

Relatório Trimestral de Reclamações e Sugestões dos Usuários

**Janeiro a Março/2022
Ano 2022**



Concessionária Ponte Rio-Niterói S.A. - Ecoponte

Niterói, 27 de abril de 2022

Índice

1.	Introdução	3
2.	Tabela Resumo	6
2.1.	Análise dos Dados	50
2.2.	Tempo de Resposta ao Usuário	50
2.3.	Período atual x Mesmo período em anos anteriores	50
2.4.	Manifestações por Canal de Comunicação	51
2.5.	Manifestações por Área	52
2.6.	Manifestações por Tipo	53
2.7.	Reclamações por Área	54
2.8.	Solicitações por Área	55
2.9.	Sugestões por Área	56
2.10.	Ressarcimento por Área	57
2.11.	Elogios por Área	58
2.12.	Denúncias por Área	59
2.13.	Informações por Área	60
2.14.	Reclamações	61
2.15.	Sugestões	62
2.16.	Solicitações	63
3.	Manifestação por Localização	64
4.	Apresentação das Manifestações	68
5.	Material de Comunicação com o Usuário	92
6.	Conclusão	93

1. Introdução

O presente relatório tem por objetivo apresentar os registros realizados pela Ouvidoria da Concessionária Ponte Rio-Niterói S/A - EcoPonte, durante o primeiro trimestre do ano 2022, contemplando os meses de janeiro a março 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 atendentes 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:

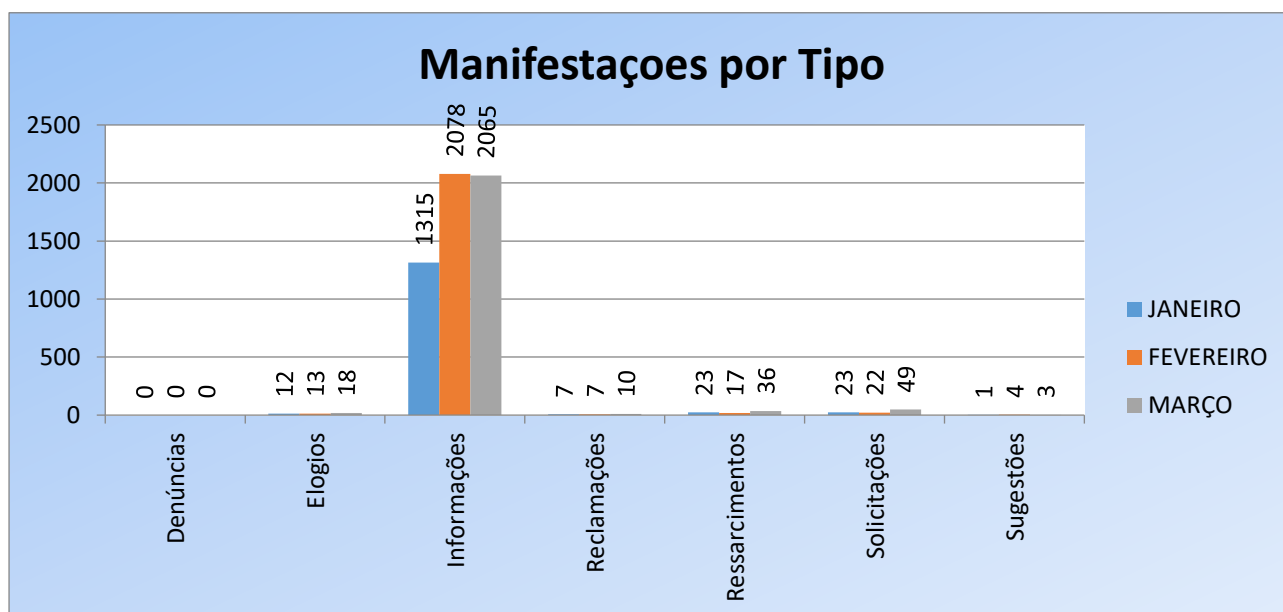
- 1) Kcor** – Processos (requerem análise e tramitação para áreas com prazos de resposta)
- 2) Kcor** – Processos “Atendentes 0800” (respostas imediatas ao usuário e encerrados no final do atendimento).

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

Sistema / Mês	Processos Ouvidoria	Processos Atendentes 0800	TOTAL
JANEIRO	134	1247	1381
FEVEREIRO	126	2015	2141
MARÇO	187	1994	2181
TOTAL	447	5256	5703

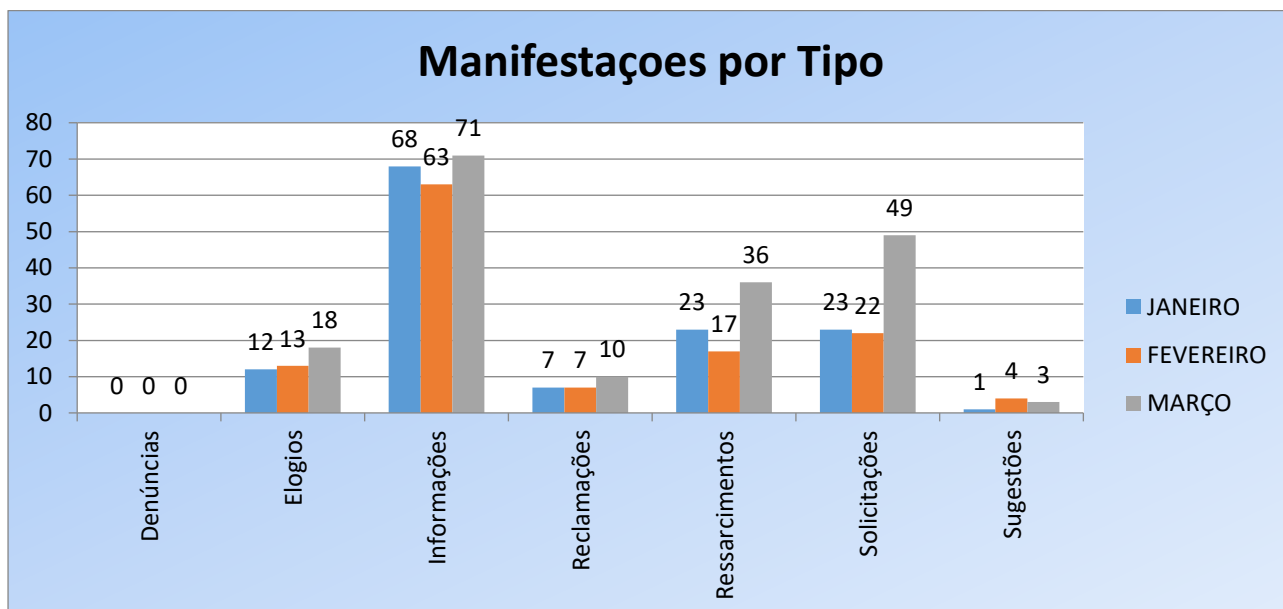
Nesse período foram registradas 5.703 (Cinco mil setecentos e três) manifestações dos usuários.

Segue abaixo a distribuição geral do Kcor **com o item “Atendentes”**.



