usuários.	8	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19639	RECLAMAÇÃO	EMAIL	07/10/2020	Congestionamento/In terdição de	Boa noite. Quando o horário de caminhões voltará a ser restrito na ponte??? Passo todos os dias as 18h e o engarrafamento está absurdo!!!! Sempre tem caminhão quebrado o que aumenta mais ainda o trânsito. Antes era	0,00	Informamos que a regulamentação do trânsito nas Rodovias Federais, compete aos Órgãos ou Instituições com circunscrição sobre a via, neste caso, representados pela Polícia Rodoviária Federal e Agência Nacional de	1	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado

					só sexta feira, em plena pandemia, está esse caos. Aguardo posição.		Transportes Terrestres -. Desta forma, compete a Concessionária Ecoponte, o pleno cumprimento das Normas e Resoluções vigentes.			
19640	RECLAMAÇÃO	EMAIL	07/10/2020	Congestionamento/In terdição de	Bom Dia Ecoponte, O motivo do meu email está relacionado a liberação dos caminhões,carretas, e afins em qualquer horário na ponte,uma vez que já não temos mais o pouco movimento do início da pandemia. Tenho aumentado o meu retorno para Niterói mais de uma hora e sempre com muito medo das carretas que vocês hão de convir que não cabem na largura das faixas ,fazendo com que os ônibus e automóveis se amontoem quando eles passam.E outra ,os ônibus estão saindo das faixas deles por conta da lentidão das mesmas e dividindo com os carros as faixas. Enfim está muito complicado.Gostaria que voltasse o horário restrito dos caminhões para que se tenha uma melhor qualidade de vida dos usuários na volta para seus lares. Só para ratificar, ontem dia 05/10/2020 ocorreu um grande acidente com uma carreta e nos fez triplicar nosso retorno para Niterói. Peço que tomem uma providência e respondam o meu email.	0,00	Informamos que a regulamentação do trânsito nas Rodovias Federais, compete aos Órgãos ou Instituições com circunscrição sobre a via, neste caso, representados pela Polícia Rodoviária Federal e Agência Nacional de Transportes Terrestres -. Desta forma, compete a Concessionária Ecoponte, o pleno cumprimento das Normas e Resoluções vigentes.	1	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19642	RESSARCIME NTO	800	07/10/2020	Troco	Usuária passou no dia 06/10/2010 às 22h11m cabine 09 colaborador C007000447 e entregou ao funcionário R\$4,50 centavos, recebeu a quantia de R\$0,35 de troco, o mesmo passou de moto e acreditava que a tarifa era o mesmo valor de carro R\$4,30, utilizava casaco preto, ela e o marido na garupa da moto.	322,50	Em resposta a seu protocolo de número 19642, após análise do relato e de consultas às áreas envolvidas e aos relatórios internos sobre o evento, o pedido de ressarcimento de seu troco da tarifa na Praça de Pedágio foi aprovado pela concessionária. Para que possamos dar seguimento ao protocolo, solicitamos que nos encaminhe/confirme as seguintes informações: Nome completo; CPF; Dados Bancários (banco, agência, nº conta corrente) Esclarecemos que após o recebimento dos dados informados, será confeccionado um recibo de quitação em caráter pró-solvendo que será encaminhado. Desta forma, poderá devolver nos assinado, posteriormente. Desta forma lamentamos pelos transtornos causados em sua passagem pela Praça de Pedágio. Aguardamos seu retorno para darmos continuidade ao protocolo de ressarcimento.	8	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19643	RESSARCIME NTO	800	07/10/2020	Cobrança indevida/falta de cob	DANILLO SOUSA DE FARIAS – Usuário informa que passou as 19:07 na praça do pedágio, com uma sua motocicleta e quitou a tarifa com o cartão de débito por aproximação (NFC), porém o auxiliar de pista que o atendeu, passou o valor errado como se fosse de um carro, no caso ao invés de passar R\$ 2,15 passou R\$ 4,30. O usuário solicita o reembolso da diferença. O cliente informou não pegou o recibo de pagamento e não se recorda da cabine que acessou, só informou o horário correto, pois visualizou no aplicativo do cartão que foi utilizado na referida transação.	322,00	Em resposta a seu protocolo de número 19643, após análise do relato e de consultas às áreas envolvidas e aos relatórios internos sobre o evento, o pedido de ressarcimento do valor excedente referente ao pagamento da tarifa mencionada foi aprovado pela concessionária. Para que possamos dar seguimento ao protocolo, solicitamos que nos encaminhe/confirme as seguintes informações: Nome completo; CPF; Dados Bancários (banco, agência, nº conta corrente) Esclarecemos que após o recebimento dos dados informados, será confeccionado um recibo de quitação em caráter pró-solvendo que será encaminhado. Desta forma, poderá devolver nos assinado, posteriormente. Desta forma lamentamos pelos transtornos causados em sua passagem pela Praça de Pedágio. Aguardamos seu retorno para darmos continuidade ao protocolo de ressarcimento.	8	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19646	RESSARCIME NTO	LIVRO-DE OCORRÊNCIA	12/10/2020	Objeto na pista de rolamento	Trafegava por volta das 07:05 h da manhã na Ponte Rio– Niterói, sentido Rio, cerca de uns 400 metros da Praça do Pedágio, me deparei com um pedaço de ferro ponteagudo dentro da via. Danificou o tanque e tem um vazamento de óleo e gasolina."	322,50	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 19646, informamos que na data e horário mencionados por V.S.a existiam viaturas operacionais atuando nas pistas sentido Rio e sentido Niterói, conforme estabelecido pelo Contrato de Concessão 001/2015 firmado entre esta Concessionária e a ANTT (Agência Nacional de Transportes Terrestres). Temos a informar que o referido objeto não pertencia a estrutura ou equipamentos da ponte, sendo que o mais provável é que o objeto tenha sido lançado por veículo terceiro, onde não foi possível de ser identificado. O objeto foi retirado da pista dentro do tempo hábil / contratual de inspeção operacional, desta forma, todos os procedimentos, acionamentos e atendimentos adotados ocorreram dentro do tempo previsto. Cabe ressaltar que a Ecoponte não foi causadora do incidente. Diante do exposto, a Ecoponte concluiu que não pode aceitar o seu pedido de ressarcimento por não encontrar motivos que determinem sua responsabilidade, seja por ato ou omissão da sua prestação de serviço. Segue anexa a carta resposta devidamente assinada por esta Concessionária. Sendo o que tínhamos para o momento.	10	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19647	RESSARCIME NTO	LIVRO-DE OCORRÊNCIA	12/10/2020	Objeto na pista de rolamento	Senguindo sentido a Niterói na descida do Vão Central, um objeto colidiu com o parabrisa por volta das 14:50 aproximadamente.	324,50	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 19647, informamos que na data e horário mencionados por V.S.a existiam viaturas operacionais atuando nas pistas sentido Rio e sentido Niterói, conforme estabelecido pelo Contrato de Concessão 001/2015 firmado entre esta Concessionária e a ANTT (Agência Nacional de Transportes Terrestres). Informamos que no local e horário indicado não foi evidenciado por nossa inspeção qualquer anormalidade na pista que pudesse ocasionar riscos à segurança ou ao patrimônio dos usuários, sendo que existe a possibilidade do dano ter sido causado por veículo terceiro. Diante do exposto, a Ecoponte concluiu que não pode aceitar o seu pedido de ressarcimento por não encontrar motivos que determinem sua responsabilidade, seja por ato ou omissão da sua prestação de serviço. Segue anexa a carta resposta	10	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado

							devidamente assinada por esta Concessionária. Sendo o que tínhamos para o momento.			
19649	RESSARCIMENTO	800	13/10/2020	Cobrança indevida/falta de cob	Usuário passou no dia 13/10/2020 às 16h51m41s cabine 006 operador c007000449 passou o cartão de débito a tarifa de moto e foi cobrado de carro de passeio.	322,50	Informamos que em resposta a seu protocolo de número 19649, após análise do relato e de consultas às áreas envolvidas e aos relatórios internos sobre o evento, o pedido de ressarcimento do valor pago a mais referente a tarifa mencionada foi aprovado pela concessionária. Desta forma, poderá comparecer a concessionária para resgatar o valor. Agradecemos o contato e lamentamos pelos transtornos causados em sua passagem pela Praça de Pedágio.	17	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19654	RECLAMAÇÃO	SITE	15/10/2020	Fiscalização/Controle de veloc	Caminhões de 3 eixos trafegam livremente na ponte durante o dia, causando enormes engarrafamentos. Há pouco houve um acidente envolvendo caminhão. É preciso tomar providências	0,00	Informamos que a regulamentação do trânsito nas Rodovias Federais, compete aos Órgãos ou Instituições com circunscrição sobre a via, neste caso, representados pela Polícia Rodoviária Federal e Agência Nacional de Transportes Terrestres. Desta forma, compete a Concessionária Ecoponte, o pleno cumprimento das Normas e Resoluções vigentes.	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19656	RECLAMAÇÃO	SITE	15/10/2020	Fiscalização/Controle de veloc	Gostaria de informações quanto essa passagem de caminhões. Faço essa travessia a 24 anos nunca vi tanto caminhões atravessando a ponte em horário de pico fora que tem dado muito engarramento no horário da tarde. Fica a minha reclamação aguardando uma posição para que esse trânsito retorne ao normal e esses caminhões sejam proibidos de passar por essavia.	0,00	Informamos que a regulamentação do trânsito nas Rodovias Federais, compete aos Órgãos ou Instituições com circunscrição sobre a via, neste caso, representados pela Polícia Rodoviária Federal e Agência Nacional de Transportes Terrestres. Desta forma, compete a Concessionária Ecoponte, o pleno cumprimento das Normas e Resoluções vigentes.	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19657	RESSARCIMENTO	EMAIL	15/10/2020	Objeto na pista de rolamento	Prezados, boa noite. No dia 15 de setembro, entre 11h e 13h, sentido Rio – Niterói, o pneu do meu carro furou na Ponte na altura do vão central. Como estava com minha esposa, meu bebê de 10 meses e meu filho de 9 anos, não parei o carro imediatamente, andando devagar até a área militar. Minha família aguardou na guarita da entrada da marinha e eu fiquei no carro aguardando o reboque. O pneu foi trocado. Seguem as imagens e os dados.	0,00	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 19657, informamos que na data e horário mencionados por V.S.a existiam viaturas operacionais atuando nas pistas sentido Rio e sentido Niterói, conforme estabelecido pelo Contrato de Concessão 001/2015 firmado entre esta Concessionária e a ANTT (Agência Nacional de Transportes Terrestres). Informamos que no local e horário indicado não foi evidenciado por nossa inspeção qualquer anormalidade na pista que pudesse ocasionar riscos à segurança ou ao patrimônio dos usuários, sendo que existe a possibilidade do dano ter sido causado por veículo terceiro. Diante do exposto, a Ecoponte concluiu que não pode aceitar o seu pedido de ressarcimento por não encontrar motivos que determinem sua responsabilidade, seja por ato ou omissão da sua prestação de serviço. Segue anexa a carta resposta devidamente assinada por esta Concessionária. Sendo o que tínhamos para o momento.	10	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19658	RECLAMAÇÃO	SITE	15/10/2020	Fiscalização/Controle de veloc	Bom dia. Sabemos que durante a pandemia o fluxo de carros era muito baixo na ponte, e nada mais justo que liberar o trânsito de caminhões no horário comercial. Porém, agora, com a flexibilização, está impraticável o trânsito com caminhões. Todo dia longos engarrafamentos, acidentes, e na maioria das vezes envolvendo caminhões. No dia 05/10/2020 houve um acidente envolvendo nove carros e um caminhão, no dia 07/10/2020 uma menina de 29 anos faleceu num acidente envolvendo caminhão. Acredito que esses fatos são suficientes pra evidenciar o perigo que estamos expostos	0,00	Informamos que a regulamentação do trânsito nas Rodovias Federais, compete aos Órgãos ou Instituições com circunscrição sobre a via, neste caso, representados pela Polícia Rodoviária Federal e Agência Nacional de Transportes Terrestres. Desta forma, compete a Concessionária Ecoponte, o pleno cumprimento das Normas e Resoluções vigentes.	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19659	RECLAMAÇÃO	800	16/10/2020	Ambulantes	Usuária reclama da presença constante de meliantes na Rampa R02B, segundo a mesma, essas pessoas ficam com celulares filmando e aplicando golpe nos usuários. Seguindo em sua reclamação a usuária pontuou negligência da Concessionária por não coibir tal ato.	0,00	Foi informado a cliente que a fiscalização e abordagens desse gênero são exclusivas a polícia.	2	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19660	RESSARCIMENTO	800	16/10/2020	Troco	Usuário informa que passou no dia 15/10/2020 às 16h47min36seg, na pista 07, com o Operador: C007000486, realizou o pagamento com R\$50,30 e recebeu apenas R\$26,00 de troco (Uma cédula de R\$20,00 e uma cédula de R\$5,00 e uma moeda de R\$1,00). Faltando R\$20,00.	322,00	Em resposta a seu protocolo de número 19660, após análise do relato e de consultas às áreas envolvidas e aos relatórios internos sobre o evento, o pedido de ressarcimento de seu troco da tarifa na Praça de Pedágio foi aprovado pela concessionária. Para que possamos dar seguimento ao protocolo, solicitamos que nos encaminhe/confirme as seguintes informações: Nome completo; CPF; Dados Bancários (banco, agência, nº conta corrente) Esclarecemos que após o recebimento dos dados informados, será confeccionado um recibo de quitação em caráter pró-solvendo que será encaminhado. Desta forma, poderá devolver nos assinado, posteriormente. Desta forma lamentamos pelos transtornos causados em sua passagem pela Praça de Pedágio. Aguardamos seu retorno para darmos continuidade ao protocolo de ressarcimento.	8	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19661	RECLAMAÇÃO	800	18/10/2020	Colaborador – Cabine	Usuária passou no dia 18/10/20 às 1032m25s Pista 003 operador C00700212 e efetuou o pagamento do pedágio ao receber o troco afirma q estava com mão estendida e ao virar a mão a colaboradora perguntou se ela estava com nojo, e que não havia nenhuma doença e caso ela não pegasse o dinheiro jogaria no chão, achou atitude de funcionária desnecessária já que tem tomado todos os cuidados necessário e ainda estava com a mãe de idade dentro do carro e que no período de quarentena está tomando todas as medidas necessárias inclusive o álcool	322,50	Caso a usuária retorne favor informar que a atitude da colaboradora não condiz com os valores da empresa a mesma foi advertida e será acompanhada para que eventos como esse não se repitam. Desta forma, pedimos desculpas e lamentamos pelos transtornos.	6	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado

