

Carta de Serviços aos Usuários

Concessionária Ponte Rio Niterói – Ecoponte S/A



ecoponte

Revisão 03 – Outubro/2024

Índice

1.	Objetivo	3
2.	Ecoponte	3
3.	Tarifas de Pedágio	4
4.	Meios de Pagamento	6
5.	Isenção de Pedágio	6
6.	PRF	7
7.	Radar	7
8.	Restrições de Acesso	8
9.	Estatísticas de Tráfego e Acidentes	8
10.	Animais	9
11.	Serviços	9
11.1	Inspeção de Tráfego.....	10
11.2	Guinchos	10
11.3	Socorro Pré-Hospitalar.....	10
11.4	Caminhões Pipa – Combate a Indêndio	11
11.5	CCO	11
12.	Requisitos	12
12.1	Requisitos dos serviços	12
12.2	Documentos.....	12
12.3	Formas de contato para auxílio	12
13.	Processamento do Serviço	12
14.	Atendimento ao Usuário	13
14.1	Tempo de Atendimento.....	13
14.2	Forma de Atendimento da Concessionária	13
14.3	Comunicação com o Usuário.....	13

14.4	Prazos de Atendimento	14
14.5	Prioridades de Atendimento.....	14
14.6	Tempo de Espera	15
14.7	Informações aos Usuários	15

1. Objetivo

Com base na Resolução ANTT nº 5950/2021, a Concessionária Ecoponte divulga sua Carta de Serviços ao Usuário com o objetivo de *'informar os usuários sobre os serviços prestados pela concessionária, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público'*.



2. Ecoponte

A Concessionária Ponte Rio-Niterói S/A – Ecoponte mantém sob sua administração 28,7 quilômetros de estradas entre a cidade de Niterói e Rio de Janeiro. O trecho de operação e manutenção sob responsabilidade corresponde a toda extensão da Ponte Presidente Costa e Silva, além de seus acessos e alças.

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

Desde 1º de junho de 2015 o trecho é administrado pela Ecoponte, empresa do Grupo EcoRodovias, sob o edital de concessão Nº 01/2015 - Concessão da rodovia federal BR-101/RJ, trecho Acesso à Ponte Presidente Costa e Silva (Niterói) - Entr. RJ-071 (Linha Vermelha).

A concessionária é responsável pela exploração e manutenção do sistema rodoviário de 28,7 km de extensão, que compreendem a Ponte, o Mergulhão da Praça Renascença, a Alça de Ligação com a Linha Vermelha e Avenida Portuária, e pela prestação de serviço aos mais de 150 mil veículos que trafegam diariamente pela Ponte.

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

- ✓ É a maior ponte do Hemisfério Sul;
- ✓ Possui o maior vão em viga reta contínua do mundo: o vão central de 300 metros de comprimento e 72 metros de altura;
- ✓ É a mais importante estrutura protendida das Américas, com mais de 2.150 quilômetros de cabos no interior de sua estrutura;
- ✓ É uma das maiores pontes do mundo em volume espacial (área construída), por conta de seu comprimento, largura e a altura dos pilares e das fundações submersas cravadas na rocha do fundo da Baía de Guanabara.

Trechos de conservação e operação:

- ✓ BR-101 – Niterói e Rio de Janeiro entre o km 321,6 e 334,3;
- ✓ Mergulhão Praça Renascença – Convergência entre a BR-101, Av. Feliciano Sodré, Alameda São Boaventura, Av. Jansen de Melo e uma das alças da Ponte Rio-Niterói – Km 321+900.
- ✓ Linha Vermelha – Início na entrada da Linha Vermelha final entrada da BR 101/Av. Brasil.
- ✓ Avenida Portuária – Início na entrada da BR 101/R.Gal. Sampaio final entrada da Linha Vermelha.

3. Tarifas de Pedágio

A Praça de Pedágio da Concessionária Ecoponte está localizada no km 322,5 da BR 101/RJ sentido Norte.

A Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT) autorizou, por meio da Deliberação nº 265/23, o reajuste da tarifa de pedágio do contrato de concessão, que passou a vigorar a partir do dia 24 de agosto de 2023. A revisão tarifária ocorre anualmente, conforme

previsão contratual, com valores e percentuais estabelecidos por parâmetros técnicos do contrato de concessão. Trata-se de uma recomposição do equilíbrio econômico-financeiro, que tem como base o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA). Os cálculos foram realizados pela ANTT, com base em critérios técnicos, e foram aplicados pela EcoPonte, conforme deliberação da Agência.