Tipo	Total	%
Denúncias	0	0,0%
Elogios	43	0,8%
Informações	5458	95,7%
Reclamações	24	0,4%
Ressarcimentos	76	1,3%
Solicitações	94	1,6%
Sugestões	8	0,1%
Total	5703	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 Janeiro a Março de 2022 estão relacionadas como segue:

Resumo das manifestações

Manifestação Trimestral - Referente aos meses de Janeiro a Março de 2022

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	ÁREA DA ANTT
1950404	Informações	0800/Usuário	01/01/2022	SAU - Retirada e Apreensão de Animais	Cliente solicitou informações a respeito de animal recolhido na rodovia (canino), com o objetivo de adotá-lo.	323,00	Foi informado à usuária que o cão estava na clínica veterinária para avaliação médica e posteriormente liberado para a adoção após a confecção do termo de adoção.	0		Finalizado	JANEIRO	Operação/Conservação/Manutenção
1951704	Elogios	0800/Usuário	01/01/2022	SAU	Usuário elogia atendimento mecânico recebido na Rodovia.	326,00	Agradecemos o elogio. Informado que será divulgado nos murais da empresa.	0		Finalizado	JANEIRO	Operação/Conservação/Manutenção
1952504	Elogios	0800/Usuário	02/01/2022	SAU	Usuário elogia atendimento mecânico recebido na Rodovia.	Não Informado	Agradecemos o elogio. Informado que será divulgado nos murais da empresa.	0		Finalizado	JANEIRO	Operação/Conservação/Manutenção
1953904	Solicitações	0800/Usuário	02/01/2022	Falta de Cobrança	Usuária solicita devolução de tarifa cobrada em duplicidade.	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 encaminhe o comprovante de pagamento (Fatura Veloe contendo data e horário) referente a passagem mencionada.	3		Finalizado	JANEIRO	Praça de Pedágio
1956504	Solicitações	0800/Usuário	03/01/2022	Falta de Cobrança	Usuário deseja quitar tarifa em aberto.	322,00	Informado que não há nenhuma pendência com a concessionária referente ao dia mencionado.	5		Finalizado	JANEIRO	Praça de Pedágio
1957604	Elogios	0800/Usuário	03/01/2022	SAU	Usuário elogia atendimento mecânico recebido na Rodovia.	Não Informado	Agradecemos o elogio. Informado que será divulgado nos murais da empresa.	0		Finalizado	JANEIRO	Operação/Conservação/Manutenção
1960604	Ressarcimentos	0800/Usuário	04/01/2022	Troco	Usuário entrou em contato informando que passou pela cabine 04 (Arrecadador: c00700005) na data de hoje (04/01/2022) às 07hr55, pagou a tarifa com uma cédula de R\$100,00 reais e R\$0,90 centavos porém recebeu de troco apenas R\$46,00 reais, com isso faltando R\$50,00 reais.	322,00	Usuário compareceu a concessionária e resgatou o troco diretamente com a área de Pedágio.	8		Finalizado	JANEIRO	Praça de Pedágio
1962504	Informações	E-mail/Ouvirdoria	04/01/2022	Multas	Usuário deseja informações sobre multa recebida na Rodovia.	Não Informado	Solicitado que utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação" e, em caso de eventuais dúvidas sobre a fiscalização da rodovia ou orientação para recurso de multas, entre em contato com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f	0		Finalizado	JANEIRO	Competência de Outros Órgãos
1964004	Informações	0800/Usuário	05/01/2022	Multas	Usuário deseja informações sobre multa recebida na Rodovia.	Não Informado	Solicitado que utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação" e, em caso de eventuais dúvidas sobre a fiscalização da rodovia ou orientação para recurso de multas, entre em contato com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f	0		Finalizado	JANEIRO	Competência de Outros Órgãos
1966004	Informações	Fale Conosco	05/01/2022	Sobre Concessionárias - Trechos de Cobertura	Passei no pedágio auto pista fluminense A caixa não recebe em cartão e não tinha troco pra 200,00. Me deu um documento fiscal que só recebe em caixa de pedágio. Moro em Ipanema-Mg, como pagar?	Não Informado	Sugerimos que a demanda deverá ser direcionada para Auto Pista Fluminense, concessionária responsável pelo trecho informado.	0		Finalizado	JANEIRO	Outros
1966104	Solicitações	E-mail/Ouvirdoria	05/01/2022	Declaração Ocorrências - Declaração de Ocorrências	Usuário solicita declaração de atendimento.	Não Informado	Segue a declaração solicitada.	5		Finalizado	JANEIRO	Operação/Conservação/Manutenção
1966204	Solicitações	E-mail/Ouvirdoria	05/01/2022	Falta de Cobrança	Usuário solicita quitar tarifa em aberto	Não Informado	Informamos que o prazo para pagamento da tarifa mencionada, é até o dia 09/02/2022, 24h na Praça de Pedágio	5		Finalizado	JANEIRO	Praça de Pedágio