					para recebimento de dinheiro, a mesma informa que possui baixa audição bilateral por isso não escutou tais coisas que lhe foi falada e sim seu esposo que estava no banco ao lado, e gostaria que fosse verificado conduta de funcionária.					
19667	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	20/10/2020	Outros de Oper. Conser e Manut	Ao descer o mergulhão estava tendo uma ocorrência com isso havia um cone caído em faixa não havendo tempo de reduzir, pois havia um coletivo na minha frente, com tudo causou danos em minha placa de farol de milha (grade) e no parachoque.	321,00	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 19667, informamos que na data e horário mencionados por V.S.a existiam viaturas operacionais atuando nas pistas sentido Rio e sentido Niterói, conforme estabelecido pelo Contrato de Concessão 001/2015 firmado entre esta Concessionária e a ANTT (Agência Nacional de Transportes Terrestres). O edital que regulamentou o Contrato de Concessão Rodoviária celebrado entre essa concessionária e o Poder Concedente, no item 3.1, define o 'conjunto de intervenções programadas, envolvendo obras e serviços de recomposição, reabilitação ou restauração das estruturas físicas do Sistema Rodoviário, visando mantê-lo dentro dos padrões estabelecidos'. Para análise de vosso caso, verificamos os dados trazidos por V.Sa. e os constantes nos relatórios internos e de acordo com os registros os serviços de manutenção e conservação nas faixas de domínio da Ponte Rio Niterói foram realizados conforme os prazos estabelecidos pela ANTT, atendendo a todos os parâmetros de desempenho estabelecidos no contato de concessão. Cabe ressaltar que a Ecoponte não foi causadora do incidente. Diante do exposto, a Ecoponte concluiu que não pode aceitar o seu pedido de ressarcimento por não encontrar motivos que determinem sua responsabilidade, seja por ato ou omissão da sua prestação de serviço. Segue anexa a carta resposta devidamente assinada por esta Concessionária. Sendo o que tínhamos para o momento.	11	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19668	RECLAMAÇÃO	800	20/10/2020	Sistema automatico de cobrança	Usuário reclama que todas as vezes que passa na pista automática com seu caminhão, gera uma cobrança indevida, pois como relata o cliente, seu caminhão tem 5 eixos, porém um eixo fica erguido quando passa no pedágio e mesmo erguido o cobram por esse eixo. O usuário informa que já entrou em contato com a administradora do seu Tag a "Sem parar", informando o problema e está abrindo reclamação em todas as rodovias onde acontece o mesmo problema.	322,00	Após verificações em nossos sistemas, foi constatado que a placa informada possui um aparelho válido vinculado, e que todas as passagens foram lidas automaticamente e não identificamos nenhuma anormalidade. Contudo, para que possamos realizar uma análise mais apurada dos fatos narrados, é necessário que nos informe os dados da passagem, tais como, dia, horário e cabine.	5	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19669	RECLAMAÇÃO	ANTT	20/10/2020	Fiscalização/Controle de veloc	Registrei uma reclamação na ECOPONTE, porém a resposta que recebi não foi satisfatória alegaram que a liberação da via para o trânsito de caminhões no período diurno foi autorizada por parte da ANTT durante a Pnademia, e não teria previsão para retornar o trânsito de caminhões somente no período noturno, devido a isso no local ocorre muitos acidentes e engarrafamento durante todo o dia. Dessa forma, fica esta Agência comunicada da minha insatisfação com o serviço prestado pela Concessionária.	0,00	Informamos que a regulamentação do trânsito nas Rodovias Federais, compete aos Órgãos ou Instituições com circunscrição sobre a via, neste caso, representados pela Polícia Rodoviária Federal e Agência Nacional de Transportes Terrestres. Desta forma, compete a Concessionária Ecoponte, o pleno cumprimento das Normas e Resoluções vigentes.	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19670	RESSARCIMENTO	SITE	20/10/2020	Cobrança indevida/falta de cob	Oi bom dia passei na ponte e minco barão duas vezes qual e o procedimento para fazer o rei bolso para mim	0,00	A Ecoponte agradece o seu contato. No entanto, para que possamos realizar uma análise mais apurada, é necessário que nos informe/confirme os dados de sua passagem, tais como, dia, horário e cabine. Até o momento, com os dados fornecidos não foi possível localizar sua passagem pela Praça de Pedágio.	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Suspense
19672	RESSARCIMENTO	SITE	20/10/2020	Socorro mecânico	Este condutor, por meio de seu patrono, vem informar que foi socorrido no dia 19/09/20 por volta das 14:00/15:00 horas, altura do pedágio, sentido Rio de Janeiro. Ocasão em que ao colocarem seu veículo no reboque, segundo normas desta concessionária, ocorreu dano no para-choque dianteiro, fato este comprovado por sua afilhada, Ana Lúcia Weyne e seu filho, Erick Cruz Vieira, que foi acionado para conduzir o veículo. Tendo em vista a iminência de ocorrer mais prejuízos devido ao dano ocorrido, foi realizado, de forma emergencial, um reparo no para-choque. Contudo, o mesmo encontra-se totalmente danificado em seu interior e amarrado por auxílio de arames, conforme demonstram imagens. Por este motivo, solicita ressarcimento da referida peça, bem como seu devido conserto, uma vez que a mesma encontrava-se em perfeito estado. Imperioso esclarecer que este comunicando esta sendo realizado na data de hoje em virtude de cirurgia de apêndice, a qual foi submetido o condutor. Neste período, o mesmo encontrou-se em recuperação pós-operatório. Diante disso, espera que seja recebida a solicitação para atender o pedido de reparo e ressarcimento aos danos ocorridos no veículo do condutor.	325,00	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 19672, informamos que na data e horário mencionados por V.S.a existiam viaturas operacionais atuando nas pistas sentido Rio e sentido Niterói, conforme estabelecido pelo Contrato de Concessão 001/2015 firmado entre esta Concessionária e a ANTT (Agência Nacional de Transportes Terrestres). O edital que regulamentou o Contrato de Concessão Rodoviária celebrado entre essa concessionária e o Poder Concedente, no item 3.4.4.2, que trata dos atendimentos de Socorro Mecânico define que: "Disponibilização de Serviço de Socorro Mecânico, com utilização dos guinchos leves e pesados atualmente existentes, com equipes treinadas, em regime de prontidão nas bases operacionais, para reboque de veículos, realização de troca de pneu e atendimento ao Plano de Contingência da Concessionária, em situação de emergência operacional". Para análise de vosso caso, verificamos os dados trazidos por V.Sa. e os constantes nos relatórios internos e de acordo com os registros o guinchamento do veículo foi realizado conforme procedimentos internos, atendendo a todos os parâmetros de desempenho estabelecidos no contato de concessão. Cabe ressaltar que a Ecoponte não foi causadora do incidente. Diante do exposto, a Ecoponte concluiu que não pode aceitar o seu pedido de ressarcimento por não encontrar motivos que determinem sua responsabilidade, seja por ato ou omissão da sua prestação de serviço. Segue anexa a carta resposta devidamente assinada por esta Concessionária. Sendo o que tínhamos para o momento.	11	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado

19673	RECLAMAÇÃO	SITE	20/10/2020	Fiscalização/Controle de veloc	Mais uma vez venho reclamar dos caminhões com dois eixos que estão circulando na ponte, além de trazer transtorno no trânsito, está sendo um perigo trafegar na ponte com eles..muitos estão em péssimas condições e além de ocuparem duas faixas, assim ficando quase impossível de se trafegar ao lado dos mesmos. Meu vidro dianteiro já foi trincado por conta de algo cair de um deles..oque vcs estão esperando acontecer mais para restringir a circulação??? Porque já tivemos acidentes	0,00	Informamos que a regulamentação do trânsito nas Rodovias Federais, compete aos Órgãos ou Instituições com circunscrição sobre a via, neste caso, representados pela Polícia Rodoviária Federal e Agência Nacional de Transportes Terrestres . Desta forma, compete a Concessionária Ecoponte, o pleno cumprimento das Normas e Resoluções vigentes.	3	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19674	RECLAMAÇÃO	SITE	20/10/2020	Fiscalização/Controle de veloc	Boa noite, prezados. Trânsito todos os dias pela ponte Rio Niterói, saindo de Niterói pela manhã, voltando do Rio no fim da tarde. Todos os dias, vejo o trânsito de caminhões de três ou mais eixos circulando normalmente pela ponte, em qualquer horário, nós dias de semana.. Tendo em vista que o trânsito voltou à normalidade, como era antes da pandemia, já não é o momento de fazer valer a resolução que limita e restringe o horário desses caminhões? Vários desses veículos transitam lentamente e ainda há os que enguiçam e pioram o trânsito.	0,00	A concessionária Ecoponte informa que a restrição ao tráfego de veículos de carga está suspensa até que cessem as razões de saúde que ensejam a proibição de tráfego de veículos de carga na Ponte Presidente Costa e Silva e seus acessos. A prorrogação foi oriunda da publicação da Resolução da Agência Nacional de Transportes Terrestres – ANTT nº 5.885, de 28/04/2020, no Diário Oficial da União em 29/04/20. No entanto, ficam mantidas as diretrizes para tráfego sobre a Ponte Rio-Niterói, como altura, largura, peso e comprimento. Além disso, permanece proibido também o transporte de cargas perigosas. Cabe esclarecer que a regulamentação do trânsito nas Rodovias Federais, compete aos Órgãos ou Instituições com circunscrição sobre a via, neste caso, representados pela Polícia Rodoviária Federal e Agência Nacional de Transportes Terrestres . Desta forma, compete a Concessionária Ecoponte, o pleno cumprimento das Normas e Resoluções vigentes. A Ecoponte reitera seu compromisso de contribuir com melhorias na segurança e saúde de todos os seus usuários, e não poupará esforços em ajudar a conter a disseminação do novo coronavírus. — Agradecemos o contato. — Atenciosamente.	3	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19677	RECLAMAÇÃO	SITE	20/10/2020	Fiscalização/Controle de veloc	Entendo que o volume de carros se movimentando durante a pandemia estava reduzido e portanto estava autorizado transito de caminhões em qualquer horário, mas tendo em vista o retorno do caos, existe algum plano para esses veículos nao circularem nos horarios de pico? No aguardo.	0,00	A concessionária Ecoponte informa que a restrição ao tráfego de veículos de carga está suspensa até que cessem as razões de saúde que ensejam a proibição de tráfego de veículos de carga na Ponte Presidente Costa e Silva e seus acessos. A prorrogação foi oriunda da publicação da Resolução da Agência Nacional de Transportes Terrestres – ANTT nº 5.885, de 28/04/2020, no Diário Oficial da União em 29/04/20. No entanto, ficam mantidas as diretrizes para tráfego sobre a Ponte Rio-Niterói, como altura, largura, peso e comprimento. Além disso, permanece proibido também o transporte de cargas perigosas. Cabe esclarecer que a regulamentação do trânsito nas Rodovias Federais, compete aos Órgãos ou Instituições com circunscrição sobre a via, neste caso, representados pela Polícia Rodoviária Federal e Agência Nacional de Transportes Terrestres . Desta forma, compete a Concessionária Ecoponte, o pleno cumprimento das Normas e Resoluções vigentes. A Ecoponte reitera seu compromisso de contribuir com melhorias na segurança e saúde de todos os seus usuários, e não poupará esforços em ajudar a conter a disseminação do novo coronavírus.	3	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19678	RECLAMAÇÃO	SITE	20/10/2020	Fiscalização/Controle de veloc	Bom dia, gostaria de saber se existe alguma previsão da volta da restrição de veículos com mais de dois eixos durante o dia. O tráfego, em especial no sentido Niterói, tem estado extremamente engarrafado por conta dos veículos grandes, além de incidentes como o que aconteceu essa semana envolvendo 1 caminhão e nove carros. Há alguma previsão de retorno ao quadro de horários anterior?	0,00	A concessionária Ecoponte informa que a restrição ao tráfego de veículos de carga está suspensa até que cessem as razões de saúde que ensejam a proibição de tráfego de veículos de carga na Ponte Presidente Costa e Silva e seus acessos. A prorrogação foi oriunda da publicação da Resolução da Agência Nacional de Transportes Terrestres – ANTT nº 5.885, de 28/04/2020, no Diário Oficial da União em 29/04/20. No entanto, ficam mantidas as diretrizes para tráfego sobre a Ponte Rio-Niterói, como altura, largura, peso e comprimento. Além disso, permanece proibido também o transporte de cargas perigosas. Cabe esclarecer que a regulamentação do trânsito nas Rodovias Federais, compete aos Órgãos ou Instituições com circunscrição sobre a via, neste caso, representados pela Polícia Rodoviária Federal e Agência Nacional de Transportes Terrestres . Desta forma, compete a Concessionária Ecoponte, o pleno cumprimento das Normas e Resoluções vigentes. A Ecoponte reitera seu compromisso de contribuir com melhorias na segurança e saúde de todos os seus usuários, e não poupará esforços em ajudar a conter a disseminação do novo coronavírus.	3	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19680	RECLAMAÇÃO	SITE	20/10/2020	Fiscalização/Controle de veloc	Prezados, boa tarde! Infelizmente, apesar de ainda estarmos em uma pandemia, o fluxo já se normalizou. TODOS os dias há transito nos horários de pico e na ultima semana, ocorreram diversos acidentes envolvendo caminhões. Nos dias que não chegamos ao fato em si, presenciei várias barbaridades no transito, cometidas por caminhoneiros. Diante do retorno ao fluxo normal, não seria possível reduzir o horário de circulação de caminhões e carretas? Ou pelo menos, retira-los dos horários de pico? Em anexo, foto de um caminhão circulando as 17h, sem caber em uma faixa. Grata pela atenção	0,00	A concessionária Ecoponte informa que a restrição ao tráfego de veículos de carga está suspensa até que cessem as razões de saúde que ensejam a proibição de tráfego de veículos de carga na Ponte Presidente Costa e Silva e seus acessos. A prorrogação foi oriunda da publicação da Resolução da Agência Nacional de Transportes Terrestres – ANTT nº 5.885, de 28/04/2020, no Diário Oficial da União em 29/04/20. No entanto, ficam mantidas as diretrizes para tráfego sobre a Ponte Rio-Niterói, como altura, largura, peso e comprimento. Além disso, permanece proibido também o transporte de cargas perigosas. Cabe esclarecer que a regulamentação do trânsito nas Rodovias Federais, compete aos Órgãos ou Instituições com circunscrição sobre a via, neste caso, representados pela Polícia Rodoviária Federal e Agência Nacional de Transportes Terrestres . Desta forma, compete a Concessionária Ecoponte, o pleno cumprimento das Normas e Resoluções vigentes. A Ecoponte reitera seu compromisso de contribuir com melhorias	3	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado

							na segurança e saúde de todos os seus usuários, e não poupará esforços em ajudar a conter a disseminação do novo coronavírus.			
19682	RECLAMAÇÃO	SITE	20/10/2020	Colaborador – Aux. de Pista	Fui insultado com gritos e chingamentos pelo funcionário Gustavo, que estava conduzindo as faixas para o pedágio, uma pessoa altamente descontrolada, faltou pouco me agredir!	0,00	A Ecoponte agradece o seu contato. No entanto, para que possamos realizar uma análise mais apurada, é necessário que nos informe os dados de sua passagem tais como, dia, horário e cabine. Até o momento, com os dados fornecidos não foi possível localizar sua passagem pela Praça de Pedágio.	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Suspense
19683	RECLAMAÇÃO	EMAIL	20/10/2020	Fiscalização/Controle de veloc	Bom dia! Faço uso diário da ponte Rio – Niterói, nos 2 sentidos como quase todo morador de Niterói que trabalha no RJ. Tenho observado um grande fluxo de caminhões no horário de retorno do trabalho, entre 17:00 e 20:00 hs, inclusive presenciei caminhão grande com eixo quebrado com carga pesada (manilhas), atrapalhando o fluxo dos carros. Pergunto: ainda estamos com flexibilização nos horários dos caminhões devido a Pandemia? Caso positivo, acredito que sim, já não seria o momento de retornar ao horário estabelecido anteriormente? A Resolução Nº 2294 da Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT) restringe o tráfego de veículos de carga na Ponte Rio – Niterói de acordo com a quantidade de eixos. Abaixo imagem obtida esta semana às 18:58 minutos na ponte em mais um momento de trânsito parado 3 caminhões. Espero ter colaborado, passando a visão de usuário diário da Ponte.	0,00	A concessionária Ecoponte informa que a restrição ao tráfego de veículos de carga está suspensa até que cessem as razões de saúde que ensejam a proibição de tráfego de veículos de carga na Ponte Presidente Costa e Silva e seus acessos. A prorrogação foi oriunda da publicação da Resolução da Agência Nacional de Transportes Terrestres – ANTT nº 5.885, de 28/04/2020, no Diário Oficial da União em 29/04/20. No entanto, ficam mantidas as diretrizes para tráfego sobre a Ponte Rio-Niterói, como altura, largura, peso e comprimento. Além disso, permanece proibido também o transporte de cargas perigosas. Cabe esclarecer que a regulamentação do trânsito nas Rodovias Federais, compete aos Órgãos ou Instituições com circunscrição sobre a via, neste caso, representados pela Polícia Rodoviária Federal e Agência Nacional de Transportes Terrestres. Desta forma, compete a Concessionária Ecoponte, o pleno cumprimento das Normas e Resoluções vigentes. A Ecoponte reitera seu compromisso de contribuir com melhorias na segurança e saúde de todos os seus usuários, e não poupará esforços em ajudar a conter a disseminação do novo coronavírus.	3	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19687	RECLAMAÇÃO	SITE	20/10/2020	Fiscalização/Controle de veloc	Gostaria de demonstrar minha insatisfação com o tráfego de caminhão e carreta durante todo dia na ponte. Tornando o trânsito muito lento	0,00	Informamos que a regulamentação do trânsito nas Rodovias Federais, compete aos Órgãos ou Instituições com circunscrição sobre a via, neste caso, representados pela Polícia Rodoviária Federal e Agência Nacional de Transportes Terrestres. Desta forma, compete a Concessionária Ecoponte, o pleno cumprimento das Normas e Resoluções vigentes.	3	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19689	RESSARCIMENTO	SITE	20/10/2020	Cobrança indevida/falta de cob	Foi cobrado pedágio por dois aplicativos. C6 e conectcar. Algumas vezes. Não tinha conhecimento de ter c6 na ponte rio niteroi	0,00	Após verificação em nossos sistemas e conforme seu relato, identificamos que a placa mencionada possui dois cadastros vigentes em administradoras distintas. Contudo, já foi solicitado o estorno junto a administradora Conectcar, referente as tarifas mencionadas. Cabe ressaltar, que a utilização dos dois ao mesmo tempo pode causar anomalias durante sua passagem e consequentemente bloqueios, bem como, inconsistências sistêmicas. Desta forma, sugerimos que opte pela utilização de apenas um aparelho. Sendo o que nos cumpria esclarecer.	11	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19691	RESSARCIMENTO	EMAIL	20/10/2020	Objeto na pista de rolamento	Venho através deste email, relatar à ocorrência de avaria no meu carro ocorrido no dia 10/10/2020 sentido NITERÓI, aproximadamente às 09:25 da manhã. Relato da ocorrência: Vinha trafegando pela ponte, sentido Niterói na 3ª faixa da esquerda para direita, quando na altura do KM 11 e KM 12, escutei um barulho forte de impacto na frente do veículo RENAULT LOGAN PRATA, com PLACA KZO6351, percebeu-se que o objeto passou por baixo do veículo batendo na mesma e fazendo um barulho característico de ferro, ao olhar para trás foi identificado um objeto com característica de chave de roda, após o acontecido, prossegui com o carro até o pedágio, pois o recuo não estava livre. Chegando ao pedágio foi verificado o dano ocorrido na para-choque dianteiro do veículo, que causou um buraco próximo a placa do carro. Informe-i ao fiscal de pista sobre a ocorrência, onde o mesmo entrou em contato com o supervisor, que passou a informação que devido a pandemia não seria possível fazer o atendimento físico na hora da ocorrência, e o procedimento adequado seria entrar em contato via telefone para saber quais procedimentos a fazer. Ao ligar no 0800 da ECOPONTE, foi solicitado o envio de email com fotos do dano causado, documento do veículo e foto geral do carro. Segue em anexo, os documentos solicitados junto às fotos do veículo. Com base nessas informações, aguardo o contato da ECOPONTE para solucionar o ocorrido.	330,00	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 19691, informamos que na data e horário mencionados por V.S. a existiam viaturas operacionais atuando nas pistas sentido Rio e sentido Niterói, conforme estabelecido pelo Contrato de Concessão 001/2015 firmado entre esta Concessionária e a ANTT (Agência Nacional de Transportes Terrestres). Informamos que no local e horário indicado não foi evidenciado por nossa inspeção qualquer anormalidade na pista que pudesse ocasionar riscos à segurança ou ao patrimônio dos usuários, sendo que existe a possibilidade do dano ter sido causado por veículo terceiro. Diante do exposto, a Ecoponte concluiu que não pode aceitar o seu pedido de ressarcimento por não encontrar motivos que determinem sua responsabilidade, seja por ato ou omissão da sua prestação de serviço. Segue anexa a carta resposta devidamente assinada por esta Concessionária. Sendo o que tínhamos para o momento.	11	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19698	RECLAMAÇÃO	ANTT	20/10/2020	Fiscalização/Controle de veloc	Registre-i uma reclamação na ECOPONTE registrada sem o protocolo pois a empresa solicitou que essa reclamação fosse feita na ANTT, porém a resposta que recebi não foi satisfatória por na ponte rio niteroi antes da pandemia só poderia circular caminhões no prazo de 22:00 às 4:00, porém com a pandemia, isso não está acontecendo mais. Com isso, todo trânsito já voltou ao normal e devido os caminhões que estão circulando no horário "errado" (fora do estipulado antes da pandemia),	0,00	Informamos que a regulamentação do trânsito nas Rodovias Federais, compete aos Órgãos ou Instituições com circunscrição sobre a via, neste caso, representados pela Polícia Rodoviária Federal e Agência Nacional de Transportes Terrestres. Desta forma, compete a Concessionária Ecoponte, o pleno cumprimento das Normas e Resoluções vigentes.	5	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado

					possui grande congestionamento todos os dias. Informo que o horário que os caminhões devem circular deve voltar, pois está sendo muito estressante e congestionamento enorme de carros. Dessa forma, fica esta Agência comunicada da minha insatisfação com o serviço prestado pela Concessionária.					
19699	RECLAMAÇÃO	ANTT	20/10/2020	Fiscalização/Controle de veloc	Desejo saber quando que as carretas retornaram a trafegas a partir das 22h00 as 4h00 pois estão trafegando o dia inteiro atrapalhando o trânsito que fica lento e ocasionando muitos acidentes.	0,00	Informamos que a regulamentação do trânsito nas Rodovias Federais, compete aos Órgãos ou Instituições com circunscrição sobre a via, neste caso, representados pela Polícia Rodoviária Federal e Agência Nacional de Transportes Terrestres. Desta forma, compete a Concessionária Ecoponte, o pleno cumprimento das Normas e Resoluções vigentes.	5	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19700	RECLAMAÇÃO	ANTT	20/10/2020	Fiscalização/Controle de veloc	O usuário deseja saber quando retornará a vigência da Resolução ANTT 2.294/2007. O trânsito de caminhão na ponte rio Niterói, ECOPONTE BR 101, está causando muitos problemas, engarrafamentos constantes e aumento de acidentes. A saber: "Resolução 2.294/2007, veículos de dois eixos não podem circular entre 4h e 10h. Para os maiores que isso, a proibição vai das 4h às 22h. A vedação vale para os dias de semana". Está suspensa temporariamente, e deseja saber quando volta a vigência.	0,00	Informamos que a regulamentação do trânsito nas Rodovias Federais, compete aos Órgãos ou Instituições com circunscrição sobre a via, neste caso, representados pela Polícia Rodoviária Federal e Agência Nacional de Transportes Terrestres. Desta forma, compete a Concessionária Ecoponte, o pleno cumprimento das Normas e Resoluções vigentes.	5	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19701	RECLAMAÇÃO	ANTT	20/10/2020	Fiscalização/Controle de veloc	Registrei uma reclamação na ECOPONTE (não foi gerado protocolo por parte da concessionária), a resposta que recebi foi que a ANTT liberou o tráfego de caminhões na Ponte Rio/Niterói, fora do horário previsto de 22:00 hr às 04:00 hr. Ressalto que tem ocorrido muito transtorno com essa liberação, inclusive acarretou em acidente de trânsito envolvendo caminhão. Dessa forma, fica esta Agência comunicada da minha insatisfação com o serviço prestado pela Concessionária.	0,00	Informamos que a regulamentação do trânsito nas Rodovias Federais, compete aos Órgãos ou Instituições com circunscrição sobre a via, neste caso, representados pela Polícia Rodoviária Federal e Agência Nacional de Transportes Terrestres. Desta forma, compete a Concessionária Ecoponte, o pleno cumprimento das Normas e Resoluções vigentes.	5	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19702	RECLAMAÇÃO	ANTT	20/10/2020	Objeto na pista de rolamento	Prezados Senhores, Venho solicitar a atuação dessa Agência junto à Concessionária Ecoponte. A concessionária, responsável pela administração da Ponte Rio Niterói, apesar de suas obrigações contratuais e ampla jurisprudência existente, se negou a arcar com prejuízos ocasionados a este usuário por dano causado por objeto presente na pista, amplamente demonstrado através de fatos e documentos. Aliás, todas as documentações pedidas pela Concessionária foram disponibilizadas por este usuário. Mesmo assim, a concessionária simplesmente limita-se a informar que seus veículos estavam operacionais, conforme contrato firmado com essa Agência, e que isto cumpria sua responsabilidade. O acidente foi causado por um gancho que normalmente é utilizado em guinchos e que estava no meio da pista de rolamento. Ora, a empresa que utiliza, todo o tempo, guincho naquele trecho da rodovia é a própria concessionária. Sua omissão em manter a pista segura poderia ter ocasionado um acidente fatal, já que o objeto pesava mais de 1,5 kg. Anexo mensagens e tratativas do assunto, com o relato completo e resposta da concessionária. O recurso a essa Agência tem a intenção de evitar uma ação judicial, onde, como já dito, tal responsabilidade da Concessionária é amplamente reconhecida.	0,00	Informamos que todos os casos de pedido de ressarcimento são avaliados de forma imparcial pelas áreas responsáveis, com respeito a todos os critérios técnicos e legais aplicáveis na administração da Rodovia. A resposta formal do pedido do ressarcimento foi enviada via e-mail, com as devidas justificativas, considerações e resultado final da solicitação de ressarcimento. Caso não haja novos dados ou informações que modifiquem o evento narrado no ato do registro, não será possível a reavaliação do pedido de ressarcimento. Sendo o que tínhamos para o momento.	5	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19707	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	23/10/2020	Objeto na pista de rolamento	Transitava sentido Rio quando objeto perfurante na pista rasgou o pneu traseiro esquerdo, vindo parar no portico 07 sendo rebocado e deixado na Av. Brasil para se virar conforme o relato do roboquista. obs: tenho fotos da avaria no pneu e do evento.	0,00	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 19707 informamos que na data e horário mencionados por V.S.a existiam viaturas operacionais atuando nas pistas sentido Rio e sentido Niterói, conforme estabelecido pelo Contrato de Concessão 001/2015 firmado entre esta Concessionária e a ANTT (Agência Nacional de Transportes Terrestres). Informamos que no local e horário indicado não foi evidenciado por nossa inspeção qualquer anormalidade na pista que pudesse ocasionar riscos à segurança ou ao patrimônio dos usuários, sendo que existe a possibilidade do dano ter sido causado por veículo terceiro.	10	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19708	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	23/10/2020	Pedras	Estava eu sentido Rio de Janeiro quando derrepente veio uma pedra em meu parabrisa provavelmente levantada do veículo a frente onde trincou o meu para-brisa. o mesmo ocorreu na data de hoje (23.10.20) aproximadamente entre 13:00 e 13:30 na mesma hora do estalo o vidro em si veio a trincar.	0,00	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 19707 informamos que na data e horário mencionados por V.S.a existiam viaturas operacionais atuando nas pistas sentido Rio e sentido Niterói, conforme estabelecido pelo Contrato de Concessão 001/2015 firmado entre esta Concessionária e a ANTT (Agência Nacional de Transportes Terrestres). Informamos que no local e horário indicado não foi realizada nenhuma obra e não foi evidenciado por nossa inspeção qualquer anormalidade na pista que pudesse ocasionar riscos à segurança ou ao patrimônio dos usuários, sendo que existe a possibilidade do dano ter sido causado por veículo terceiro.	10	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado

							Cabe-ressaltar que pedras podem ficar fixadas nos sulcos dos pneus e com a velocidade do veículo elas se soltam, podendo ser arremessadas com força, causando danos ao atingir algum objeto. Não se pode afirmar que o dano narrado foi causado por algum detrito proveniente do pavimento da Ponte.			
19714	RESSARCIMENTO	SITE	29/10/2020	Objeto na pista de rolamento	Eu estava vindo de Niterói sentido Rio na altura do km4 as 21:00 horas na faixa da esquerda quando o pneu furou, parei o carro na faixa da direita e fiquei aguardando o socorro chegar para trocar o pneu não tendo êxito na troca pois o mesmo deu problemas para retirar pois avia espanado as porcas fui guinchado para fora da ponte em um lugar muito perigoso a espera de outro reboque. Quando consegui retirar pneu a roda estava cheia de avarias e o pneu com um buraco de algum objeto que o perfurou.	0,00	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 19714, informamos que na data e horário mencionados por V.S.a existiam viaturas operacionais atuando nas pistas sentido Rio e sentido Niterói, conforme estabelecido pelo Contrato de Concessão 001/2015 firmado entre esta Concessionária e a ANTT (Agência Nacional de Transportes Terrestres). Informamos que no local e horário indicado não foi evidenciado por nossa inspeção qualquer anormalidade na pista que pudesse ocasionar riscos à segurança ou ao patrimônio dos usuários, sendo que existe a possibilidade do dano ter sido causado por veículo terceiro. Diante do exposto, a Ecoponte concluiu que não pode aceitar o seu pedido de ressarcimento por não encontrar motivos que determinem sua responsabilidade, seja por ato ou omissão da sua prestação de serviço. Segue anexa a carta resposta devidamente assinada por esta Concessionária. Sendo o que tínhamos para o momento.	7	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19718	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	29/10/2020	Objeto na pista de rolamento	Estava conduzindo a viatura mencionada acima da Polícia Civil - PCERJ, quando na altura do Vão Central, Pista sentido Rio de Janeiro, faixa da esquerda, havia um pneu de caminhão "Deitado" na pista, não dando tempo de evitar o choque. Resultado: danos no para-choque dianteiro, porta traseira e lateral do para-choque traseiro."	325,00	Em resposta a seu protocolo de número 19718, daremos seguimento ao protocolo de ressarcimento com a análise dos documentos. Desta forma, para que possamos dar seguimento ao protocolo, solicitamos que nos encaminhe as seguintes documentações: Cópia do CNH do condutor do veículo; Cópia do comprovante de residência do condutor do veículo; Documentações (CNH ou RG/CPF) do representante legal da empresa; Cópia do contrato social da empresa ou procuração do representante autenticada em cartório; Cópia do CRLV; 3 (três) orçamentos distintos ou, em caso do serviço ter sido realizado, a Nota Fiscal devida; Dados Bancários da empresa (banco, agência, nº conta corrente). Esclarecemos que, sendo aprovados as documentações, será confeccionado um recibo de quitação em caráter pró-solvendo. Desta forma, o senhor poderá comparecer a concessionária para assiná-lo, posteriormente. Aguardamos seu retorno para darmos continuidade ao protocolo de ressarcimento nesta fase documental.	10	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19719	RESSARCIMENTO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	29/10/2020	Objeto na pista de rolamento	Eu peguei a ponte sentido Niterói passando o cais bem na reta pra subi o vão central escutei um barulho quando eu olhei pelo retrovisor vi uma coisa como se fosse uma chapa ou madeira rolando no meio da ponte e um barulho bem forte na lateral do meu carro na porta trazeira da direita. Quando eu cheguei em casa foi que vi o estrago e uma fundura na lateral do carro tel 994956282 Bianca.	0,00	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 19719, informamos que na data e horário mencionados por V.S.a existiam viaturas operacionais atuando nas pistas sentido Rio e sentido Niterói, conforme estabelecido pelo Contrato de Concessão 001/2015 firmado entre esta Concessionária e a ANTT (Agência Nacional de Transportes Terrestres). Temos a informar que o referido objeto não pertencia a estrutura ou equipamentos da ponte, sendo que o mais provável é que o objeto tenha sido lançado por veículo terceiro, onde não foi possível de ser identificado. Diante do exposto, a Ecoponte concluiu que não pode aceitar o seu pedido de ressarcimento por não encontrar motivos que determinem sua responsabilidade, seja por ato ou omissão da sua prestação de serviço. Segue anexa a carta resposta devidamente assinada por esta Concessionária. Sendo o que tínhamos para o momento.	8	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19720	RECLAMAÇÃO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	29/10/2020	Cédula com defeito	Passei na cabine 03 no horário das 11:42 sentido niteroi seguindo para arraial do cabo o colaborador ao me entregar o troco me passou uma nota de R\$10,00 que ao meu entendimento aparenta ser falsa só fui perceber que a mesma era uma nota falsa quando tentei comprar uma agua. entrei em contato as 11:46 comunicando sobre a nota e fui informado que viesse ao centro de controle para a troca da mesma, sendo que isso nao foi feito. fui informado que deveria preencher esse relatório".	0,00	-Usuário está solicitando a troca da nota de R\$10,00, segundo o mesmo recebeu de um dos colaboradores, enviará para o e-mail escaneado a nota e o comprovante de pagamento do dia.	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19722	RECLAMAÇÃO	800	30/10/2020	Socorro mecânico	Usuário reclama que estava enguiçado no recuo na subida do Vão Central, sentido Niterói, quando dois guinchos da concessionária pararam no local e perguntaram se ele estava enguiçado, o cliente respondeu que sim, foi então que os colaboradores o informaram para que aguardasse o próximo guincho e deram deslocamento do local, o cliente reclama que teve que esperar muito tempo na chuva e no vento. O usuário informa que não conseguiu pegar os nomes dos colaboradores e nem o número dos guinchos.	327,50	Inicialmente informamos que a equipe da Ecoponte passou por treinamento de qualidade no atendimento, com o objetivo de prestar o melhor serviço aos usuários que utilizam nossa rodovia. Informamos ainda que após análise do seu relato e dos arquivos internos da concessionária, verificamos que face aos fatos expostos, considera-se que o Centro de Controle Operacional procurou atuar da melhor forma com os recursos que estavam disponíveis no momento. Contudo, a grande retenção na rodovia dificultou o deslocamento mais rápido das viaturas, causando a demora relatada por V.Sa. Lamentamos pelo intervalo de espera superior ao nosso tempo médio de atendimento na rodovia. Entretanto, ressaltamos que V.Sa. recebeu os primeiros atendimentos nesse período, sendo devidamente orientado, além de estar em um local seguro e fora da faixa de rolamento. Reiteramos o nosso compromisso com a fluidez, a qualidade no atendimento e, principalmente, a segurança viária. Cabe ressaltar que todos os atendimentos são realizados com o mais alto padrão de qualidade e que são monitorados pelo Centro de Controle Operacional. Contudo a equipe será reorientada, a fim de melhorar cada vez mais o atendimento os nossos usuários. Desta forma, lamentamos pelos transtornos em sua passagem pela rodovia.	6	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado

