Relatório Trimestral de Reclamações e Sugestões dos Usuários

Abril a Junho/2022
Ano 2022

Concessionária Ponte Rio-Niterói S.A. - Ecoponte

Niterói, 25 de julho de 2022

Índice

1. Introdução ... 3
2. Tabela Resumo ... 6
2.1. Análise dos Dados ... 7
2.2. Tempo de Resposta ao Usuário ... 7
2.3. Período atual x Mesmo período em anos anteriores ... 7
2.4. Manifestações por Canal de Comunicação ... 8
2.5. Manifestações por Área ... 9
2.6. Manifestações por Tipo ... 10
2.7. Reclamações por Área ... 11
2.8. Solicitações por Área ... 12
2.9. Sugestões por Área ... 13
2.10. Ressarcimento por Área ... 14
2.11. Elogios por Área ... 15
2.12. Denúncias por Área ... 16
2.13. Informações por Área ... 17
2.14. Reclamações ... 18
2.15. Sugestões ... 19
2.16. Solicitações ... 20
3. Manifestação por Localização ... 21
4. Apresentação das Manifestações ... 25
5. Material de Comunicação com o Usuário ... 74
6. Conclusão ... 75

1. Introdução

O presente relatório tem por objetivo apresentar os registros realizados pela Ouvidoria da Concessionária Ponte Rio-Niterói S/A - Ecoponte, durante o segundo trimestre do ano 2022, contemplando os meses de abril a junho de 2022.

Utilizamos o sistema Kcor onde todos os registros são classificados como processos. Contudo, as manifestações que indicam como responsável “Atendente” são registradas pelos atentendes do 0800 e são os registros com soluções imediatas ao usuário, sendo encerradas imediatamente. (Ex.: condições de rodovia).

Os processos de ouvidoria 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:

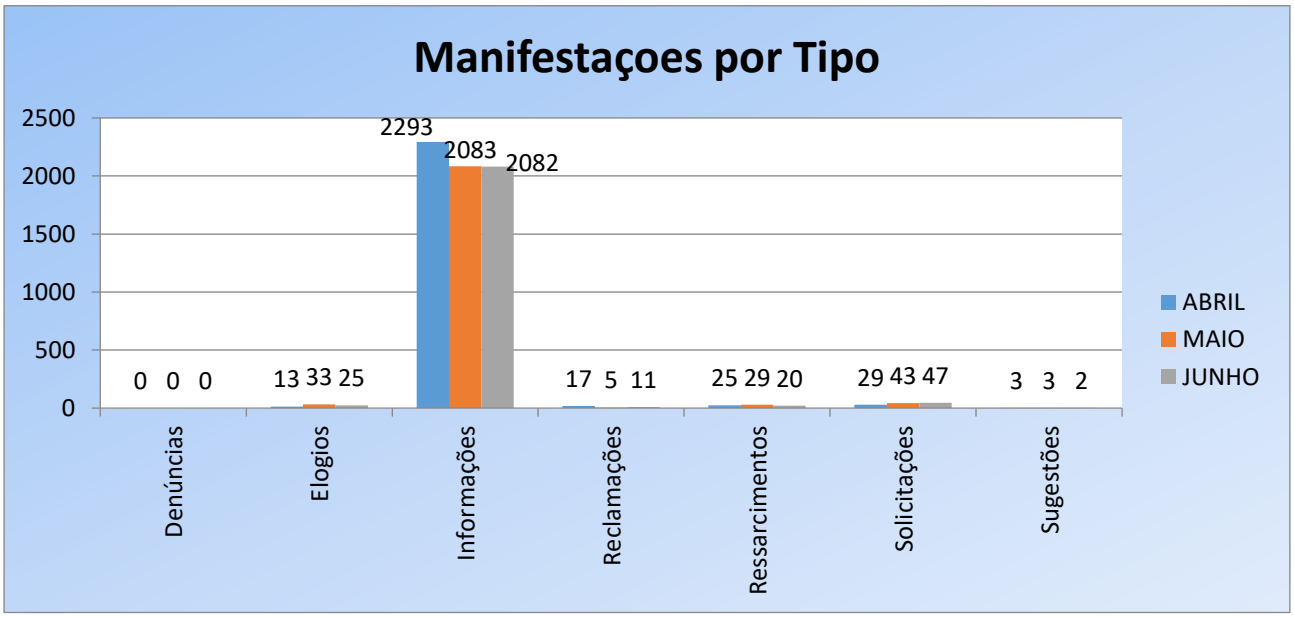
1) **Kcor** – Processos (requerem análise e tramitação para áreas com prazos de resposta)
2) **Kcor** – Processos “Atendentes 0800” (respostas imediatas ao usuário e encerrados no final do atendimento).

Desta forma, podemos complementar os dados de abril a junho conforme tabela abaixo para exemplificar dentro do mesmo critério a dinâmica do Sistema Kcor:

Sistema / Mês	Processos Ouvidoria	Processos Atendentes 0800	TOTAL
ABRIL	150	2230	2.380
MAIO	173	2023	2196
JUNHO	179	2008	2187
TOTAL	502	6.261	6.763

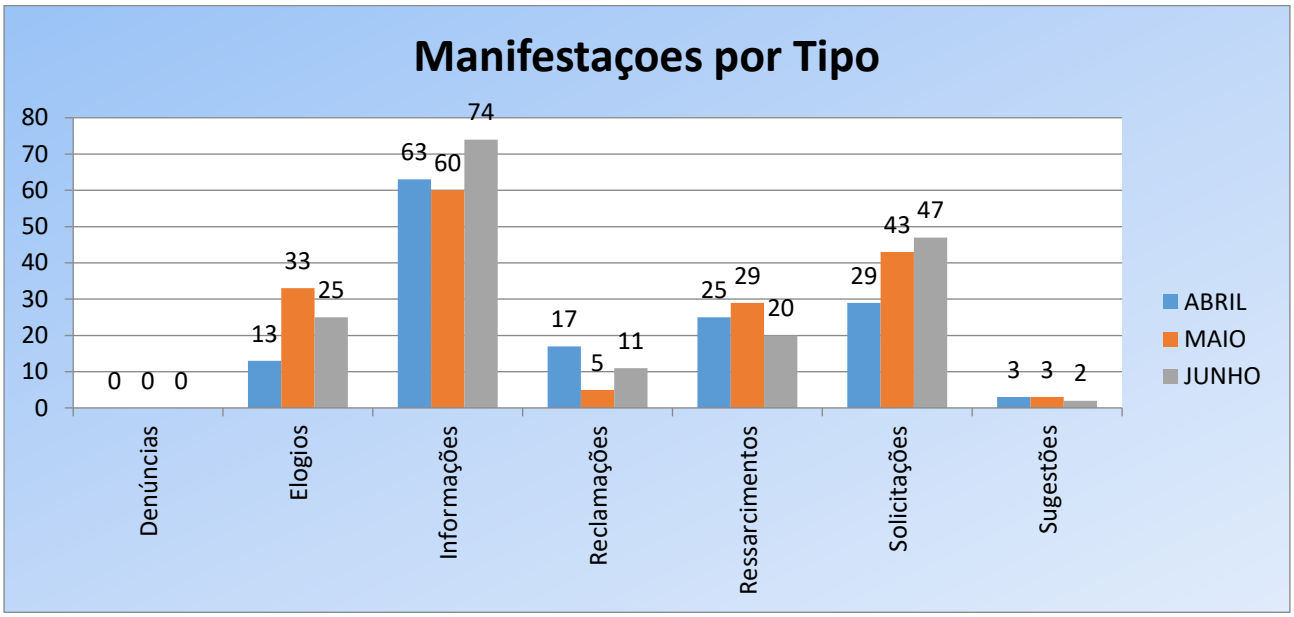
Nesse período foram registradas 6.763 (Seis mil setecentos e sessenta e três) manifestações dos usuários.

Segue abaixo a distribução geral do Kcor ***com o item "Atendentes"***.



Tipo	Total	%
Denúncias	0	0,0%
Elogios	71	1,0%
Informações	6458	95,5%
Reclamações	33	0,5%
Ressarcimentos	74	1,1%
Solicitações	119	1,8%
Sugestões	8	0,1%
Total	6763	100,0%

Segue abaixo a distribuição somente dos **Processos** Ouvidoria –, ou seja, ***sem o item "Atendentes".***



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, 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 manifestações do tipo informação registradas pelos “Atendentes”, devido a seu caráter estritamente informativo, não serão detalhados no resumo abaixo.

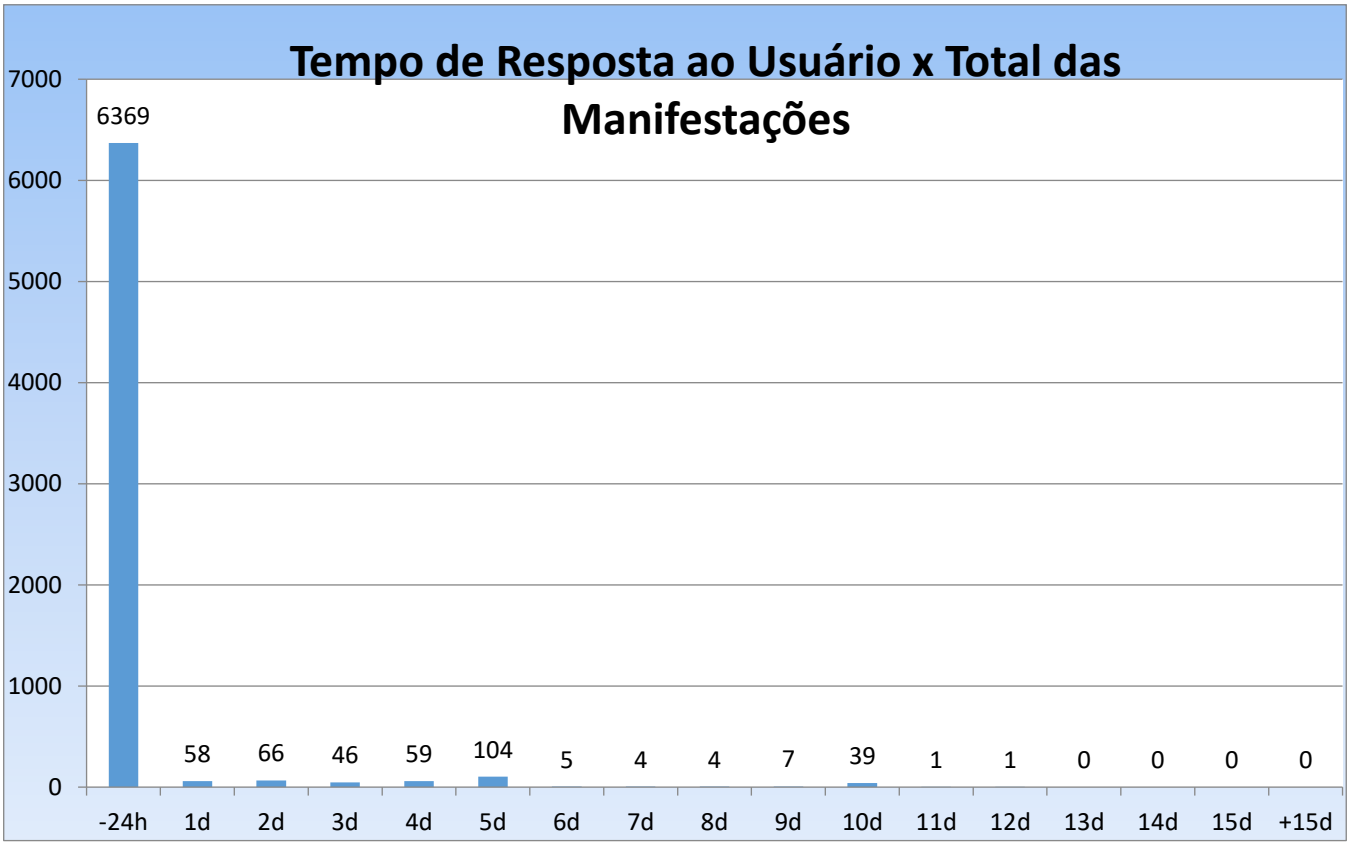
2. Tabela Resumo

As manifestações dos usuários ocorridas nos meses de abril a junho de 2022 estão relacionadas como segue:

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.

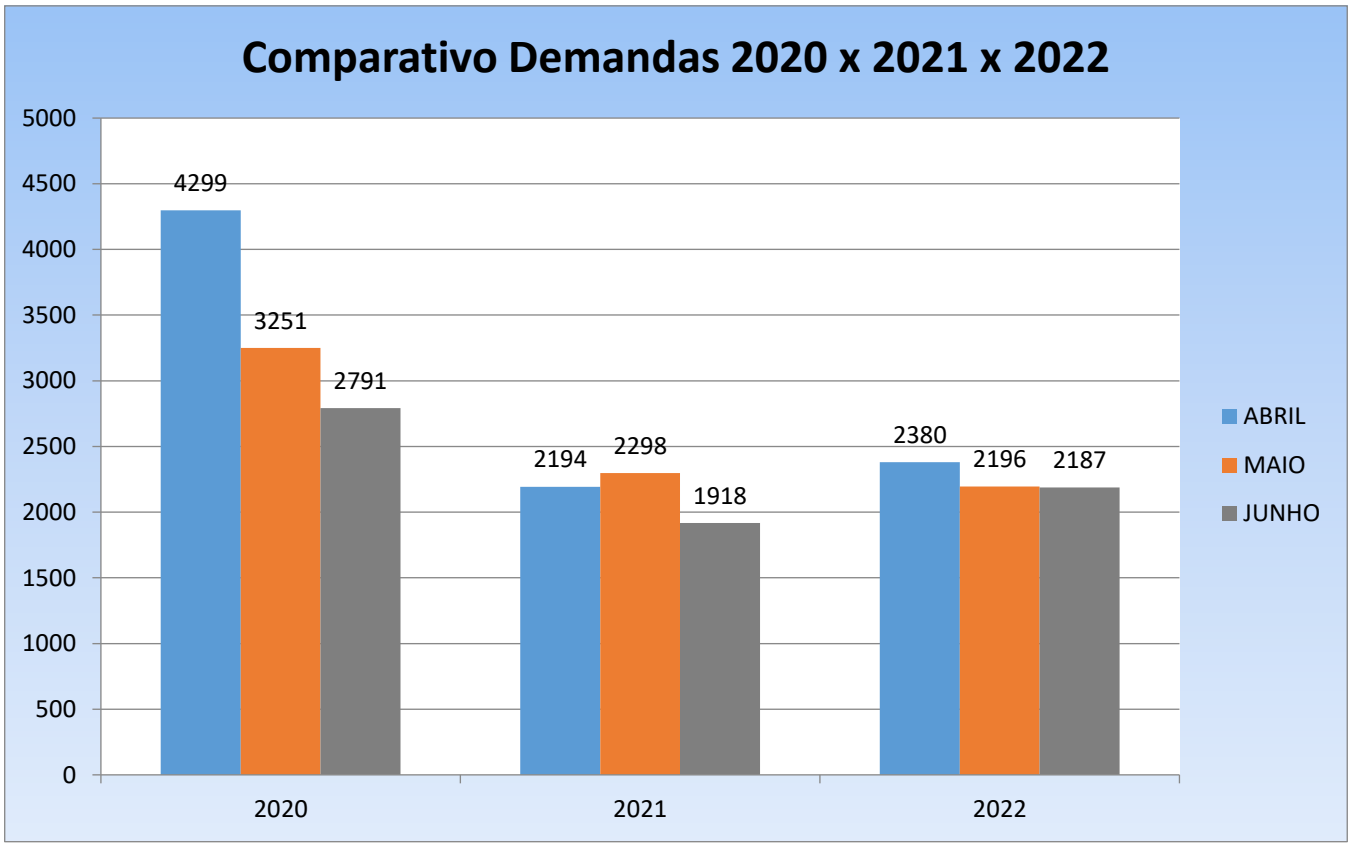


A análise gráfica demonstra que em 94,17% dos casos foram respondidos em menos de 24 horas, ou seja, solucionados de imediato aos usuários e 0,86% em até 1 dia útil, demonstrando o pronto atendimento ao usuário.

Também verificamos que 99,94% dos processos de ouvidoria apresentaram capacidade no tratamento às manifestações dos usuários em atendimento ao prazo estabelecido.

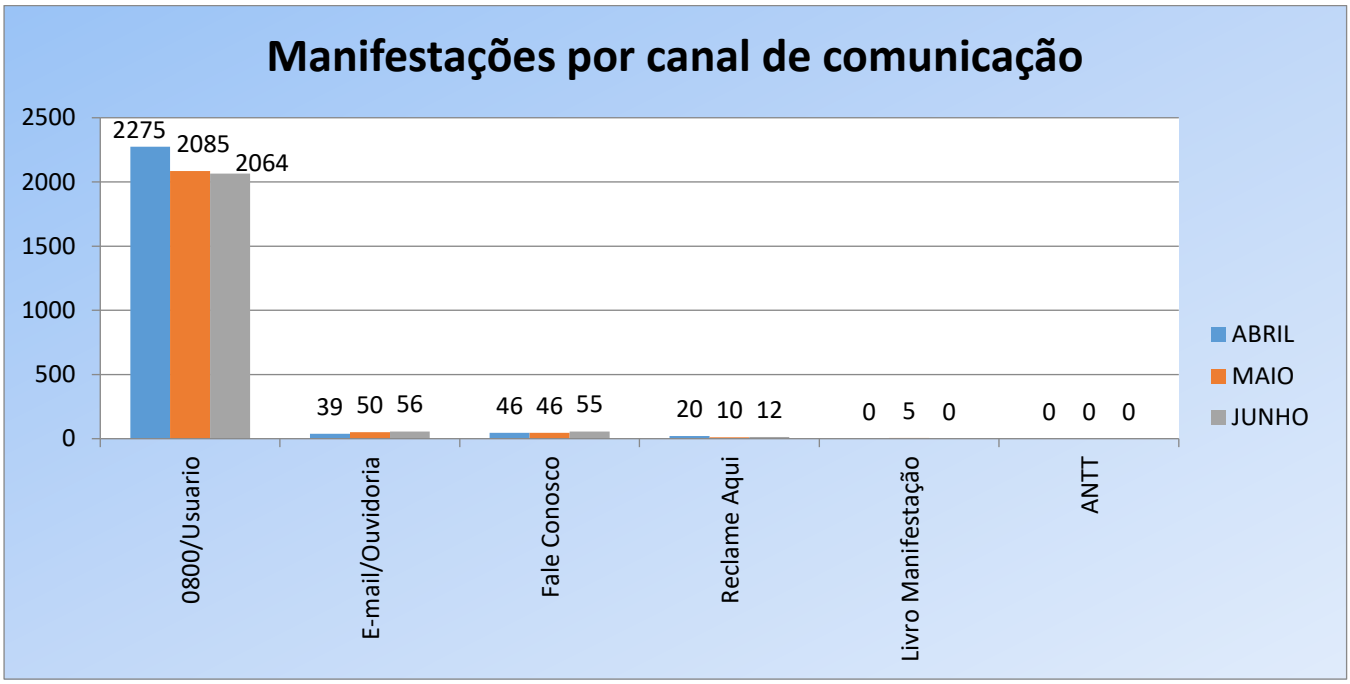
2.3. Período atual x Mesmo período em anos anteriores

A análise do gráfico abaixo demonstra que a demanda de atendimento em comparação ao mesmo período em anos anteriores tem apresentado estabilidade, contudo devido a Pandemia da Covid-19, no mês de abril de 2020, tivemos um aumento nas manifestações do tipo informação, onde os usuários questionaram se era permitido passar pela rodovia.



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;



Após análise do gráfico verificamos a predominância do canal 0800 como meio de comunicação mais utilizado pelos usuários da rodovia, representando 95% do total.

Em seguida temos o Fale Conosco com 2,2%.