1966304	Reclamações	E-mail/Ouvirdoria	05/01/2022	Pedágio - AVI	Bom dia! Gostaria de fazer uma reclamação sobre o acesso do pedágio onde às pessoas que tem o veloe(sem parar) pra passar direto, não conseguem mas pois vários carros entram na faixa e sem o sem parar pra poder pagar lá na frente e com isso faz um trânsito onde não deveria ter, pois pagamos um plano pra poder ter o sem parar. Antigamente tinha uma multa pra essas pessoas e era mais fácil de controlar. Gostaria que verificassem essa gestão de vocês.	Não Informado	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.	1		Finalizado	JANEIRO	Praça de Pedágio
1966404	Solicitações	E-mail/Ouvirdoria	05/01/2022	Falta de Cobrança	Usuário solicita quitar tarifa em aberto	Não Informado	Informado que não há tarifas em aberto em relação a passagem mencionada. A passagem será debitada na fatura.	1		Finalizado	JANEIRO	Praça de Pedágio
1966504	Informações	E-mail/Ouvirdoria	05/01/2022	Multas	Usuário deseja informações sobre multa recebida na Rodovia.	Não Informado	Solicitado que utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação" e, em caso de eventuais dúvidas sobre a fiscalização da rodovia ou orientação para recurso de multas, entre em contato com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f	0		Finalizado	JANEIRO	Competência de Outros Órgãos
1966604	Informações	E-mail/Ouvirdoria	05/01/2022	Pedagio - Isenção	Usuário deseja saber qual procedimento para solicitar isenção de pedágio.	Não Informado	Prezado Sr. Dimitrio, Em atendimento ao disposto na Resolução ANTT nº 3.916/12 (alterada pela Res. ANTT nº 5.016 de 18/02/2016), que dispõe sobre o procedimento para o cadastramento de veículos por órgãos públicos como isentos em concessionárias federais, define a obrigatoriedade de apresentação dos seguintes documentos para a concessão de isenção: 1. Cópia do Certificado de Licenciamento do Veículo (CLV); 2. Cópia do contrato de locação dos veículos; 3. Requerimento contendo marca, modelo, ano de fabricação e cor predominante do(s) veículo(s) e indicando o responsável pela solicitação, seu cargo ou função, telefones de contato e endereços físico e eletrônico; 4. Em caso de Autarquia e Fundação Pública, cópia da norma que a instituiu, e também da certidão de registro civil, quando se tratar de fundação pública de direito privado. Este requerimento ou ofício e seus anexos devem ser entregues, diretamente na sede da concessionária, via correios com Aviso de Recebimento (AR), no endereço Rua Mário Neves nº 01 - Ilha da Conceição - Niterói / RJ CEP: 24.050-290, aos cuidados do Sr. Sandro Roberto de Mattos / Gerente de Atendimento ao Usuário ou via o e-mail correspondencia@ecoponte.com.br	0		Finalizado	JANEIRO	Praça de Pedágio
1966704	Informações	Fale Conosco	05/01/2022	Multas	Usuário deseja informações sobre multa recebida na Rodovia.	Não Informado	Solicitado que utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação" e, em caso de eventuais dúvidas sobre a fiscalização da rodovia ou orientação para recurso de multas, entre em contato com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f	0		Finalizado	JANEIRO	Competência de Outros Órgãos
1966804	Informações	Reclame Aqui	05/01/2022	Multas	Usuário deseja informações sobre multa recebida na Rodovia.	Não Informado	Solicitado que utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação" e, em caso de eventuais dúvidas sobre a fiscalização da rodovia ou orientação para recurso de multas, entre em contato com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f	0		Finalizado	JANEIRO	Competência de Outros Órgãos
1966904	Reclamações	ANTT	05/01/2022	Pedágio - Fila	Boa noite. Estou hoje, dia 25/12/21, parado em uma fila enorme pra pegar o pedágio, somente 02 caixas de pedágio funcionando. Como ficamos à mercê de uma péssima empresa? O que fazer? Nada? Aguardo uma resposta. Data no registro na ANTT: 25/12/2021 às 00h48min.	Não Informado	Inicialmente informamos que na data relatada pelo usuário, por conta do feriado de Natal, as cabines são fechadas de acordo com a demanda do fluxo de veículos que se mostra menor em relação aos demais dias. Por volta do horário mencionado, haviam 04 cabines manuais e 02 automáticas em operação. Posteriormente, 02 cabines foram pausadas. Contudo devido ao aumento diferenciado do fluxo, elas foram imediatamente reabertas e o fluxo voltou a fluir normalmente. Desta forma, lamentamos o transtorno causado pela passagem em nossa rodovia. Atuaremos cada vez mais para melhorar nosso atendimento aos usuários. A Ecoponte agradece o contato.	5		Finalizado	JANEIRO	Praça de Pedágio
1974004	Reclamações	0800/Usuário	06/01/2022	Pedágio - AVI	Cliente entrou em contato reclamando dos usuários que passam pelas pistas automáticas e não possuem TAG, da mesma forma dos Funcionários que recebem até mesmo quantias a mais do valor estabelecido pelo Pedágio. Informou também que é decorrente.	Não Informado	Tentativa de contao sem sucesso. Caso o usuário retorno favor informar que as pistas automáticas 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	5		Finalizado	JANEIRO	Praça de Pedágio

							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. Informar 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.					
1974104	Informações	0800/Usuário	06/01/2022	Objetos	Objeto localizado na rodovia	Não Informado	Arquivado no CCO.	1		Finalizado	JANEIRO	Operação/Conservação/Manutenção
1974204	Reclamações	0800/Usuário	06/01/2022	Pedágio - Atendimento	Cliente entrou em contato via 0800, reclamou do atendimento que recebeu na cabine do pedágio. Reclamou que acessou uma das cabines, porém sua carteira caiu no assoalho do carro e foi necessário o recolhimento. Sendo assim houve uma demora maior para quitar a passagem, ficando tempo a mais parado no local. Após resgatar sua carteira, o usuário informou que se desculpou, porém, o operador "fez pouco caso" da situação, informa também que não foi recebido com um "boa noite" e que o operador ficou lhe apressando com palavras do tipo: "anda logo", "vamos rápido" ou "vai, vai ..." O usuário espera receber um retorno quanto seus questionamentos. Seguem os dados do seu comprovante no momento da passagem:06/01/2022 Pista: 009 horário 20h24min54seg	322,00	Informamos que a equipe da Ecoponte passou por treinamento de qualidade no atendimento, com o objetivo de prestar o melhor serviço aos usuários que utilizam nossa rodovia. A atitude do colaborador não condiz com os valores da Ecoponte, sendo que o mesmo foi advertido sobre a maneira que se dirigiu ao senhor. O colaborador será acompanhado pela supervisão afim de avaliar o entendimento da importância do serviço prestado pela Ecoponte. Diante do exposto, cabe a Concessionária o pedido de desculpas pelo transtorno. A Ecoponte agradece o contato a fim de melhorar cada vez mais o atendimento os nossos usuários.]	5		Finalizado	JANEIRO	Praça de Pedágio
1975104	Reclamações	0800/Usuário	07/01/2022	Pedágio - Fila	Usuário entrou em contato com 0800 para registrar uma reclamação de fila grande e demora na chegada ao pedágio. Informa que por lei a Ecoponte deveria no caso de grande fila, liberar as cancelas para desafogar o congestionamento. informou também que os papas filas não estão puxando fluxo, chegando atrapalhar. Informou que a colaborador da Cabine 06 informou que ele não poderia parar na retaguarda da praça para reclamar e sim, ligar para o 0800.	322,00	Processo encerrado devido as várias tentativas de contato sem sucesso. Caso o usuário retorne, informar que até a presente data não foi promulgada lei federal com a previsão de tempo de espera e extensão de filas na Praça de Pedágio. Contudo, mesmo que a lei seja promulgada, a suposta isenção somente será implementada após determinação da ANTT à Ecoponte. Esclarecemos que o assunto é tratado especificamente em cada contrato de concessão, no entanto, o contrato de Contrato de Concessão 001/2015 firmado entre esta Concessionária e a ANTT (Agência Nacional de Transportes Terrestres) não prevê a obrigatoriedade de liberação de cancela em função de tempo de espera ou extensão de fila. Desta forma, os veículos que não efetuarem o pagamento da tarifa do pedágio, serão caracterizados como evasores, estando sujeitos à aplicação de multa pela Policia Rodoviária Federal, conforme previsão do Código de Trânsito Brasileiro.	5		Finalizado	JANEIRO	Praça de Pedágio
1975304	Informações	0800/Usuário	07/01/2022	Objetos	Objeto localizado na rodovia	322,00	Arquivado no CCO.	0		Finalizado	JANEIRO	Operação/Conservação/Manutenção
1975904	Ressarcimentos	0800/Usuário	07/01/2022	Troco	Usuário entrou em contato informando que passou hoje (07/02/2022) pela praça de pedágio e efetuou o pagamento com uma cédula de R\$50,00 reais, entretanto recebeu apenas R\$43,00 reais e R\$0,10 centavos, assim faltando R\$2,00 reais de troco. Passou na cabine 12, com o arrecadador: C007000407 às 09hr35.	322,00	Processo encerrado devido as varias tentativas de contato sem sucesso. Caso o usuário retorne, favor informar que 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), Dados do veículo (modelo cor e placa).Esclarecemos que após o recebimento dos dados informados, será confeccionado um recibo de quitação em caráter pró-solvendo que será encaminhado. Desta forma, poderá devolver-nos assinado, posteriormente.	10		Finalizado	JANEIRO	Praça de Pedágio
1976404	Informações	0800/Usuário	07/01/2022	Ressarcimento - Procedimento	Usuário deseja informações de como solicitar ressarcimento de evento na rodovia.	322,00	Informado ao usuário os procedimentos para solicitação de ressarcimento.	0		Finalizado	JANEIRO	Praça de Pedágio
1976604	Informações	E-mail/Ouidoria	07/01/2022	Multas	Usuário deseja informações sobre multa recebida na Rodovia.	Não Informado	Solicitado que utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação" e, em caso de eventuais dúvidas sobre a fiscalização da rodovia ou orientação para recurso de multas, entre em contato com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f	0		Finalizado	JANEIRO	Competência de Outros Órgãos
1977204	Informações	Reclame Aqui	07/01/2022	Multas	Usuário deseja informações sobre multa recebida na Rodovia.	Não Informado	Solicitado que utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação" e, em caso de eventuais dúvidas sobre a fiscalização da rodovia ou orientação para recurso de multas, entre em contato com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f	0		Finalizado	JANEIRO	Competência de Outros Órgãos
1977304	Informações	Reclame Aqui	07/01/2022	Multas	Usuário deseja informações sobre multa recebida na Rodovia.	Não Informado	Solicitado que utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação" e, em caso de eventuais dúvidas sobre a fiscalização da rodovia ou orientação para recurso de multas, entre em contato com o	0		Finalizado	JANEIRO	Competência de Outros Órgãos

							órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f					
1977404	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	07/01/2022	Cancela manual	Boa tarde! Na noite do dia 05/01/22 passei pela pista de moto e a cancela desceu e bateu no meu capacete, quebrando o mesmo, o ocorrido foi devido e explicado pelo pessoa que me atendeu e por sinal muito bem (acho que Maxuel, Matrícula 358) que um motociclista passou em cima da moto impulsionando com os pés e a cancela não faz a leitura das 2 rodas e quando a primeira roda da próxima moto passa a cancela baixa. Uma falha que quase presenciei novamente no período que estava sendo orientado pelo colaborador da Eco Ponte, ele pediu para o motociclista parar e pediu para pessoa do pedágio baixar a cancela e assim não provocar o mesmo acidente que ocorreu comigo. Conforme orientação da Ouvidoria da Eco Ponte, seguem as fotos em anexo e os 3 orçamentos abaixo do capacete para que eu possa ser ressarcido. Caso haja necessidade de alguma informação adicional, favor sinalizar.	322,00	Em resposta a seu protocolo de número 19774-04, 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 CNH; Cópia do CRLV; 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, 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 comparecer a concessionária para assiná-lo, posteriormente. Aguardamos seu retorno para darmos continuidade ao protocolo de ressarcimento nesta fase documental.	10		Finalizado	JANEIRO	Praça de Pedágio
1977504	Elogios	Fale Conosco	07/01/2022	SAU	Usuário elogia atendimento mecânico recebido na Rodovia.	Não Informado	Agradecemos o elogio. Informado que será divulgado nos murais da empresa.	0		Finalizado	JANEIRO	Operação/Conservação/Manutenção
1977704	Informações	Fale Conosco	07/01/2022	Multas	Usuário deseja informações sobre multa recebida na Rodovia.	Não Informado	Solicitado que utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação" e, em caso de eventuais dúvidas sobre a fiscalização da rodovia ou orientação para recurso de multas, entre em contato com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f	0		Finalizado	JANEIRO	Competência de Outros Órgãos
1977804	Informações	Reclame Aqui	07/01/2022	Multas	Usuário deseja informações sobre multa recebida na Rodovia.	Não Informado	Solicitado que utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação" e, em caso de eventuais dúvidas sobre a fiscalização da rodovia ou orientação para recurso de multas, entre em contato com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f	0		Finalizado	JANEIRO	Competência de Outros Órgãos
1977904	Informações	E-mail/Ouvidoria	07/01/2022	Ressarcimento - Procedimento	Usuário deseja informações de como solicitar ressarcimento de evento na rodovia.	Não Informado	Informado ao usuário os procedimentos para solicitação de ressarcimento.	0		Finalizado	JANEIRO	Praça de Pedágio
1978004	Informações	E-mail/Ouvidoria	07/01/2022	Ressarcimento - Procedimento	Usuário deseja informações de como solicitar ressarcimento de evento na rodovia.	Não Informado	Informado ao usuário os procedimentos para solicitação de ressarcimento.	0		Finalizado	JANEIRO	Praça de Pedágio
1980404	Reclamações	0800/Usuário	08/01/2022	Pedágio - Atendimento	Usuário entrou em contato informando que passa pela Ponte diariamente com seu veículo que possui o TAG. E no dia de hoje 08/01 por volta das 21h20 passou por engano na pista automática do lado direito com outro veículo que não possui o TAG. Como houve o bloqueio o usuário encostou seu veículo na sinalização e se desculpou para o colaborador em ter pego a pista por engano, e se dispôs a quitar a tarifa do pedágio. Usuário informou que o colaborador simplesmente deu as costas para usuário sem dar nenhuma satisfação, a esposa do usuário ficou preocupada pois estava com um veículo que não possuía TAG, com isso saiu do veículo para falar novamente com o colaborador e o mesmo continuou com muita ignorância sem se quer escutar o que realmente tinha acontecido, em seguida pegou o dinheiro da mão da usuária se identificou como supervisor de pista e novamente deu as costas para usuária. Usuário finalizou dizendo que ficou muito chateado com toda arrogância do colaborador e solicita a verificação se realmente o veículo que passou sem o aparelho realmente foi quitado, porém o colaborador não informou o seu nome e o cliente o descreveu como moreno, alto e estava de bermuda de . OBS: Usuário solicitou o parecer da reclamação via telefone.	322,00	Inicialmente informamos que sua passagem foi debitada no sistema da concessionária. Desta forma, não há tarifas em aberto para a passagem mencionada. Em relação ao atendimento prestado, informamos também que a equipe da Ecoponte passou por treinamento de qualidade no atendimento, com o objetivo de prestar o melhor serviço aos usuários que utilizam nossa rodovia. A atitude do colaborador não condiz com os valores da Ecoponte, sendo que o mesmo foi advertido sobre a maneira que se dirigiu ao senhor. O colaborador será acompanhado pela supervisão afim de avaliar o entendimento da importância do serviço prestado pela Ecoponte. Diante do exposto, cabe a Concessionária o pedido de desculpas pelo transtorno causado em sua passagem pela Praça de Pedágio. A Ecoponte agradece o contato a fim de melhorar cada vez mais o atendimento os nossos usuários.	4		Finalizado	JANEIRO	Praça de Pedágio
1981604	Elogios	0800/Usuário	09/01/2022	SAU	Usuário elogia atendimento mecânico recebido na Rodovia.	Não Informado	Agradecemos o elogio. Informado que será divulgado nos murais da empresa.	0		Finalizado	JANEIRO	Operação/Conservação/Manutenção
1982604	Informações	0800/Usuário	10/01/2022	Serviços não Delegado - Fiscalização	Usuária registrou sua insatisfação sobre os caminhões que trafegam fora do horário de restrição. Solicitou o número do protocolo e não forneceu dados para complemento.	Não Informado	Informado que a Concessionária Ponte Rio-Niterói S/A – Ecoponte não exerce e não pode exercer poder de polícia no trecho concedido, cuja competência exclusiva é da Polícia Rodoviária Federal, no que diz	4		Finalizado	JANEIRO	Competência de Outros Órgãos