19723	RESSARCIMENTO	LIVRO-DE OCORRÊNCIA	04/11/2020	Objeto na pista de rolamento	Estava vindo do Rio sentido Niterói subi no acesso logo após a Rodoviária e assim que passei pelas câmeras de 60 km, logo veio um objeto que estava na pista e como um carro passou nesse objeto lançando em direção ao meu carro que vinha atrás e bateu na parte da frente do veículo e em seguida no para-brisa do carro. Isso no dia 04/11/2020 as 09:30 h.	334,00	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 19723, informamos que na data e horário mencionados por V.S.a existiam viaturas operacionais atuando nas pistas sentido Rio e sentido Niterói, conforme estabelecido pelo Contrato de Concessão 001/2015 firmado entre esta Concessionária e a ANTT (Agência Nacional de Transportes Terrestres). Informamos que no local e horário indicado não foi evidenciado por nossa inspeção qualquer anormalidade na pista que pudesse ocasionar riscos à segurança ou ao patrimônio dos usuários, sendo que existe a possibilidade do dano ter sido causado por veículo terceiro. Diante do exposto, a Ecoponte concluiu que não pode aceitar o seu pedido de ressarcimento por não encontrar motivos que determinem sua responsabilidade, seja por ato ou omissão da sua prestação de serviço. Segue anexa a carta resposta devidamente assinada por esta Concessionária. Sendo o que tínhamos para o momento.	9	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19729	RECLAMAÇÃO	SITE	05/11/2020	Outros de Comp. Outros órgãos	Boa tarde , estou indignada, ontem por volta das 19:30 hs estava no onibus Santa Isabel, ele já havia subido a ponte a, poucos metros da descida que vai para a rodoviária, veio um ladrão e puxou meu celular pela janela do onibus. O lugar onde achei que estava mais tranquila para usar meu celular por se tratar de uma rodovia onde a segurança é feita pela polícia federal. Nós pagamos pedágio para isso, para ter um mínimo de segurança e falaam que tem acontecido frequentemente. Por favor tome providência , coloque uma viatura para que pelo menos inibam esses tralhas. Porque o prejuízo eu já tomei. Ingrid Fonseca.	0,00	Encaminhamos a sua reclamação à chefia da 2ª Delegacia de Polícia Rodoviária Federal, no intuito de contribuir para a melhoria da segurança dos usuários. Todavia, cabe esclarecer que a Concessionária não exerce e não pode exercer poder de polícia, cuja competência exclusiva é da Polícia Rodoviária Federal, no que diz respeito ao patrulhamento ostensivo das rodovias federais, conforme a Constituição. Com o intuito de colaborar com a fiscalização feita pela PRF, a Concessionária Ecoponte, além de acionar o órgão cada vez que identificamos irregularidades, disponibiliza 24h por dia recursos tecnológicos de monitoramento através de um sistema com câmeras distribuídas ao longo da via. Por fim, lamentamos todo o ocorrido, e reiteramos nossa busca incessante pela prestação de serviços de qualidade.	1	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19733	RESSARCIMENTO	EMAIL	05/11/2020	Objeto na pista de rolamento	Boa tarde. Segue documentos solicitado. Na data 26/10/2020 por volta das 12:00 hs, sentido Niterói, no começo da subida do vão central quando um objeto veio e colidiu com o para brisa, vindo a trincar	328,50	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 19733, informamos que na data e horário mencionados por V.S.a existiam viaturas operacionais atuando nas pistas sentido Rio e sentido Niterói, conforme estabelecido pelo Contrato de Concessão 001/2015 firmado entre esta Concessionária e a ANTT (Agência Nacional de Transportes Terrestres). Temos a informar que o referido objeto não pertencia a estrutura ou equipamentos da ponte, sendo que o mais provável é que o objeto tenha sido lançado por veículo terceiro, onde não foi possível de ser identificado. Diante do exposto, a Ecoponte concluiu que não pode aceitar o seu pedido de ressarcimento por não encontrar motivos que determinem sua responsabilidade, seja por ato ou omissão da sua prestação de serviço. Segue anexa a carta resposta devidamente assinada por esta Concessionária. Sendo o que tínhamos para o momento.	5	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19741	RECLAMAÇÃO	EMAIL	06/11/2020	Congestionamento/Intorção de	A pandemia em relação a quase tudo já acabou o transito na ponte está muito ruim, e tenho certeza que se deve na maioria ao grande tráfego de caminhões e carretas até acidentes tem ocorrido frequentemente com caminhões e carros. Gostaria de solicitar a volta do horário de restrição aos caminhões.	0,00	Informamos que a regulamentação do trânsito nas Rodovias Federais, compete aos Órgãos ou Instituições com circunscrição sobre a via, neste caso, representados pela Polícia Rodoviária Federal e Agência Nacional de Transportes Terrestres. Desta forma, compete a Concessionária Ecoponte, o pleno cumprimento das Normas e Resoluções vigentes.	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19749	RECLAMAÇÃO	EMAIL	06/11/2020	Atendimento ao usuário	Bom dia! Sou Investigador Policial lotado na 17ª Delegacia Policial (São Cristóvão) e nesta data (05/11/2020) liguei para o Disque ECOPONTE a fim de obter informações de como poderia entregar um ofício com solicitação de imagens do CFTV e a atendente JOCIANE informou que somente seria possível às 2ª, 4ª e 6ª das 13h às 17h pessoalmente. O motivo seria que os funcionários estão de home office. Perguntei se poderia informar o telefone do setor jurídico, mas de forma irritada a mesma informou que a empresa "não teria um setor jurídico", enfim, ela seguiu um protocolo de atendimento, o qual deve ser revisto a cada caso. Gostaria de solicitar que esta concessionária informasse um canal viável para atendimento às policias judiciárias, pois muitas vezes a solicitação é emergencial e o fato de ter dias certos para receber tais documentos pode causar embaraços às investigações. Se adotaram o home office, poderiam receber os ofícios via e-mail (institucional) que é uma forma oficial de comunicação dos órgãos públicos. Atenciosamente.	0,00	Inicialmente esclarecemos que o e-mail oficial para a sua solicitação é: ouvidoria@ecoponte.com.br Desta forma, lamentamos pelos transtornos causados e nos desculpamos pelo ocorrido. Reforçaremos as instruções adotadas durante a pandemia com toda a nossa equipe de atendentes.	2	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19750	RESSARCIMENTO	SITE	06/11/2020	Cobrança indevida/falta de cob	Bom dia, no dia 24 de outubro ao passar pela cancela automática da Ponte Rio Niterói, a cancela não identificou presença do Taggi então parei e paguei avulso ao colaborador qual não forneceu o ticket de comprovação, mais tarde chegou a cobrança conforme anexo. Como proceder?	0,00	Após análise do seu relato e dos arquivos internos da concessionária, verificamos que o motivo dos bloqueios mencionados ocorre devido à passagens próximas aos veículos que trafegam a sua frente. Em relação a passagem cobrada em duplicidade, informamos que houve um problema pontual na tratativa da passagem, contudo, já solicitamos estorno junto a administradora Greenpass. Sendo o que tínhamos para o momento.	4	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19753	RECLAMAÇÃO	LIVRO-DE OCORRÊNCIA	06/11/2020	Colaborador - Cabine	WASHINGTON LUIZ "fui destrutado pelo atendente chingado(sic) e não tive como reagir pela falta de profissionalismo(sic)".	322,50	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o protocolo 19753, informamos que a equipe da Ecoponte passou por treinamento de qualidade no atendimento, com o objetivo de prestar o melhor serviço aos	7	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado

							usuários que utilizam nossa rodovia. A atitude do colaborador não condiz com os valores da Ecoponte, o colaborador recebeu uma sanção disciplinar pela sua postura e ficou ciente que a Empresa não admite que os nossos colaboradores não mantenham uma postura adequada com os nossos clientes ou utilizem palavras de baixo calão. O colaborador será acompanhado pela supervisão afim de avaliar o entendimento da importância do serviço prestado pela Ecoponte. Diante do exposto, cabe a Concessionária o pedido de desculpas pelo transtorno causado em sua passagem pela Praça de Pedágio. A Ecoponte agradece o contato a fim de melhorar cada vez mais o atendimento os nossos usuários.			
19754	RESSARCIMENTO	800	08/11/2020	Troco	Favor desconsiderar.O cliente encontrou o troco no console do carro.	322,00	Favor desconsiderar.O cliente encontrou o troco no console do carro.	2	-	Encerrado
19761	RECLAMAÇÃO	EMAIL	09/11/2020	Congestionamento/Interdição de	Gostaria de manifestar minha insatisfação quanto ao fluxo de caminhões em horário de grande fluxo de veículos pela Ponte Rio x Niterói. Sei que essa iniciativa se deu por ocasião das medidas relacionadas à pandemia, mas vemos que as coisas estão em franca flexibilização e o trânsito está no padrão normal,a circulação de caminhões em horário de grande fluxo está acarretando acidentes e engarrafamentos diários!	334,00	Informamos que a regulamentação do trânsito nas Rodovias Federais, compete aos Órgãos ou Instituições com circunscrição sobre a via, neste caso, representados pela Polícia Rodoviária Federal e Agência Nacional de Transportes Terrestres. Desta forma, compete a Concessionária Ecoponte, o pleno cumprimento das Normas e Resoluções vigentes. A Ecoponte agradece o contato.	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19763	RECLAMAÇÃO	EMAIL	09/11/2020	Outros para outros assuntos	Recebi cobrança na minha fatura do Sem Parar de um "livro Digital" que não sei do que se trata, nem solicitei. Gostaria de cancelar esse produto "Livro Digital" e receber o estorno do valor pago, pois não autorizei. Ver anexo. Obrigada	0,00	Informamos que a Ecoponte não administra nenhuma operadora de cobrança automática.	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19765	RECLAMAÇÃO	EMAIL	09/11/2020	Sistema automatico de cobrança	Fui multado indevidamente e tenhi comprovante que foi debitado do meu Tag da Veloe	0,00	Inicialmente informamos que a Concessionária Ponte Rio-Niterói S/A - Ecoponte não exerce e não pode exercer poder de polícia no trecho concedido, cuja competência exclusiva é da Polícia Rodoviária Federal, a qual tem a autoridade de interceptar, advertir, administrar e/ou multar veículos irregulares, no que diz respeito ao patrulhamento ostensivo das rodovias federais, conforme a Constituição Federal. Especificamente para o caso de autuações, sugerimos que o usuário compareça a PRF (2º Del) para então fazer o recurso da multa ou utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação", sendo que para mais informações, não somente em função deste assunto, mas também para eventuais quaisquer outras situações referentes a fiscalização da rodovia e orientação sobre recursos de multas, entre outros assuntos, solicitamos que entre em contato direto com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://www.prf.gov.br/portal/canais-de-atendimento/ouvidoria Informamos ainda que a Ecoponte não administra nenhuma operadora de cobrança automática. Caso seja necessário, o endereço eletrônico para contato direto com a empresa que opera o sistema de pagamento automático, não somente em função deste assunto, mas também para eventuais quaisquer outras situações: - Veloe Contato: 3003 3510 / https://veloe.com.br	2	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19773	RECLAMAÇÃO	800	09/11/2020	Outros de Praça de Pedágio	dia 09/11 usuário entrou em contato fazendo uma reclamação sobre o tráfego na rodovia. Informou que só haviam 2 papa-filas na praça do pedágio atuando e que não tem condições disso acontecer.	323,00	A Ecoponte agradece o seu contato. No entanto, para que possamos realizar uma análise mais apurada do ocorrido, é necessário que nos informe maiores detalhes do ocorrido, tais como dia e horário da sua passagem pelo Pedágio, em qual cabine e o modelo e cor do veículo.	6	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19775	RECLAMAÇÃO	EMAIL	10/11/2020	DFE - Recibo de Pedágio	Desejo que seja realiza o estorno da cobrança indevida que foi realizada na sexta-feira 06/11. A primeira cobrança realmente está correta, porém a segunda não está pois não realizei essa nova passagem. Por favor proceder com o estorno para a minha conta corrente. Em caso de qualquer dúvida, Estou a disposição	0,00	Informamos que o extrato que o senhor nos enviou mostra as passagens pelo pedágio dos dias 09, 10, 11 e 13/11/2020. Entretanto, a sua reclamação se refere ao dia 06/11/2020, portanto, precisamos do extrato que apresente as cobranças do período reclamado, ou seja: do dia 01 até o dia 10/11/2020, por gentileza.Aguardamos o seu retorno.	10	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19779	RESSARCIMENTO	EMAIL	11/11/2020	Objeto na pista de rolamento	Informo que no dia 04 de novembro de 2020, aproximadamente às 18:40, 18:50, na ponte Rio-Niterói, administrada por vocês, no sentido também Rio -> Niterói, na altura da descida da Alameda São Boaventura, em frente à Igreja Santana, eu, Reinaldo Sodré Pereira (celular 21 9894-25437 e 22 99989-2001), dirigindo meu carro, Honda Fit Placa nº LPF 9A85, morando na Rua das Violetas nº 25, Bloco 5, apto 102, Maria Paula, São Gonçalo, tive os pneus dianteiro e traseiro do lado esquerdo de meu carro furados, dilacerados por objeto na via, pondo em risco a minha vida. Ressalto que voltei na ponte junto com um guarda municipal e pegando os objetos que perfuraram os pneus do meu veículo, mais ou menos pro volta das 19:40 às 20:00. Há guarda de trânsito testemunha dos objetos lançados na ponte, no local onde ocorreu a perfuração, todas as fotos estão anexadas. Seguem fotos dos objetos, do carro, do meu documento e do documento do	0,00	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 19779, informamos que na data e horário mencionados por V.S.a existiam viaturas operacionais atuando nas pistas sentido Rio e sentido Niterói, conforme estabelecido pelo Contrato de Concessão 001/2015 firmado entre esta Concessionária e a ANTT (Agência Nacional de Transportes Terrestres). Informamos que no local e horário indicado não foi evidenciado por nossa inspeção qualquer anormalidade na pista que pudesse ocasionar riscos à segurança ou ao patrimônio dos usuários, sendo que existe a possibilidade do dano ter sido causado por veículo terceiro. Cabe ressaltar que a Ecoponte não foi causadora do incidente. Diante do exposto, a Ecoponte concluiu que não pode aceitar o seu pedido de ressarcimento por não encontrar motivos que determinem sua responsabilidade, seja por ato ou omissão da sua prestação de serviço. Segue anexa a carta resposta devidamente assinada por esta Concessionária. Sendo o que tínhamos para o momento.	9	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado

					carro. Solicito o ressarcimento no valor dos PNEUS, eis que estavam novos, tenho nota fiscal para comprovar.					
19780	RESSARCIMENTO	800	11/11/2020	Troco	Usuário passou no dia 09/11/2020 às 21h 13min 07seg, cabine 06, Operador: C007000486, quitou a tarifa com R\$50,60 e recebeu de troco R\$26,00 — (2 cédulas de 10,00 e 3 cédulas de 2,00). Faltando R\$20,00. Vestia camisa preta e bermuda jeans clara.	322,00	Em resposta a seu protocolo de número 011694, após análise do relato e de consultas às áreas envolvidas e aos relatórios internos sobre o evento, o pedido de ressarcimento de seu troco da tarifa na Praça de Pedágio foi aprovado pela concessionária. Para que possamos dar seguimento ao protocolo, solicitamos que nos encaminhe/ confirme as seguintes informações: CPF; Nome completo; Dados Bancários (banco, agência, nº conta corrente). Esclarecemos que após o recebimento dos dados informados, será confeccionado um recibo de quitação em caráter pró-solvendo que será encaminhado. Desta forma, poderá devolver nos assinado, posteriormente. Aguardamos seu retorno para darmos continuidade ao protocolo de ressarcimento.	4	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19781	RECLAMAÇÃO	800	11/11/2020	Colaborador - Papa-filas	Cliente reclama que passou hoje, em uma das cabines do lado direito, sentido Ingá e o papa-fila se recusou a vender o cupom para ele, segundo o usuário, ele estava com o dinheiro trocado e já com a mão para o lado de fora do veículo, e o colaborador pulou a vez dele e atendeu o veículo que estava atrás com dinheiro inteiro. Sugeriu que o colaborador seja treinado, pois nessa função precisa ser ágil e adiantar o processo, não atrasar como ele fez. Descreveu o colaborador como baixo, obeso e de cabelo preto.	322,00	Em resposta a manifestação protocolada nesta Ouvidoria, informamos que a equipe da Ecoponte passou por treinamento de qualidade no atendimento, com o objetivo de prestar o melhor serviço aos usuários que utilizam nossa rodovia. O colaborador será acompanhado pela supervisão afim de avaliar o entendimento da importância do serviço prestado pela Ecoponte. O mesmo informou que o dinheiro estava dentro de um copo e voaria caso ele pegasse e por isso solicitou ao usuário que se dirigisse a cabine pois era mais seguro para o colaborador receber a tarifa sem problemas. Diante do exposto, cabe a Concessionária o pedido de desculpas pelo transtorno causado em sua passagem pela Praça de Pedágio. A Ecoponte agradece o contato a fim de melhorar cada vez mais o atendimento os nossos usuários.	2	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19782	RECLAMAÇÃO	800	11/11/2020	Polícia Rodoviária Federal	Usuária reclama que hoje, ao passar pela cabine 09 um "motoqueiro" jogou a moto na frente do seu veículo e furou a vez, ao reclamar com o colaborador da cabine, o mesmo informou que não podia fazer nada e que ela reclamasse com a ouvidoria.	322,00	Encaminhamos a sua reclamação à chefia da 2ª Delegacia de Polícia Rodoviária Federal, no intuito de contribuir para a melhoria da segurança dos usuários. Todavia, cabe esclarecer que a Concessionária não exerce e não pode exercer poder de polícia, cuja competência exclusiva é da Polícia Rodoviária Federal, no que diz respeito ao patrulhamento ostensivo das rodovias federais, conforme a Constituição. Com o intuito de colaborar com a fiscalização feita pela PRF, a Concessionária Ecoponte, além de acionar o órgão cada vez que identificamos irregularidades, disponibiliza 24h por dia recursos tecnológicos de monitoramento através de um sistema com câmeras distribuídas ao longo da via. Por fim, lamentamos todo o ocorrido, e reiteramos nossa busca incessante pela prestação de serviços de qualidade.	1	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19784	RESSARCIMENTO	EMAIL	11/11/2020	Objeto na pista de rolamento	Venho por meio deste informar que na data 09/11/2020 as 7:40 na pista sentido norte no topo do vão central tinha uma madeira na via a qual um ônibus q vinha na minha frente posso por cima da Madeira e a mesma foi cospida no parabrisa do automóvel ao qual eu conduzia vindo a me dar um enorme susto e um prejuízo material do parabrisa então através deste eu venho pedir o ressarcimento do prejuízo do parabrisa. Desde já agradeço a atenção. Em anexo estou enviando 3 orçamentos. Obs: já fiz o serviço no mais barato pois eu não podia ficar com o carro parado porque dependo do carro para trabalhar.	328,50	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 19784, informamos que na data e horário mencionados por V.S.a existiam viaturas operacionais atuando nas pistas sentido Rio e sentido Niterói, conforme estabelecido pelo Contrato de Concessão 001/2015 firmado entre esta Concessionária e a ANTT (Agência Nacional de Transportes Terrestres). Temos a informar que o referido objeto não pertencia a estrutura ou equipamentos da ponte, sendo que o mais provável é que o objeto tenha sido lançado por veículo terceiro, onde não foi possível de ser identificado. O objeto foi retirado da pista dentro do tempo hábil / contratual de inspeção operacional, desta forma, todos os procedimentos, acionamentos e atendimentos adotados ocorreram dentro do tempo previsto. Cabe ressaltar que a Ecoponte não foi causadora do incidente. Diante do exposto, a Ecoponte concluiu que não pode aceitar o seu pedido de ressarcimento por não encontrar motivos que determinem sua responsabilidade, seja por ato ou omissão da sua prestação de serviço. Segue anexa a carta resposta devidamente assinada por esta Concessionária. Sendo o que tínhamos para o momento.	10	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19786	RECLAMAÇÃO	800	11/11/2020	Colaborador - Cabine	Venho por meio desta informa que fui ofendido maltratado, na cabine 8 pelo colaborador Maicon por causa de 2 moedas que estava grudando sujas, o mesmo me ofendeu, me travando na cabine me impedindo de passar, para poder sair, tive que ligar para o colaborador Geanri para pode me ajudar, espero que a empresa tome as devidas providencias para que outras famílias não passem por uma vergonha dessa.	322,50	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o protocolo 19786, informamos que a equipe da Ecoponte passou por treinamento de qualidade no atendimento, com o objetivo de prestar o melhor serviço aos usuários que utilizam nossa rodovia. A atitude do colaborador não condiz com os valores da Ecoponte, sendo que o mesmo foi advertido verbalmente sobre a maneira que se dirigiu ao senhor. O colaborador será acompanhado pela supervisão afim de avaliar o entendimento da importância do serviço prestado pela Ecoponte. Diante do exposto, cabe a Concessionária o pedido de desculpas pelo transtorno causado em sua passagem pela Praça de Pedágio. A Ecoponte agradece o contato a fim de melhorar cada vez mais o atendimento os nossos usuários.	4	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19790	RESSARCIMENTO	EMAIL	13/11/2020	Objeto na pista de rolamento	Prezados, venho por meio desta solicitar reembolso de minhas despesas pelo acidente que ocorreu no dia 27/10/2020. O motivo do acidente: foi de um caminhão que deixou cair galões d'água na via da Ponte sentido Niterói: perto do vão central e, que acabaram batendo no	328,50	Para que possamos concluir o registro de seu pedido de ressarcimento, solicitamos que nos encaminhe as seguintes documentações/informações: Foto da dianteira com a diagonal esquerda do veículo; Foto da traseira com a diagonal direita do veículo; Foto da traseira do veículo; Foto da dianteira do veículo; Endereço completo; Descrição do horário aproximado; Cópia de	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado