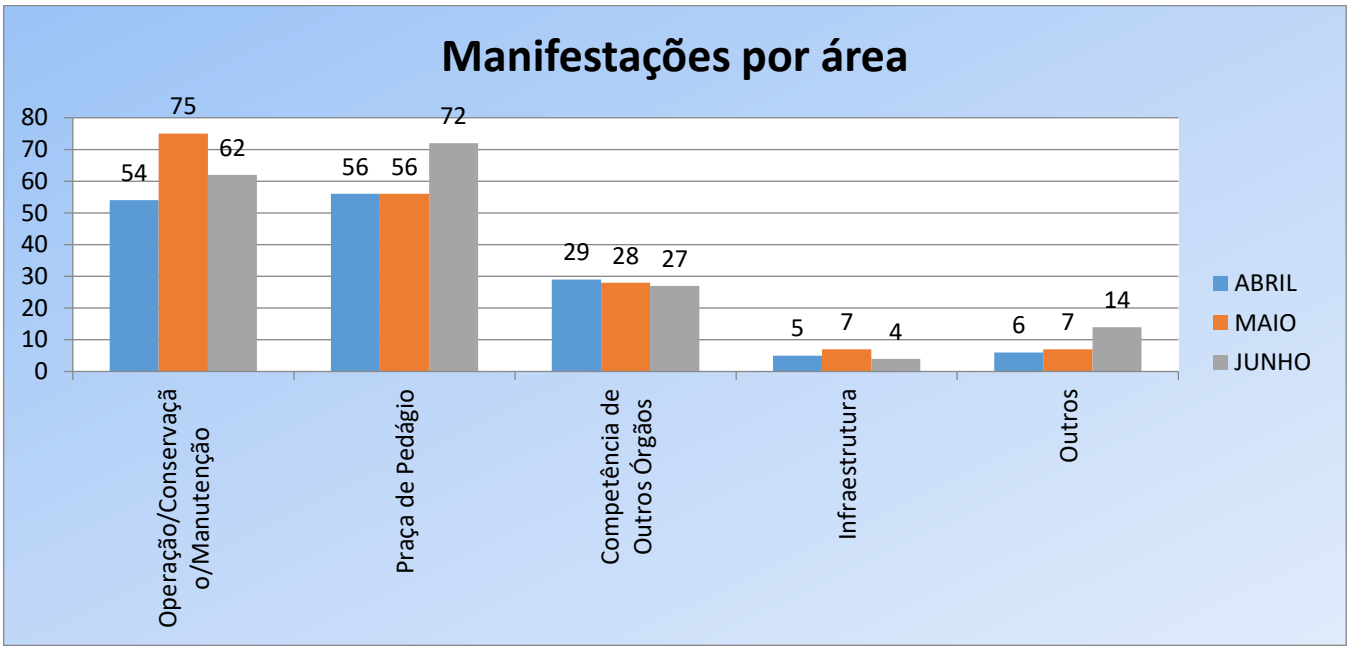
Consideramos adequada a utlização dos canais pelo usuário, demonstrando o seu conhecimento do número 0800, bem como do website da concessionária.

A tabela abaixo mostra o resumo dos canais de comunicação

Manifestações por canal de comunicação					
	ABR	**MAI**	**JUN**	**Total**	**%**
0800/Usuario	2275	2085	2064	6424	95,0%
E-mail/Ouvidoria	39	50	56	145	2,1%
Fale Conosco	46	46	55	147	2,2%
Reclame Aqui	20	10	12	42	0,6%
Livro Manifestação	0	5	0	5	0,1%
ANTT	0	0	0	0	0,0%
Total	2380	2196	2187	6763	100%

2.5. Manifestações por Área

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



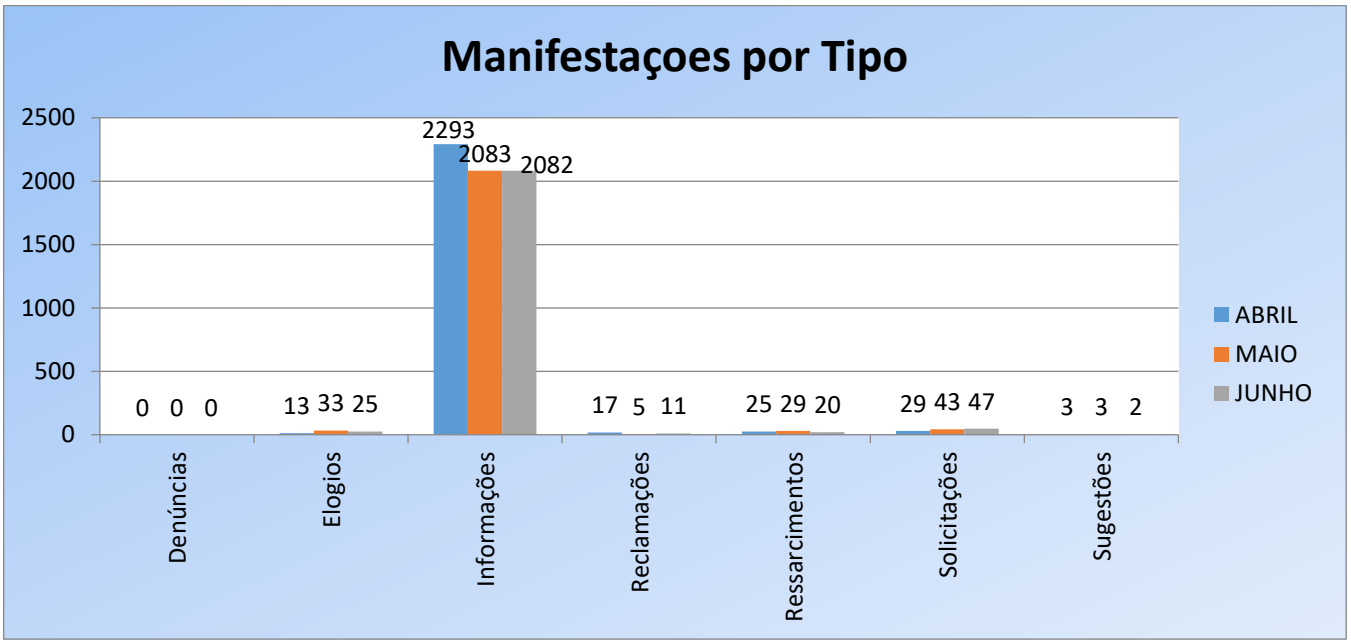
Podemos verificar que o maior número de manifestações foram feitas para Operação/Conservação/Manutenção (38,05%) Praça de Pedágio (39,65%), e Competência de Outros Órgãos (16,73%)

A tabela abaixo mostra o resumo dos áreas da concessionária:

Manifestações por área					
	ABR	**MAI**	**JUN**	**Total**	**%**
Operação/Conservação/Manutenção	54	75	62	191	38,05%
Praça de Pedágio	56	56	72	184	36,65%
Competência de Outros Órgãos	29	28	27	84	16,73%
Infraestrutura	5	7	4	16	3,19%
Outros	6	7	14	27	5,38%
Total	150	173	179	502	100%

2.6. Manifestações por Tipo

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



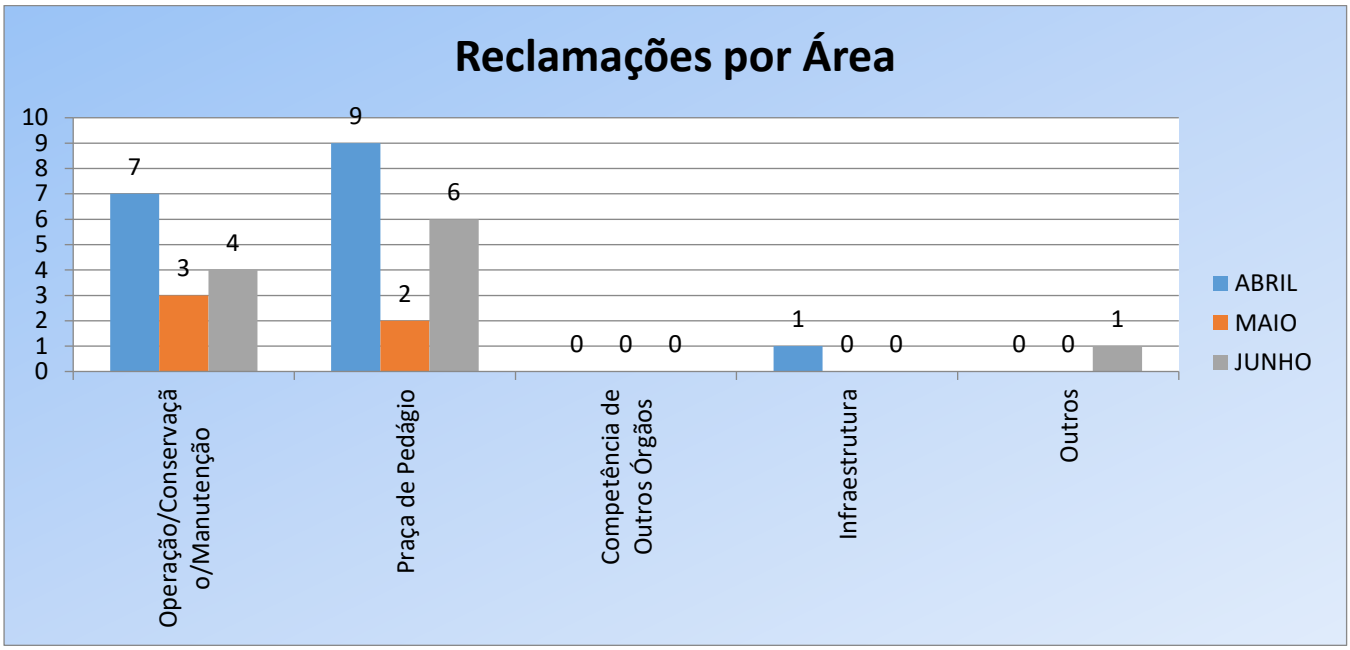
Evidenciamos o predomínio das manifestações do tipo informações (95,49%), seguido por solicitações (1,05%).

A tabela abaixo mostra o resumo das manifestações por tipo:

Manifestaçoes por Tipo					
	ABR	**MAI**	**JUN**	**Total**	**%**
Denúncias	0	0	0	0	0,00%
Elogios	13	33	25	71	1,05%
Informações	2293	2083	2082	6458	95,49%
Reclamações	17	5	11	33	0,49%
Ressarcimentos	25	29	20	74	1,09%
Solicitações	29	43	47	119	1,76%
Sugestões	3	3	2	8	0,12%
Total	2380	2196	2187	6763	100,0%

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 Praça de Pedágio (51,52%), seguido pelas áreas de Operação/Conservação/Manutenção (42,42%).

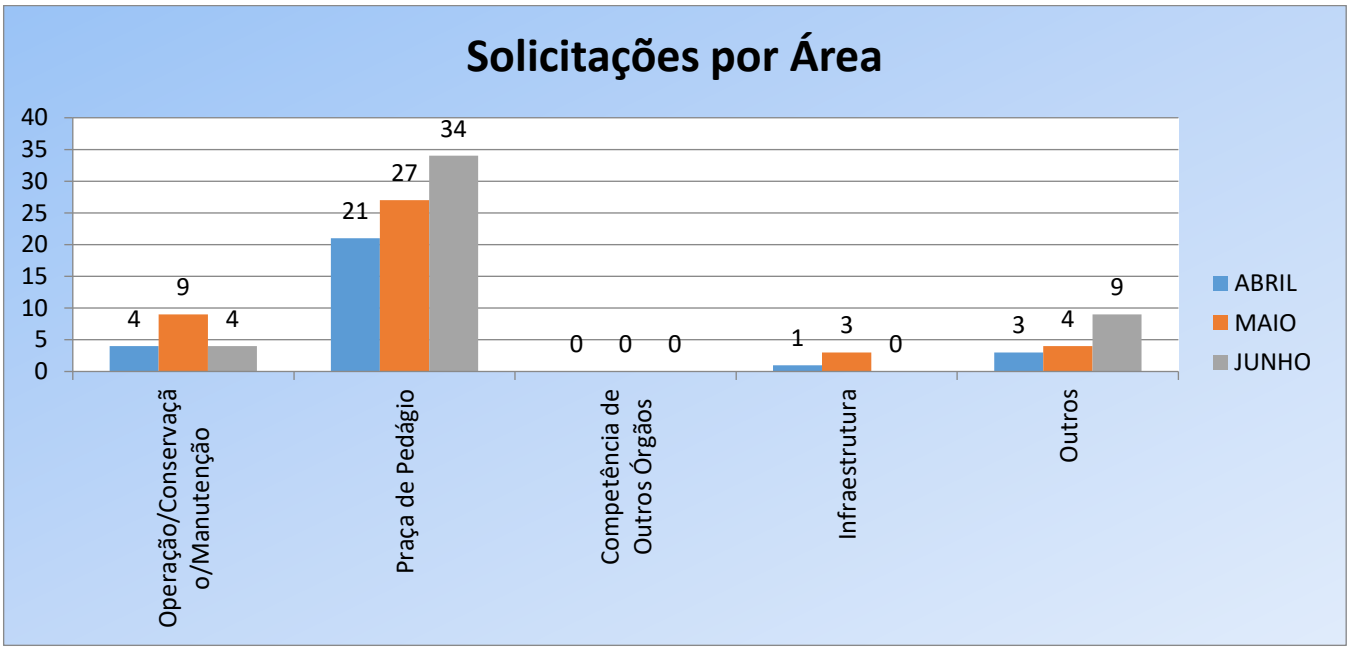
As principais reclamações referem-se a utilização da pista automática, por veículos que não possuem tags de pagamento automáticos.

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

Reclamações por Área					
	ABR	**MAI**	**JUN**	**Total**	**%**
Operação/Conservação/Manutenção	7	3	4	14	42,42%
Praça de Pedágio	9	2	6	17	51,52%
Competência de Outros Órgãos	0	0	0	0	0,00%
Infraestrutura	1	0	0	1	3,03%
Outros	0	0	1	1	3,03%
Total	17	5	11	33	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 (68,91%) e Operação/Conservação/Manutenção (14,29%).

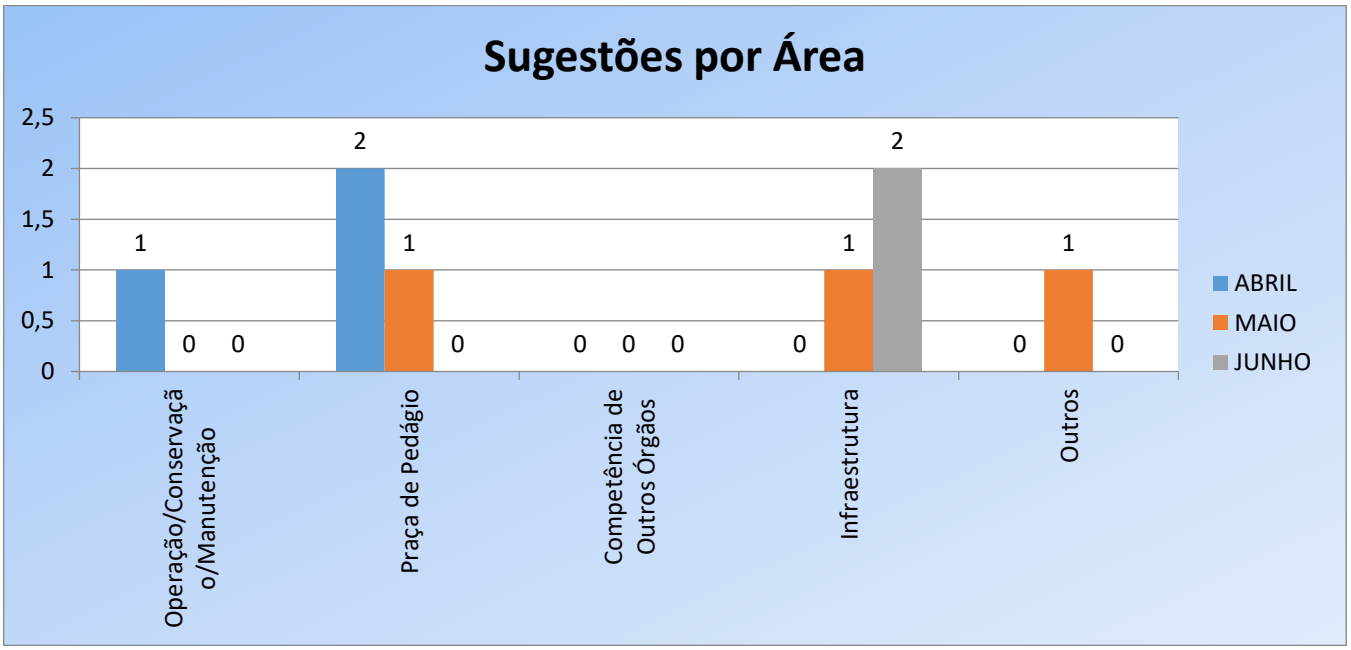
As solicitações são basicamente referente a cobrança indevida/falta de cobrança, pois as passagens pela pista automática não constavam na fatura.

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

Solicitações por Área					
	ABR	**MAI**	**JUN**	**Total**	**%**
Operação/Conservação/Manutenção	4	9	4	17	14,29
Praça de Pedágio	21	27	34	82	68,91
Competência de Outros Órgãos	0	0	0	0	0,00
Infraestrutura	1	3	0	4	3,36
Outros	3	4	9	16	13,45
Total	29	43	47	119	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 Praça de Pedágio e Infraestrutura ambos com (37,50%) e as áreas de Outros e Operação/Conservação/Manutenção ambos com (12,50%).

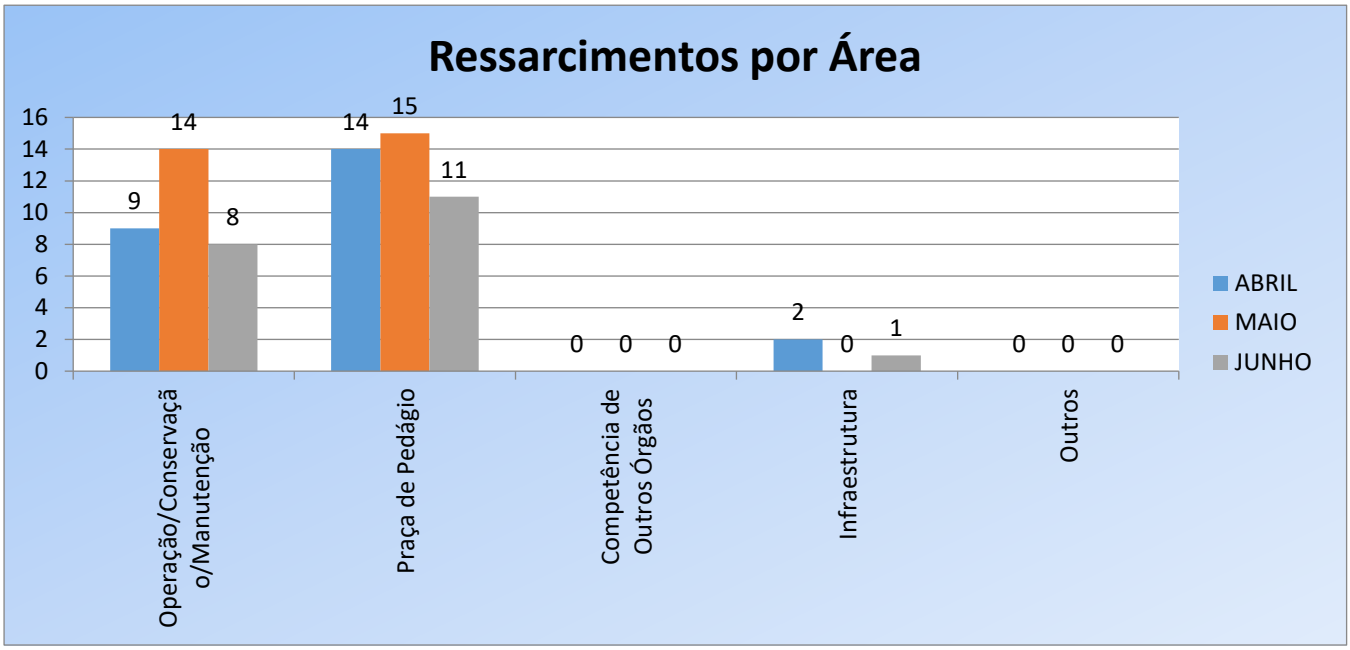
Estas sugestões foram consideradas e pontuadas para melhoria contínua dos processos da concessionária.