Atualmente a tarifa básica de Pedágio é R\$ 6,20 para automóvel, caminhonete e furgão (rodagem simples), conforme Tabela de Tarifas abaixo:

TABELA DE TARIFAS		R\$
	Automóvel, caminhonete e furgão (rodagem simples)	6,20
	Caminhão leve, ônibus, caminhão trator e furgão (rodagem dupla)	12,40
	Automóvel e caminhonete com semi-reboque	9,30
	Caminhão, caminhão trator, caminhão trator com semi-reboque e ônibus	18,60
	Automóvel e caminhonete com reboque	12,40
	Caminhão com reboque e caminhão trator com semi-reboque (4 eixos)	24,80
	Caminhão com reboque e caminhão trator com semi-reboque (5 eixos)	31,00
	Caminhão com reboque e caminhão trator com semi-reboque (6 eixos)	37,20
	Motocicletas e tricíclos	3,10

OBSERVAÇÃO: Para veículos com mais de 6 eixos, a tarifa é igual ao número de eixos do veículo, multiplicado pelo valor da tarifa básica.



4. Meios de Pagamento

Nas cabines manuais da Praça de Pedágio, é possível ao usuário realizar o pagamento da tarifa em dinheiro ou com cartão de débito e crédito por aproximação, o pagamento em cartão por digitação de senha também é aceito e realizado na retaguarda da praça. As modalidades Visa Vale Pedágio e DBTrans também são aceitas nas cabines (para veículos comerciais). Já nas pistas automáticas, o motorista pode optar entre as operadoras Sem Parar, ConectCar, Move Mais, Veloe e Greenpass.

5. Isenção de Pedágio

A gratuidade da tarifa do pedágio é prevista somente para os veículos do Corpo Diplomático e para veículos oficiais utilizados pela União, Estados, Municípios e Distrito Federal, seus respectivos órgãos, departamentos, autarquias ou fundações públicas, no âmbito das rodovias federais conforme estabelecido na Resolução ANTT nº 6.032/23.

Para o cadastramento de veículos como isentos em concessionárias federais, o Órgão Público deverá apresentar os seguintes documentos:

- ✓ Cópia do Certificado de Registro e Licenciamento do Veículo (CRLV);
- ✓ Cópia do contrato de locação dos veículos;
- ✓ Requerimento contendo marca, modelo, ano de fabricação e cor predominante do(s) veículo(s) e indicando o responsável pela solicitação, seu cargo ou função, telefones de contato e endereços físico e eletrônico;
- ✓ Em caso de Autarquia e Fundação Pública, cópia da norma que a instituiu, e também da certidão de registro civil, quando se tratar de fundação pública de direito privado.

O requerimento ou ofício e seus anexos 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 De Mattos / Gerente de Atendimento ao Usuário ou via o e-mail correspondencia@ecoponte.com.br

OBS: Não há desconto para usuário frequente e não há previsão em Contrato ou promulgação de lei federal, com determinação da ANTT à EcoPonte, com a previsão de tempo de espera e extensão de filas.

6. PRF

A 2ª Delegacia da Polícia Rodoviária Federal sobre o trecho concedido está localizada no km 322 sentido Sul da BR 101/RJ. O acesso à delegacia é realizado através do endereço: Rua Mario Neves nº 01, Ilha da Conceição, Niterói – RJ.

7. Radar

A Ponte Rio-Niterói é fiscalizada por radares fixos e os dispositivos estão instalados nos Pórticos/Passarelas 22, 16, 11 e 5 em direção ao Rio e no 5, 11, 17 e 22 no sentido Niterói. O limite de velocidade regulamentado na Ponte é de 80 km/h.

Além dos radares fixos, a Polícia Rodoviária Federal, realiza operações com radares móveis em pontos distintos do trecho.



8. Restrições de Acesso

Conforme a Resolução 5.914/2020 publicada no Diário Oficial da União pela Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT), caminhões com dois eixos não podem trafegar **no sentido Rio de Janeiro** das 4h às 10h nos dias úteis e os caminhões com três ou mais eixos não podem trafegar das 4h às 12h todos os dias.

No **sentido Niterói** os caminhões com dois eixos não possuem restrição e os caminhões com três ou mais eixos não podem trafegar das 12h às 22h.

Produtos perigosos: A resolução da ANTT 1713/2006 (alterada pela Resolução ANTT 5936/21) proíbe o transporte de produtos perigosos pela Ponte Rio-Niterói e Avenida Portuária em ambos os sentidos, todos os dias da semana, em qualquer horário.

São considerados produtos perigosos: material de origem química, biológica ou radiológica e que apresentam risco à vida e ao meio ambiente em caso de vazamentos. Nos acessos à Ponte Rio-Niterói, em ambos os sentidos, há placas informativas sobre o tema.

9. Estatísticas de Tráfego e Acidentes

A Concessionária publica periodicamente as estatísticas relacionadas ao tráfego e aos acidentes na rodovia em seu website oficial, através do endereço eletrônico <https://www.ecoponte.com.br/atendimento/estatisticas-de-trafego-e-acidentes>

O Programa de Redução de acidentes - PRA, vem sendo analisado e monitorado periodicamente pela Concessionária, de modo a identificar os fatores causadores, bem como balizar as ações (preventivas e corretivas) em prol do aumento do nível de conforto e segurança dos usuários. Para que as ações do Programa de Redução de Acidentes

sejam bem estruturadas e executadas com maior eficácia, foi criado um Comitê de Segurança Viária, o qual se reúne periodicamente.