					meu carro! O meu prejuízo foi de um protetor de carter e saia do parachoques! Contudo, seguem em anexos para análise e me orientar como prosseguir com o meu reembolso. Atenciosamente, Anderson-Maia		CNH; Cópia do CLRV; Informamos ainda que o reparo não é obrigatório para a entrada de solicitação de ressarcimento, contudo, caso deseje, poderá providenciar 03 orçamentos carimbados e assinados a qualquer tempo ou andamento do protocolo. Destacamos que o envio dos orçamentos ou nota fiscal não é garantia de aprovação do pedido de ressarcimento visto que a decisão de deferimento ou não, se dará com base na conclusão de análise do protocolo. Reafirmamos que os orçamentos, poderão ser encaminhados, a qualquer tempo, mas caso decida por realizar o reparo no veículo durante o período de análise, destacamos a importância de providenciar e guardar os 03 orçamentos e a nota fiscal.			
19792	RECLAMAÇÃO	800	13/11/2020	cabine/via inoperante	Usuário entrou em contato com o 0800 reclamando da cabine de moto estar inoperante no dia de hoje, 13/11. Indagou que são duas cabines voltadas para motos. Já sendo recorrente esse problema e no dia de hoje a terceira vez que o mesmo acessa o pedágio e a cabine continua fechada.	323,00	Informamos que neste dia houve um problema sistêmico onde foi necessário a pausa da cabine para resolução do problema, não sendo possível a abertura da mesma dentro de um determinado período para a referida manutenção. Diante do exposto, cabe a concessionária	6	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19793	RECLAMAÇÃO	LIVRO-DE OCORRÊNCIA	13/11/2020	Colaborador – Aux. de Pista	-Ao chegar na cabine ,o operador registrou o pg como espécie,porém eu iria pagar via débito. Sendo assim, o operador pediu para que eu aguardasse mais a frente ,logo após ele me leva o comprovante,pediu ainda para eu seguir ,porém não querendo deixar de pagar fui até a cabine ,neste momento os funcionários Matheus e Adriano gritaram de longe para que eu não continuasse a andar,logo em seguida os dois se aproximaram, o Matheus agiu com educação, o Adriano já não educado fala que eu não posso ir a cabine pois lá tem dinheiro. Achei isso uma ofensa desde que pensando rapidamente chega-se a conclusão que o mesmo me chamou de ladrão. Solicito desde já que o funcionário receba treinamento e que tenha uma postura mais adequada.	323,00	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria no dia 13/11/2020 sob o protocolo 19793, informamos que a equipe da Ecoponte passou por treinamento de qualidade no atendimento, com o objetivo de prestar o melhor serviço aos usuários que utilizam nossa rodovia. A atitude do colaborador não condiz com os valores da Ecoponte, sendo que o mesmo foi advertido sobre a maneira que se dirigiu ao senhor. O colaborador será acompanhado pela supervisão afim de avaliar o entendimento da importância do serviço prestado pela Ecoponte. Diante do exposto, cabe a Concessionária o pedido de desculpas pelo transtorno causado em sua passagem pela Praça de Pedágio. A Ecoponte agradece o contato a fim de melhorar cada vez mais o atendimento os nossos usuários.	2	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19796	RESSARCIMENTO	800	15/11/2020	Troco	Usuário informa que passou no dia 15/11/20, às 08h34, pista 10, arrecadador c00700005 efetuou o pagamento do pedágio com uma nota de R\$20,00, e recebeu R\$5,40 de troco. Solicita receber o troco correto. Obs. O Usuário não possui e-mail, deseja receber a resposta por telefone.	322,00	Após análise do nosso sistema interno de monitoramento, foi identificado que o colaborador efetuou o pagamento corretamente, um a cédula de 10, uma cédula de cinco, uma moeda de R\$0,25 uma moeda de R\$0,10 e uma moeda de R\$ 0,05. Sendo assim, não procede a reclamação do cliente. Solicitação negada.	1	-	Encerrado
19799	RECLAMAÇÃO	SITE	17/11/2020	Congestionamento/In terdição de	São 17:10 do dia 16/11 e a Ponte já está marcado travessia de 98 minutos até Niterói o que não faz sentido por não estarmos em horário de rush. Entendo que em função do temporal que está chegando na cidade do Rio a tendência é criar um pouco de trânsito, mas é completamente insano que a ecoponte permita este tipo de engarrafamento. Criar engarrafamentos monstruosos por conta do pedágio não vai resolver! A ecoponte deveria liberar as catracas ou criar uma reversiva. Mas não, deixa as pessoas em uma situação complicada e que nem se pode fechar as janelas por conta da pandemia. Realmente falta gestão, porque dinheiro tem, pois afinal de contas andar na ponte rio niterói não é de graça!	0,00	Inicialmente informamos que a sua reclamação foi registrada sob o protocolo 19799. Em resposta aos seus questionamentos, constatamos que no dia 16/11/2020, por volta das 17h, o tempo médio de travessia da Ponte, sentido Niterói, chegou aos 98 minutos em razão de um acidente que envolveu 9 veículos e fechou duas faixas de rolamento na altura do Pórtico 22 sentido Niterói, conforme amplamente divulgado por meios de comunicação. Não houve nenhuma relação com a Praça do Pedágio. A Concessionária disponibilizou todos os recursos para atendimento e desfazimento do evento dentro dos tempos contratuais, fiscalizado pela Agência Nacional de Transportes Terrestres – ANTT. No entanto, em caso de acidentes de trânsito, o local deve ser preservado até que a autoridade policial competente autorize a remoção dos veículos, em consonância com o Código de Trânsito Brasileiro, motivo pelo qual gerou a retenção relatada pelo senhor. A Concessionária Ecoponte atua rapidamente em quaisquer tipos de ocorrências em sua faixa de domínio, respeitando as cláusulas contratuais e a legislação vigente. Cabe destacar ainda, que o horário das 17h é considerado período de rush, onde há um aumento do fluxo sentido Niterói. Embora ainda haja algumas ações de isolamento pelo Poder Público diante da pandemia pelo Coronavírus, o trânsito na Ponte apresenta grande concentração de veículos em determinados horários, como observado na parte da manhã dos dias úteis sentido Rio de Janeiro ou, no sentido Niterói, nas sextas-feiras e vésperas de feriado. Em relação à utilização da faixa reversível, o Contrato de Concessão da Ponte Rio – Niterói não prevê abertura de cancelas. A faixa reversível só é aplicável em situações onde há interdição total da pista ou algum evento de grande complexidade que exija a interrupção de várias faixas de rolamento por horas e no acidente em questão, não era viável, pois o evento não apresentava remoção complexa. Além dos fatores citados, deve-se analisar também o fluxo no sentido oposto ao evento, pois uma faixa reversível suprime a capacidade de fluidez do outro sentido do tráfego, podendo gerar engarrafamento no sentido oposto ao evento. Lamentamos o transtorno causado e ratificamos o nosso compromisso para manter a segurança viária e a fluidez na rodovia para melhorar cada vez mais o atendimento os nossos usuários.	1	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19800	RECLAMAÇÃO	800	18/11/2020	Colaborador – Cabine	Usuário informa que já passou 2x com esse colaborador e sempre sente a falta de 0,10 centavo e sua esposa também passou com o mesmo e teve o mesmo ocorrido, informa o ocorrido para que seja verificado a postura ética e profissional do colaborador para que não manche	322,50	Em resposta a seu protocolo de número 19800 aberto em 18/11/2020, após análise do relato e de consultas às áreas envolvidas e aos relatórios internos sobre o evento, foi constatado que o colaborador forneceu o troco incorreto e o pedido de ressarcimento de seu troco da tarifa na Praça de Pedágio foi aprovado pela concessionária. Para que possamos dar seguimento ao	3	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado

					a ética da empresa que acredita não compactuar com esse tipo de atitude e solicita que seja verificado.—Data da última passagem 18/11/2020 07h33m51s, Pista 08 colaborador c007000311.		protocolo, solicitamos que nos encaminhe/confirme as seguintes informações:— CPF;— Nome completo;— Dados Bancários (banco, agência, nº conta corrente).— Esclarecemos que após o recebimento dos dados informados, será confeccionado um recibo de quitação em caráter pró-solvendo que será encaminhado. Desta forma, poderá devolver-nos assinado, posteriormente.— Aguardamos seu retorno para darmos continuidade ao protocolo de ressarcimento.— Em relação ao colaborador, foi reorientado a ter atenção na hora de fornecer o troco aos clientes. Acompanharemos de perto para que fatos como estes não se repitam. Diante do exposto, cabe a concessionária o pedido de desculpas pelo atendimento e transtorno causados na passagem pela praça de pedágio.			
19802	RECLAMAÇÃO	800	18/11/2020	Colaborador – Cabine	Usuária informa que ao passar no dia 18/11/2020 – cabine 08, colaborador c00700415 às 15h18m, foi desrespeitada pelo colaborador, que segurou a sua mão e a cantou, informa que começou a xingar o colaborador e não se recorda sobre o que ele disse, informa que nunca foi tão constrangida e deseja que seja analisado.	322,50	Inicialmente informamos que a equipe da Ecoponte passou por treinamento de qualidade no atendimento, com o objetivo de prestar o melhor serviço aos usuários que utilizam nossa rodovia. Acreditamos que possa ter ocorrido uma impressão equivocada do atendimento prestado. Pois, após verificar no nosso sistema interno de monitoramento, não foi constatado que o colaborador tenha tido a intenção de assediá-la, o mesmo informou que caso soltasse a nota, ela iria cair no chão, o uso da máscara pode ter dificultado o atendimento, causado o mal-entendido nesse momento. Cabe ressaltar que todos os atendimentos são realizados com o mais alto padrão de qualidade e que são monitorados pelo Centro de Controle de Pedágio e a princípio não identificamos falha por parte do nosso colaborador. Contudo o colaborador foi reorientado, a fim de melhorar cada vez mais o atendimento os nossos usuários, visto que condutas inapropriadas ou inadequadas não são toleradas por parte da Concessionária. Diante do exposto, cabe a concessionária o pedido de desculpas pelo transtorno causado na passagem pela praça de pedágio.	3	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19803	RECLAMAÇÃO	SITE	18/11/2020	Congestionamento/Intedição de	Boa tarde! Gostaria de saber porque foi autorizado passagem de tantos veículos pesados, caminhão, na ponte Rio Niterói? Liberaram na época que nao havia trânsito e depois não retornou a condição anterior. O que nos causa muitos transtornos, moro em Niterói e trabalho no Rio está péssimo o tráfego na ponte. Obrigada Aguardo retorno e soluções!	0,00	A concessionária Ecoponte informa que a restrição ao tráfego de veículos de carga está suspensa até que cessem as razões de saúde que ensejam a proibição de tráfego de veículos de carga na Ponte Presidente Costa e Silva e seus acessos. A prorrogação foi oriunda da publicação da Resolução da Agência Nacional de Transportes Terrestres – ANTT nº 5.885, de 28/04/2020, no Diário Oficial da União em 29/04/20. No entanto, ficam mantidas as diretrizes para tráfego sobre a Ponte Rio Niterói, como altura, largura, peso e comprimento. Além disso, permanece proibido também o transporte de cargas perigosas. Cabe esclarecer que a regulamentação do trânsito nas Rodovias Federais, compete aos Órgãos ou Instituições com circunscrição sobre a via, neste caso, representados pela Polícia Rodoviária Federal e Agência Nacional de Transportes Terrestres. Desta forma, compete a Concessionária Ecoponte, o pleno cumprimento das Normas e Resoluções vigentes. A Ecoponte reitera seu compromisso de contribuir com melhorias na segurança e saúde de todos os seus usuários, e não poupará esforços em ajudar a conter a disseminação do novo coronavírus. Agradecemos o contato.	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19806	RESSARCIMENTO	800	21/11/2020	Troco	Usuário informa que passou no dia 19/11/20 por volta das 17h30min na primeira cabine manual, colaborador calvo, de óculos fino. Alega que quitou por engano com uma cédula de 100,00, uma cédula de 2,00 e 0,60 centavos, o colaborador devolveu 2,00 e como ele estava com pressa, foi embora e não pegou o recibo. Ao chegar em casa que se deu conta do ocorrido. Solicita à devolução.	322,00	Informamos que após análise junto aos arquivos internos da concessionária sobre o atendimento prestado, foi constatado que o senhor realizou o pagamento da tarifa com uma cédula de R\$100,00, uma cédula de R\$2,00, uma moeda de R\$ 0,50 e uma moeda de R\$ 0,10, perfazendo o total de R\$102,60 (Cento e dois reais e sessenta centavos). Sendo que, o colaborador devolveu ao senhor a Cédula de R\$2,00 e confeccionou o troco relativo aos R\$100,60, ao abrir a cancela durante a impressão do recibo, o senhor seguiu sem pegar o troco mencionado. Desta forma, o ressarcimento deverá ser no valor de R\$96,00. Estamos aguardando o retorno do documento assinado, para que possamos dar seguimento ao protocolo de ressarcimento. Colocamo-nos a disposição para maiores esclarecimentos através do número 0800-777-66-83 Opção 6.	10	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19809	RECLAMAÇÃO	SITE	23/11/2020	Iluminação	Solicito encarecidamente que a concessionária viabilize a troca de lâmpadas ou manutenção na iluminação pública do trecho sob concessão que vai da saída da Ilha da Conceição até a Praça Renascença, está uma verdadeira escuridão, colocando todos em perigo de acidente!!!!	0,00	Informamos que sua reclamação foi recebida e encaminhada ao setor responsável para análise. No entanto, o setor responsável verificou que o trecho mencionado pelo senhor não está sob administração da Ecoponte. Desta forma, sugerimos encaminhar sua reclamação para a Prefeitura de Niterói, órgão responsável pelo local informado em seu relato.	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19811	RESSARCIMENTO	800	24/11/2020	Troco	Usuária informou que no dia 22/11/2020 às 01:14:33, pista 010, arrecadador c007000453 efetuou o pagamento do pedágio com uma nota de R\$ 20,00 e recebeu apenas R\$ 14,00 em nota de 2,00 de troco. Solicita receber o troco correto.	322,50	Em resposta a seu protocolo de número 19811, após análise do relato e de consultas às áreas envolvidas e aos relatórios internos sobre o evento, o pedido de ressarcimento de seu troco da tarifa na Praça de Pedágio foi aprovado pela concessionária. Para que possamos dar seguimento ao protocolo, solicitamos que nos encaminhe/confirme as seguintes informações:— CPF;— Nome completo;— Dados Bancários (banco, agência, nº conta corrente).— Esclarecemos que após o recebimento dos dados informados, será confeccionado um recibo de quitação em caráter pró-solvendo que será encaminhado. Desta forma, poderá devolver-nos assinado, posteriormente. Informamos ainda que segue em anexo o recibo, conforme solicitado. Desta forma lamentamos pelos transtornos causados	10	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado

							em sua passagem pela Praça de Pedágio. Aguardamos seu retorno para darmos continuidade ao protocolo de ressarcimento.			
19821	RECLAMAÇÃO	SITE	25/11/2020	Fiscalização/Controle de veloc	Olá, Gostaria de reclamar sobre medida de liberar os caminhões durante o horário comercial. Como usuária da ponte há anos, nunca havia pego tanto transito ruim consecutivamente como agora. O tempo de travessia tem estado absurdo!	0,00	Informamos que a regulamentação do trânsito nas Rodovias Federais, compete aos Órgãos ou Instituições com circunscrição sobre a via, neste caso, representados pela Polícia Rodoviária Federal e Agência Nacional de Transportes Terrestres. Desta forma, compete a Concessionária Ecoponte, o pleno cumprimento das Normas e Resoluções vigentes.	1	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19824	RESSARCIMENTO	SITE	25/11/2020	Cobrança indevida/falta de cob	Boa tarde venho demonstrar minha insatisfação, pois fui cobrado 2 vezes no dia 23/11 às 19:15 aproximadamente nas últimas cabines onde fui abordado por um colaborador e efetuei o pagamento em dinheiro 5 reais com troco de 40 centavos e também fui cobrado pelo tagg que não estava no veículo bdo banco C6 bank Fato muito chato, agradeço aguardo providência.	0,00	Informamos que procedimento adotado pela Concessionária é abertura manual da cancela da pista automática em caso de divergências no sistema e a orientação por parte de um dos nossos funcionários para a quitação da tarifa do pedágio no ato da passagem. Informamos ainda que após consultas em nossos arquivos internos e com os dados fornecidos não foi possível localizar sua passagem pela Praça de Pedágio. Verificamos ainda que a placa mencionada não possui vínculo e/ou cadastro com nenhuma administradora de meio de pagamento automático aceitos na concessionária. Desta forma, sugerimos que entre em contato com a administradora mencionada em seu relato e regularize seu cadastro. Sendo o que nos cumpria esclarecer.	9	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19831	RECLAMAÇÃO	800	26/11/2020	Socorro mecânico	Usuário entrou em contato para fazer 2 reclamações. A primeira é do procedimento que a concessionária adota em relação ao fornecimento de imagens, o mesmo não concorda, informou que por ser parte envolvida no acidente, deveria ter acesso as imagens. A segunda reclamação é referente ao local de liberação, informou que foi liberado em um local perigoso, tarde da noite, onde podia ser assaltado ou sequestrado, que em nenhum momento o reboquista informou pra ele solicitar outro reboque e não ficar muito tempo lá no local aguardando, pelo contrário, informou que era um local seguro.	333,50	Inicialmente esclarecemos que o sistema de monitoramento é utilizado pela Concessionária para identificar situações de anormalidade no trânsito e o acionamento célere do atendimento, como o socorro médico ou mecânico. As imagens captadas por esses equipamentos são de propriedade da Concessionária e armazenadas conforme Resolução 2.064/2007 da ANTT. As câmeras são posicionadas de forma a captar imagem panorâmica de diversos trechos. Quando movimentadas em situações específicas, podem registrar a imagem de pessoas e permitir a sua identificação, assim como as características de veículos, como placas. Portanto, com o objetivo de preservar a imagem dos usuários e dos seus funcionários, a Concessionária se reserva ao direito de manter a confidencialidade dos registros, procedendo com a divulgação somente quando determinada por autoridade competente, na forma da lei. Em relação ao local de liberação, o veículo foi deixado na Av. Brasil, na calçada da antiga Concessionária Renault. O espaço nesse local permite a manobra dos reboques e liberação dos veículos com mais facilidade, sendo usado, inclusive, por seguradoras. Além disso, é fora da faixa de rolamento, diminuindo as chances de acidentes. Após a liberação, cabe ao usuário adotar as providências necessárias para deslocamento do seu veículo até o local de interesse. Reiteramos que os nossos protocolos internos não preveem que os veículos sejam levados para locais diferentes dos pré-determinados. Desta forma, todos os procedimentos e legislação vigente foram cumpridos por parte da equipe operacional da concessionária.	7	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19836	RECLAMAÇÃO	800	27/11/2020	Congestionamento/Interdição de	Usuário reclama do constante congestionamento que vem enfrentando ao passar pela Ponte no sentido Niterói. Informa que no dia 26/11 por volta das 11h da manhã estava levando 45 minutos para atravessar e hoje 27/11 no mesmo horário já estava com 30 minutos para atravessar. Gostaria de saber qual a providência a Concessionária vai adotar para minimizar o congestionamento, uma vez que a Concessionária informa que o problema é o excesso de veículos.	322,50	Informamos que a Ecoponte, desde do início da Pandemia, não vem medindo esforços para atender todas as normas de contratuais e as recomendações da OMS (Organização Mundial de Saúde). Porém, devido a Pandemia, situações de congestionamentos estão ocorrendo por externalidades que fogem ao controle da concessionária. Cabe ressaltar que operamos com a atuação diária dos papa-filas dentro dos horários de pico, sendo dimensionados conforme a demanda operacional, uma vez que, quando é identificada alta concentração de veículos, em qualquer cabine, seja de moto e/ou carro, os papa-filas são remanejados, a fim de reduzir o tempo de espera. A Ecoponte reitera seu compromisso de contribuir com melhorias na segurança e saúde de todos os seus usuários, e não poupará esforços em ajudar a conter a disseminação do novo coronavírus.	5	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19838	RECLAMAÇÃO	800	27/11/2020	Sistema automatico de cobrança	Usuário informa que possui o Tag Veloe, porém sempre que passa pela pista automática é bloqueado. Informa que pela suas contas foi bloqueado 9 vezes e em uma dessas vezes, foi informado por um auxiliar de pista que em sua placa está cadastrado um Tag Sem Parar. Solicita saber o motivo por tantos bloqueios.	322,50	Após verificações em nossos sistemas, identificamos no mês de novembro, duas passagens para a placa mencionada e ambas foram lidas automaticamente. Cabe ressaltar que a segurança do sistema depende do cumprimento dos termos e condições contidos no Termo de Adesão ao Sistema do TAG, bem como a obediência da sinalização contida nas pistas das praças de pedágio. A liberação da cancela é realizada para cada veículo, ou seja, é imprescindível manter uma distância entre o veículo da frente e aguardar a abertura do semáforo verde. Este cuidado é necessário pois, quando houver a passagem de um veículo, a cancela vai levantar e, após a passagem, ela descerá, e aguardará a liberação ou não do sistema para o próximo veículo. Na entrada da pista de rolamento existe um dispositivo para controle de velocidade onde visivelmente sinaliza a velocidade máxima de 40km/h e sinalização através de placas onde indicamos a distância mínima ao veículo a sua frente 30 metros, sendo assim, devido a pista ser automática criam-se regras necessárias para a segurança, onde estas sendo a todo rigor respeitadas evitam danos ao patrimônio desta concessionária e a terceiros ou vítimas. Reiteramos que todos os nossos sistemas estão operando e funcionando em sua normalidade.	5	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19844	RECLAMAÇÃO	800	29/11/2020	Colaborador - Aux. de Pista	Usuário reclama que ao passar pela pista automática, hoje (29/11/2020), por volta das 15 horas, um auxiliar de pista o atendeu muito mal, informando que o Tag do seu	322,00	Inicialmente informamos que após verificações em nossos sistemas, foi constatado que a placa informada possui um aparelho válido vinculado. Desta forma, não há tarifas em aberto em relação a passagem mencionada.	5	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado

					veículo estava bloqueado e que a tarifa do pedágio teria que ser cobrada manualmente, porém o cliente alega que neste momento não estava com dinheiro, foi então que o auxiliar de pista disse, que se ele não tivesse dinheiro poderia ir embora e que seria dado evasão na sua placa, a reclamação do cliente é que, além de não ter sido atendido educadamente, o colaborador não deu a opção do termo de confissão de dívida para efetuar o pagamento posteriormente. O cliente informa que deseja pagar essa passagem pendente se for possível, e deixa registrado sua insatisfação com o atendimento recebido nesta tarde. Segundo o próprio usuário, não sabe o nome do colaborador, só lembra que ele era branco e barbudo e que passou na pista automática do lado direito.		A passagem será debitada em sua fatura. Em relação ao atendimento informamos que a equipe da EcoPonte passou por treinamento de qualidade no atendimento, com o objetivo de prestar o melhor serviço aos usuários que utilizam nossa rodovia. A atitude do colaborador não condiz com os valores da EcoPonte, sendo que o mesmo foi advertido sobre a maneira que se dirigiu ao senhor. O colaborador será acompanhado pela supervisão afim de avaliar o entendimento da importância do serviço prestado pela EcoPonte. Diante do exposto, cabe a Concessionária o pedido de desculpas pelo transtorno. A EcoPonte agradece o contato a fim de melhorar cada vez mais o atendimento os nossos usuários.			
19845	RECLAMAÇÃO	800	30/11/2020	Colaborador - Cabine	Usuário reclama que passou hoje 30/11/20 às 07h50min, e apenas uma cabine de moto estava em funcionamento, informa que após ficar na fila, no sol, ao chegar na cabine e questionar o motivo de apenas uma cabine aberta, o colaborador (um rapaz moreno) respondeu que era só ele "parar de enrolar". O cliente solicitou que o colaborador seja afastado do atendimento ao público.	322,00	Protocolo encerrado após tentativas de contato sem sucesso. Caso o usuário retorne favor informar que nodia relatado, houve um problema sistêmico na outra cabine exclusiva para moto, onde foi necessário a pausa da cabine para resolução do problema, não sendo possível a abertura da mesma em um determinado período. Em relação a reclamação do colaborador, a supervisão acompanhou o atendimento e identificou que foi um mal entendido, o colaborador se referiu de um modo geral: "que os clientes enrolam ao retirar o dinheiro na cabine", se referindo que tal fato faz com que o atendimento demore. Diante do exposto, cabe a concessionária o pedido de desculpas pelo atendimento e transtorno causados na passagem pela praça de pedágio.	5	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19848	RECLAMAÇÃO	800	30/11/2020	Congestionamento/Intendição de	Usuário entrou em contato formalizando reclamação sobre o fluxo no dia de hoje	322,50	Informado ao usuário que o fluxo é excesso de veículos na rodovia, conduto sua manifestação será registrada e encaminhada para a área responsável.	4	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19850	RESSARCIMENTO	EMAIL	30/11/2020	Cobrança indevida/falta de cob	Boa noite , possuo dois tag no meu carro um Veloe o outro ConectCar passei hoje às 13:56 hs e foi cobrado nos dois , pesso uma revisão na cobrança, pode cobrar no conectcar e cancelar a cobrança no Veloe , desde já agradeço. Carro logan preto placa QOZ3498	0,00	Após verificação em nossos sistemas e conforme seu relato, identificamos que a placa mencionada possui dois cadastros vigentes em administradoras distintas. Contudo, já foi solicitado o estorno junto a administradora Conectcar, referente a tarifa mencionada. Cabe ressaltar, que a utilização dos dois ao mesmo tempo pode causar anomalias durante sua passagem e consequentemente bloqueios, bem como, cobranças em duplicidade. Desta forma, sugerimos que opte pela utilização de apenas um aparelho. Sendo o que nos cumpria esclarecer.	6	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19852	RESSARCIMENTO	SITE	30/11/2020	Cobrança indevida/falta de cob	No dia 17/11 eu vinha de São Paulo, usando todos os pedágios sem problemas. No último pedágio, por volta de 15h20, justamente na ponte rio Niterói, a cancela não abriu. Desculpem, mas tem todo o jeito de falcatrua. A moça me fez parar e disse que o sistema não reconheceu o meu tag. Tive que pagar em dinheiro. Quando cheguei no destino, fiz contato com a Sem Parar e eles disseram que minha passagem foi registrada e cobrada. Ou seja, sofri dupla cobrança. Se isso não for resolvido, vou processar Sem Parar e EcoPonte por danos morais, pois fiquei parado na ponte e fui cobrado duas vezes.	0,00	Após verificações em nossos sistemas, identificamos um problema pontual na tratativa da passagem. Contudo, já foi solicitado junto a administradora o estorno da tarifa referente a passagem mencionada. Lamentamos o transtorno causado, estaremos atuando com maior rigidez para que eventos como estes não voltem a ocorrer.	7	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19858	RESSARCIMENTO	800	02/12/2020	Cobrança indevida/falta de cob	O cliente informou que passou pela pista automática 02 da praça de pedágio, na data de hoje (02/02/2020), por volta das 07h45. Alegou que o sistema bloqueou a passagem do seu veículo e o auxiliar de pista solicitou o pagamento manual da tarifa, após realizar o pagamento o cliente se deslocou e verificou o extrato do seu TAG, onde constatou que também houve a cobrança. O usuário deseja saber a respeito do reembolso do pagamento da tarifa do pedágio, tendo em vista que ele foi cobrado duas vezes e de que maneira ele será reembolsado. cobrança da passagem manualmente e automaticamente.	322,50	Após verificações em nossos sistemas, identificamos um problema pontual na tratativa da passagem. Contudo, já foi solicitado junto a administradora o estorno da tarifa referente a passagem mencionada. Lamentamos o transtorno causado, estaremos atuando com maior rigidez para que eventos como estes não voltem a ocorrer.	9	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19859	RECLAMAÇÃO	800	02/12/2020	Outros de Praça de Pedágio	Usuário informa que ao passar pela Praça de Pedágio, hoje 02/12/20, por volta das 12h30, percebeu que tinha um gato encostado na mureta e que para se livrar do animal, um colaborador que ele não soube identificar (só conseguiu se recordar que estava usando óculos escuros e boné) chutou o animal. Usuário estava muito nervoso, afirmou que já havia feito contato com a PRF por telefone e que em seu retorno para o Rio de Janeiro faria a reclamação formal na sede da Delegacia. Solicita providências da concessionária	322,50	Inicialmente informamos que após análise do evento narrado, verificamos que o gato apresentava feridas na região da cabeça com a exposição de algo que parecia miíase. Como a equipe do Pedágio não utiliza luvas apropriadas para captura de animal, por conta do seu perfil de trabalho, o colaborador deslocou o animal do meio da pista para o canto usando o pé, com o objetivo de evitar novo atropelamento e aguardar a chegada da equipe médica para remoção do animal. Em nenhum momento houve intenção de maltratar o mesmo. Contudo, o colaborador foi devidamente orientado sobre como agir em caso semelhante. Esclarecemos ainda que quando qualquer animal na via é identificado pelo Circuito Fechado de Televisão - CFTV ou pelas viaturas de inspeção, o CCO providencia o seu recolhimento. Observando-se que houve alguma ilicitude, como o abandono, a Polícia Rodoviária Federal é	9	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado

							comunicada. Desta forma, lamentamos o incidente e informamos que nosso atendimento prioriza a preservação da vida dos usuários da Ponte, dos colaboradores da concessionária, e de eventuais animais que acessarem o trecho sob concessão. Por fim, informamos que o que o gato foi recolhido pela equipe de Resgate da Concessionária e reiteramos nossa busca incessante pela prestação de serviços de qualidade. Atenciosamente.			
19860	RESSARCIMENTO	SITE	02/12/2020	Cobrança indevida/falta de cob	Dia 23/10/2020 passei no pedágio da Ecoponte e, para minha surpresa, fui parado por dois operadores, dizendo que a passagem não havia sido registrada (eles estavam mexendo num aparelho ali instalado), e me cobraram o pedágio conforme nota fiscal em anexo. Peço reembolso deste valor.Auto placa LQU5E17 antiga LQU5417	0,00	Após verificações em nossos sistemas, identificamos um problema pontual na tratativa da passagem. Contudo, já foi solicitado junto a administradora o estorno da tarifa referente a passagem mencionada. Lamentamos o transtorno causado, estaremos atuando com maior rigidez para que eventos como estes não voltem a ocorrer.	8	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19864	RECLAMAÇÃO	LIVRO DE OCORRÊNCIA	03/12/2020	Colaborador—Cabine	As 00:05 deste dia, o atendente da cabine 05, sem eu mencionar nenhuma palavra a ele, se dirigiu a mim dizendo que se eu estivesse com pressa passasse pela via fácil, quando apenas gesticulei com o braço pela demora no atendimento ao meu amigo que estava no carona, venho por meio desta pedir que oriente os funcionários, pois sou consumidor e achei absurdo a atitude do mesmo.	322,00	Informamos que a equipe da Ecoponte passou por treinamento de qualidade no atendimento, com o objetivo de prestar o melhor serviço aos usuários que utilizam nossa rodovia. A atitude do colaborador não condiz com os valores da Ecoponte, sendo que o mesmo foi advertido sobre a maneira que se dirigiu ao senhor. O colaborador será acompanhado pela supervisão afim de avaliar o entendimento da importância do serviço prestado pela Ecoponte. Diante do exposto, cabe a Concessionária o pedido de desculpas pelo transtorno. A Ecoponte agradece o contato a fim de melhorar cada vez mais o atendimento os nossos usuários.	8	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19865	RECLAMAÇÃO	800	03/12/2020	Pavimento	Usuário informa que passou por um buraco no pavimento antes do pórtico 13 sentido Rio de Janeiro na faixa 3 e 4 da rodovia. Formalizou uma reclamação junto ao 0800, pois já é a terceira vez que passa pelo mesmo buraco em uma semana.	328,50	Informamos que sua manifestação foi encaminhada ao setor de Engenharia que encaminhou uma equipe até o local para averiguação e reestabelecimento do pavimento, se necessário. Lamentamos o transtorno causado. Atuaremos cada vez mais para melhorar nosso atendimento. A Ecoponte agradece o contato.	9	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19867	RESSARCIMENTO	EMAIL	03/12/2020	Objeto na pista de rolamento	Prezado (a), boa tarde. Acontece que em 24 de novembro de 2020, por volta das 19:30 horas, após ingressar na ponte Rio Niterói por meio de um dos acessos da Av. Brasil, meu veículo Ford Ecosport, placa LRT0123, conduzido pelo proprietário, foi atingido por um material que causou perfuração profunda na banda de rolagem do pneu traseiro de maneira a ameaçar a segurança no trânsito e a integridade dos passageiros. Felizmente, em seguida ao contato de emergência da Ecoponte, foi realizado o suporte que nos removeu do local de perigo. O tráfego pode se comprovar com a DFE sob nº: F042D5B5—9814—4784—8655—4F25DB545484.Pontuo que de acordo com o laudo em anexo, o pneumático encontrava-se em perfeito estágio de consumo, com sulcos em nível de segurança, desgaste de uso proporcional e consideravelmente abaixo do limite de quilometragem. Ademais, para facilitar a observação dos fatos, envio em anexo digitalização da CNH do condutor, do documento do veículo, do laudo periciado pela Dunlop sob nº R0032907, orçamento relativo a indenização do prejuízo causado, além de fotos que colaboram para a elucidação.Por fim, solicito a cobertura dos danos materiais causados. Confio na seriedade da Ecoponte e estou a disposição para mais esclarecimentos.	333,50	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 19867, informamos que na data e horário mencionados por V.S.a existiam viaturas operacionais atuando nas pistas sentido Rio e sentido Niterói, conforme estabelecido pelo Contrato de Concessão 001/2015 firmado entre esta Concessionária e a ANTT (Agência Nacional de Transportes Terrestres). Conforme seu relato e verificação interna pela Ecoponte, o evento relatado está fora da nossa área de concessão, desta forma, entendemos que a responsabilidade é de terceiro, sem que a Ecoponte tivesse dado causa. Diante do exposto, a Ecoponte concluiu que não pode aceitar o seu pedido de ressarcimento por não encontrar motivos que determinem sua responsabilidade, seja por ato ou omissão da sua prestação de serviço. Segue anexa a carta resposta devidamente assinada por esta Concessionária. Sendo o que tínhamos para o momento.	8	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19871	RECLAMAÇÃO	SITE	03/12/2020	Congestionamento/Interdição de	Desde maio passado tenho utilizado a Ponte Rio Niteroi diariamente duas vezes ao dia. Em minha segunda passagem pela ponte (entre 12:00 e 13:00) há uma grande retenção diária por conta do pedágio. Esta retenção vai desde a descida do vão central até a praça do pedágio ,isso todos os dias. Pergunto aos responsáveis: O que falta para acabar com isso ? Deixarão como uma paisagem comum este bloqueio diário no tráfego ? Se eu fosse a pessoa responsável me sentiria envergonhado (da) de tanto transtorno ao usuário. Informo que estou enviando uma reclamação também reclamação também à ANTT.	0,00	Informamos que a Ecoponte, desde do início da Pandemia, não vem medindo esforços para atender todas as normas de contratuais e as recomendações da OMS (Organização Mundial de Saúde). Porém, devido a Pandemia, situações de congestionamentos estão ocorrendo por externalidades que fogem ao controle da concessionária. Cabe ressaltar que operamos com a atuação diária dos papa-filas dentro dos horários de pico, sendo dimensionados conforme a demanda operacional, uma vez que, quando é identificada alta concentração de veículos, em qualquer cabine, seja de moto e/ou carro, os papa-filas são remanejados, a fim de reduzir o tempo de espera. A Ecoponte reitera seu compromisso de contribuir com melhorias na segurança e saúde de todos os seus usuários, e não poupará esforços em ajudar a conter a disseminação do novo coronavírus. A Ecoponte agradece o contato.	4	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19872	RESSARCIMENTO	EMAIL	03/12/2020	Outros de Oper. Conser e Manut	Bom dia, ontem estacionei o meu carro em uma das vagas da PRF ao lado do estacionamento dos guinchos e próximo ao antigo restaurante, por volta das 11:45. Um pouco depois da meia noite, na hora de ir embora, encontrei meu carro com o parabrisa quebrado.Gostaria de tentar uma solução amigável para esse problema. Obrigado desde já pela atenção e aguardando retorno.	0,00	Em resposta a seu protocolo de número 19872, iremos dar seguimento ao protocolo de ressarcimento com a análise dos documentos. Desta forma, para que possamos dar seguimento ao protocolo, solicitamos que nos encaminhe as seguintes documentações: 03 (três) orçamentos distintos ou, em caso do serviço ter sido realizado, a Nota Fiscal devida; Cópia do CNH; Cópia do comprovante de residência do condutor do veículo; Dados Bancários (banco, agência, nº conta corrente) em sua titularidade. Cópia do CRLV;Esclarecemos que, sendo aprovados as documentações, será	8	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado

							confeccionado um recibo de quitação em caráter pró-solvendo. Desta forma, o senhor poderá assiná-lo, posteriormente. Aguardamos seu retorno para darmos continuidade ao protocolo de ressarcimento nesta fase documental.			
19874	RESSARCIMENTO	800	03/12/2020	Cobrança indevida/falta de cob	Usuário abre uma reclamação sobre uma cobrança indevida feita ao mesmo na pista automática. Segundo ele, o seu tag está ativo e funcionando normalmente. Assinou um termo, que segundo ele também, não irá quitar pois a tarifa foi cobrada em seu tag. E reclama também do aux. de pista que o atendeu, pois não utilizava o crachá no peito que é de obrigação do funcionário. Solicita resposta sobre sua abertura de reclamação.	322,50	Após verificações em nossos sistemas, identificamos um problema pontual na tratativa da passagem. Contudo, já foi solicitado junto a administradora o estorno da tarifa referente a passagem mencionada. Lamentamos o transtorno causado, estaremos atuando com maior rigidez para que eventos como estes não voltem a ocorrer.	7	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19876	RESSARCIMENTO	EMAIL	03/12/2020	Objeto na pista de rolamento	Vinha eu sentido RJ/Niterói por volta das 13:15, avistei um corpo estranho na via da esquerda há qual eu vinha e na faixa ao lado estava este corpo estranho, q um caminhão, passou por cima deste corpo estranho e foi arremessado ate meu carro, q fez uma avaria na parte Paralama e porta dianteira com pequenas avarias. Liguei para 0800 da ecoponte, funcionário d nome Ioran q eu enviasse este mail. Pois este carro modelo ônix sedan 2019 da Chevrolet, pertence a localiza. Saber os procedimentos da ecoponte, onde fazer este serviço de funilaria. Data do evento: 02/12/20 antes do vão Central	0,00	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 19876, informamos que na data e horário mencionados por V.S.a existiam viaturas operacionais atuando nas pistas sentido Rio e sentido Niterói, conforme estabelecido pelo Contrato de Concessão 001/2015 firmado entre esta Concessionária e a ANTT (Agência Nacional de Transportes Terrestres). Temos a informar que o referido objeto não pertencia a estrutura ou equipamentos da ponte, sendo que o mais provável é que o objeto tenha sido lançado por veículo terceiro, onde não foi possível de ser identificado. O objeto foi retirado da pista dentro do tempo hábil / contratual de inspeção operacional, desta forma, todos os procedimentos, acionamentos e atendimentos adotados ocorreram dentro do tempo previsto. Cabe ressaltar que a Ecoponte não foi causadora do incidente. Diante do exposto, a Ecoponte concluiu que não pode aceitar o seu pedido de ressarcimento por não encontrar motivos que determinem sua responsabilidade, seja por ato ou omissão da sua prestação de serviço. Segue anexa a carta resposta devidamente assinada por esta Concessionária. Sendo o que tínhamos para o momento.	18	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19878	RESSARCIMENTO	800	04/12/2020	Cobrança indevida/falta de cob	Usuária entrou em contato com o 0800 formalizando uma reclamação sobre uma cobrança duplicada em seu cartão de débito na data de ontem (03/12) no horário das 14h30. Não se recorda da cabine acessada pois não recebeu o comprovante. Segundo a cliente, o aux. de pista informou que não havia papel na máquina de débito e nem comprovante da cabine manual. Segundo a mesma, vai enviar foto do extrato para estorno do débito a mais.	322,00	A Ecoponte agradece o seu contato. No entanto, para que possamos realizar uma análise mais apurada, é necessário que nos informe os dados de seu veículo e o comprovante da cobrança mencionada. Até o momento, com os dados fornecidos não foi possível localizar suas passagens pela Praça de Pedágio.	10	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19880	RECLAMAÇÃO	800	04/12/2020	Sistema automatico de cobrança	Usuário entrou em contato formalizando uma reclamação sobre os veículos que transitam na pista automática sem ser clientes do serviço. Informa que são todos os dias e muitos veículos usando indevidamente a via.	322,00	Caso o usuário retorne favor informar que a concessionária Ecoponte permanece constantemente com pistas automáticas abertas 24 horas por dia, todos os dias da semana, a fim de garantir o trânsito dos veículos portadores de aparelhos de cobrança automática. Ressaltamos que as pistas automáticas são faixas destinadas exclusivamente para veículos com aparelhos liberados (tag) e os bloqueios podem ocorrer devido à alguns fatores, tais como: veículo sem tag, veículo com tag bloqueado, veículo em velocidade incompatível, falta de manter distância de segurança do veículo da frente, aparelho não fixado e/ou fixado indevidamente no para-brisas do veículo, etc. Especificamente sobre o aspecto de utilização das pistas por veículos que não possuem aparelhos liberados, informamos que a Polícia Rodoviária Federal monitora as pistas da praça de pedágio on-line 24 horas por dia, através do Centro de Controle instalado dentro da 2ª Delegacia e é a responsável em enviar as autuações para infrações flagradas ao longo da Ponte Rio Niterói, inclusive na Praça de Pedágio. Informamos ainda que a concessionária tem trabalhado junto a Polícia Rodoviária Federal para coibir tal prática, e algumas ações estão previstas neste sentido, onde esperamos ter sucesso em coibir esta prática irregular por parte de alguns usuários.	4	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19885	RECLAMAÇÃO	800	07/12/2020	Colaborador – SAU Mecânico	Cliente reclama que ao passar pelo primeiro recuo no sentido Niterói, quase veio a colidir na traseira de um guincho da concessionária, segundo o usuário, o condutor do guincho não ligou a seta para sinalizar que estava saindo do recuo, o que quase provocou um acidente.	332,50	A Ecoponte agradece o seu contato. No entanto, para que possamos realizar uma análise mais apurada, é necessário que nos informe os dados de sua passagem tais como, dia, horário e os dados de seu veículo (modelo, cor e placa). Até o momento, com os dados fornecidos não foi possível localizar sua passagem e/ou o incidente mencionado. Aguardamos o retorno das informações	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19892	RESSARCIMENTO	EMAIL	10/12/2020	Pavimento	Boa noite. Me chamo Tatiana, No dia 6/12/2020 por volta das 20:40, saindo do Centro sentido Niterói, Na altura entre o número 1 e 2 da ponte. Meu carro teve os dois pneus do lado esquerdo (motorista) danificado e as duas rodas empenadas por conta de um buraco na pista. Gostaria de saber o que a ponte irá fazer a respeito do meu prejuízo. Não fui eu apenas, mais haviam dos carros com o mesmo problema causados pelo mesmo buraco. O senhor que trabalha na ponte nos socorreu assim como socorreu o outro rapaz do outro veículo que tb teve o mesmo problema por conta do mesmo buraco. Segue os	333,50	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 19892, informamos que na data e horário mencionados por V.S.a existiam viaturas operacionais atuando nas pistas sentido Rio e sentido Niterói, conforme estabelecido pelo Contrato de Concessão 001/2015 firmado entre esta Concessionária e a ANTT (Agência Nacional de Transportes Terrestres). Para análise de vosso caso, verificamos os dados trazidos por V.Sa. e os constantes nos relatórios internos e de acordo com os registros os serviços de manutenção e conservação nas faixas de domínio da Ponte Rio Niterói foram realizados conforme os prazos estabelecidos pela ANTT, atendendo a todos os parâmetros de desempenho estabelecidos no contato de concessão. Informamos ainda que o local informado foi analisado pela área	10	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado

					dados dos veículos – tais como fotos dos pneus e rodas como pedido pelo atendente do 0800 da ponte: RENAVAM 01030513616 PLACA LRR9I55, Hyundai/ HB20S		responsável e não foi encontrado nenhuma deficiência de pavimento na estrutura da Ponte que pudesse causar o dano. Diante do exposto, a Ecoponte concluiu que não pode aceitar o seu pedido de ressarcimento por não encontrar motivos que determinem sua responsabilidade, seja por ato ou omissão da sua prestação de serviço. Segue anexa a carta-resposta devidamente assinada por esta Concessionária, sendo o que nos cumpria esclarecer.			
19894	RESSARCIME NTO	800	11/12/2020	Cobrança indevida/falta de cob	Usuário informa que na quarta-feira dia 09/12/20, entre 16h e 16h30, na pista automática do lado esquerdo passou com o eixo do seu caminhão erguido e mesmo assim foi cobrado. Acredita que o sensor esteja fora do nível. Solicita ser ressarcido o valor que segundo ele, foi pago indevidamente.	322,50	A Ecoponte agradece o seu contato. No entanto, para que possamos realizar uma análise mais apurada, é necessário que nos informe os dados de seu veículo, tais como modelo, cor e placa. Até o momento, com os dados fornecidos não foi possível localizar sua passagem pela Praça de Pedágio.	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Suspense
19904	RESSARCIME NTO	LIVRO-DE OCORRÊNCIA	12/12/2020	Objeto na pista de rolamento	Estava passando e meu carro foi atingido por algum objeto que veio a trincar o vidro da frente.	327,50	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 19904, informamos que na data e horário mencionados por V.S.a existiam viaturas operacionais atuando nas pistas sentido Rio e sentido Niterói, conforme estabelecido pelo Contrato de Concessão 001/2015 firmado entre esta Concessionária e a ANTT (Agência Nacional de Transportes Terrestres). Informamos que no local e horário indicado não foi evidenciado por nossa inspeção qualquer anormalidade na pista que pudesse ocasionar riscos à segurança ou ao patrimônio dos usuários, sendo que existe a possibilidade do dano ter sido causado por veículo terceiro. Diante do exposto, a Ecoponte concluiu que não pode aceitar o seu pedido de ressarcimento por não encontrar motivos que determinem sua responsabilidade, seja por ato ou omissão da sua prestação de serviço. Segue anexa a carta resposta devidamente assinada por esta Concessionária. Sendo o que tínhamos para o momento.	9	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19905	RECLAMAÇÃO	800	13/12/2020	Colaborador – Cabine	Usuário informa que ao acessar a cabine 08 na data de hoje (13/12) no horário de 08h55min o colaborador de matrícula C00700004 o xingou, pois o mesmo andou um pouco com seu veículo à frente enquanto o mesmo separava o troco e por isso o colaborador o atingiu com palavras de xingamentos.	322,00	Informamos que a equipe da Ecoponte passou por treinamento de qualidade no atendimento, com o objetivo de prestar o melhor serviço aos usuários que utilizam nossa rodovia. A atitude do colaborador não condiz com os valores da Ecoponte, sendo que o mesmo foi advertido sobre a maneira que se dirigiu ao senhor. O colaborador será acompanhado pela supervisão afim de avaliar o entendimento da importância do serviço prestado pela Ecoponte. Diante do exposto, cabe a Concessionária o pedido de desculpas pelo transtorno. A Ecoponte agradece o contato a fim de melhorar cada vez mais o atendimento os nossos usuários.	1	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19910	RESSARCIME NTO	LIVRO-DE OCORRÊNCIA	16/12/2020	Colisão com cancela	Estava passando pela cabine 09 da EcoPonte quando a cancelabateu no meu veículo idea KYG-0373, reforço que já tinha pago o pedágio no débito. Obs: Data do evento 16/12/20 por volta das 18h48min.	322,00	Em resposta a seu protocolo de número 19910, iremos dar seguimento ao protocolo de ressarcimento com a análise dos documentos. Desta forma, para que possamos dar seguimento ao protocolo, solicitamos que nos encaminhe as seguintes documentações: 03 (três) orçamentos distintos ou, em caso do serviço ter sido realizado, a Nota Fiscal devida; Cópia do CNH do condutor do veículo; Cópia do comprovante de residência do condutor do veículo; Documentações (CNH ou RG/CPF) do proprietário do veículo; Cópia do comprovante de residência do proprietário do veículo; Dados Bancários (banco, agência, nº conta corrente) em sua titularidade. Cópia do CRLV; Esclarecemos que, sendo aprovados as documentações, será confeccionado um recibo de quitação em caráter pró-solvendo. Desta forma, o senhor poderá assiná-lo, posteriormente. Aguardamos seu retorno para darmos continuidade ao protocolo de ressarcimento nesta fase documental.	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Em análise
19916	RESSARCIME NTO	EMAIL	18/12/2020	Cobrança indevida/falta de cob	Boa tarde! Meu nome é SG Nogueira, sou militar da Marinha e dirijo uma viatura oficial. O Tag ConectCar deu problema e tive que substituí-lo por outro. Sendo que este outro que foi colocado, descontou crédito, o que não deveria ter acontecido pois a viatura é isenta. Gostaria como vcs poderiam estar me ajudando, se preciso cadastrar o TAG novo com vcs? O número do TAG novo é: 2779225326. Desde já, agradeço. Tenham um excelente dia! A viatura possui 2 placas: Placa Oficial LSU-3C76, Placa vinculada ou descaracterizada LTC 4251	0,00	Após verificações junto a área responsável, informamos que este requerimento deve ser realizado mediante ofício e seus anexos que devem ser entregues, diretamente na sede da concessionária, via correios com Aviso de Recebimento (AR), no endereço Rua Mário Neves nº 01 – Ilha da Conceição – Niterói / RJ CEP: 24.050-290, aos cuidados do Sr. Sandro Roberto / Gerente de Atendimento ao Usuário ou via o e-mail correspondencia@ecoponte.com.br.	7	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19921	RESSARCIME NTO	EMAIL	18/12/2020	Pedras	Boa tarde! Venho por meio desde email solicitar o reembolso do meu dano material, devido eu ter passado por cima de uma pedra na ponte e ter rasgado o pneu do meu carro HONDA CIVIC G10 BRANCO MODELO Exl ano 2017 de placa KXM-8g75, no dia 12/12/2020 por volta de 07:35 da manhã. Segue as fotos do pneu e da nota fiscal. Vale ressaltar que eu estava com o meu filho na cadeirinha e andei cerca de 2 km até que encontrasse um recuo e graças a Deus nada aconteceu além do dano material. Sou o Bruno Salomão dos santos Inácio, CPF: 12661809740 Conta para depósito	330,00	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 19921, informamos que na data e horário mencionados por V.S.a existiam viaturas operacionais atuando nas pistas sentido Rio e sentido Niterói, conforme estabelecido pelo Contrato de Concessão 001/2015 firmado entre esta Concessionária e a ANTT (Agência Nacional de Transportes Terrestres). Informamos que no local e horário indicado não foi realizada nenhuma obra e não foi evidenciado por nossa inspeção qualquer anormalidade na pista que pudesse ocasionar riscos à segurança ou ao patrimônio dos usuários, sendo que existe a possibilidade do dano ter sido causado por veículo terceiro. Cabe ressaltar que pedras podem ficar fixadas nos sulcos dos pneus e com a velocidade do veículo elas se soltam, podendo ser arremessadas com força, causando danos ao atingir algum objeto. Não se pode afirmar que o dano narrado foi causado por algum detrito proveniente do pavimento da Ponte.	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Em análise