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

Sugestões por Área					
	ABR	**MAI**	**JUN**	**Total**	**%**
Operação/Conservação/Manutenção	1	0	0	1	12,50
Praça de Pedágio	2	1	0	3	37,50
Competência de Outros Órgãos	0	0	0	0	0,00
Infraestrutura	0	1	2	3	37,50
Outros	0	1	0	1	12,50
Total	3	3	2	8	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 (54,05%) seguido pela área de Operação/Conservação/ Manutenção (41,89%)

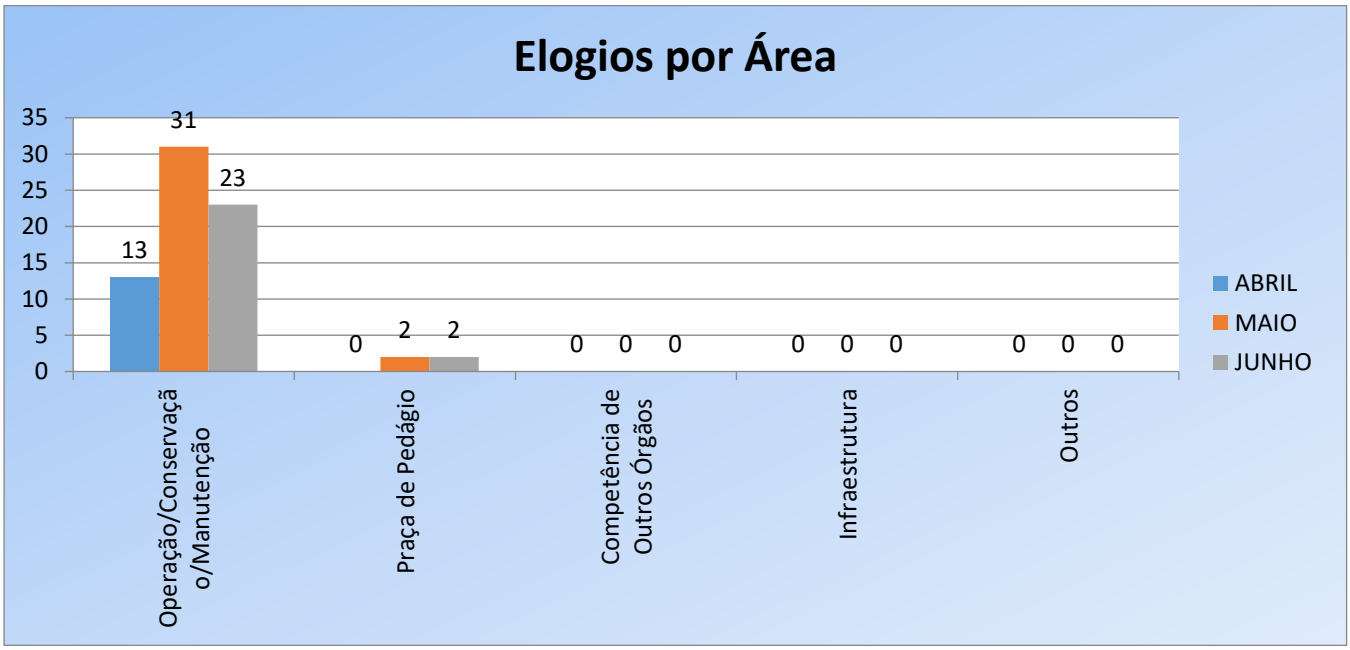
Os pedidos de ressarcimento são em grande maioria relacionados a cobrança indevida, objeto na pista de rolamento, sendo que todos foram analisados pelos responsáveis da área e respondidos aos usuários de forma imparcial e justa, por esta Ouvidoria.

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

Ressarcimentos por Área					
	ABR	**MAI**	**JUN**	**Total**	**%**
Operação/Conservação/Manutenção	9	14	8	31	41,89
Praça de Pedágio	14	15	11	40	54,05
Competência de Outros Órgãos	0	0	0	0	0,00
Infraestrutura	2	0	1	3	4,05
Outros	0	0	0	0	0,00
Total	25	29	20	74	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 (94,37%), seguido pela área de Praça de Pedágio com (5,63%). Basicamente os elogios efetuados estão nos atendimentos prestados por nossos colaboradores aos usuários.

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

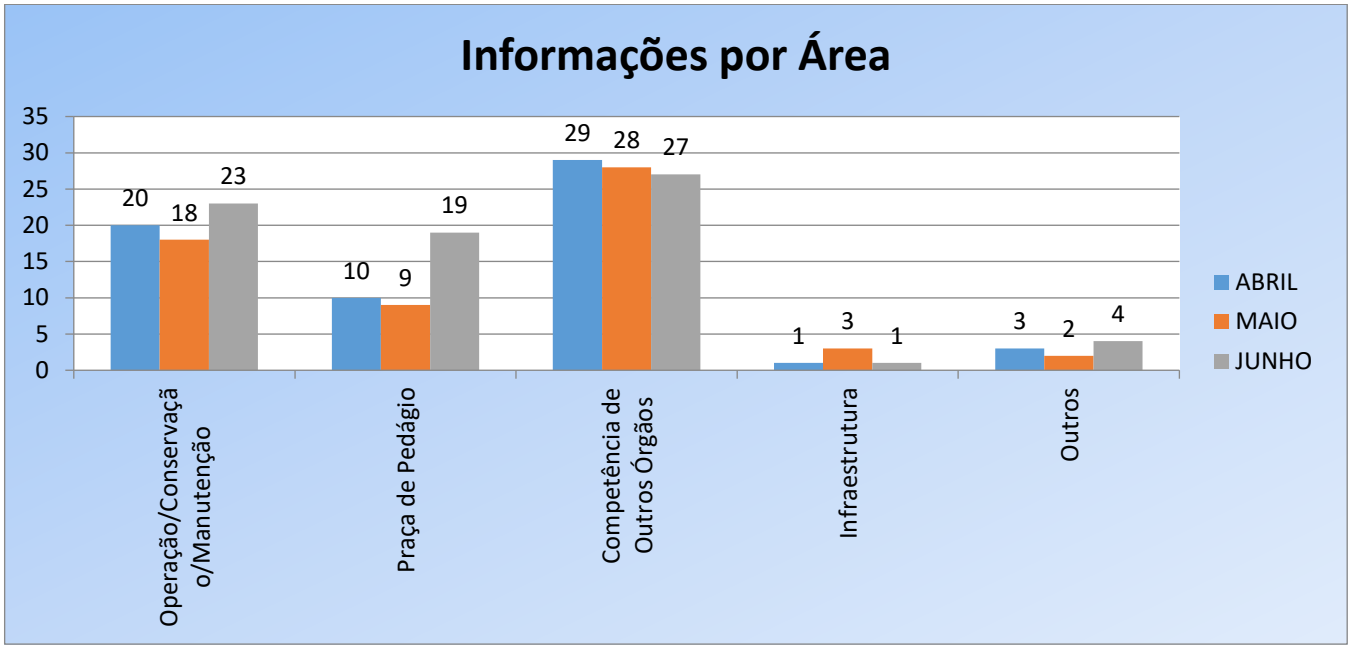
Elogios por Área					
	ABR	**MAI**	**JUN**	**Total**	**%**
Operação/Conservação/Manutenção	13	31	23	67	94,37
Praça de Pedágio	0	2	2	4	5,63
Competência de Outros Órgãos	0	0	0	0	0,00
Infraestrutura	0	0	0	0	0,00
Outros	0	0	0	0	0,00
Total	13	33	25	71	100,00

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 "Atendentes")** que viraram processos e foram tramitados para as áreas da concessionária.



Através da análise gráfica verificamos predominância de informações pela área de Competência de Outros Órgãos (42,64%), seguida por Operação/Conservação/Manutenção (30,96%) e de Praça de Pedagio (19,29%).

As principais informações referem-se a dúvidas relacionadas a multas por excesso de velocidade recebidas na rodovia.

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

Informações por Área					
	ABR	**MAI**	**JUN**	**Total**	**%**
Operação/Conservação/Manutenção	20	18	23	61	30,96
Praça de Pedágio	10	9	19	38	19,29
Competência de Outros Órgãos	29	28	27	84	42,64
Infraestrutura	1	3	1	5	2,54
Outros	3	2	4	9	4,57
Total	63	60	74	197	100,00

Detalhamento das Manifestações

Neste item são apresentados quadros por área contendo o detalhamento de processos tramitados (somente para reclamações, sugestões e solicitações).

2.14. Reclamações

- Infraestrutura

Motivo	ABRIL	MAIO	JUNHO	Total Geral
Saliencia / Depressão	1	0	0	1
Total Geral	1	0	0	1

- Operação/Conservação/Manutenção

Motivo	ABRIL	MAIO	JUNHO	Total Geral
Atendimento	3	1	1	5
Fluidez Tráfego	3	2	2	7
Outros	1	0	0	1
Socorro Mecânico	0	0	1	1
Total Geral	7	3	4	14

- Praça de Pedágio

Motivo	ABRIL	MAIO	JUNHO	Total Geral
Atendimento	2	1	0	3
AVI	6	1	5	12
Procedimento	0	0	1	1
Troco	1	0	0	1
Total Geral	9	2	6	17

- Competência de outros órgãos

Não tivemos reclamações para esta área neste trimestre.

- Outros

Motivo	ABRIL	MAIO	JUNHO	Total Geral
Site	0	0	1	1
Total Geral	0	0	1	1

2.15. Sugestões

- Infraestrutura

Motivo	ABRIL	MAIO	JUNHO	Total Geral
Conserva	0	0	1	1
Guard Rail	0	1	0	1
Obras	0	0	1	1
Total Geral	0	1	2	3

- Operação/Conservação/Manutenção

Motivo	ABRIL	MAIO	JUNHO	Total Geral
Ciclista	1	0	0	1
Total Geral	1	0	0	1

- Praça de Pedágio

Motivo	ABRIL	MAIO	JUNHO	Total Geral
Cabine	0	1	0	1
Cartão	1	0	0	1
Pedágio	1	0	0	1
Total Geral	2	1	0	3

- Competência de outros órgãos

Não tivemos sugestões para esta área neste trimestre.

- Outros

Motivo	ABRIL	MAIO	JUNHO	Total Geral
Outros	0	1	0	1
Total Geral	0	1	0	1

2.16. Solicitações

- Infraestrutura

Motivo	ABRIL	MAIO	JUNHO	Total Geral
Drenagem	0	1	0	1
Ponto de Ônibus	1	2	0	3
Total Geral	1	3	0	4

- Operação/Conservação/Manutenção

Motivo	ABRIL	MAIO	JUNHO	Total Geral
Cursos - Inscrição	0	0	1	1
Declaração de Ocorrências	4	8	3	15
Outros	0	1	0	1
Total Geral	4	9	4	17

- Praça de Pedágio

Motivo	ABRIL	MAIO	JUNHO	Total Geral
Pedágio - 2ª via de recibo	1	2	2	5
Pedágio - Cupom Fiscal	2	0	0	2
Falta de Cobrança	15	16	29	60
Pagamentos	0	9	1	10
Pedágio - Isenção	1	0	0	1
Sistema Automático de Cobrança	2	0	2	4
Total Geral	21	27	34	82

- Competência de outros órgãos

Não tivemos solicitações para esta área neste trimestre.

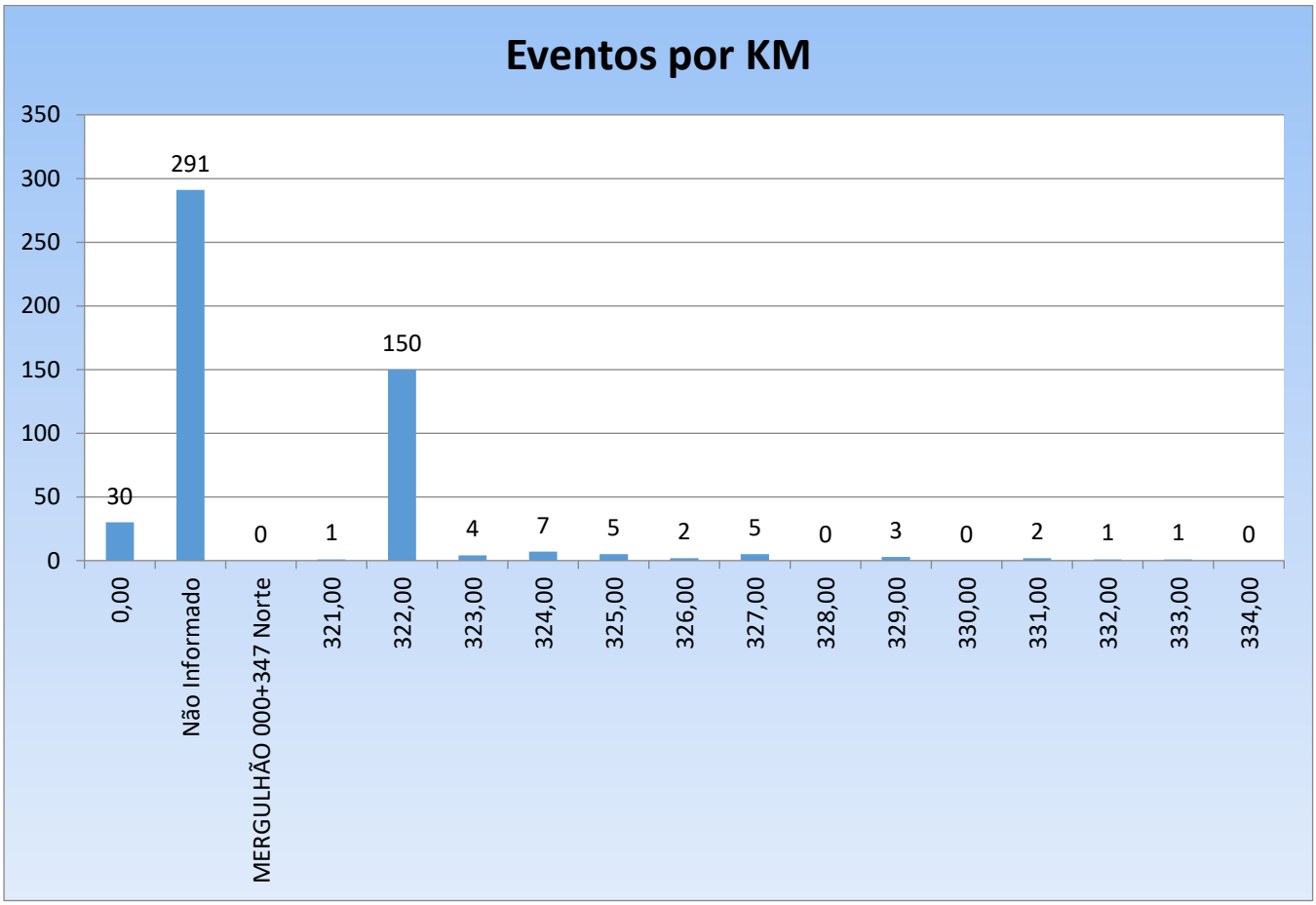
- Outros

Motivo	ABRIL	MAIO	JUNHO	Total Geral
Imagens	3	2	8	13
Visita Técnica	0	1	1	2
Palestra	0	1	0	1
Total Geral	3	4	9	16

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 ou seja, Praça do Pedágio.

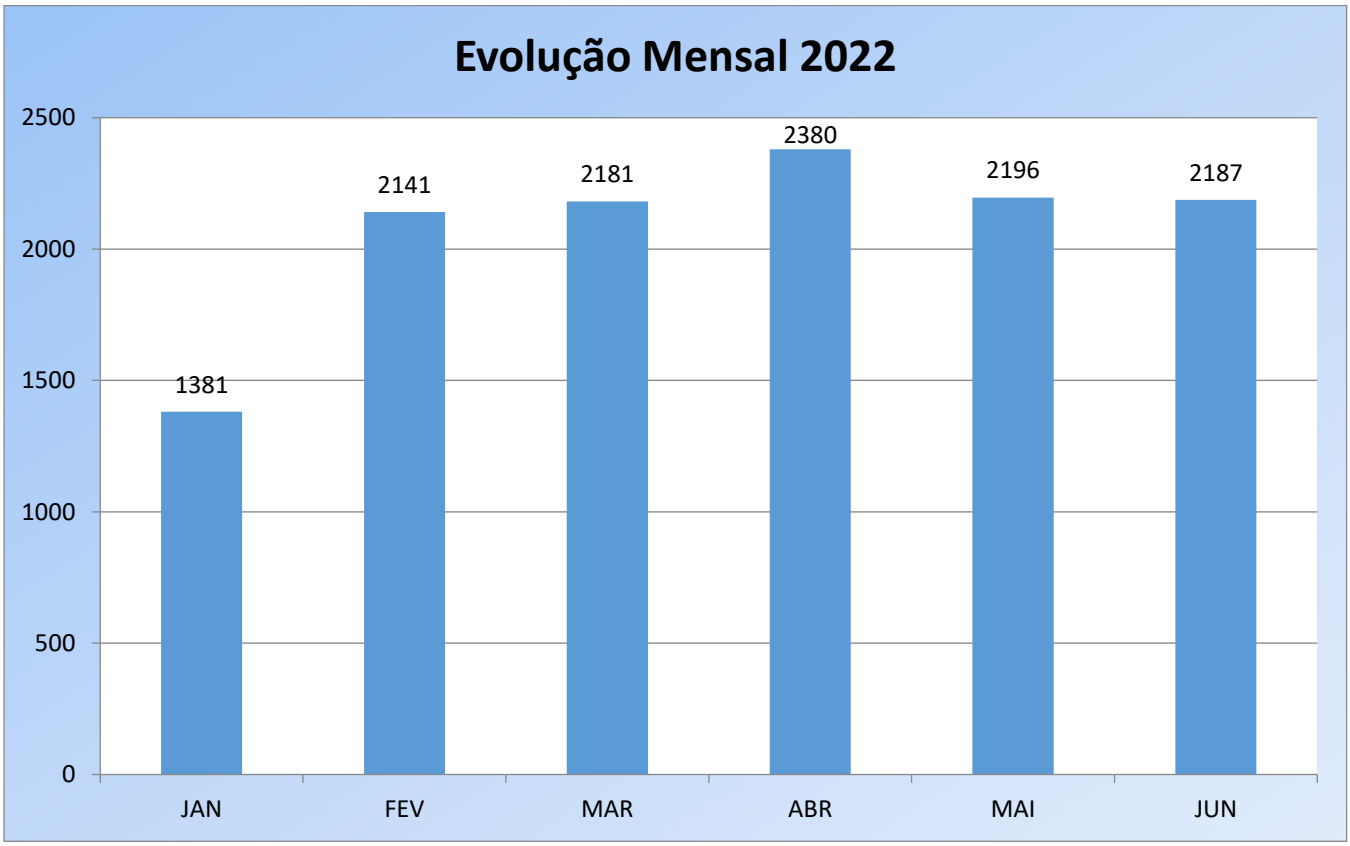
Abaixo segue tabela referencial de localização de atendimentos:

KM	ABRIL	MAIO	JUNHO	Total
0,00	5	15	10	30
Não Informado	89	93	109	291
321,00	1	0	0	1
322,00	47	52	51	150
323,00	0	2	2	4
324,00	2	3	2	7
325,00	1	2	2	5
326,00	1	0	1	2

327,00	3	2	0	5
328,00	0	0	0	0
329,00	1	1	1	3
330,00	0	0	0	0
331,00	0	1	1	2
332,00	0	1	0	1
333,00	0	1	0	1
334,00	0	0	0	0
Total	150	173	179	502

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 segundo trimestre de 2022:



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	Outros	Multas	Usuário deseja obter informações sobre multas por excesso de velocidade recebida na rodovia.	Usuário orientado a buscar maiores informações junto a PRF utilizando os canais informados na própria "Notificação de Autuação"
RESSARCIMENTO	Pedágio e Tráfego	Cobrança Indevida e Objetos na pista	Usuário solicita ressarcimento devido a cobrança em duplicidade e objetos na pista.	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 concessionaria que tomou a liberdade de divulgar internamente para reconhecimento e incentivo aos seus colaboradores.
SOLICITAÇÃO	Pedágio	Pagamentos	Usuário solicita verificação pois não identificou a cobrança de sua passagem na fatura	As solicitações foram analisados de forma criteriosa, levando em consideração os relatórios internos. Usuários respondidos tempestivamente.