							respeito ao patrulhamento ostensivo das rodovias federais, conforme a Constituição Federal. Informado também o número de protocolo.					
1985004	Informações	0800/Usuário	10/01/2022	Comercial - Contratação / Prestação de Serviços	Usuário deseja divulgar seus produtos/serviços nos painéis da Ponte Rio-Niterói.	Não Informado	Para obter este tipo de informação, sugerimos entrar em contato com o departamento de Marketing	0		Finalizado	JANEIRO	Competência de Outros Órgãos
1991704	Solicitações	0800/Usuário	11/01/2022	Falta de Cobrança	Usuário solicita quitar tarifa em aberto	Não Informado	Informado que não há tarifas em aberto em relação a passagem mencionada. A passagem será debitada na fatura.	3		Finalizado	JANEIRO	Praça de Pedágio
1991804	Informações	E-mail/Ouvirdoria	11/01/2022	Multas	Usuário deseja informações sobre multa recebida na Rodovia.	Não Informado	Solicitado que utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação" e, em caso de eventuais dúvidas sobre a fiscalização da rodovia ou orientação para recurso de multas, entre em contato com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f	0		Finalizado	JANEIRO	Competência de Outros Órgãos
1991904	Solicitações	0800/Usuário	11/01/2022	Falta de Cobrança	Cliente fez contato informando que passou no dia 01/01/2022 entre os horários de 7h e 7h30 minutos, porém verificou sua passagem do dia e não foi cobrada no aplicativo (extrato), desta forma solicita que seja feito a cobrança da sua passagem pendente. TAG Veloy: 1174575354GM CELTALLR-8911	325,00	Informado não há tarifas em aberto em relação a passagem mencionada. A passagem será debitada em sua fatura.	3		Finalizado	JANEIRO	Praça de Pedágio
1992004	Informações	E-mail/Ouvirdoria	11/01/2022	Multas	Usuário deseja informações sobre multa recebida na Rodovia.	Não Informado	Solicitado que utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação" e, em caso de eventuais dúvidas sobre a fiscalização da rodovia ou orientação para recurso de multas, entre em contato com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f	0		Finalizado	JANEIRO	Competência de Outros Órgãos
1992104	Informações	E-mail/Ouvirdoria	11/01/2022	Multas	Usuário deseja informações sobre multa recebida na Rodovia.	Não Informado	Solicitado que utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação" e, em caso de eventuais dúvidas sobre a fiscalização da rodovia ou orientação para recurso de multas, entre em contato com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f	0		Finalizado	JANEIRO	Competência de Outros Órgãos
1992204	Informações	E-mail/Ouvirdoria	11/01/2022	Multas	Usuário deseja informações sobre multa recebida na Rodovia.	Não Informado	Solicitado que utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação" e, em caso de eventuais dúvidas sobre a fiscalização da rodovia ou orientação para recurso de multas, entre em contato com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f	0		Finalizado	JANEIRO	Competência de Outros Órgãos
1992304	Informações	E-mail/Ouvirdoria	11/01/2022	Ressarcimento - Procedimento	Usuário deseja informações de como solicitar ressarcimento de evento na rodovia.	Não Informado	Informado ao usuário os procedimentos para solicitação de ressarcimento.	3		Finalizado	JANEIRO	Infraestrutura
1993304	Solicitações	0800/Usuário	12/01/2022	Falta de Cobrança	Usuária entrou em contato para relatar que seu esposo passou pela AVI na data de hoje (12/01/2022) entre 08hr00 e 08hr30, ao chegar em casa foi verificar seu extrato e notou que não foi debitada a tarifa, entrou em contato com sua esposa e foi orientado que não estava ativa sua TAG. Informou que o esposo por se tratar de um senhor de idade não percebeu e acessou a AVI. Cliente solicita que seja cobrada a tarifa em sua TAG pois já está ativa. TAG C6Bank :2189490704	322,00	Solicitamos que nos confirme a data e horário aproximado que o senhor trafegou pela rodovia e o lado da praça de pedágio que acessou (esquerdo ou direito?)	5		Finalizado	JANEIRO	Praça de Pedágio
1994204	Elogios	0800/Usuário	12/01/2022	Pedágio	Usuário elogia atendimento mecânico recebido na Praça de pedágio	322,00	Agradecemos o elogio. Informado que será divulgado nos murais da empresa.	1		Finalizado	JANEIRO	Praça de Pedágio
1994304	Elogios	0800/Usuário	12/01/2022	SAU	Usuário elogia atendimento mecânico recebido na Rodovia.	322,00	Agradecemos o elogio. Informado que será divulgado nos murais da empresa.	1		Finalizado	JANEIRO	Operação/Conservação/Manutenção
1998704	Solicitações	0800/Usuário	13/01/2022	Sistema Automático de Cobrança	Usuário entrou em contato informando que passou pela AVI 16 na data de hoje (13/01/2022) às 09hr45 e quitou a tarifa manualmente, entretanto verificou seu extrato e também foi debitada a tarifa em sua TAG. Cliente solicita estorno da tarifa em sua TAG.	322,00	Informado que para que possamos realizar uma análise mais apurada do evento narrado, é necessário que nos encaminhe o comprovante de pagamento referente a passagem mencionada. Solicitamos ainda que nos confirme os dados de seu veículo, tais como, modelo, cor e placa, pois verificamos que a placa mencionada não possui vínculo e/ou cadastro com nenhuma administradora de meio de pagamento automático aceitos na concessionária. Desta forma, sugerimos que entre em contato com a administradora e regularize seu cadastro.	5		Finalizado	JANEIRO	Praça de Pedágio
2002004	Informações	0800/Usuário	14/01/2022	Pedágio - Evasão	Usuário informa que quitou a tarifa em dinheiro referente a sua passagem pela pista automática, porém não pegou comprovante.	322,00	Informado que todas as passagens são devidamente registradas no sistema e mesmo que o colaborador não dê baixa, o sistema vai computar que foi realizada uma passagem do veículo.	0		Finalizado	JANEIRO	Praça de Pedágio