							Diante do exposto, a Ecoponte concluiu que não pode aceitar o seu pedido de ressarcimento por não encontrar motivos que determinem sua responsabilidade, seja por ato ou omissão da sua prestação de serviço. Segue anexa a carta resposta devidamente assinada por esta Concessionária. Sendo o que tínhamos para o momento.			
19925	RECLAMAÇÃO	SITE	18/12/2020	Sistema automatico de cobrança	Sou assinante do passe da ponte dede 1996. Pago a mensalidade de manutenção mensal e não tenho nenhum tipo de benefício. Principalmente pelo motivo de pessoas não usuários do passe usarem a pista destina para este fim, e pagarem na hora para os funcionários. Um absurdo! Não são multados? E o número de carros fazendo isso está aumentando a cada semana. Absurdo total. Vou cancelar meu passe e passar a fazer o mesmo.	0,00	Informamos que as pistas automáticas são faixas destinadas exclusivamente para veículos com aparelhos liberados (tag) e os bloqueios podem ocorrer devido à alguns fatores, tais como: veículo sem tag, veículo com tag bloqueado, veículo em velocidade incompatível, falta de manter distância de segurança do veículo da frente, aparelho não fixado e/ou fixado indevidamente no para brisas do veículo, etc. Especificamente sobre o aspecto de utilização das pistas por veículos que não possuem aparelhos liberados, informamos que a Polícia Rodoviária Federal monitora as pistas da praça de pedágio on-line 24 horas por dia, através do Centro de Controle instalado dentro da 2ª Delegacia e é a responsável em enviar as autuações para infrações flagradas ao longo da Ponte Rio Niterói, inclusive na Praça de Pedágio. Informamos ainda que a concessionária tem trabalhado junto a Polícia Rodoviária Federal para coibir tal prática, e algumas ações estão previstas neste sentido, onde esperamos ter sucesso em coibir esta prática irregular por parte de alguns usuários. Desta forma, lamentamos o transtorno causado pela sua passagem em nossa rodovia. Atuaremos cada vez mais para melhorar nosso atendimento aos usuários.	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19929	RESSARCIMENTO	800	19/12/2020	Troco	Usuário informa que passou no dia 17/12/2020 às 15h47min49seg, na pista 06, com o Operador: C007000485, realizou o pagamento com R\$50,00 e recebeu apenas R\$15,40 de troco (Uma cédula de 10,00 e 1 cédula de 5,00 e as moedas). Faltando R\$30,00. Vestia camisa listrada.	322,00	Em resposta a seu protocolo de número 19811, após análise do relato e de consultas às áreas envolvidas e aos relatórios internos sobre o evento, o pedido de ressarcimento de seu troco da tarifa na Praça de Pedágio foi aprovado pela concessionária. Para que possamos dar seguimento ao protocolo, solicitamos que nos encaminhe/confirme as seguintes informações: CPF; Nome completo; Dados Bancários (banco, agência, nº conta corrente). Esclarecemos que após o recebimento dos dados informados, será confeccionado um recibo de quitação em caráter pró-solvendo que será encaminhado. Desta forma, poderá devolver nos assinado, posteriormente. Informamos ainda que segue em anexo o recibo, conforme solicitado. Desta forma lamentamos pelos transtornos causados em sua passagem pela Praça de Pedágio. Aguardamos seu retorno para darmos continuidade ao protocolo de ressarcimento.	6	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19930	RECLAMAÇÃO	800	21/12/2020	Colaborador – SAU Mecânico	O cliente afirmou que foi tratado de maneira grosseira pelo colaborador do SAU mecânico, segundo o cliente ao tentar tirar uma foto (selfie) no recuo do Vão Central foi destratado pelo colaborador sendo inclusive ameaçado com uma autuação (multa) pela PRF. O cliente foi atendido pelo colaborador Bastos	328,50	Inicialmente esclarecemos que a Concessionária Ponte Rio Niterói S/A – Ecoponte não exerce e não pode exercer poder de polícia no trecho concedido, cuja competência exclusiva é da Polícia Rodoviária Federal, no que diz respeito ao patrulhamento ostensivo das rodovias federais, conforme a Constituição Federal. Informamos ainda que a Concessionária cumpre rigorosamente com os procedimentos operacionais previstos no Contrato de Concessão e que não tem nenhum gerenciamento sobre os processos de trabalho da Polícia Rodoviária Federal, impossibilitando assim de assegurar que a mesma deixará de aplicar a multa, uma vez que foi evidenciada a parada em local não permitido. Cabe ressaltar que o colaborador agiu em conformidade com os procedimentos operacionais afim de orientar os usuários quanto a parada em local não permitido (por se tratar de uma área de risco), bem como orientar quanto a possível autuação por parte da Polícia Rodoviária Federal, a qual tem circunscrição sobre a via. Sendo o que tínhamos para o momento.	4	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19932	RESSARCIMENTO	800	21/12/2020	Pedras	Estava na ponte, pouco depois de acessar pela Av. Brasil, quando o veículo da frente passou por cima de uma pedra arremessando no meu para-brisa e trincando.	333,50	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 19932, informamos que na data e horário mencionados por V.S. a existiam viaturas operacionais atuando nas pistas sentido Rio e sentido Niterói, conforme estabelecido pelo Contrato de Concessão 001/2015 firmado entre esta Concessionária e a ANTT (Agência Nacional de Transportes Terrestres). Informamos que no local e horário indicado não foi realizada nenhuma obra e não foi evidenciado por nossa inspeção qualquer anormalidade na pista que pudesse ocasionar riscos à segurança ou ao patrimônio dos usuários, sendo que existe a possibilidade do dano ter sido causado por veículo terceiro. Cabe ressaltar que pedras podem ficar fixadas nos sulcos dos pneus e com a velocidade do veículo elas se soltam, podendo ser arremessadas com força, causando danos ao atingir algum objeto. Não se pode afirmar que o dano narrado foi causado por algum detrito proveniente do pavimento da Ponte. Diante do exposto, a Ecoponte concluiu que não pode aceitar o seu pedido de ressarcimento por não encontrar motivos que determinem sua responsabilidade, seja por ato ou omissão da sua prestação de serviço. Segue anexa a carta resposta devidamente assinada por esta Concessionária. Sendo o que tínhamos para o momento.	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Em análise
19936	RECLAMAÇÃO	RECLAME AQUI	22/12/2020	Radar	Já há alguns anos que veículos tipo jipe, com o pneu estepe fixado na traseira dos veículos, cruzam a ponte Rio Niteroi com velocidade inferior a 80 km/h e os radares marcam velocidade superior. Com isso, frequentes multas têm sido recebidas pelos condutores desses veículos, sem que tenham infringido a lei. Sou	0,00	Informamos que sua manifestação foi registrada em nossa ouvidoria sob o protocolo 19936 e foi devidamente respondido via e-mail cadastrado neste site. Dúvidas adicionais poderão ser encaminhadas para a Ouvidoria da Ecoponte pelos canais oficiais de atendimento, pelo website www.ecoponte.com.br ou pelo e-mail ouvidoria@ecoponte.com.br	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado

					uma das várias vítimas e gostaria que a Ecoponte tivesse ciência de que estamos organizados em diversos grupos sociais, como foruns de veículos 4x4, whatsapp, entre outros. Temos ciência de que existe um defeito nos radares que consideram a velocidade desses veículos em torno de 10% superior à velocidade real, fazendo com que esses motoristas tenham que dirigir a, no máximo, 70 km/h. Caso a empresa não tome uma atitude junto à Polícia Rodoviária Federal, acionaremos a Justiça por meio de uma ação conjunta contra a PRF e a Ecoponte que, tendo ciência do problema e não agindo, torna-se conivente com o erro. Além do prejuízo financeiro, soma-se a cassação da carteira por perda de pontos e todo o aborrecimento advindo de tal arbitrariedade. Ação inequívoca por danos materiais e morais.					
19937	RECLAMAÇÃO	RECLAME AQUI	22/12/2020	Radar	Multagem auto de infração R459427849, indevida.	0,00	Inicialmente informamos que a Concessionária Ponte Rio-Niterói S/A – Ecoponte não exerce e não pode exercer poder de polícia no trecho concedido, cuja competência exclusiva é da Polícia Rodoviária Federal, a qual tem a autoridade de interceptar, advertir e/ ou multar veículos irregulares, no que diz respeito ao patrulhamento ostensivo das rodovias federais, conforme a Constituição Federal. Especificamente para o caso de autuações, sugerimos que o usuário utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação", sendo que para mais informações, não somente em função deste assunto, mas também para eventuais quaisquer outras situações referentes a fiscalização da rodovia e orientação sobre recursos de multas, entre outros assuntos, solicitamos que entre em contato direto com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://www.prf.gov.br/portal/canais-de-atendimento/ouvidoria	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19938	RECLAMAÇÃO	RECLAME AQUI	22/12/2020	Radar	Recebi duas multas no KM 325 por excesso de velocidade. Sendo que eu sempre dirijo dentro do limite de velocidade. Preciso que resolvam isso.	0,00	Inicialmente informamos que a Concessionária Ponte Rio-Niterói S/A – Ecoponte não exerce e não pode exercer poder de polícia no trecho concedido, cuja competência exclusiva é da Polícia Rodoviária Federal, a qual tem a autoridade de interceptar, advertir e/ ou multar veículos irregulares, no que diz respeito ao patrulhamento ostensivo das rodovias federais, conforme a Constituição Federal. Especificamente para o caso de autuações, sugerimos que o usuário utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação", sendo que para mais informações, não somente em função deste assunto, mas também para eventuais quaisquer outras situações referentes a fiscalização da rodovia e orientação sobre recursos de multas, entre outros assuntos, solicitamos que entre em contato direto com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://www.prf.gov.br/portal/canais-de-atendimento/ouvidoria	1	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19939	RECLAMAÇÃO	RECLAME AQUI	23/12/2020	Radar	Assim como diversas outras pessoas que estão reclamando aqui, recebi uma multa sem ter trafegado acima da velocidade no km 325 da Ponte. Espero que a EcoPonte reveja essas multas e as cancele. Com certeza o radar instalado nesse km está com problema.	0,00	Inicialmente informamos que a Concessionária Ponte Rio-Niterói S/A – Ecoponte não exerce e não pode exercer poder de polícia no trecho concedido, cuja competência exclusiva é da Polícia Rodoviária Federal, a qual tem a autoridade de interceptar, advertir e/ ou multar veículos irregulares, no que diz respeito ao patrulhamento ostensivo das rodovias federais, conforme a Constituição Federal. Especificamente para o caso de autuações, sugerimos que o usuário utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação", sendo que para mais informações, não somente em função deste assunto, mas também para eventuais quaisquer outras situações referentes a fiscalização da rodovia e orientação sobre recursos de multas, entre outros assuntos, solicitamos que entre em contato direto com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://www.prf.gov.br/portal/canais-de-atendimento/ouvidoria	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19940	RECLAMAÇÃO	RECLAME AQUI	23/12/2020	Radar	Boa noite, hoje ao puxar as infrações do meu veículo pelo site da PRF, vi consta uma multa na BR 101 – KM 325 que fica na ponte Rio Niterói, cuja tem a Ecoponte como concessionária da via, sempre transito na ponte conforme a velocidade estabelecida que é de 80km/h e assim entendo que essa multa é irregular. Dados da infração: R498550478 – Código 74550	0,00	Inicialmente informamos que a Concessionária Ponte Rio-Niterói S/A – Ecoponte não exerce e não pode exercer poder de polícia no trecho concedido, cuja competência exclusiva é da Polícia Rodoviária Federal, a qual tem a autoridade de interceptar, advertir e/ ou multar veículos irregulares, no que diz respeito ao patrulhamento ostensivo das rodovias federais, conforme a Constituição Federal. Especificamente para o caso de autuações, sugerimos que o usuário utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação", sendo que para mais informações, não somente em função deste assunto, mas também para eventuais quaisquer outras situações referentes a fiscalização da rodovia e orientação sobre recursos de multas, entre outros assuntos, solicitamos que entre em contato direto com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://www.prf.gov.br/portal/canais-de-atendimento/ouvidoria	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado
19942	RESSARCIMENTO	800	23/12/2020	Cobrança indevida/falta de cob	Usuário entrou em contato com o 0800 informando que no dia 21/12 às 08h50min acessou a pista automática, foi bloqueado, quitou a tarifa, porém o aux. de pista não entregou o recibo ao mesmo. Informa que foi lhe cobrado posteriormente a tarifa no tag do veículo. Gostaria de	322,00	Após verificações em nossos sistemas, identificamos um problema pontual na tratativa da passagem. Contudo, já foi solicitado junto a administradora o estorno da tarifa referente a passagem mencionada. Lamentamos o transtorno causado, estaremos atuando com maior rigidez para que eventos como estes não voltem a ocorrer.	0	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Em análise

					maiores informações de como proceder nesse caso para obter o recibo da passagem.					
19947	RECLAMAÇÃO	800	29/12/2020	Sistema automatico de cobrança	Usuária entrou em contato com o 0800 formalizando uma reclamação sobre o uso indevido da pista automática no dia 28/12 mais ou menos no horário de 16h30 e de um aux. de pista que recebeu o dinheiro do usuário sem nem ao menos encostar o veículo nos cones. Solicitou que uma medida seja tomada diante dessa atitude.	322,00	Informamos que as pistas automáticas são faixas destinadas exclusivamente para veículos com aparelhos liberados (tag) e os bloqueios podem ocorrer devido à alguns fatores, tais como: veículo sem tag, veículo com tag bloqueado, veículo em velocidade incompatível, falta de manter distância de segurança do veículo da frente, aparelho não fixado e/ou fixado indevidamente no para-brisas do veículo, etc. Especificamente sobre o aspecto de utilização das pistas por veículos que não possuem aparelhos liberados, informamos que a Polícia Rodoviária Federal monitora as pistas da praça de pedágio on-line 24 horas por dia, através do Centro de Controle instalado dentro da 2ª Delegacia e é a responsável em enviar as autuações para infrações flagradas ao longo da Ponte Rio Niterói, inclusive na Praça de Pedágio. Informamos ainda que a concessionária tem trabalhado junto a Polícia Rodoviária Federal para coibir tal prática, e algumas ações estão previstas neste sentido, onde esperamos ter sucesso em coibir esta prática irregular por parte de alguns usuários. Desta forma, lamentamos o transtorno causado pela sua passagem em nossa rodovia. Atuaremos cada vez mais para melhorar nosso atendimento aos usuários.	2	Encaminhado resposta via e-mail ao usuário.	Encerrado

5. Material de Comunicação com o Usuário

Ao longo desse trimestre, foi distribuído aos usuários:

Revista Ecoponte número 64, 65 e 66



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.

6. Conclusão

Este relatório apresentou as informações quantitativas e qualitativas, relativas às manifestações dos usuários nos meses de outubro a dezembro de 2020, requeridas pelo poder concedente.

As reclamações tiveram como fator predominante as multas por excesso de velocidade aplicadas pela Polícia Rodoviária Federal.

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 2021,



Concessionária Ponte Rio-Niterói S/A – Ecoponte

Silvio Antônio de Souza

Ouvidor