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	ASSUNTO	LOCALIZ. (KM)	RESPOSTA FINAL AO USUÁRIO	TEMPO DE RESPOSTA (DIAS)	PROVIDÊNCIAS ADOTADAS	SITUAÇÃO	MÊS	AREA DA ANTT
2537004	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	01/04/2022	Cancela AVI	Prezados, boa tarde. Sou usário da TAG VELOE, ao passar pela cancela da Ponte-Rio Niterói, sentido Niterói por volta das 16:25 do dia de hoje (31.03.2022), sentido Alameda, não foi liberada a passagem e desceu a cancela no parapeito do meu veículo causando danos a ele, conforme se verifica nas fotos anexas. O atendente se dirigiu a mim e o informei que a minha TAG estava ativa, o mesmo atendente fez contato via rádio foi até a frente do meu veículo, informou a placa e após, me disse que não estava liberada a passagem. Insisti e o informei que minha TAG estava liberada, ato contínuo o mesmo me solicitou que acessasse o aplicativo. Ao tentar acessa lo, não consegui, possivelmente, por conta do sinal de internet na ponte. Considerando o tempo que já estava perdendo ali, efetuei o pagamento e solicitei o comprovante de pagamento que segue anexo e após entrar em contato com a VELOE e com a ECOPONTE. Ao verificar meu veículo no mesmo momento e já desembarcado do meu veículo, constatei que a cancela arranhou e muito o parapeito do meu veículo. Gostaria de saber como vocês resolvem esse tipo de situação, pois meu TAG esta ativo (anexo). Conforme se verifica no anexo, minha TAG está ATIVA e liberada para uso. Ressalto que estou enviando esse e-mail ao chegar em minha residencia no dia de hoje (31.03.2022) às 17:39.	Não Informado	Em resposta a seu protocolo de número 2537004, 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 CRLV, Cópia do CNH; Cópia do comprovante de residência; Dados Bancários (banco, agência, nº conta corrente) em sua titularidade. 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.	10		Encerrado	ABRIL	Praça de Pedágio
2537504	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	01/04/2022	Cobrança Indevida	Prezados, Sou usuário do Sem Parar e estou recebendo cobranças indevidas em minha fatura provenientes de uma praça de pedágio gerenciada por vocês há 2 meses. No total,	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.	5		Encerrado	ABRIL	Praça de Pedágio

					são três cobranças: (1) 26/02/2022 22:59:56 PONTE RIO-NITEROI KM322 NORTE; (2) 02/03/2022 16:43:09 PONTE RIO-NITEROI KM322 NORTE; (3) 27/03/2022 20:25:48 PONTE RIO-NITEROI KM322 NORTE; todas efetuadas no veículo fiesta prata, placa FDL1844. Em contato com o Sem Parar, fui informado que a leitura para cobrança automática é feita pela placa e fui orientado a entrar em contato com vocês, já que é tirada foto de cada cobrança. Preciso verificar se houve erro de leitura da placa ou se a placa foi clonada para tomar as medidas cabíveis (BO, no último caso). Esclareço que o veículo registrado no Sem Parar está no nome de minha esposa e que não residimos no estado do Rio, mas no interior do estado de São Paulo, sendo que não transitamos pela ponte Rio-Niterói. Agradeço desde já pela resposta urgente, pois, caso se trate de clonagem de placa, preciso acionar a polícia o mais rápido possível. O TAG já foi bloqueado junto ao Sem Parar. Segue em anexo print das faturas do Sem Parar com as cobranças indevidas.		Lamentamos o transtorno causado, estaremos atuando com maior rigidez para que eventos como estes não voltem a ocorrer.					
2570404	Ressarcimentos	0800/Usuario	06/04/2022	Cancela AVI	O cliente informa que passou no dia 05/04/2022 na AVI 102, por volta das 19h18 e que a cancela abaixou sobre o teto de seu veículo causando arranhões. O usuário alega que sempre passou pela AVI 101 e nunca sofreu com este problema, no dia em que precisou passar pela AVI 102 acabou tendo este transtorno. Recebeu o atendimento do colaborador de matrícula. Alegou que não possui e-mail para contato, disponibilizando apenas o contato através do telefone.	322,00	Protocolo encerrado após tentativas de contato sem sucesso. Caso o usuário retorne favor informar 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. Cabe ressaltar que 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. Diante do exposto, a Empresa concluiu que não pode aceitar seu pedido de ressarcimento por não se julgar responsável pelo acidente.	10		Encerrado	ABRIL	Praça de Pedágio

2572904	Ressarcimentos	Fale Conosco	06/04/2022	Cobrança Indevida	Prezados, recebi duas cobranças no meu Veloe de passagens pela ponte não efetuados no dia 28/03/2022 (6:48 e 5:41). Passei na ponte no dia 01/04/2022 por volta das 17:30. No entanto a catraca não reconheceu meu TAG e paguei em dinheiro a atendente.	322,00	Após verificações em nossos sistemas, identificamos um problema pontual na tratativa da passagem no dia 28/03/22. Contudo, já foi solicitado junto a administradora o estorno da tarifa referente a passagem mencionada. Contudo, no dia 01/04/22, o aparelho tag se encontrava bloqueado pela administrador Veloe e foi cobrado corretamente de forma manual.	4		Encerrado	ABRIL	Praça de Pedágio
2573004	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	06/04/2022	Objetos	Prezados no dia 30/03/2022 por volta das 19:25, estava transito pela ponte sentido Niterói , quando um pedaço de ferro jogado na pista em que cessão da eco ponte, bateu na moto por baixo, quebrando a parte de baixo da moto , atingindo o cheio o motor, , vazando todo o oleo da motor. Parei, pois não tinha como trafegar sem o motor funcionar . aguardei o reboque por 10 minutos ,após a chegada , informei que havia objeto na pista , informando a altura em localizava o objeto, solicitei que pudesse tirar foto do objeto, contudo não foi dado permissão pois outro carro/reboque apoio ja havia feito a retirada e evado para o deposito.Ocorre que tal objeto na pista destrui a moto, foto anexo, destruindo a parte que envolve motor me causando um prejuizo enorme. A moto é veiculo de trabalho, estou sem trabalhar porque o objeto que estava na pista destrui o motor da moto, vazando todo o oleo.Gostaria de saber se existe a possibilidade de ressarcir o valor pago pelo conserto.Aguardi retorno, em anexo segue as fotos.	Não Informado	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 2573004, 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. 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		Encerrado	ABRIL	Operação/Conservação/Manutenção
2573504	Ressarcimentos	Fale Conosco	06/04/2022	Cobrança Indevida	Me cobraram a taxa de carro (R$4,90), sendo que o meu veículo é uma moto e deveria ter sido cobrada a taxa de moto (R$2,45). Em anexo o print da cobrança no meu cartão de débito. Aguardo retorno com a solução.	Não Informado	Solicitamos que nos informe/confirme em qual cabine da Praça de Pedágio o senhor trafegou, assim como data e horário aproximado. Até o momento, após buscas em nossos sistemas com os dados informados, não tivemos êxito em localizar.	4		Encerrado	ABRIL	Praça de Pedágio
2573704	Ressarcimentos	Fale Conosco	06/04/2022	Cobrança Indevida	No dia 04/04/22 por volta das cinco e meia seis horas passei com meu carro na cabine da ponte e paguei no meu cartão de débito, mas quando cheguei em casa vi que o colaborador de vocês passou o valor de 70,00 setenta reais no meu	322,00	Para que possamos realizar uma análise mais apurada dos fatos, solicitamos que nos encaminhe o comprovante de pagamento mencionado em seu relato.No aguardo das documentações.	2		Encerrado	ABRIL	Praça de Pedágio

					cartão e quero fazer o estorno desse valor.							
2584504	Reclamações	0800/Usuario	08/04/2022	AVI	Usuário fez contato solicitando solução para o problema que esta havendo em sua passagem pelas pistas automáticas, segundo ele, suas passagens estão sendo bloqueadas e sendo quitadas manualmente. Porém, após alguns dias também é cobrado em seu TAG.C6Bank -	322,00	Inicialmente informamos que foi realizada uma análise nos meses de março e abril e não foi identificado nenhum bloqueio para a placa informada. Em relação aos pagamentos em duplicidade mencionados em seu relato, para que possamos realizar uma análise mais apurada, solicitamos que nos encaminhe os comprovantes das referidas passagens.	5		Encerrado	ABRIL	Praça de Pedágio
2584904	Reclamações	0800/Usuario	08/04/2022	AVI	O usuário entrou em contato para informar que possui um Tag da empresa C6 Bank, entretanto esse tag não funciona exclusivamente no pedágio da EcoPonte. O cliente alega que todas a vezes que acessa a pista automática da concessionária, a cancela abaixa bruscamente em seu veículo, e que uma vez já até ocasionou um arranhão no teto do seu automóvel. O cliente informa que logo após colocar o tag no seu veículo, acessou a pista automática da Ponte e foi cobrado pelo auxiliar de pista (porém não possui recibo), e posteriormente foi cobrado de sua conta, ou seja, foi cobrado duas vezes por uma mesma passagem. O cliente informa ainda que depois desse episódio da duplicação de cobrança, todas a vezes que passa pelo pedágio da Ponte, mostra aos funcionários que seu tag está ativo e sem pendencia, e segue viagem mesmo com os funcionários o “ameaçando” de evasão de pedágio, e sempre é cobrado normalmente no seu tag. O cliente alega já ter entrado em contato com a operadora do seu Tag (C6 Bank) e foi informado que na parte deles está tudo correto e sem pendencia e que o problema estaria aqui na concessionária. Por fim o cliente reclama dos funcionários que ficam após as cancelas automáticas, informa que todas as vezes os funcionários vêm o atender com tom de ameaça e sem educação.	322,00	Incialmente informamos que 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. Cabe ressaltar que 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. Informamos ainda que os aparelhos de cobrança automática, devem estar fixados no para-brisa dos veículos, conforme orientação das próprias administradoras autorizadas na concessionária. Os aparelhos utilizados nas mãos podem causar bloqueios nas pistas automáticas, devido ao posicionamento indevido, o que dificulta a captação da frequência pelas antenas das pistas automáticas. Em relação a passagem cobrada em duplicidade, informamos que para análise assertiva dos fatos e relatórios internos se faz necessário que nos informe a data e horário aproximado. Sendo o que tínhamos para o momento.	3		Encerrado	ABRIL	Praça de Pedágio
2585204	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	08/04/2022	Cancela AVI	Boa noite! Hoje, 06/04/22, às 15h51, aproximadamente, o braço automático da cancela, na	322,00	Em resposta a seu protocolo de número 2585204, iremos dar seguimento ao protocolo de ressarcimento com a análise dos	12		Encerrado	ABRIL	Praça de Pedágio

					área de pedágio automático, sentido São Gonçalo, acabou arranhando a mala do carro. Como faço para ser reparado do arranhão na mala? Em anexo: tenho as fotos do arranhão da mala e o comprovante do Conectar que fui cobrado pela passagem.		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 CRLV; Cópia do CNH; Cópia do comprovante de residência; Dados Bancários (banco, agência, nº conta corrente) em sua titularidade. 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.					
2585504	Reclamações	Fale Conosco	08/04/2022	Outros	Gostaria de reclamar da falta de informação sobre o tempo de travessia no painel da Avenida Brasil.	Não Informado	Inicialmente informamos que que os PMV's estão em processo de renovação, e por esse motivo estão sendo ajustados constantemente. Desta forma, Para que possamos realizar uma análise mais apurada dos fatos narrados, solicitamos que nos informe o dia e horário do evento narrado.	5		Encerrado	ABRIL	Operação/Conservação/Manutenção
2585804	Ressarcimentos	Fale Conosco	08/04/2022	Cobrança Indevida	Meu veículo é uma moto, passei no dia 07/04/22 as 05:47h. Paguei o pedágio no débito e o valor cobrado foi referente a um carro, $4,90 ao invés de $2,45 como deveria de fato ser. Nesse horário não há cabines específicas para moto logo a cobrança nas demais cabines deve ser feita com atenção pra que erros como esse não ocorram com frequência.	Não Informado	Em resposta a seu protocolo de número 25858-04, após análise do relato e de consultas às áreas envolvidas e aos relatórios internos sobre o evento, o pedido de ressarcimento da tarifa mencionada 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.	3		Encerrado	ABRIL	Praça de Pedágio
2591104	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	08/04/2022	Pavimentação	Levo ao conhecimento dessa concessionaria o que aconteceu comigo no dia 30/03, as 19,30 hs aproximadamente, sou taxista voltando de niteroi com passageiros com destino ao Rio. Ao passar por uma daquelas rebarbas de ferro senti uma forte batida no pneu ... Conforme solicitado por essa concessionaria segue as fotos solicitadas frizando que o auto em si nao sofreu nenhum dano somente os	Não Informado	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 25911-04, 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	10		Encerrado	ABRIL	Infraestrutura

					pneus do lado esquerdo do motorista , conforme, descrito em email de 31/03 enviado . pedindo apenas o ressarcimento dos pneus 185/65/15, quanto ao local nao me lembro ja que estava tentando um outro taxi para meus passageiros sairem dali, hora foi aproximadamente as 19:30 hs, qualquer outro dado pode se reportar ao reboquista que me socorreu ou as cameras da ponte.		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 nenhum objeto 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 que também foi encaminhada via correios para o endereço mencionado no ato do registro.					
2604004	Reclamações	0800/Usuario	11/04/2022	Troco	Usuário entrou em contato para reclamar dos operadores de Pedágio que não estão entregando o troco de R$0,10 centavos para ele, alega que tem acontecido com freqüência e que na data de hoje passou pela cabine 011 às 05h16 com o operador: c007000453 e aconteceu a mesma coisa. Usuário preferiu só informar seu número de telefone.	Não Informado	Tentativa de contato sem sucesso. Caso o usuário retorne, favor informar 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 docolaborador não condiz com os valores da Ecoponte, sendo que o mesmo foi reorientado. 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. Coletar com o usuário CPF, Nome completo, Endereço e dados bancários para seguimento do protocolo para ressarcimento do valor.	2		Encerrado	ABRIL	Praça de Pedágio
2604704	Reclamações	0800/Usuario	11/04/2022	AVI	Usuário entrou em contato relatando que passa pela AVI todos os dias e sua tag está constando como bloqueada, após consulta do colaborador. Entretanto alega que passa em outros pedágios normalmente sem bloqueios. Usuário solicita que seja verificado o motivo de seu bloqueio somente na Ponte Rio - Niterói. Tag C6Bank: 1148184502	322,00	Após verificação em nossos sistemas, identificamos que a placa mencionada, possui dois cadastros em administradoras de pagamento automático, sendo que um deles está inativo. Cabe ressaltar, que a utilização dos dois aparelhos 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.	5		Encerrado	ABRIL	Praça de Pedágio
2607504	Reclamações	E-mail/Ouvidoria	11/04/2022	AVI	Boa noite! Eu sou proprietário do veículo de placa, o mesmo possui a TAG VELOE, de uns 5 dias para cá eu não consigo mais liberação nas cancelas, nenhuma delas	322,00	Após verificações em nossos sistemas, identificamos um problema pontual na tratativa das passagens. Contudo, tal instabilidade já foi reportada para a área responsável para verificação e correção do	5		Encerrado	ABRIL	Praça de Pedágio

					pois já tentei em todas, tanto no sentido Niterói quanto no sentido São Gonçalo, estou tendo sempre o mesmo problema, eu pergunto para o funcionário que vem me abordar e a informação é sempre a mesma, que eles não sabem o motivo, somente que a minha TAG ESTA BLOQUEADA. O que não é verdade, pois a minha TAG está ativa, com saldo e eu estou utilizando ela normalmente nos pedágios da Linha amarela, na via lagos, estacionamentos, posto de combustível. Então eu já percebi que esse problema é exclusivo de vocês. Eu preciso de uma solução pois eu atravesso a ponte todos os dias e esse inconveniente já está me incomodando demais. Por favor eu realmente espero que vocês possam resolver o meu problema de maneira amigável.		sistema. Lamentamos o transtorno causado, estaremos atuando com maior rigidez para que eventos como estes não voltem a ocorrer.					
2607604	Ressarcimentos	Fale Conosco	11/04/2022	Cobrança Indevida	Prezados, bom dia! No dia 05/04/2022 efetuei a passagem pela cancela automática via tag e ocorreu a cobrança em duplicidade com os seguintes horários: 17:10:06 horas com Numero DFe : 6EA5AF82-258D-465C-8AA9-D46BC47B5665 e 17:10:09 com Numero DFe : 7953E332-DA5F-4161-BAF2-49C8C8CA3BF1. Considerando o exposto, solicito a reembolso.	322,00	Até o momento não conseguimos identificar as cobranças mencionadas pelo senhor em seu relato. Desta forma, para que possamos realizar uma análise mais apurada dos fatos, solicitamos que nos encaminhe o extrato da cobrança em sua fatura.	9		Encerrado	ABRIL	Praça de Pedágio
2609104	Reclamações	0800/Usuario	11/04/2022	AVI	Usuário entrou em contato relatando que passa com freqüência na AVI e após consulta do colaborador sua TAG consta como bloqueada, com isso efetua o pagamento manualmente. Informou também que passa em outros pedágios normalmente e somente na Ponte Rio-Niterói bloqueia. Usuário solicita uma resposta sobre esse bloqueio por receio de evasão de pedágio. Veículo: Toyota Yaris	Não Informado	Após verificações em nossos sistemas, identificamos um problema pontual na tratativa das passagens. Contudo, tal instabilidade já foi reportada para a área responsável para verificação e correção do sistema. Lamentamos o transtorno causado, estaremos atuando com maior rigidez para que eventos como estes não voltem a ocorrer.	5		Encerrado	ABRIL	Praça de Pedágio
2610304	Reclamações	E-mail/Ouvidoria	11/04/2022	Atendimento	Na data de ontem, 10/04/22, às 19h25 eu estava a caminho de um jantar em Botafogo quando o carro do aplicativo uber parou no meio da ponte. Ficamos alguns minutos sem nenhuma ajuda, até que um funcionário em uma picape chegou. Aquele ambiente hostil, uma baia	Não Informado	Inicialmente esclarecemos que os veículos rebocados da Ponte Rio-Niterói são deixados em local seguro, com fácil deslocamento, a fim de que possam buscar a solução adequada e prosseguir com a viagem. Contudo, a Concessionária adotará as medidas cabíveis para apuração do relato e aplicação de eventuais sanções disciplinares,	5		Encerrado	ABRIL	Operação/Conservação/Manutenção

					de água escura que nada se pode ver, carros passando correndo, ventania, tudo de pior para uma mulher sozinha, mas piorou quando eu pedi ajuda para sair da ponte, tendo em vista que o carro do uber seria levado por um reboque.Eu pedi para voltar para Niterói, mas o funcionário disse que me deixaria no INTO ou eu teria que ir com o uber no reboque. Todas as tentativas de argumento eram seguidas de é o protocolo .Por razões óbvias fiquei apavorada, INTO, um lugar ermo, extremamente perigoso de dia, quem dirá em um domingo na parte da noite.Naquele momento eu fui vítima de violência e não judicializo porque não há brecha legal, tendo em vista o país que caminha a passos lentos no combate à violência de gênero, o que me deixa ainda mais angustiada, mas escrevo para que talvez outras mulheres não passem pelo pavor que eu passei. Se eu tivesse utilizado o serviço da ponte, certamente não mandaria e-mail, ajuizaria uma ação.Como um funcionário quer deixar uma mulher em um lugar ermo com um entorno de pessoas que utilizam crack? No mínimo roubariam o meu celular e bolsa e eu não conseguiria ajuda para sair de lá, além de outras coisas que certamente poderiam acontecer. E não, não sou uma pessoa preconceituosa, mas realista, eu conheço a verdade do Rio de Janeiro.Tenho um projeto social com pessoas em situação de rua e vulnerabilidade há anos em Niterói, mas no INTO eu sequer seria reconhecida e estaria sim exposta à coisas terríveis, todos os tipos de violência. Mas ao que parece, a Eco ponte, representada por seus agentes, não se importa.Ser mulher não é fácil, mesmo que a mulher seja alguém independente e forte, porque às vezes a vida nos prega peças, como a que aconteceu comigo ontem. Ninguém é uma ilha, todos precisam		com foco na reorientação dos colaboradores. Cabe ressaltar que a concessionária não compactua com nenhum tipo de descriminação por razões de sexo, idade, origem, nacionalidade, religião, orientação sexual, deficiência, orientação política ou atividade sindical, entre outros. Os colaboradores são constantemente treinados e orientados a cumprirem o protocolo de atendimento, bem como a observarem o código de conduta da Concessionária no atendimento aos usuários. Desta forma, lamentamos e nos desculpamos pelos transtornos causados em sua passagem pela rodovia.					