2002204	Elogios	0800/Usuário	14/01/2022	SAU	Usuário elogia atendimento mecânico recebido na Rodovia.	Não Informado	Agradecemos o elogio. Informado que será divulgado nos murais da empresa.	0		Finalizado	JANEIRO	Operação/Conservação/Manutenção
2002304	Informações	0800/Usuário	14/01/2022	Objetos	Objeto localizado na rodovia	Não Informado	Arquivado no CCO.	0		Finalizado	JANEIRO	Operação/Conservação/Manutenção
2004304	Informações	0800/Usuário	14/01/2022	Pedagio - Sem Parar (C6Bank)	Usuário entrou em contato para solicitar informações de cobrança em seu Tag C6. Usuário solicitou o número de protocolo.	Não Informado	Informado que há um tempo de cobrança entre a administradora de pagamento e a concessionária. Orientado a aguardar até 48hr e verificar em sua fatura. Caso não seja realizado a cobrança, retornar a ligação. Informado o número de protocolo.	0		Finalizado	JANEIRO	Praça de Pedágio
2015304	Informações	0800/Usuário	16/01/2022	Objetos	Objeto localizado na rodovia	322,00	Arquivado no CCO.	0		Finalizado	JANEIRO	Operação/Conservação/Manutenção
2017104	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	17/01/2022	Cancela AVI	Boa tarde, Venho através deste, solicitar ressarcimento/TROCA do meu para brisa quebrado, auto HB20 1.6 ANO 2014, visto que hoje por volta das 7:50hs da manhã, eu estava passando pelo pedágio da ponte Rio Niteroi, sentido itaboraí, e fui surpreendido com o fechamento da cancela em cima do meu para brisa, quebrando logo após, na passagem do pedágio automatico.Segue em anexo comprovante que o meu sem parar estava ativo no momento da passagem pelo pedágio automatico. Segue em anexo foto do lado de dentro e do lado de fora do auto, com o trincamento do para brisa. Aguardo retorno urgente, pois é um carro de trabalho.	322,00	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 2017104, 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.	0		Finalizado	JANEIRO	Praça de Pedágio
2017204	Informações	E-mail/Ouvidoria	17/01/2022	Ressarcimento - Procedimento	Usuário deseja informações de como solicitar ressarcimento de evento na rodovia.	322,00	Informado ao usuário os procedimentos para solicitação de ressarcimento.	0		Finalizado	JANEIRO	Praça de Pedágio
2017304	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	17/01/2022	Troco	Boa tarde, Hoje, dia 12 de janeiro, aproximadamente 11:45 cruzei a praça de pedágio sentido Niterói. Estava dirigindo um veículo Chevrolet Zafira, de cor azul, Placa KQF0883, o referido veículo é emprestado, como me descuidei acabei entrando no via fácil, na última cancela do lado direito sentido Niterói. Como o fluxo está intenso acabei, mesmo com a cancela abaixada, acabei passando...devagar... E encostei no estacionamento a direita. Estavam lá um moço, um rapaz e outro um pouco mais velho... O rapaz mais novo foi que me atendeu...acho que tinha cavanhaque/barba, paguei a ele com uma nota de R\$100,00...e ele me devolveu somente o troco para R\$50,00...ou seja, faltou R\$ 50,00 de troco. Peço a gentileza para confirmar com o atendente para que possa ser reembolsado. Qualquer dúvida fico a disposição.	322,00	Protocolo encerrado. O usuário compareceu a praça de pedágio e resgatou o troco pessoalmente.	5		Finalizado	JANEIRO	Praça de Pedágio
2017404	Solicitações	E-mail/Ouvidoria	17/01/2022	Sistema Automático de Cobrança	Bom dia Tenho conectar no meu nome no carro Siena LSJ 5882 que troquei na quarta-feira pelo YARIS RJV 0122 . Fiz a troca no aplicativo no dia 14 de janeiro para testar passei com o veículo Yaris RJV0122 pela pista da esquerda sentido São Gonçalo por volta de 15:30 e a cancela abriu normalmente. Mesmo antes com o carro antigo como eu não tinha a tag a leitura era pela placa do veículo. Gostaria de saber se houve alguma informação errada na hora de abrir a cancela ou se leitura da minha nova placa já consta liberada. Desde já agradeço a atenção.	322,00	Após consultas às áreas envolvidas e aos relatórios internos da concessionária, não identificamos nenhum cadastro junto Conectcar ou outra administradora de pagamento automático. Desta forma, solicitamos que o pagamento da tarifa pendente na concessionária deverá ser realizada de forma manual. Poderá comparecer na Praça de Pedágio, 24h para pagamento. Sugerimos também que entre em contato com a sua administradora de pagamento a fim de regularizar o cadastro.	10		Finalizado	JANEIRO	Praça de Pedágio
2017604	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	17/01/2022	Cobrança Indevida	Prezados, boa tarde. Conforme evidências em anexo, solicito auxílio de vocês para que seja efetuado o reembolso de uma cobrança indevida. Ontem por volta das 23:10h, passei com o meu carro no pedágio e me foi cobrado o valor de R\$ 14,70, quando deveria ser R\$ 4,90. Meu carro é um Citroen C3 de cor preta com placa EUT7J28 (vide foto em anexo) e me foi descontado o valor no meu cartão de crédito Superdigital. Poderiam me ajudar, por gentileza ?	322,00	Em resposta a seu protocolo de número 2017604, após análise do relato e de consultas às áreas envolvidas e aos relatórios internos sobre o evento, o pedido de ressarcimento referente a tarifa cobrada 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.	5		Finalizado	JANEIRO	Praça de Pedágio