10. Animais

Ao ser identificado a presença de animais na rodovia, o Centro de Controle Operacional - CCO realiza o acionamento da equipe para o resgate e apreensão do animal. O mesmo, inicialmente, fica sob os cuidados da Concessionária, sendo tratado visando o bem estar e segurança. Posteriormente a Concessionária toma as medidas necessárias para a manutenção da vida do animal recolhido.

11. Serviços

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

- ✓ Inspeção de Tráfego;
- ✓ Guinchos Leves e Pesados;
- ✓ Socorro Pré-Hospitalar;
- ✓ Caminhões Pipa para Combate a Incêndio;
- ✓ Atendimento emergencial e informativo 24h/7d através do 0800;
- ✓ Atendimento de ouvidoria.

É importante destacar ainda, que a Concessionária Ecoponte conta com um *Centro de Controle Operacional - CCO*, onde a rodovia é 100% monitorada em tempo integral (24h por dia – 7 dias por semana), o que proporciona agilidade e eficiência na gestão do tráfego e manutenção da segurança de nossos usuários.

Segue abaixo descrição detalhada de cada um destes serviços prestados.

11.1 Inspeção de Tráfego



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

11.2 Guinchos



Este serviço funciona 24h dentro do trecho da Ponte Rio-Niterói, **entre o km 321,6 e 334,3**, e seus acessos. Em caso de pane, basta ligar para o número **0800 777 66 83**, 0800 777 66 84 (deficiente auditivo) ou enviar mensagem através do WhatsApp no número **800 777 66 83**. O veículo será removido para um local próximo as alças de saída/entrada da Ponte, de onde poderá acionar o seguro ou guincho particular. Como esse serviço é prestado apenas dentro da área de concessão, a empresa não tem permissão para levar o usuário até sua residência ou qualquer outro ponto fora das rodovias.

11.3 Socorro Pré-Hospitalar



Os usuários da Ponte Rio-Niterói podem solicitar atendimento de emergência nos trechos administrado pela EcoPonte. O socorro pré-hospitalar pode ser acionado não

somente em caso de acidentes, mas também por qualquer usuário que se sentir mal na rodovia. Para isso, basta ligar para o número **0800 777 66 83**, 0800 777 66 84 (deficiente auditivo) ou enviar mensagem através do WhatsApp no número **800 777 66 83**.

11.4 Caminhões Pipa – Combate a Indêndio



Este serviço funciona 24h por dia dentro do trecho da Ponte Rio-Niterói, entre o km 321,6 e 334,3, e seus acessos, para atender a incêndios de médio a grande proporções. O Centro de Controle Operacional – CCO aciona este recurso sempre que identifica a necessidade de combater prontamente a chama que o veículo vier apresentar. Em caso de pane, basta ligar para o número **0800 777 66 83**, 0800 777 66 84 (deficiente auditivo) ou enviar mensagem através do WhatsApp no número **800 777 66 83**.

11.5 CCO



O Centro de Controle Operacional - CCO é responsável por gerenciar todos os recursos a disposição da Ecoponte, de modo a otimizar o atendimento a todos os usuários, garantindo a fluidez do tráfego e segurança dos usuários. Atualmente o CCO tem acesso a 45 câmeras de monitoramento e também com informações dinâmicas, sempre atualizadas com frequência, para manter todos os operadores cientes do que acontece em todo o trecho rodoviário.

12. Requisitos

12.1 Requisitos dos serviços

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

12.2 Documentos

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

12.3 Formas de contato para auxílio

Para solicitar algum auxílio na rodovia, o usuário conta a sua disposição, 24h por dia, todos os dias da semana, através do telefone **0800 777 66 83**, 0800 777 66 84 (deficiente auditivo) ou através do WhatsApp no número **800 777 66 83**.

13. Processamento do Serviço

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

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

14. Atendimento ao Usuário

14.1 Tempo de Atendimento

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

14.2 Forma de Atendimento da Concessionária

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

14.3 Comunicação com o Usuário

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

O usuário pode registrar sua manifestação também por meio do telefone 0800 777 66 83, 0800 777 66 84 para deficiente auditivo, disponível 24horas por dia, ou ainda presencialmente na Praça de Pedágio, 24h/dia, onde relatará sua manifestação no "*Livro de Registro de Atendimento ao Usuário*".

14.4 Prazos de Atendimento

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

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

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

- ✓ Foto da(s) avaria(s);
- ✓ Fotos do veículo (4 lados), (dianteira e traseira mostrando placa);
- ✓ Cópia do CNH;
- ✓ Cópia do CLRV;
- ✓ Formas de contato;
- ✓ Relato resumido do evento com data, hora e localização.

14.5 Prioridades de Atendimento

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

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

14.6 Tempo de Espera

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

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

14.7 Informações aos Usuários

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

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

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

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