					de pessoas e ontem eu me senti assim, uma ilha jogada à própria sorte, humilhada.Eu moro sozinha com o meu pai em Niterói, mas ele não estava, eu não tinha ninguém para me ajudar, mas precisava estar salva, ficar em um local seguro. Eu pedi todos os lugares, guichê da ponte, Ilha da Conceição, Terminal, barcas, Assai, qualquer lugar serviria!Implorei para ser deixada em qualquer lugar de Niterói e o funcionário rindo. Ele riu, me expôs ao ridículo além da violência psicológica que eu estava vivendo. Esse mesmo senhor disse ao motorista do uber que não estava entendendo o porquê eu estava tão nervosa, foi machista e me causou violência tanto moral quanto psicológica dizendo que não podia fazer nada.Eu avisei a todos porque se alguma coisa acontecesse comigo, a ponte seria responsabilizada sim, mas eu só queria sair dali em segurança para não ser exposta à mais violência do que a que estava vivenciando.Talvez vocês estejam rindo como o fez o funcionário Edvaldo que atendeu a ligação da minha mãe, sendo debochado e grosseiro, ela ficou quatro minutos ao telefone tentando me tirar da ponte em segurança, e como o outro esse Edvaldo não se importou, a minha única opção seria o INTO, eu fiquei mais de 10 minutos implorando por ajuda e tudo o que recebemos foi descaso e violência de pessoas machistas que acreditam que uma mulher pode estar exposta.Uma coisa é certa, eu não iria para o INTO, ficaria ali até isso se resolver e eu ser levada para Niterói, pois eu não me deixaria em perigo, por mais que estivesse ali sendo violentada verbal e psicologicamente, o que estava fora do meu controle. Por sorte o uber depois de quase meia hora voltou a funcionar, e eu fui embora com o motorista do aplicativo, mas nada vai apagar os momentos de tensão e violência que ali vivi. Agora darei as minhas							

					palestras exposto mais um caso que não pode ser naturalizado e demonstrando como a sociedade é machista e cruel com as mulheres o tempo todo. Por ironia do destino isso aconteceu comigo, e eu me senti extremamente impotente, mas não me calei na ponte e nunca irei me calar, a mudança tem que acontecer de alguma maneira.O deboche do funcionário não posso levar a madame para o seu destino , sendo que eu nunca pedi isso foi de uma falta de educação e sensibilidade tremenda, se a ponte abrange Rio e Niterói, não faz sentido eu ser deixada para a violência quando poderiam me deixar em Niterói. A opção de ir para Niterói só veio quando eu disse que iria judicializar, quando expus na internet o que estava acontecendo porque eu precisava estar precavida e ter voz, e ainda assim fui chamada de louca. Não sou louca, sei dos meus direitos. Eu luto contra isso todo santo dia, incansavelmente.Eu espero que vocês façam algo para mudar o tratamento hostil que destinam para as mulheres nas pessoas de seus péssimos funcionários, talvez um programa de reciclagem, estudos sobre violência de gênero.Escrevo na esperança de que haja mudança nas políticas da empresa, porque expor uma mulher ao risco de ficar sozinha no INTO, negando-lhe a alternativa de levá-la para Niterói, onde claramente não tem o perigo da Leopoldina é extremamente cruel, inclusive vai contra a recomendação N. 35 da ONU.Se nada for feito, eu fiz a minha parte.							
2610504	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	11/04/2022	Cobrança Indevida	Passei no pedágio no horário 3:40 da manhã do dia 11/04/2022 em destino Niterói paguei no débito o funcionário da cabine falou que não estava imprimindo o cupom fiscal e foi debitado o valor 24,50 quero a correção do débito, aguardando o retorno.	322,00	Em resposta a seu protocolo de número 26105-04, após análise do relato e de consultas às áreas envolvidas e aos relatórios internos sobre o evento, o pedido de ressarcimento 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	7		Encerrado	ABRIL	Praça de Pedágio

							(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.					
2621404	Reclamações	Reclame Aqui	13/04/2022	Fluidez Tráfego	Venho reclamar a péssima organização do trânsito da ponte Rio -Niteroi. É de um extremo absurdo pagar todos os dias por um pedágio, o qual não nos garante nenhum tipo de qualidade na via. Trabalho o dia inteiro na Baixada pra ficar um tempo enorme nesse trânsito horroroso da ponte, e o pior , estou gestante. Pago combustível caro todo dia pra ter quase o dobro de gastos por causa dessa péssima administração. Hoje, por exemplo, mais um sufoco. Quase bati o motor. Comprei o óleo para colocar em casa e como conheço o carro, sei qto tempo o mesmo resiste com pouco óleo, mas mais uma vez fui surpreendida por esse trânsito péssimo. Dia de sexta então, desumano!Gente, isso tem que acabar. Se continuar assim, vou começar a cobrar meus prejuízos financeiros na justiça. Não ganho pra isso. Terei um filho . Não posso passar esses constrangimentos e perdas. Até a questão de ir ao banheiro. Todos sabem como é a vida de uma pessoa gestante. Muita reserva de urina..Só eu sei o que passo, mas não vou mais deixar barato. Se fosse outro país as coisas seriam diferentes. Isso tudo é falta de planejamento. Pq as pessoas acabam aceitando pagar pra ter prejuízos por não terem outra opção. Mas vou começar a cobrar por esses danos e aconselho a todos a fazerem a mesma coisa. Pagamos pedágio, meu povo. Não é de graça, não . Eles são obrigados a darem um jeito nessa situação.	Não Informado	Inicialmente informamos que a concessionária dispõe de dispositivos para que os usuários tomem ciência do tempo médio de travessia, tanto no sentido Rio de Janeiro, quanto no sentido Niterói. O tempo médio de travessia é informado no site, assim como na URA (0800) e nos painéis de mensagens variáveis (PMVs) e a sua atualização é realizada constantemente, sempre que há alterações do fluxo de veículos ou a qualquer momento que seja necessário.Ressaltamos que a concessionária possui um sistema de vídeo monitoramento (CFTV), onde detém mais de 50 câmeras ao longo de toda rodovia, que são operadas pelo Centro de Controle Operacional (CCO) diariamente e 24 horas por dia, com o intuído de localizar quaisquer tipos de ocorrências ao longo da rodovia e enviar o recurso necessário no menor tempo possível, garantindo assim a liberação da faixa e consequentemente uma melhor fluidez do trânsito. Importante esclarecer que eventos fora do trecho da Ponte Rio-Niterói têm ocasionado retenção no horário de rush. Contudo a Concessionária toda vez que identifica estimativas de congestionamento, opera e implanta um plano de contingência que for condizente com as demandas geradas. Já na praça do pedágio, quando há um aumento no fluxo de veículos, a concessionária dispõe de colaboradores de arrecadação volante (papa filas), para agilizar a cobrança da tarifa e assim melhorar a fluidez do trânsito. Desta forma, lamentamos pelo transtorno em sua passagem pela rodovia. A Concessionária Ecoponte reafirma seu compromisso com a qualidade na prestação de serviço ao usuário, atuando de forma incansável para diminuir os impactos causados e garantir aos usuários uma maior fluidez no tráfego dos veículos.	5		Encerrado	ABRIL	Operação/Conservação/Manutenção
2642304	Reclamações	0800/Usuario	15/04/2022	Atendimento	Cliente entrou em contato com 0800 para registrar uma reclamação referente a dois operadores de pedágio. Informa que	322,00	Inicialmente informamos que a equipe da Ecoponte passou por treinamento de qualidade no atendimento, com o objetivo de prestar o melhor serviço aos	3		Encerrado	ABRIL	Praça de Pedágio

					passou pela Cabine 03 às 15h56 e foi muito bem atendido pela operadora de matricula c007000016. Porém na hora em que foi dar deslocamento da cabine, a sua frente haviam dos operadores impedindo a passagem de seu veículo, quando chegou próximo os operadores foram chegando para o lado e o cliente ainda solicitou que saíssem da frente. Quando o cliente disse essa palavra, ambos os operadores conversaram e anotaram a placa do veículo. Cliente reclama devido os operadores estarem no meio da pista e por que anotaram a placa dele.		usuários que utilizam nossa rodovia. Após verificação dos nossos arquivos internos acerca do evento narrado, esclarecemos que a anotação mencionada tratava-se de dados referente ao atendimento de outro usuário. Contudo, os colaboradores foram reorientados sobre o local correto para realização de tais atividades. Desta forma lamentamos os transtornos causados em sua passagem pela Praça de Pedágio.					
2654404	Reclamações	Fale Conosco	18/04/2022	Atendimento	Hoje, por volta das 10:30, tive o pneu do carro furado, parei no acostamento logo após o pedagio, sentido Niterói. Rapidamente apareceu o socorro, onde tenho os seguintes pontos a relatar: 1) Falta total de conhecimento do Carro (Toro), sem ferramentas, dependendo das minhas orientações! Onde fica o macaco, chave de rodas, como desce o pneu… 2) Precisou se informar no Google, os procedimentos! 3) Muito mal sinalizado, poucos cones, colados no carro, podendo provocar acidentes! Comentei com ele, simplesmente me disse para usar a porta do carona! No início estava com dificuldades de usar o macaco do carro, perguntei se não tinha no carro! Me disse que era pesadão é só podia pegar com a minha ajuda… Embora no final tudo foi resolvido, com a minha ajuda e do Google, fiquei decepcionado pelo nível de treinamento que é fornecido ao socorrista. Essas informações servem como “Feedback” para melhorar o serviço, que me parece falho!	Não Informado	Inicialmente informamos que ao chegar no local do atendimento, como procedimento, o colaborador deve perguntar ao usuário por qual motivo o veículo parou. Na maioria dos casos, os usuários preferem que nossos colaboradores utilizem os equipamentos dos próprios veículos. E talvez por esse motivo, o colaborador tenha perguntado se possuía as ferramentas necessárias para realizar a troca do pneu. Em relação a não saber onde ficam guardadas as ferramentas, por se tratar de um veículo com poucos índices de atendimento, o colaborador com o intuito de ajudar, pesquisou na internet a forma mais rápida e eficaz para descobrir. Informamos ainda que o veículo do senhor estava no acostamento, conhecido como Posto B, onde fica a base da PRF. Cabe ressaltar que em acostamento não há necessidade de sinalização, e mesmo assim, o colaborador sinalizou o local, garantindo assim, maior segurança. Esclarecemos também que em nenhum momento, o senhor deixou de ser atendido e conforme descrito em seu relato, o atendimento chegou no local rapidamente. Contudo, a Concessionária Ecoponte pede desculpas e lamenta o transtorno causado em vossa passagem pela rodovia, porém temos a informar que os procedimentos internos foram cumpridos por parte da nossa equipe operacional. Ressaltamos ainda que nossos colaboradores passam por treinamentos periodicamente, mas reforçaremos com a liderança, a necessidade de melhorias nos treinamentos, principalmente em veículos que não tem índices de	6		Encerrado	ABRIL	Operação/Conservação/Manutenção

							atendimento. A Concessionária Ecoponte reafirma seu compromisso com a qualidade na prestação de serviço ao usuário.					
2654804	Reclamações	E-mail/Ouvidoria	18/04/2022	Fluidez Tráfego	Prezados, boa tarde. Todos os dias tem muito engarrafamento na ponte, isso já é normal no cotidiano de quem precisa passar por ela diariamente. Sendo que no último mês isso piorou muitíssimo. Observei que colocaram um ponto de ônibus logo na descida da ponte, atrás do INTO. Sei que a culpa não é de vocês, mas isso impacta diretamente e negativamente o fluxo de veículos na ponte. Acredito que a Ecoponte deveria de alguma forma intervir junto as autoridades competentes para que esse problema seja resolvido. Está um inferno atravessar a ponte.	Não Informado	Inicialmente informamos que eventos fora do trecho da Ponte Rio-Niterói têm ocasionado retenção no horário de rush. Contudo a Concessionária toda vez que identifica estimativas de congestionamento, opera e implanta um plano de contingência que forem condizentes com as demandas geradas. Esclarecemos ainda que o local mencionado não é de responsabilidade da concessionária, neste caso em especifico o trecho é de responsabilidade da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro, portanto a concessionária não possui autonomia para realizar mudanças ou obras de adequações no local citado. Contudo, representantes da concessionária e da prefeitura já se reuniram para viabilizar alguma opção que gere uma melhor fluidez do tráfego de veículos no local e consequentemente no trecho sob concessão da EcoPonte.	5		Encerrado	ABRIL	Operação/Conservação/Manutenção
2657804	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	18/04/2022	Objetos	Boa tarde, Hoje 15.04.2022 por volta das 14:00 horas da tarde, estávamos na ponte rio Niterói, sentido Niterói. Quando nos deparamos com uma barra de ferro no meio da pista, que furou o meu pneu do lado direito e rasgou a caixa de ar do carro. Uso meu carro para trabalho, sou uber e preciso que o problema seja resolvido o quanto antes.	Não Informado	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 2657804, 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. 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		Encerrado	ABRIL	Operação/Conservação/Manutenção
2658304	Ressarcimentos	Fale Conosco	18/04/2022	Cancela AVI	Prezados, Na data de 16/04/2022 ao passar pela cancela do pegadio da	322,00	Realizamos uma busca e não foi localizado nenhum objeto e/ou	10		Encerrado	ABRIL	Praça de Pedágio

					ponte no momento da abertura e fechamento a cancela fechou sobre o meu veículo. Esse fechamento inesperado gerou um dano a pintura do meu capout. O sinal estava verde e a cancela aberta, mas ficou verde+vermelho simultâneo e fechou		documentos com as características descritas.					
2673504	Ressarcimentos	0800/Usuario	19/04/2022	Troco	Usuário entrou em contato para reclamar da colaboradora de matrícula Informou que passou na cabine de número 107 no horário de 19h24min33seg. Pagou com 5,00 e recebeu 1,55. Faltando 1,00 de seu troco.	322,00	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 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 colaboradora 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. Aguardamos seu retorno para darmos continuidade ao protocolo de ressarcimento.	6		Encerrado	ABRIL	Praça de Pedágio
2675504	Reclamações	0800/Usuario	19/04/2022	Fluidez Tráfego	Usuário entrou em contato para reclamar da fluidez do trânsito no sentido Niterói. Relata que no dia 19/04/22 por volta das 21h passou por uma sinalização na descida do Vão Central Norte e não havia nada no local, segundo o mesmo, uma sinalização sinalizando nada . Reclama ainda que após o Mocanguê também tinha um cone no meio da faixa, levando os veículos a desviarem bruscamente. O usuário se mostrou bastante alterado e reclamou também que ao chegar na Praça de Pedágio, com o transito forte que estava, havia apenas 2 pistas automáticas sentido Alameda/Contorno com um	Não Informado	Informado que sua manifestação será encaminhada para área responsável.	5		Encerrado	ABRIL	Operação/Conservação/Manutenção

					fluxo grande, com a fila la no Mocanguê, contra 3 pistas automáticas do outro lado passando quase ninguém passando. Que isso é atestado de incompetência .Obs.: O usuário não deseja resposta. Apenas registrou a reclamação.							
2676004	Reclamações	0800/Usuario	19/04/2022	Atendimento	Usuário reclama que seu carro sofreu pane mecânica na rodovia no dia 19/04/22 por volta das 17h20min e ficou por quase 3horas aguardando ser removido. Relata que é usuário da ponte há 12 anos e é inadmissível ficar tomando aquele vento no rosto, no Vão Central por 3 horas. Afirma que até passou um guincho da concessionária com uma van, ameaçou parar, e não parou para rebocá-lo. Afirma que se fosse uma via publica que ele pudesse acionar um reboque particular, até entenderia, mas como não pode, o atendimento da concessionária tem de ser preciso. Reclamou também quando finalmente conseguiu ser rebocado pela concessionária foi obrigado a pagar o pedágio em dinheiro mesmo possuindo o aparelho tag.	322,00	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. Após análise dos arquivos internos e do evento relatado, identificamos que no momento do evento relatado pelo senhor, a rodovia estava com dois outros acidentes relevantes que ocasionaram na lentidão do fluxo e impactaram a logística do Centro de Controle, pois os recursos estavam com dificuldade de deslocamento para chegar aos atendimentos. Em relação a cobrança pela pista manual, esclarecemos que seguindo o protocolo das próprias administradores do tag, que orienta que veículos devam estar numa distância entre um e outro, e como o guincho da concessionária também está equipado com o aparelho tag, não era possível a passagem ao mesmo tempo do automóvel do senhor e do guincho da concessionária, pois poderia causar instabilidade nas antenas e captação. Por este motivo, a cobrança foi realizada de forma manual. Contudo, em vista do esclarecido, pedimos desculpas pelo transtorno causado em sua passagem pela rodovia. Atuaremos com maior rigidez neste processo a fim de melhorar cada vez mais o atendimento os nossos usuários.	9		Encerrado	ABRIL	Operação/Conservação/Manutenção
2683604	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	20/04/2022	Objetos	Bom dia, me chamo Rafael. Eu Estava dirigindo para meu trabalho transitando por volta das 07:05 am. Pela Ponte Rio - Niterói ,sentido Niterói. Quando durante o transcurso pela ponte Rio Niterói, mais precisamente , entre os porticos 3 e 4. Havia uma placa de metal exposta . Nesse ponto o meu carro atingindo por essa placa a qual furou meu tanque de combustível. A ecoponte recolheu o elemento. Por volta de 5 min recebi assistência de um veículo da ecoponto, e posteriormente, do guincho. Em vista disso, acionei o	Não Informado	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 26836-04, 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	10		Encerrado	ABRIL	Operação/Conservação/Manutenção

					seguro para levar meu veículo a uma firma convencida para orçar o dano que não foi causado por imperícia minha. Levarei para uma clínica convencida a fim de orçarem meu dano, e seguidamente analisar se é viável acionar a franquia ou efetuar o reparo. Reitero que preciso do veículo, pois trabalho em Niterói e moro em Jacarepaguá, dependo do meu veículo para trabalhar. Prezando pelo bom senso, participo a essa concessionária que não disponho agora de meios para que eu realize uma pesquisa de mercado, com pelo menos 3 oficinas. Peço que tenham empatia por esta causa, que se for visualizada chegaremos a conclusão que eu não fui o principal causador. Dessa forma, consulto a possibilidade de agilizar o processo e ressarcimento dos danos do meu veículo de forma tempestiva. Nos anexos enviarei fotos e filmagens. bom dia segue orçamento da oficina situada na rua Dirceu brigas de Barros, N°81, Centro de Niterói Minha franquia de custa R$ 2.147 00 que cobre danos contra casco. Azul seguros: N°da apolice: 15.21.0531.058286.000 E o orçamento da oficina ficou em R$ R$ 2.844,71, conforme consta nos anexos. Preciso do posicionamento da ecoponte quanto ao pagamento da franquia, pois utilizo o veiculo para trabalhar.		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.					
2683704	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	20/04/2022	Procedimento Operacionais	Boa noite, hoje (19/04/22) por volta das 15:10 meu carro parou na ponte e quando chegou o reboque o motorista colocou meu carro para ser puxado, andei alguns metros e logo o carro caiu do guincho, afetando o para-choque, suporte do radiador entre outras peças como segue nas fotos.	Não Informado	Em resposta a seu protocolo de número 26837-04, 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: Cópia do comprovante de residência; 3 (três) orçamentos distintos ou, em caso do serviço ter sido realizado, a Nota Fiscal devida; Cópia do cartão com os dados Bancários (banco, agencia, nº conta corrente) em sua titularidade; Esclarecemos que, sendo aprovados as documentações, será confeccionado um recibo de quitação em caráter pró-solvendo. Desta forma, o senhor poderá comparecer a	9		Encerrado	ABRIL	Operação/Conservação/Manutenção