2018104	Solicitações	E-mail/Ouvirdoria	17/01/2022	Falta de Cobrança	Boa tarde! Meu nome é Maria Eduarda Rita, assistente operacional da empresa Top Birra, localizada no bairro de Ramos no Rio de Janeiro. Estou com uma situação de um carreteiro que passou pelo pedágio e não tinha o dinheiro suficiente para realizar o pagamento. Essa declaração foi feita no dia 15/12/2021, pois foi avisado a mim na semana do Ano Novo... quero tirar minha dúvida se o carreteiro pode ir ao local para quitar essa dívida ou se a multa está gerada em nome do carreteiro. Aguardo resposta...	Não Informado	Informamos que o prazo para pagamento da tarifa mencionada, é até o dia 28/01/2022 das 08h às 18h na sede administrativa da concessionária.	0		Finalizado	JANEIRO	Praça de Pedágio
2018404	Informações	E-mail/Ouvirdoria	17/01/2022	Ressarcimento - Procedimento	Usuário deseja informações de como solicitar ressarcimento de evento na rodovia.	Não Informado	Informado ao usuário os procedimentos para solicitação de ressarcimento.	0		Finalizado	JANEIRO	Operação/Conservação/Manutenção
2018604	Informações	E-mail/Ouvirdoria	17/01/2022	Pedagio - Cobrança de Moto	Usuário deseja informação sobre a viabilidade de cobrança automática para motos.	332,00	Informamos que não há nenhum sistema de cobrança automática para motocicletas pelo risco envolvido de acidentes, não existe esta modalidade em âmbito nacional e não somente na Ponte Rio Niterói.	0		Finalizado	JANEIRO	Praça de Pedágio
2018904	Informações	Reclame Aqui	17/01/2022	Multas	Usuário deseja informações sobre multa recebida na Rodovia.	Não Informado	Solicitado que utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação" e, em caso de eventuais dúvidas sobre a fiscalização da rodovia ou orientação para recurso de multas, entre em contato com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f	0		Finalizado	JANEIRO	Competência de Outros Órgãos
2019104	Informações	Reclame Aqui	17/01/2022	Multas	Usuário deseja informações sobre multa recebida na Rodovia.	Não Informado	Solicitado que utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação" e, em caso de eventuais dúvidas sobre a fiscalização da rodovia ou orientação para recurso de multas, entre em contato com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f	0		Finalizado	JANEIRO	Competência de Outros Órgãos
2019204	Informações	0800/Usuário	17/01/2022	Multas	Usuário deseja informações sobre multa recebida na Rodovia.	Não Informado	Solicitado que utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação" e, em caso de eventuais dúvidas sobre a fiscalização da rodovia ou orientação para recurso de multas, entre em contato com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f	0		Finalizado	JANEIRO	Competência de Outros Órgãos
2019304	Informações	Reclame Aqui	17/01/2022	Multas	Usuário deseja informações sobre multa recebida na Rodovia.	Não Informado	Solicitado que utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação" e, em caso de eventuais dúvidas sobre a fiscalização da rodovia ou orientação para recurso de multas, entre em contato com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f	0		Finalizado	JANEIRO	Competência de Outros Órgãos
2019404	Informações	Reclame Aqui	17/01/2022	Multas	Usuário deseja informações sobre multa recebida na Rodovia.	Não Informado	Solicitado que utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação" e, em caso de eventuais dúvidas sobre a fiscalização da rodovia ou orientação para recurso de multas, entre em contato com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f	0		Finalizado	JANEIRO	Competência de Outros Órgãos
2019504	Informações	Reclame Aqui	17/01/2022	Multas	Usuário deseja informações sobre multa recebida na Rodovia.	Não Informado	Solicitado que utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação" e, em caso de eventuais dúvidas sobre a fiscalização da rodovia ou orientação para recurso de multas, entre em contato com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f	0		Finalizado	JANEIRO	Competência de Outros Órgãos
2019604	Informações	Reclame Aqui	17/01/2022	Multas	Usuário deseja informações sobre multa recebida na Rodovia.	322,00	Solicitado que utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação" e, em caso de eventuais dúvidas sobre a fiscalização da rodovia ou orientação para recurso de multas, entre em contato com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f	0		Finalizado	JANEIRO	Competência de Outros Órgãos
2019704	Informações	0800/Usuário	17/01/2022	Objetos	Objeto localizado na rodovia	Não Informado	Arquivado no CCO.	0		Finalizado	JANEIRO	Operação/Conservação/Manutenção
2019804	Informações	Reclame Aqui	17/01/2022	Multas	Usuário deseja informações sobre multa recebida na Rodovia.	Não Informado	Solicitado que utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação" e, em caso de eventuais dúvidas sobre a fiscalização da rodovia ou orientação para recurso de multas, entre em contato com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f	0		Finalizado	JANEIRO	Competência de Outros Órgãos
2019904	Informações	Reclame Aqui	17/01/2022	Multas	Usuário deseja informações sobre multa recebida na Rodovia.	Não Informado	Solicitado que utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação" e, em caso de eventuais dúvidas sobre a fiscalização da rodovia ou orientação para recurso de multas, entre em contato com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f	0		Finalizado	JANEIRO	Competência de Outros Órgãos

2020004	Informações	Reclame Aqui	17/01/2022	Multas	Usuário deseja informações sobre multa recebida na Rodovia.	Não Informado	Solicitado que utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação" e, em caso de eventuais dúvidas sobre a fiscalização da rodovia ou orientação para recurso de multas, entre em contato com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f	0		Finalizado	JANEIRO	Competência de Outros Órgãos
2020104	Informações	Reclame Aqui	17/01/2022	Multas	Usuário deseja informações sobre multa recebida na Rodovia.	Não Informado	Solicitado que utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação" e, em caso de eventuais dúvidas sobre a fiscalização da rodovia ou orientação para recurso de multas, entre em contato com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f	0		Finalizado	JANEIRO	Competência de Outros Órgãos
2020204	Informações	Reclame Aqui	17/01/2022	Multas	Usuário deseja informações sobre multa recebida na Rodovia.	Não Informado	Solicitado que utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação" e, em caso de eventuais dúvidas sobre a fiscalização da rodovia ou orientação para recurso de multas, entre em contato com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f	0		Finalizado	JANEIRO	Competência de Outros Órgãos
2020404	Informações	Reclame Aqui	17/01/2022	Multas	Usuário deseja informações sobre multa recebida na Rodovia.	Não Informado	Solicitado que utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação" e, em caso de eventuais dúvidas sobre a fiscalização da rodovia ou orientação para recurso de multas, entre em contato com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f	0		Finalizado	JANEIRO	Competência de Outros Órgãos
2020504	Informações	Reclame Aqui	17/01/2022	Multas	Usuário deseja informações sobre multa recebida na Rodovia.	Não Informado	Solicitado que utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação" e, em caso de eventuais dúvidas sobre a fiscalização da rodovia ou orientação para recurso de multas, entre em contato com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f	0		Finalizado	JANEIRO	Competência de Outros Órgãos
2020604	Informações	Reclame Aqui	17/01/2022	Multas	Usuário deseja informações sobre multa recebida na Rodovia.	322,00	Solicitado que utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação" e, em caso de eventuais dúvidas sobre a fiscalização da rodovia ou orientação para recurso de multas, entre em contato com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f	10		Finalizado	JANEIRO	Competência de Outros Órgãos
2025204	Ressarcimentos	0800/Usuário	18/01/2022	Cobrança Indevida	Usuário entrou em contato com o 0800 informando que acessou a cabine 13, no dia 18/01/12, por volta das 18:34h e que ao tentar quitar a tarifa no pedágio, seu cartão constou como recusado. Alguns instantes depois, acessou o seu aplicativo e foi verificado pelo mesmo que foi debitado quatro vezes o valor da tarifa de seu cartão. O mesmo solicitou uma análise do ocorrido, e posteriormente o ressarcimento do valor cobrado indevidamente.	327,00	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 primeiros dígitos do cartão e nos encaminhe a fatura onde constam as cobranças mencionadas. No aguardo das informações.	0		Finalizado	JANEIRO	Praça de Pedágio
2025504	Elogios	0800/Usuário	18/01/2022	SAU	Usuário elogia atendimento mecânico recebido na Rodovia.	322,00	Agradecemos o elogio. Informado que será divulgado nos murais da empresa.	10		Finalizado	JANEIRO	Operação/Conservação/Manutenção
2025604	Ressarcimentos	0800/Usuário	18/01/2022	Cobrança Indevida	Usuário entrou em contato com o 0800 informando que acessou a cabine M16, no dia 18/01/12, por volta das 19:00h e alegou que ao tentar quitar sua tarifa várias vezes no débito, na cabine, teve a informação de transação não autorizada. Foi orientado a encostar na retaguarda e quitar a tarifa com o auxiliar de pista, e ao passar o cartão novamente, teve sua tarifa debitada. Ao chegar em casa e analisar o seu extrato, foi constatado 5 débitos de sua conta com o valor da tarifa, porém só teve o ressarcimento de uma tarifa. O mesmo solicitou análise do ocorrido, e posteriormente o ressarcimento do valor debitado indevidamente.	322,00	Informamos que seu elogio foi recebido e encaminhado aos setores responsáveis para conhecimento. Tomaremos a liberdade de afixá-lo nos murais da empresa como forma de reconhecimento e incentivo aos demais colaboradores. A EcoPonte agradece o contato a fim de melhorar cada vez mais o atendimento o nossos usuários.	0		Finalizado	JANEIRO	Praça de Pedágio
2029904	Elogios	0800/Usuário	19/01/2022	SAU	Usuário elogia atendimento mecânico recebido na Rodovia.	322,00	Agradecemos o elogio. Informado que será divulgado nos murais da empresa.	5		Finalizado	JANEIRO	Operação/Conservação/Manutenção
2030104	Solicitações	0800/Usuário	19/01/2022	Falta de Cobrança	Usuário informou que no dia 15/01 acessou a pista automática e até a data presente não houve débito em sua conta. Deseja quitar a tarifa de outra forma.	322,00	Prezado Sr. Lucas, Após verificações em nossos sistemas, foi constatado que a placa informada possui um aparelho válido vinculado. Aproveitamos também para informar que o debito em sua fatura não necessariamente é feito imediatamente a sua passagem, pois há um tempo de comunicação de cobrança entre a Concessionária e a Administradora do TAG, que não é simultâneo a passagem. Destaca forma, não há tarifas em aberto em relação a passagem mencionada. A passagem será debitada em sua fatura. A EcoPonte agradece o contato. At.	4		Finalizado	JANEIRO	Praça de Pedágio