							concessionária para assiná-lo, posteriormente.Aguardamos seu retorno para darmos continuidade ao protocolo de ressarcimento nesta fase documental.					
2683804	Reclamações	E-mail/Ouvidoria	20/04/2022	Saliencia / Depressão	Bom dia saindo Avenida Brasil e subindo para ponte Rio niteroi asfalto quando passamos na divisoria de cada pista ate subida da ponte esta impraticavel precisamos que vcs melhorem essa duas pista de subido pois impacto esta muito forte outra coisa viaduto que liga a segunda entrada pra ponte vindo linha vermelha paredoes e asfa lto precisao de reforma e porta de entrada da ponte esta vergonhoso	Não Informado	Informamos que o local mencionado não é de responsabilidade da concessionária, neste caso em especifico o trecho é de responsabilidade da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro, portanto a concessionária não possui autonomia para realizar mudanças ou obras de adequações no local citado. Contudo, representantes da concessionária e da prefeitura já se reuniram para viabilizar alguma opção que gere um melhor conforto ao usuário e adequações do pavimento.	5		Encerrado	ABRIL	Infraestrutura
2683904	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	20/04/2022	Objetos	Prezados boa tarde, Hoje (20/04/22) pela manhã, por volta de 07:15, me deparei com uma PLACA de ferro na via no sentido Niterói, início da Ponte entre os “Arcos” 03 e 04. Não tive opção a não ser reduzir a velocidade e passar por cima, o que causou dano no veículo, conforme fotos em anexo. Consegui seguir até passar do pedágio, quando tive que parar pois a temperatura do radiador estava alta. O guincho da Concessionária Eco Ponte rebocou o veículo até a Ilha da Conceição onde tive que aguardar o reboque do seguro. Este veículo é alugado, ALD Automotive, que nos lê em cópia. Gostaria de uma solução para averiguar a forma de ressarcimento do prejuízo causado.	Não Informado	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 26839-04, 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		Encerrado	ABRIL	Operação/Conservação/Manutenção
2724204	Reclamações	E-mail/Ouvidoria	25/04/2022	Atendimento	No dia 18/04/2022 as 19:50 passei com meu carro na cabine e fui informado que poderia fazer o pagamento via pix. Efetuei o pagamento, porém a máquina de QR CODE não expeliu o comprovante. Porém o valor foi debitado da minha conta. Segue em anexo a declaração que fui obrigado a preencher,	322,00	Informamos que realizamos buscas junto ao setor responsável, contudo ainda não foi possível localizar a transação financeira. Se possível, para fins de conferência, e garantir a veracidade dos fatos, solicitamos que nos informe os 4 últimos dígitos do cartão.	5		Encerrado	ABRIL	Praça de Pedágio

					juntamente com o comprovante de débito na minha conta PicPay. Favor regularizar minha situação.... Ainda cabe ressaltar que fui muito mal atendido pelo operador que me coagiu que fizesse o pagamento novamente. Não o fiz, pois já tinha sido debitado. Mesmo mostrando o comprovante pro operador ainda não foi suficiente... Sei que o serviço de vcs é de qualidade, porém alguns operadores não estão a altura pra servir a população. Totalmente arrogante e sem menor paciência pra explicar ao cliente o que fazer nesses casos. Provando um total despreparo no desempenho de suas funções no lidar com o público. No aguardo!							
2724904	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	25/04/2022	Pavimentação	Boa tarde, ontem dia 20/04 tive um incidente na ponte , entre 16 e 16:50 , ao passar por um elo da ponte... Na segunda pista mais a esquerda , sentido rio de janeiro , pouco após o vão central , um ferro rasgou o meu pneu que estava em boas condições ... Imediatamente joguei para a pista da direita e fiz a troca do pneu pois estava com uma passageira com horário de saída marcado na rodoviária novo rio... Por isso não acionei a ecoponte no ocorrido... Durante o termino da viagem eu liguei para me informar e eles me indicaram mandar um email para a ouvidoria com as fotos do carro e do pneu danificado para uma avaliação de ressarcimento ! As fotos seguem em anexo , boa tarde.	Não Informado	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 2724904, 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 nenhum objeto 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.	10		Encerrado	ABRIL	Infraestrutura
2742104	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	27/04/2022	Cobrança Indevida	Boa tarde! Fui cobrado um valor indevido de pedágio, meu veículo é uma moto e fui cobrado como carro, gostaria de saber como proceder. Passei na ponte hoje 16:36.	322,00	Em resposta a seu protocolo de número 2742104, após análise do relato e de consultas às áreas envolvidas e aos relatórios internos sobre o evento, o pedido de ressarcimento do valor cobrado a mais da tarifa na	3		Encerrado	ABRIL	Praça de Pedágio

							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.					
2742804	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	27/04/2022	Cancela AVI	Prezados, Solicito ressarcimento em virtude de avarias consistentes em arranhões no meu carro, provocados por algum defeito ou problema na cancela do pedágio. No dia 19/04/2022, entre 9:20 e 9:40 da manha, na pista de passe livre sentido Niterói, fui surpreendido, ao passar pelo pedágio, com uma pancada em meu carro provocada pela cancela, que fechou sobre meu veículo com tamanha força que provocou os arranhões constantes das fotografias anexas. Após o dano, os funcionários me orientaram a ligar para o numero de telefone constante do papel amarelo em anexo. Na ligação, fui orientado a enviar fotos das avarias sofridas e do adesivo do sem parar, documento do carro e cnh. Todas as fotos e documentos seguem anexas ao email. Informo que estava em baixa velocidade, quase parando, uma vez que estava trânsito na passagem do pedágio, inclusive no passe livre. Informo também, que não há erro no adesivo do sem parar, pois passei por vários outros pedágios no mesmo dia e faço o trajeto para região dos lagos toda semana, ida e volta, sendo que isso nunca me aconteceu. Acredito que algum defeito tenha acometido a cancela nesse dia. Tratando-se de carro novo, com menos de 3 meses de uso, vou buscar o reparo na concessionária, pois não posso levar em outra oficina sob pena de perda da garantia. Assim, solicito ressarcimento dos danos sofridos em meu veículo, para que esta	322,00	Em resposta a seu protocolo de número 2742804, 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 comprovante de residência; Dados Bancários (banco, agência, nº conta corrente) em sua titularidade. 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.	9		Encerrado	ABRIL	Praça de Pedágio

					demanda se resolva de forma amigável. Caso esta concessionária não promova o ressarcimento dos danos, solicito, desde já, o envio da gravação da câmera de pedágio, com as imagens do acidente, ocorrido entre 9:20 e 9:40 da manhã do dia 19/04/2022, bem como o envio de laudo sobre o estado de manutenção e operabilidade da cancela que gerou o dano. Certo da compreensão e cooperação da Ecoponte, aguardo retorno positivo							
2743304	Reclamações	Reclame Aqui	27/04/2022	AVI	Tenho tag da veloe, pago caro para usar e passar direto pela cancela automática. todo dia tem carro parado na cancela sem o tag, os MALANDROS ficam aguardando os operadoes liberarem a cancela, pagam em dinheiro e vao embora. esta fraude, ocasiona engarrafamentos no pedagio que deveria ser direto, sem parada. estes fraudadores, com a conivencia dos operadores do pedagio, nao ficam na fila, atrasando e engarrafando tudo. todo dia. ninguem e multado nem obrigado a retornar e entrar na fila do pedagio manual. cada vez mais carros fazem esta jogada e os funcionarios continuam recebendo o dinheiro ao inves de mandar o esperto retornar. decidi devolver meu tag e fazer o mesmo, vou economizar o aluguel do equipamento. brasil, pais dos espertos apoiados pela ecoponte. em tempo, fazem também na via lagos e outros pedagios.	322,00	Inicialmente esclarecemos que 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.	2		Encerrado	ABRIL	Praça de Pedágio
2759404	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	29/04/2022	Pedra	Sinistro reparo de para brisa Sentindo Rio Data 05/04/2022 Horário 16/50. Boa tarde Estava se locomovendo pela via quando uma pedra Atingiu meu pára-brisa a pedra veio gosto lado da via sentido Rio de Janeiro. Data do ocorrido 05/04/2022 sentindo rio passarela 15	327,00	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 26545-04, 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		Encerrado	ABRIL	Operação/Conservação/Manutenção

							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.					
2760604	Ressarcimentos	0800/Usuario	29/04/2022	Objetos	No dia 23/04, aproximadamente por volta das 23:30, próximo ao pórtico 1 , sentido Niterói, vindo de Caxias através da linha vermelha, meu carro atingiu um botijão de gás que estava no meio da pista, não faço a mínima ideia de como aquilo apareceu na minha frente, mas atingiu meu carro no motor, estourando o cárter e consequentemente, vazando todo o óleo do motor, como devo proceder para solicitar o ressarcimento desse prejuízo, trabalho em uma cooperativa de transporte e ganho por dia de trabalho, então preciso de agilidade para resolver o meu problema, isso irá trazer um problema sério para mim, em anexo foto do botijão.	Não Informado	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 27207-04, 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. 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		Encerrado	ABRIL	Operação/Conservação/Manutenção
2760804	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	29/04/2022	Objetos	Prezados, boa tarde, Passamos por um acontecimento muito desagradável hoje no dia 23 de Abril de 2022, entre 12:25 e 12:50, quando estávamos atravessando com a minha familia sentido Niteroi x Rio de Janeiro. Tivemos um livramento de um acidente ainda mais grave. Um ônibus que transitava na terceira pista levantou uma peça metálica de mais de 1 metro, no qual bateu no meu carro. A peça	Não Informado	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 27245-04, 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	10		Encerrado	ABRIL	Operação/Conservação/Manutenção

					metálica quebrou o pára-choque do lado direito que resultou também de um desalinhamento. Segue foto no lado esquerdo da colisão e do lado somente como referência do lado esquerdo do carro. Por gentileza, fico no aguardo de um retorno com as providências. dia 23 de Abril de 2022, entre 12:25 e 12:50, quando estávamos atravessando com a minha familia sentido Niteroi x Rio de Janeiro.		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. A Ecoponte agradece o contato.					
2761504	Ressarcimentos	Fale Conosco	29/04/2022	Objetos	Boa tarde, meu carro teve o parabrisas danificado ao trafegar na ponte no sentido Niterói, no dia 15/04/2022 por volta de 12:00. Ainda na subida da ponte, pela Av. Brasil, após passar pelo radar de 60 Km, estava na faixa do canto esquerdo quando senti que o carro tinha sido atingido por algo, demorei a entender o que tinha acontecido, porém depois percebi que havia um trincado no parabrisas. Gostaria de saber como resolver esse problema. No aguardo	Não Informado	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 26821-04, 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 nenhum objeto 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.	10		Encerrado	ABRIL	Operação/Conservação/Manutenção
2781204	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	02/05/2022	Objetos	bom dia...passei pela ponte no sentido Rio ontem (29/04/22) em.torno das 16:30h....a pista estava muito suja com vários pedaços grandes da carcaças de pneus de um caminhão....infelizmente não consegui desviar de um desses pedaços e meu pneu acabou furando....parei na baia após a ilha do Mocangue onde estava também um caminhão para trocar o pneu....externamente o pneu parecia intacto mas	Não Informado	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 2781204, 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 objeto tenha sido lançado	10		Encerrado	MAIO	Operação/Conservação/Manutenção

					pela parte de dentro o pneu rasgou de cia a baixo.....solicito verificar a possibilidade de algum ressarcimento...seguem em anexo fotos do pneu.....obrigado		por veículo terceiro. 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.					
2783204	Ressarcimentos	Livro Manifestação	02/05/2022	Objetos	Estava com o veículo na faixa 2, a 10 metros à frente na faixa 3 havia outro veículo e em sua frente na faixa 4 havia um caminhão, esse caminhão deixou cair uma peça de madeira, que foi lançada pelo carro que vinha atrás e projetou a peça no nosso veículo, causando o dano no farol lado direito e arranhões no para-choque.	322,00	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 27832-04, 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		Encerrado	MAIO	Operação/Conservação/Manutenção
2791004	Reclamações	Livro Manifestação	03/05/2022	Atendimento	Eu fui pagar o pedágio com moedas as quais estavam um pouco suja de oleo e o funcionário não quis receber por conta do óleo nas moedas e o mesmo me perguntou porque o dinheiro estava sujo de óleo, eu me senti ofendido e por conta dessa agressão é que eu estou participando para que outros clientes não sofra o mesmo espero um reparo desde já agradeço. Data: 03/04/22 Hora: 11h51 Cabine: 09	322,00	Protocolo encerrado após tentativas de contato sem sucesso. Caso o usuário retorne, favor informar 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 docolaborador não condiz com os valores da Ecoponte, sendo que o mesmo foi reorientado 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	4		Encerrado	MAIO	Praça de Pedágio

2791104	Ressarcimentos	Livro Manifestação	03/05/2022	AVI	Estava no sentido Niterói na baia automática número 2, quando a cancela desceu sobre o meu carro me causando prejuízo. Solicito o reembolso dos danos causados.	322,00	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 27911-04, informamos 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.Cabe ressaltar que 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. Diante do exposto, a Empresa concluiu que não pode aceitar seu pedido de ressarcimento por não se julgar responsável pelo acidente. Segue em anexo carta devidamente assinada pela concessionária. Sendo o que tínhamos para o momento. A Ecoponte agradece o contato.	5		Encerrado	MAIO	Praça de Pedágio
2798304	Ressarcimentos	0800/Usuario	04/05/2022	Objetos	Bom dia! Ontem 02/05 trafegava pela pista da esquerda logo após o pedágio sentido Rio por volta de 20:40 quando me deparei com um objeto na via não havendo tempo hábil para frenagem vindo a causar danos no meu veiculo, estourando o pneu dianteiro esquerdo e danificando o traseiro esquerdo, amassando a roda e caixa de ar lateral.... inclusive causou o mesmo dano ao outro veiculo que se encontra na foto. A pista sentido foi fechada por volta de 20:47 para remoção do objeto e para me deslocarem para o retorno da base operacional para realizar a troca do pneu em segurança (conforme fotos), foi aberto um chamado referente a ocorrência protocolo 2785804. Veículos que atenderam a ocorrência:Solicito uma atenção especial ao ressarcimento pois estou com o veiculo sem estepe.	Não Informado	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 27983-04, 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. Sendo o que tínhamos para o momento. A Ecoponte agradece o contato.	10		Encerrado	MAIO	Operação/Conservação/Manutenção

2800404	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	04/05/2022	AVI	Boa noite, o incidente ocorreu hoje 03/05/22 entre as 18:00 e 18:25h. No momento que passei o operador relatou que houve problemas no equipamento que não reconheceu o pagamento do sem parar que possuo. Este esta quite. Estou enviando imagens em anexo e peço que tomem as providências cabíveis.	322,00	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 2800404, informamos 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. Cabe ressaltar que 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. Diante do exposto, a Empresa concluiu que não pode aceitar seu pedido de ressarcimento por não se julgar responsável pelo acidente. Segue em anexo carta devidamente assinada pela concessionária. Sendo o que tínhamos para o momento. A Ecoponte agradece o contato.	9		Encerrado	MAIO	Praça de Pedágio
2800504	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	04/05/2022	Objetos	Boa Noite! Venho por meio deste, relatar o acidente ocorrido na data 02/05/2022, por volta das 20:30 sentido Niterói-Rio. Estava saindo do meu local de serviço para casa e na mudança de faixa um pouco depois do pedágio, tinha um objeto na via, o qual fez com que estourasse o pneu do meu carro. Logo após o ocorrido, a equipe da Ecoponte chegou ao local e prestou a devida assistência, trocando o pneu dianteiro direito pelo estepe. Hoje (03/05/2022), realizei a revisão e manutenção do carro com brevidade, pois necessito do mesmo para trabalhar. Além do esvaziamento do referido pneu e do amassado da roda supramencionada, observados no momento do acidente, ocorreram outras avarias conforme especificado nos orçamentos em anexo. Portanto, solicito orientações para o trâmite de ressarcimento dos gastos com a referida manutenção. Segue em anexo as fotos do momento após o acidente e notas	Não Informado	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 2800504, 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 objeto tenha sido lançado por veículo terceiro. 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		Encerrado	MAIO	Operação/Conservação/Manutenção

					fiscais do serviço. Em tempo, saliento que o referido automóvel está no nome do meu Irmão.							
2803204	Reclamações	Fale Conosco	04/05/2022	Atendimento	No dia de hoje precisei de usar o reboque o quê me foi negado pelos condutores do veiculo número de ordem .19.0010 placa Lsu 1962. Relatei a eles que a direção da moto estava vibrando e que eu não estava bem. Quanto a moto eles me informaram que eu deveria providenciar recursos próprios para tira-la dali. O máximo que poderiam fazer por mim era chamar o socorro médico	Não Informado	Inicialmente informamos que, após análise dos arquivos internos e do evento relatado, o Sr. Foi devidamente atendido pelas equipes de atendimento Pré-Hospitalar e mecânico da Concessionária. Acreditamos que tenha ocorrido uma falha na comunicação entre nosso colaborador durante o atendimento. Contudo, a Concessionária lamenta o transtorno causado em sua passagem pela rodovia, porém todos os procedimentos e legislação vigente foram cumpridos por parte da equipe operacional.	5		Encerrado	MAIO	Operação/Conservação/Manutenção
2811504	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	05/05/2022	AVI	Boa tarde,sou usuária do Sem Parar e ontem,dia 04 de Maio por volta das 9:00 hrs da manhã,no momento em que passei a cancela fechou e deslocou o retrovisor do meu carro e arranhou um pouco a quina acima do retrovisor. Segue as fotos em anexo. Desde já agradeço à atenção do setor responsável.	322,00	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 2811504, informamos 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. Cabe ressaltar que 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. Diante do exposto, a Empresa concluiu que não pode aceitar seu pedido de ressarcimento por não se julgar responsável pelo acidente. Segue em anexo carta devidamente assinada pela concessionária. Sendo o que tínhamos para o momento. A Ecoponte agradece o contato	10		Encerrado	MAIO	Praça de Pedágio
2811704	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	05/05/2022	Objetos	Ocorreu na ponte sentido Rio de Janeiro, próximo ao radar sessenta. Estacionou junto ao pessoal do socorro onde foi constatado um vergalhão no pneu .	Não Informado	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 2811704, 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	10		Encerrado	MAIO	Operação/Conservação/Manutenção

							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.					
2817904	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	06/05/2022	Cobrança Indevida	Bom dia, venho por meio deste informar que houve algum erro no setor de cobrança dos pedágio da Eco ponte, pois ontem pela primeira vez na vida passei com meu carro na parte de cobrança automática da ponte as 17:28 do dia 05/05 onde costa corretamente no meu extrato mas também fui cobrado no horário de 12:32 deste mesmo dia mas nesse horário meu carro estava parado em casa. Impossível ele ter passado aí, eu levo a chave para o serviço e ninguém tem acesso a mesma, então concluo que a cobrança do dia 05/05/2022 as 12:32 foi algum erro sistêmico então peço a devolução do dinheiro por gentileza. Em anexo estou enviando o print da cobrança. Desde já agradeço.	322,00	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.	3		Encerrado	MAIO	Praça de Pedágio
2818204	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	06/05/2022	Cobrança Indevida	Boa tarde, hoje dia 06/05/22, por volta das 10h aproximadamente, passei pela cancela sentido NITERÓI e a mesma não abriu, tive que esperar um colaborador vir até a minha e informar que minha TAG C6 tava bloqueada, estranhei porque não estava, mas de fato não abriu a cancela, efetuei o pagamento (segue anexo comprovante via cartão de débito) e seguir meu caminho, após alguns minutos foi debitado da minha conta C6 Bank (segue comprovação anexo) como procedemos? Aguardo um possível retorno!	Não Informado	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.	1		Encerrado	MAIO	Praça de Pedágio
2836604	Reclamações	0800/Usuario	09/05/2022	Fluidez Tráfego	Usuário entrou em contato via 0800 para reclamar sobre o grande congestionamento na pista sentido Niterói no dia 09/05/2022 por volta das 12h52min. Pois relata que	322,00	Após verificações em nosso sistema de monitoramento, informamos que o congestionamento na rodovia foi causado pela operação da PRF, com a interdição de faixas de rolamento. Importante destacar que congestionamentos podem	5		Encerrado	MAIO	Operação/Conservação/Manutenção

					ficou parado quase um hora.		ocorrer por externalidades que fogem ao controle da concessionária, que por sua vez, implantou um plano de contingência condizente com as demandas geradas, devido aos atendimentos mecânicos ao longo da rodovia, que ocorreram no mesmo horário. Sendo o que nos cumpria esclarecer. A Ecoponte agradece o contato.					
2839004	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	09/05/2022	Pedra	No dia 27/04/2022 aproximadamente 17:30, estava trafegando na ponte presidente Costa e Silva no sentido Niterói quando uma pequena pedra atingiu meu pára-brisa que veio a tricar, parei no pedágio e comuniquei o operador do pedágio que me explicou o procedimento. Estou aguardando a resposta de vocês. Estou encaminhando em anexo as fotos do veículo, documento e minha CNH.	Não Informado	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 2839004, 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		Encerrado	MAIO	Operação/Conservação/Manutenção
2852404	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	11/05/2022	AVI	Boa noite, sou motorista de aplicativo uber. Desta data 09 de maio 2022, por valta 16:03 estavo em uma corrida para icaraí, ao passar na praça do pedagio por meio de cobrança automática veloe, menos de 40km, o sensor n...Segue as fotos da cancela do pedagio que deceu patendo nao meu parabrisa e arranhou a coluna do lado esquerdo do meu as 16:03 dia 09/05/2022 por via cobrança automática	Não Informado	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 2852404, informamos 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. Cabe ressaltar que 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. Diante do exposto, a Empresa concluiu que não pode aceitar seu pedido de ressarcimento por não se julgar responsável pelo acidente. Segue em anexo carta devidamente	10		Encerrado	MAIO	Praça de Pedágio

							assinada pela concessionária. Sendo o que tínhamos para o momento. A Ecoponte agradece o contato.					
2852804	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	11/05/2022	Objetos	Boa noite,Tudo bem? No último domingo, a noite, por volta das 21:35, ao passar pela ponte rio-niteroi, no sentido Rio de Janeiro, colidi com um objeto que estava na via da direita, logo após a praça do pedágio. Ao bater contra o objeto, o pneu do meu carro rasgou na lateral, conforme fotos em anexo. Com o dano perdi o pneu e solicito reparo do prejuízo, por conta da responsabilidade objetiva.Aguardo um retorno.	Não Informado	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 28528-04, 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		Encerrado	MAIO	Operação/Conservação/Manutenção
2852904	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	11/05/2022	Objetos	Boa tarde, no último domingo, dia 08/05, por volta das 23h eu estava no carro com meu pai trafegando sentido Niterói, próximo a praça do pedágio o carro passou em cima de algum objeto que não foi identificado e teve o pneu rasgado. Ouvimos o barulho alto na hora e quando chegamos no pedágio o pneu já estava completamente vazio (cerca de 300m depois). Informamos aos funcionários que estavam na hora e trocamos o pneu. O funcionário que nos atendeu disse qur não havia mais serviço de praça e que deveríamos entrar em contato com o 0800.Seguem anexos todos os documentos/fotos solicitados para ressarcimento.	Não Informado	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 28529-04, 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		Encerrado	MAIO	Operação/Conservação/Manutenção
2853104	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	11/05/2022	Objetos	Boa noite!! Venho respeitosamente reivindicar a este órgão o ressarcimento de um pneu que teve uma profunda perfuração do veículo ,	Não Informado	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 28531-04, informamos que na data e horário mencionados por V.S.a existiam viaturas operacionais atuando	10		Encerrado	MAIO	Operação/Conservação/Manutenção

					Renault Master com permissão junto ao Detro, no dia 09 05 de 2022, transporte intermunicipal, conforme fotos e vídeos em anexo, não foi mais possível o conserto do mesmo e por se tratar de um pneu novo ao transitar no trajeto da ponte Rio X Niterói, certos da compreensão e boa política aguardamos o julgamento do laudo certos de sermos ressarcidos dos danos causados por um objeto cortante que estava sobre a pista de rolagem Valor do ressarcimento;01 Pneu de marca michelin 205 / 75R16 em estado de novo = R$ 839,0006 passageiros X R$ 11,70 = R$ 70,20 Total = R$ 909,20.		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.					
2853204	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	11/05/2022	Objetos	Bom dia. Na data do dia 10 de maio de 2022 no horário de 12:30 um objeto cortante que estava no percurso da ponte sentido Sul causou dano ao pneu da viatura do município de Itaboraí conduzida pelo funcionário(a) . Venho por meio deste solicitar à concessionária o ressarcimento do pneu de marca PIRELLI 175/70 R14 que foi rasgado por esse objeto. Queremos agradecer o atendimento que tivemos no local. Ficamos no aguardo. Peço que acuse o recebimento do mesmo.	Não Informado	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 2853204, 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.	1		Encerrado	MAIO	Operação/Conservação/Manutenção
2859104	Ressarcimentos	Fale Conosco	12/05/2022	Objetos	Bom dia! Em atendimento ao solicitado encaminho informações e documentos, conforme segue.Eu, na condução do veículo, no dia 04.05.22, as 15h50min, ao seguir na ponte Rio Niteroi sentido RJ, no início da mesma, pista da esquerda, fui abalroara por objeto não identificado que abriu uma das rodas do veículo causando perda total do item, momento em que joguei lentamente o auto para a pista da esquerda e	Não Informado	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 28591-04, 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	10		Encerrado	MAIO	Operação/Conservação/Manutenção

					parei, quando então verifiquei que veículo que vinha atrás teve o mesmo fim. Era o que cabia complementar.Em tempo, informo que as fotos deram encaminhadas em e-mails sequências, por razão do tamanho do arquivo. Fico no aguardo de retorno.		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.					
2859204	Ressarcimentos	Fale Conosco	12/05/2022	Objetos	Estava atravessando a Ponte Rio-Niterói, hoje 29/04, sentido Rio de Janeiro (Hora aproximada do evento: 11h45), aproximadamente KM 330, surgiu um retrovisor no meio da pista, o qual agarrou debaixo do meu carro e após um tempo rolou até sair pela parte de trás. Logo a frente, comecei a sentir cheiro de gasolina e parei no estacionamento do meu trabalho, Ministério Público do Rio de Janeiro. Quando parei o carro, os seguranças me avisaram que estava vazando gasolina. A brigada de incêndio veio me acudir e acionei a seguradora para levar o carro ao mecânico. Gostaria de saber como a Concessionária procede para reparar os danos decorrentes do incidente.	Não Informado	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 2859204, 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. 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.	0		Encerrado	MAIO	Operação/Conservação/Manutenção
2859604	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	12/05/2022	Pedra	Boa tarde, Estava vindo do Rio para Niterói por volta de 10:41, um pouco antes do pedágio na via fácil da direita, quando passei por cima de uma pedra e rasgou um dos meus pneus.. Gostaria de saber como pode ser resolvido, pois fiquei sem pneu. Data do evento 25/04/202210:41	322,00	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 28596-04, 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	10		Encerrado	MAIO	Operação/Conservação/Manutenção

							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.					
2860604	Ressarcimentos	Livro Manifestação	12/05/2022	AVI	Ao passar na cancela com a luz verde esta arriou sobre a traseira do veículo arranhando o porta mala suavemente.	322,00	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 2860604, informamos 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. Cabe ressaltar que 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. Diante do exposto, a Empresa concluiu que não pode aceitar seu pedido de ressarcimento por não se julgar responsável pelo acidente. Segue em anexo carta devidamente assinada pela concessionária. Sendo o que tínhamos para o momento. A Ecoponte agradece o contato.	10		Encerrado	MAIO	Praça de Pedágio
2860704	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	12/05/2022	Objetos	No dia 30/03/2022 por volta de 22:10hs em sentindo a Niterói na altura Mocangue uma peça de grande porte veio se colidir com meu carro modelo prisma branco danificando o mesmo por baixo onde veio danificar parachoque ,balança, suspensão ,cano de descarga e outros.Estou entrando em contato pra saber como fica meu prejuízo, eu com minha esposa grávida de 8 meses dentro do carro passando mal com o acontecido porque meu carro é o único meio de sustento e agora estou sem.	Não Informado	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 2536704, 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. 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	10		Encerrado	MAIO	Operação/Conservação/Manutenção

							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.					
2890804	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	16/05/2022	AVI	Prezados/as, Gostaria de informar que no último domingo 08/05, por volta das 10:30h, ao passar pelo onda livre do pedágio da ponte, a tramela fechou em cima do meu carro. Fiz a pintura muito recentemente e agora estou com o retrovisor e capu com a pintura arranhados. Não verifiquei amassado ou morças, mas gostaria que a Ecoponte verificasse as imagens e constatassem que o erro foi do equipamento de vocês. Acuso que as mensalidades do Sem Parar estão todas quitadas por débito automático e não tive problemas em passar em outros pedágios ou estacionamentos. Seguem as fotos das avarias e aguardo uma breve solução do meu caso.	322,00	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 2890804, informamos 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. Cabe ressaltar que 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. Diante do exposto, a Empresa concluiu que não pode aceitar seu pedido de ressarcimento por não se julgar responsável pelo acidente. Segue em anexo carta devidamente assinada pela concessionária. Sendo o que tínhamos para o momento. A Ecoponte agradece o contato.	10		Encerrado	MAIO	Praça de Pedágio
2891004	Ressarcimentos	Fale Conosco	16/05/2022	Cobrança Indevida	No dia 14/05/2022 passei pelo pedagio da ponte rio Niterói sendo que usei tag da ConectCar para pagamento até aí tudo ok mais minha esposa colocou outro tag da empresa C6 Bank que também foi debitado do valor do pedagio mesmo ele estando ainda na embalagem e no porta luvas assim gostaria de pedir o reembolso do valor cobrado em duplicidade no c6 bamk Segue em anexo print do extratou	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.	7		Encerrado	MAIO	Praça de Pedágio
2910604	Reclamações	0800/Usuario	18/05/2022	AVI	A usuária entrou em contato informando que o seu aparelho da veloe bloqueia apenas no pedágio da Ponte Rio-Niterói. Nos demais Pedágios passa normalmente. Informa, ainda, que já tentou passar por diversas pistas automáticas, mas o	322,00	Informamos que após análise dos arquivos internos da concessionária, verificamos que o cadastro da placa informada consta como bloqueado na administradora de pagamento automático. Desta forma, solicitamos que entre em contato diretamente com sua administradora. A Ecoponte agradece o contato.	5		Encerrado	MAIO	Praça de Pedágio

					problema persiste. Foi realizado o contato com a administradora que a informou que não há irregularidades em seu sistema. A cliente deseja saber o que motiva o bloqueio de seu aparelho apenas nas pistas automáticas da Ecoponte. Sua última passagem foi no dia de hoje (18/05/2022) na AVI 101 por volta das 15h40.							
2912904	Reclamações	0800/Usuario	18/05/2022	Fluidez Tráfego	Usuário entrou em contato com o 0800 para fazer uma reclamação referente ao alto tempo de travessia todos os dias ao longo da rodovia sentido Niterói. O mesmo foi orientado a entrar em contato com a ANTT e a PRF.	Não Informado	Usuário não deseja retorno, apenas optou por formalizar sua reclamação. A reclamação foi registrada e encaminhada aos gestores para conhecimento.	3		Encerrado	MAIO	Operação/Conservação/Manutenção
2942404	Ressarcimentos	Fale Conosco	23/05/2022	Cobrança Indevida	Boa noite! No último dia 09/05 passei pelo pedágio da ponte com sentido a Búzios. Possuo acesso a cobrança automática através da MoveMais. Verifiquei que além da cobrança da MoveMais, houve também a cobrança da tag da C6 Bank. Essa TAG está desbloqueada, mais não estou utilizando, pois a mesma está em minha residência e mesmo assim houve cobrança em duplicidade. Fiz a reclamação aonC6 Bank é peço que seja verificado no sistema porque houve cobrança em duplicidade se a TAG do C6 Bank não estava instalada no veículo. Seguem dados, dia: 09/04 Hora: 07h07	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.	2		Encerrado	MAIO	Praça de Pedágio
2948204	Ressarcimentos	0800/Usuario	24/05/2022	Cobrança Indevida	Usuário entrou em contato relatando que passou no Pedágio dia 22/05/2022 às 18hr19 efetuou o pagamento da tarifa com o cartão de débito e a cancela não levantou, a colaboradora o informou que no sistema da cabine não foi autorizada a transação e teria que passar novamente o cartão. O informou também que a outra tarifa seria estornada em 24hrs. Usuário aguardou as 24hrs e essa tarifa não foi estornada, o mesmo deseja a devolução de uma tarifa (R$4,90) pois foi cobrado 2 vezes.	Não Informado	Em resposta a seu protocolo de número 29482-04, após análise do relato e de consultas às áreas envolvidas e aos relatórios internos sobre o evento, o pedido de ressarcimento do valor da tarifa, cobrado a mais 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.	8		Encerrado	MAIO	Praça de Pedágio

2959404	Ressarcimentos	Fale Conosco	25/05/2022	Cobrança Indevida	Ao passar pela cobrança automática não foi liberado a cancela, o agente me abordou dizendo que não tinha sido cobrado o valor e que eu tinha que pagar, mostrei pra ele que eu estava vindo de São Paulo e todos os pedágios da Dutra minha Taggy Veloe C6 funcionou debitando da minha conta, inclusive mostrei pra ele que eu tinha saldo na conta e que não estava entendendo o que estava acontecendo, deu o valor em dinheiro e o mesmo me trouxe um comprovante sem nenhum dado do carro (inclusive está em anexo), solicitei que que desse um comprovante com a minha placa pois eu iria solicitar reembolso, o mesmo voltou com o mesmo comprovante e saíndo sem me dar nenhuma explicação. Em anexo segue também um print do débito da minha conta inclusive divergindo do horário do comprovante que ele me apresentou. Solicito reembolso do valor No aguardo.	Não Informado	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		Encerrado	MAIO	Praça de Pedágio
2962404	Ressarcimentos	Fale Conosco	26/05/2022	Cobrança Indevida	Passei hoje pelo pedagio utilizando minha motocicleta e fui cobrado pelo preço de carro. Infelizmente o atendente, bem desatento, estava mais preocupado em falar ao telefone do que em fazer o recebimento. Precisei repetir por 3 vezes que pagaria utilizando o cartão de crédito, e ainda assim, ele registrou errado. No anexo tem o horário da passagem que foi feito na cabine que fica entre as duas exclusivas de motocicletas.	322,00	Em resposta a seu protocolo de número 29624-04, após análise do relato e de consultas às áreas envolvidas e aos relatórios internos sobre o evento, o pedido de ressarcimento da tarifa mencionada 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.	9		Encerrado	MAIO	Praça de Pedágio
2978604	Ressarcimentos	0800/Usuario	28/05/2022	Cobrança Indevida	Usuário entrou em contato com o 0800 alegando que acessou a AVI 01, no dia 28/05/2022, entre 17:40 E 18:00H e quitou a tarifa manualmente, foi informado que sua tag estava bloqueada. Ao verificar o saldo de sua tag, foi constatado que também foi efetuada a cobrança, sendo assim o mesmo foi cobrado duas vezes indevidamente. Usuário solicitou ressarcimento.	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.	4		Encerrado	MAIO	Praça de Pedágio

2995704	Ressarcimentos	Livro Manifestação	31/05/2022	AVI	Estava trafegando pela pista automática e a cancela fechou do nada danificando o acabamento da coluna esquerda dianteira.	322,00	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 2995704, informamos 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. Cabe ressaltar que 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. Diante do exposto, a Empresa concluiu que não pode aceitar seu pedido de ressarcimento por não se julgar responsável pelo acidente. Segue em anexo carta devidamente assinada pela concessionária. Sendo o que tínhamos para o momento. A Ecoponte agradece o contato.	10		Encerrado	MAIO	Praça de Pedágio
3010304	Reclamações	Fale Conosco	02/06/2022	Fluidez Tráfego	Já não aguentamos mais todos os dias engarrafamento. O que está acontecendo? 27/05/2022 19:01	Não Informado	Após verificações em nossos arquivo internos, informamos que o congestionamento mencionado em seu relato, ocorreu devido ao elevado número de veículos que acessaram a rodovia, decorrentes da proximidade com o fim de semana. Ressaltamos que situações de congestionamentos podem ocorrer 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. Sendo o que nos cumpria esclarecer. A Ecoponte agradece o contato.	5		Encerrado	JUNHO	Operação/Conservação/Manutenção
3011104	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	02/06/2022	Objetos	O meu veículo de trabalho, colidiu com uma barra de ferro, que estava na pista latera a esquerda, próximo ao primeiro radar. Olha do Mocangue. Eu gostaria de solicitar o ressarcimento do valor da avaria.	Não Informado	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 3011104, 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	10		Encerrado	JUNHO	Operação/Conservação/Manutenção

							pertencia a estrutura ou equipamentos da ponte, sendo que o mais provável é que o objeto tenha sido lançado por veículo terceiro. 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.					
3012004	Reclamações	Fale Conosco	02/06/2022	AVI	Problemas em Passar na Cancela Automática - Ponte Rio Niterói Estou tendo problemas em passar diariamente na cancela automática, no Pedágio da Ponte Rio Niterói o problema somente está ocorrendo nesse Pedágio, passo normalmente no Pedágio de Manilha. Plano C6Tag Aparelho Veloe Gostaria de uma solução para o problema tendo em vista o erro constante somente nesse Pedágio.	322,00	Incialmente esclarecemos 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. Cabe ressaltar que 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. Após análise do seu relato e dos arquivos internos da concessionária, verificamos que o motivos do bloqueio mencionado ocorreu devido à passagem próximo ao veículos que trafega a sua frente. Sendo o que tínhamos para o momento	5		Encerrado	JUNHO	Praça de Pedágio
3012104	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	02/06/2022	Objetos	Estava na ponte sentindo Niterói, na altura vão central.Quando fomos atingidos por algo desconhecido e quebrou o meu para-brisa e ao nosso derredor só havia carros de passeio sem a presença	Não Informado	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 3012104, informamos que na data e horário mencionados por V.S.a existiam viaturas operacionais atuando nas pistas sentido Rio e sentido Niterói, conforme estabelecido	10		Encerrado	JUNHO	Operação/Conservação/Manutenção

					alguma de caminhões e ônibus O Ocorrido tendo acontecido por volta de 22:18, do dia 20/05/2022		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.					
3012504	Ressarcimentos	Fale Conosco	02/06/2022	Cobrança Indevida	Paguei duas vezes o pedágio na mesma hora.	322,00	Em resposta a seu protocolo de número 30125-04, após análise do relato e de consultas às áreas envolvidas e aos relatórios internos sobre o evento, o pedido de ressarcimento da cobrança em duplicidade, 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; 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.	6		Encerrado	JUNHO	Praça de Pedágio
3012604	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	02/06/2022	Cobrança Indevida	Prezados, boa tarde. Na data de 11/05/2022 o veículo RKH-1I27, pertencente ao Contrato 105/2017, passou na praça de pedágio dessa concessionária na Ponte Rio-Niterói e teve sua liberação negada com a justificativa de que o cadastramento estava vencido e, por conta disso, foi feito o pagamento no valor de R$ 4,90. Depois do veículo ter passado foi constatado no comprovante de pagamento (em anexo) que o colaborador da cabine de pedágio digitou a placa errada. Diante dos fatos relatados solicito que seja feito um procedimento de reembolso do valor pago, por se tratar de um	322,00	Em resposta a seu protocolo de número 3012604, após análise do relato e de consultas às áreas envolvidas e aos relatórios internos sobre o evento, o pedido de ressarcimento da cobrança indevida, 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.	6		Encerrado	JUNHO	Praça de Pedágio

					erro da própria concessionária.							
3013004	Ressarcimentos	0800/Usuario	02/06/2022	Objetos	Estava vindo do aeroporto do galeão pela linha vermelha e só entra na ponte fio Niterói próximo a placa número 1 ao passar de um vao para o outro o pneu rasgou e um ferro que estava na pista incorretamente. Pneu 2056016 michelan. Dia 30/05/2022, por volta das 20h30min.	Não Informado	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 3013004, 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 nenhum objeto na estrutura da Ponte ou de terceiros 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 que também foi encaminhada via correios para o endereço mencionado no ato do registro.	10		Encerrado	JUNHO	Operação/Conservação/Manutenção
3020004	Reclamações	Fale Conosco	03/06/2022	AVI	Bom dia! Segue minha reclamação e sugestão. Todos os dias ao passar pela cabine automática do pedágio percebo que alguns motoristas não possuem a tag para abertura automática da catraca, gerando filas desnecessárias. Pude perceber que ao serem abordados esses motoristas simplesmente pagam a passagem e seguem viagem. Esse tipo de conduta prejudica quem tem o passe automatico e está cada vez mais comum, todos os dias eu observo essa prática. Sugestão: como não é possível aplicar a multa pois esses motoristas não se evadem do local, sugiro que os funcionarios da ECO Ponte não recebam o valor tão rapidamente. Um	322,00	Inicialmente esclarecemos que 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	5		Encerrado	JUNHO	Praça de Pedágio

					funcionário pode abordá-los e perguntar se a TAG está com problema (Mesmo sabendo que ele não tem a TAG) após esse funcionário pode instruí-lo a não passar pela pista automática se ele não tem a tag. Por último o funcionário pode chamar o pessoal do SEM PARAR pra fazer propaganda e chamar um outro funcionário pra receber o pedágio, deixando esse motorista aguardando alguns minutos para que ele veja que não vale a pena fazer o procedimento errado.		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.					
3020304	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	03/06/2022	Colisão	Informo que no dia 02/06/2022 por volta 18:10 sofri um acidente fui atendido pela ambulância a mesma foi dar ré e acabou batendo no meu veículo . vindo a danifica meu carro quebrando para-choque dianteiro pessoa o racionamento dos danos causado.	323,50	Em resposta a seu protocolo de número 3020304, 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 CRLV; Cópia do CNH; Cópia do comprovante de residência; Dados Bancários (banco, agência, nº conta corrente) em sua titularidade. 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.	9		Encerrado	JUNHO	Operação/Conservação/Manutenção
3041004	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	06/06/2022	Objetos	Bom dia. No dia 02/06/2022 (quinta feira), trafegava pela ponte Rio-Niteroi sentido Niterói por volta de 8hrs da manhã, quando um objeto de ferro rasgou o pneu meu caminhão e quebrou a lanterna traseira. O mesmo poderia ter acarretado algo muito pior. Faço esta solicitação para receber o ressarcimento dos prejuízos causados. Em anexo estão fotos do ocorrido. Me encontro a inteira disposição para elucidar o caso.	Não Informado	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 3041004, 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. 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	11		Encerrado	JUNHO	Operação/Conservação/Manutenção

							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.					
3055504	Ressarcimentos	Fale Conosco	08/06/2022	Cobrança Indevida	Ontem (07/06) passei no pedágio (Cabine 13) de moto e foi debitado o valor de veículo de passeio. Como faço para ser restituído do valor cobrado indevidamente?	322,00	Em resposta a seu protocolo de número 30555-04, após análise do relato e de consultas às áreas envolvidas e aos relatórios internos sobre o evento, o pedido de ressarcimento 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.	8		Encerrado	JUNHO	Praça de Pedágio
3055604	Ressarcimentos	Fale Conosco	08/06/2022	Cobrança Indevida	Houve a cobrança do pedágio Rio x Niterói , hj dia 07. Em 2 horários, 05:17 e 06:24. Sendo que atravessei por volta das 08:00hrs	322,00	Informamos que após análise junto aos arquivos internos da concessionária sobre o atendimento prestado, foi constatado/identificado que no dia informado, foi cobrado apenas uma tarifa. Consta apenas uma passagem de 08:17. Portanto não houve cobrança a mais.	8		Encerrado	JUNHO	Praça de Pedágio
3057004	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	08/06/2022	Cobrança Indevida	No dia 03/06 sexta-feira ao passar pela praça de pedágio na cancela automática a mesma não abriu, fui informado que não foi autorizado e que deveria fazer o pagamento de outra forma, ou entrar em contato com o C6 Bank, para não ficar no meio da rodovia, fiz o pagamento através do cartão de débito como consta no comprovante em anexo. Pouco mais tarde verifiquei na conta corrente que mesmo a cancela não abrindo automaticamente, houve a cobrança com débito em conta através do tag, então acabei pagando duas vezes.Peço por gentileza o estorno do valor debitado em conta já que fiz também o pagamento com cartão de débito no dia em questão, comparando nos comprovantes os dias e horários poderá se comprovar o que estou relatando.	322,00	A Ecoponte agradece o seu contato. No entanto, para que possamos realizar uma análise mais apurada do evento narrado, é necessário que nos informe/confirme 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.	2		Encerrado	JUNHO	Praça de Pedágio

3068904	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	10/06/2022	Cancela AVI	Boa tarde, Ontem dia 08/06/2022 aproximadamente as 8:30hs, aconteceu um incidente na cabine de pedágio da ponte Rio Niterói, eu tenho o sem parar e fui e passando na cabine automática, a cancela caiu encima do meu carro e quebrou meu retrovisor, deixando impossibilitado de andar com o mesmo. A funcionaria que presenciou o fato, me orientou a ligar para 08007776683 e eu o fiz, porém o atendente dessa plataforma me orientou a passar um email para ouvidoria com fotos do retrovisor danificado.	322,00	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 3068904, informamos 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. Cabe ressaltar que 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. Diante do exposto, a Empresa concluiu que não pode aceitar seu pedido de ressarcimento por não se julgar responsável pelo acidente. Segue em anexo carta devidamente assinada pela concessionária. Sendo o que tínhamos para o momento. A Ecoponte agradece o contato.	0		Encerrado	JUNHO	Praça de Pedágio
3075804	Reclamações	0800/Usuario	10/06/2022	Fluidez Tráfego	Usuário entrou em contato com o 0800, para relatar sua insatisfação no tempo de travessia, informa que trafega sempre pela via e o engarrafamento só está aumentando. Usuário não quis identificar a placa de seu veículo e afirmou que não possui endereço de e-mail.	Não Informado	Encerrado após tentativas de contato sem sucesso.Caso os usuário retorne, favor informar que lamentamos pelos transtornos, . A Concessionária reafirma seu compromisso com a qualidade na prestação de serviço ao usuário, atuando de forma incansável para diminuir os impactos causados e garantir aos usuários uma maior fluidez no tráfego dos veículos. Informamos ainda que não temos poderes sobre fatores externos, tais como: Operações de Fiscalização Policial; Retenção na chegada às cidades do Rio de Janeiro e Niterói; Eventos Climáticos e outros.	5		Encerrado	JUNHO	Operação/Conservação/Manutenção
3095904	Reclamações	Fale Conosco	13/06/2022	AVI	Ao passar pela cabine da extrema esquerda, de cobrança automática, meu carro com o tag ativo e em situação regular, a trava da cancela baixou e quase atingiu o capout do carro. Meu motorista ,idoso, teve que freiar bruscamente para evitar a colisão. Acho que suas câmeras de segurança fotografaram o ocorrido. Peço que seja avaliada a situação e tomadas as devidas providências. Aguardo retorno da concessionária. O ocorrido se deu por volta das 18horas do dia 12 de junho de 2022.	Não Informado	Incialmente esclarecemos 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. Cabe ressaltar que na entrada da	5		Encerrado	JUNHO	Praça de Pedágio

							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. Após análise do seu relato e dos arquivos internos da concessionária, verificamos que o motivos do bloqueio mencionado ocorreu devido à passagem próximo ao veículos que trafega a sua frente. Sendo o que tínhamos para o momento. A Ecoponte agradece o contato.					
3109304	Reclamações	0800/Usuario	14/06/2022	Socorro Mecânico	O reclamante que fez contato via 0800 se identificando como pai de uma cliente que foi atendida nesta data (14/06) no sentido Rio e removida até a Calçada da Renault. Segundo o relato de sua filha o local de liberação e deserto, repleto de moradores de rua e usuários de drogas. O cliente não entendi o porquê da utilização deste local totalmente inseguro. Ainda mais para uma mulher sozinha dentro um automóvel.	Não Informado	Inicialmente informamos que o objetivo da Concessionária é remover o veículo com pane na rodovia, minimizando assim os riscos de acidentes. Os veículos são removidos para as regiões próximas as imediações da Ponte Rio Niterói, para que o cliente possa acionar o reboque (particular ou do seu próprio seguro). O local de remoção é definido conforme o sentido do destino do usuário, ou seja, se o mesmo segue sentido Rio de Janeiro, a remoção será realizada para esta proximidade. Ressaltamos que todos os atendimentos são monitorados pelo Centro de Controle de Tráfego. Após análise e apuração dos fatos e eventos narrados, verificamos que a remoção do veículo foi realizada dentro dos padrões de segurança de acordo com as normas e legislações vigentes, sendo liberado em local seguro e de fácil acesso, sendo frequentemente utilizado por nossa equipe para liberação de veículos. Desta forma, lamentamos o transtorno e reiteramos nosso compromisso de atender seus usuários com o mais alto padrão de qualidade, garantindo conforto e segurança aos motoristas que trafegam pela Ponte Rio-Niterói.A Ecoponte agradece o contato.	5		Encerrado	JUNHO	Operação/Conservação/Manutenção
3112004	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	15/06/2022	Objetos	Boa tarde! Hoje, dia 14/06, às 13:55h meu pneu direito dianteiro estourou na ponte Rio-Niterói, logo após troca de pista (sentido Rio) na altura do trecho 21, consegui parar logo após o ponto de ônibus não trecho 20 e primeiramente liguei (às 13:58) para meu seguro, que me passou instruções de ligar para o	323,00	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 3112004, 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	10		Encerrado	JUNHO	Operação/Conservação/Manutenção

					atendimento da Ecoponte, liguei para atendimento às 14:11, falei com o atendente, fui avisada que o reboque já estava a caminho. O motorista do reboque em aconselhou ir direto ao borracheiro na Av. Brasil antes do retorno ao centro. Lá o borracheiro me confirmou que o rasgo foi causado por um olho de gato, e que não era a primeira vez que atendia problema parecido. Meu pneu tem em média 2 meses de uso, um pneu novo que não possui conserto, segundo os borracheiros que o viram. Liguei novamente para o atendimento da ecoponte e o atendente me informou que deveria enviar as seguintes imagens anexadas a esse e-mail, para abrir a ocorrência de ressarcimento.		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.					
3113404	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	15/06/2022	Cobrança Indevida	Prezados, bom dia. Ontem dia 13/06/22 às 20:12:45 ao passar pelo pedágio efetuei o pagamento por débito e ao chegar em casa verifiquei que o valor passado no meu cartão não foi o valor de carro de passeio (tarifa 4.90) , foi passado um valor muito superior R$ 19,60 (conforme comprovante em anexo), sendo assim solicito a devolução da diferença no valor de R$ 14,70, segue abaixo meus dados.	322,00	Em resposta a seu protocolo de número 3113404, após análise do relato e de consultas às áreas envolvidas e aos relatórios internos sobre o evento, o pedido de ressarcimento do valor cobrado a mais 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	10		Encerrado	JUNHO	Praça de Pedágio
3133704	Reclamações	0800/Usuario	18/06/2022	Atendimento	O usuário entrou em contato para formalizar uma reclamação com relação ao atendimento solicitado e conforme o mesmo negado . Informou que solicitou uma ferramenta ao colaborador Reginaldo e que isto foi negado mesmo sendo somente para aperto de um parafuso. Ficou muito insatisfeito com o jeito que foi tratado, pois, segundo ele, o funcionário o abandonou no local informando que seguiria para uma ocorrência em Mocanguê.	Não Informado	Caso o usuário retorne, favor informar que a dinâmica de atendimentos segue um a logística operacional pelo Centro de Controle e que após análise do seu relato e dos arquivos internos da concessionária, verificamos que o guincho mencionado já estava a caminho de outra ocorrência e parou para prestar o primeiro atendimento, afim de tranquiliza-lo e informar que havia outro guincho, seguindo para prestar o atendimento. Em relação ao empréstimo das chave, esclarecemos que não seria viável, pois inviabilizaria o atendimento que o guincho havia sido direcionado. Desta forma, acreditamos que possa ter	4		Encerrado	JUNHO	Operação/Conservação/Manutenção

							ocorrido uma impressão equivocada do atendimento prestado. Cabe ressaltar que todos os atendimentos são realizados com o mais alto padrão de qualidade e que são monitorados pelo Centro de Controle e não identificamos falha por parte do nosso colaborador. Contudo, lamentamos pelos transtornos em sua passagem pela rodovia					
3148504	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	20/06/2022	Cobrança Indevida	Boa tarde. Entrei em contato com o setor de ouvidoria por telefone, porém foi solicitado entrar em contato com a solicitação por email. Está ocorrendo passagens na Ecoponte, com a minha placa pela passagem de cobrança automática que não foram realizadas por mim. Gostaria de solicitar a verificação de imagens se realmente foi um carro com a minha placa clonada ou se seria algum erro do sistema, pois isso vem ocorrendo a algum tempo, já mudei de operadora ConnectCar para o Sem parar e o problema continua acontecendo. Gostaria que a concessionária verificasse as imagens da passagem no dia 11/05/2022 as 15:39 se houve a passagem de outro carro com a minha placa clonada ou se é um erro de Cobrança. Não preciso receber as imagens, somente solicito que a concessionária faça a verificação e confirmação que outro carro está passando ou não com a mesma numeração da minha placa. Segue em anexo a confirmação de passagem, esta situação está sendo recorrente para ser somente um erro do sistema, por isso peço suporte para que eu tome as devidas ações caso realmente minha placa tenha sido clonada. Conto com seu suporte	322,00	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.	7		Encerrado	JUNHO	Praça de Pedágio
3148804	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	20/06/2022	Pavimentação	Conforme orientação do operador, serve o presente para solicitar ressarcimento de prejuízo material referente a avaria no pneu do meu veículo . O dano ocorreu no dia 16/07/2022 às 12:20, quando meu esposo exercia atividade de motorista pelo aplicativo da Uber, durante uma corrida com passageiro, trafegava pela ponte no sentido Rio de Janeiro, entre as	Não Informado	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 3148804, 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	10		Encerrado	JUNHO	Infraestrutura

					passarelas 11 e 12 ao passar sobre uma emenda da ponte o pneu foi cortado. Trata-se de pneu novo, considerando que o dano se deu ao passar por uma emenda na ponte, solicito ressarcimento pelo prejuízo. Segue em anexo: Fotos do veículo, foto do pneu com o dano, PDF do documento do veículo e do condutor.		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 nenhum objeto 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.					
3164804	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	22/06/2022	Cobrança Indevida	As 06:28hs no dia de hoje, passei de motocicleta e fui cobrado como se fosse automóvel, comprovante em anexo, solícito o reembolso.	Não Informado	Em resposta a seu protocolo de número 3164804, após análise do relato e de consultas às áreas envolvidas e aos relatórios internos sobre o evento, o pedido de ressarcimento 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.	5		Encerrado	JUNHO	Praça de Pedágio
3164904	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	22/06/2022	Objetos	Boa tarde, Ontem (30/05), por volta das 12 horas passei por cima de um objeto que estava na Ecoponte e rasgou meu Pneu. Solicitei ajuda e o socorro foi bem ágil e eficiente. Gostaria de solicitar o reembolso. sentido RJ por volta das 12horas.	Não Informado	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 3164904, 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. O objeto foi retirado da pista dentro do tempo hábil / contratual de inspeção operacional, desta forma, todos os procedimentos, acionamentos e atendimentos adotados	10		Encerrado	JUNHO	Operação/Conservação/Manutenção

							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.					
3166604	Reclamações	0800/Usuario	22/06/2022	AVI	Cliente teve o veículo bloqueado na pista automática no dia 30/06 , parou na retaguarda do Pedágio e quando recebeu o 1° atendimento lhe foi solicitado o pagamento do valor da tarifa manualmente, contudo ao solicitar o comprovante de pagamento o documento foi negado e o veículo liberado para seguir como se não houvesse nenhum problema. Observação: O veículo foi liberado para deslocamento da Praça de Pedágio, não houve o pagamento de nenhum valor no local. Segundo o cliente até o momento em que a reclamação foi registrada o valor da tarifa ainda não havia sido debitada do saldo de seu aplicativo de passagem automática. Em resumo a reclamação teria sido motivada pelo bloqueio irregular, uma negativa com relação a entrega do comprovante e na interpretação do cliente uma tentativa de Golpe do colaborador que realizava o atendimento. O incidente teria ocorrido por volta das 16h30min. Não soube informar o nome do colaborador.	322,00	Usuário orientado a aguardar pois a cobrança não ocorre simultaneamente a passagem, em relação a multas foi informado que atuações são realizadas apenas pela PRF.	5		Encerrado	JUNHO	Praça de Pedágio
3195804	Reclamações	Fale Conosco	27/06/2022	Site	O tempo de travessia está absurdamente errado. Me baseio no site para fazer a travessia e no dia 24 de junho a média era 37 minutos e no site estava marcando 13 minutos	Não Informado	Para que possamos entender melhor seu questionado e assim realizar uma análise mais apurada dos fatos, solicitamos que nos relate e descreva sua solicitação, incluindo data, hora aproximada e cabine.	5		Encerrado	JUNHO	Outros
3197204	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	27/06/2022	Objetos	Prezados,No dia 15/02/2022, em torno das 13:20h, ao trafegar pela Ponte Rio-Niterói em direção ao Rio de Janeiro, logo após passar pela Ilha do Mocangê, havia uma barra de ferro na pista, sem sinalização, que não conseguindo desviar, acabou por danificar meu pneu e roda. Houve também danos em outros	Não Informado	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 3197204, 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	10		Encerrado	JUNHO	Operação/Conservação/Manutenção

					veículos que trafegavam.Entrei em contato no dia seguinte com o SAC da Ecoponte, avisei sobre o ocorrido e solicitei o reparo dos danos no pneu e roda. Desde então, nada me foi respondido. Novamente em contato com o SAC, o mesmo informou que eu deveria enviar um e-mail para este contato, anexando as fotos do dia.Venho, então, por esse meio, requerer o reparo do meu pneu e roda, por dano ocasionado por objeto na via sem sinalização de alerta		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. 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.					
3198004	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	27/06/2022	Cobrança Indevida	Passei pela Ponte no sábado, às 10:27. A pista da direita, por onde passei, estava travando TODOS os carros, o que, obviamente, indicava algum problema no sensor.Fui travada e, ao passar minha placa, o atendente disse que a tag estava bloqueada.Insisti que o problema era no sensor, porque, na outra pista, todos os carros passavam normalmente. Mesmo assim, o funcionário me cobrou os 4,90.Como eu previa, a cobrança ocorreu normalmente na tag.Exijo a devolução do meu $, mas NÃO RECEBI NENHUM COMPROVANTE.De qualquer forma, a praça de pedágio é monitorada por câmeras e vcs têm como verificar a veracidade do que narrei.Segue o print da tela do app c/ a cobrança.	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.	8		Encerrado	JUNHO	Praça de Pedágio
3201204	Reclamações	0800/Usuario	28/06/2022	Procedimento	Usuário entrou em contato para reclamar que passou pela Praça de Pedágio hoje 28/06, por volta de 07h35 e só tinha uma cabine de moto aberta. Informou que ficou aguardando na fila cerca de 10 min, e não entendeu o motivo. Gostaria de uma explicação porque só tinha uma cabine de moto aberta.	Não Informado	Inicialmente informamos que A Concessionária Ecoponte reitera seu compromisso de atender seus usuários com o mais alto padrão de qualidade, garantindo conforto e segurança aos motoristas que trafegam pela Ponte Rio-Niterói. Esclarecemos ainda que após análise da área responsável, no dia e horário mencionados houve a necessidade de pausar a cabine para manutenção emergencial. Desta forma, lamentamos o transtorno causado, atuaremos a fim de melhorar cada vez mais o padrão de qualidade dos nossos serviços. A Ecoponte agradece o contato	5		Encerrado	JUNHO	Praça de Pedágio

3212604	Reclamações	0800/Usuario	29/06/2022	AVI	Usuário entrou em contato relatando sua insatisfação pelo uso indevido de alguns veículos que acessam a AVI e não possuem TAG, informou que já abriu várias reclamações e não obteve resposta. Usuário solicita que seja tomada alguma providência.	322,00	Inicialmente esclarecemos que 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. A Ecoponte agradece o contato.	5		Encerrado	JUNHO	Praça de Pedágio
3217604	Ressarcimentos	Fale Conosco	30/06/2022	Cobrança Indevida	No dia 27/06 as 23:35 estava eu e meu filho de moto , um em cada moto ,meu filho ia pagar o pedágio dele e o meu , o funcionário disse que não tinha como, meu filho falou alguma coisa e seguiu , achei que ele tinha pago como o combinado , fui passar , e a cancela bateu na cabeça da minha esposa , quase a derrubando da moto , questionei oq havia acontecido , e o funcionário me informou que não tinha pago ! Paguei no cartão de débito, chegando em casa fui ver que ele cobrou duas vezes	322,00	Em resposta a seu protocolo de número 3217604, após análise do relato e de consultas às áreas envolvidas e aos relatórios internos sobre o evento, o pedido de ressarcimento do valor cobrado a mais 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.	0		Encerrado	JUNHO	Praça de Pedágio

5. Material de Comunicação com o Usuário

Revista Ecoponte número 82, 83 e 84

Tal material encontra-se anexo.

Além destas ações, são disponibilizadas ao usuário, informações em tempo real, através do site da concessionária e twitter.

6. Conclusão

Este relatório apresentou as informações quantitativas e qualitativas, relativas às manifestações dos usuários nos meses de abril a junho de 2022, requeridas pelo poder concedente.

As reclamações tiveram como fator predominante a utilização das pistas automáticas por veículos que não possuem tag.

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, 25 de julho de 2022.

Concessionária Ponte Rio-Niterói S/A – Ecoponte

Silvio Antônio de Souza

Ouvidor