2030204	Solicitações	0800/Usuário	20/01/2022	Falta de Cobrança	Cliente fez contato informando que passou no dia 19/01/2022 aproximadamente às 15:45 porém ao checar seu extrato não foi confirmado o pagamento da passagem. Desta forma solicita que seja cobrado em seu tag. C6 BANK: 2154637547	322,00	Informado que não há tarifas em aberto em relação a passagem mencionada. A passagem será debitada em sua fatura.	4		Finalizado	JANEIRO	Praça de Pedágio
2033304	Reclamações	0800/Usuário	20/01/2022	Pedágio - AVI	A usuária entrou em contato para reclamar que no dia de hoje (20/01/2022), por volta das 10 horas da manhã, sua filha acessou a pista automática, pois possui tag para a utilização, entretanto constou como não autorizado e foi necessário o pagamento manual da tarifa do pedágio. Prontamente a usuária entrou em contato com a administradora do tag (Sem Parar), que a informou que o problema seria da EcoPonte e no sistema deles estava todo normal. A cliente informou que gostaria de deixar registrado que o ocorrido foi um constrangimento para sua filha e quer obter uma resposta e a solução do problema, para que não mais ocorra tal situação.	322,00	Após consultas às áreas envolvidas e aos relatórios internos da concessionária, identificamos que a placa cadastrada em seu dispositivo tag Sem Parar está diferente da placa em seu veículo, que está no modelo Mercosul. Por este motivo, ao realizar a consulta junto ao sistema, não foi identificada pelo colaborador nenhum tag cadastrado em seu veículo. Sugerimos também que entre em contato com a sua administradora de pagamento (Sem Parar) a fim de atualizar seu cadastro com a nova placa. Sendo assim, temos a informar que os procedimentos internos foram cumpridos por parte da nossa equipe operacional.	0		Finalizado	JANEIRO	Praça de Pedágio
2034504	Informações	0800/Usuário	20/01/2022	Ressarcimento - Procedimento	Usuário deseja informações de como solicitar ressarcimento de evento na rodovia.	325,00	Informado ao usuário os procedimentos para solicitação de ressarcimento.	1		Finalizado	JANEIRO	Operação/Conservação/Manutenção
2036504	Informações	0800/Usuário	21/01/2022	Ressarcimento - Procedimento	Usuário deseja informações de como solicitar ressarcimento de evento na rodovia.	322,00	Informado ao usuário os procedimentos para solicitação de ressarcimento.	3		Finalizado	JANEIRO	Operação/Conservação/Manutenção
2037604	Solicitações	0800/Usuário	21/01/2022	Falta de Cobrança	Usuário entrou em contato com o 0800 informando que acessou a avi14, por volta de 12:00 H, no dia 20/01/12 e que foi orientado pelo auxiliar de pista a seguir viagem, porém entrou em contato com o Sem Parar e foi constatado que não teve esta passagem debitada de sua tag, e também não foi cobrado manualmente no pedágio. O mesmo solicitou uma análise de sua passagem.	322,00	Solicitamos que o pagamento da tarifa pendente na concessionária deverá ser realizada de forma manual. Poderá comparecer na Praça de Pedágio, 24h para pagamento. Sugerimos também que entre em contato com a sua administradora de pagamento a fim de regularizar o cadastro.	9		Finalizado	JANEIRO	Praça de Pedágio
2039504	Ressarcimentos	0800/Usuário	22/01/2022	Troco	Usuário entrou em contato informando que passou pela praça de pedágio hoje 22/01/2022 às 09h39 pela cabine 10 com o arrecadador: c007000446, efetuou o pagamento com uma cédula de R\$100,00 reais entretanto recebeu de troco R\$65,00 reais e R\$0,10 centavos, faltando R\$30,00 reais.	Não Informado	Em resposta a seu protocolo de número 20395-04, após análise do relato e de consultas às áreas envolvidas e aos relatórios internos sobre o evento, o pedido de ressarcimento de seu troco da tarifa na Praça de Pedágio foi aprovado pela concessionária. Para que possamos dar seguimento ao protocolo, solicitamos que nos encaminhe/confirme as seguintes informações: CPF; Nome completo; Dados Bancários (banco, agência, nº conta corrente) Esclarecemos que após o recebimento dos dados informados, será confeccionado um recibo de quitação em caráter pró-solvendo que será encaminhado. Desta forma, poderá devolver-nos assinado, posteriormente. Aguardamos seu retorno para darmos continuidade ao protocolo de ressarcimento.	0		Finalizado	JANEIRO	Praça de Pedágio
2046204	Informações	Reclame Aqui	24/01/2022	Multas	Usuário deseja informações sobre multa recebida na Rodovia.	Não Informado	Solicitado que utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação" e, em caso de eventuais dúvidas sobre a fiscalização da rodovia ou orientação para recurso de multas, entre em contato com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f	0		Finalizado	JANEIRO	Competência de Outros Órgãos
2046604	Informações	Reclame Aqui	24/01/2022	Multas	Usuário deseja informações sobre multa recebida na Rodovia.	322,00	Solicitado que utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação" e, em caso de eventuais dúvidas sobre a fiscalização da rodovia ou orientação para recurso de multas, entre em contato com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f	9		Finalizado	JANEIRO	Competência de Outros Órgãos
2046704	Ressarcimentos	0800/Usuário	24/01/2022	Cobrança Indevida	O cliente informou que passou pela Praça de Pedágio, aproximadamente na cabine 13 por volta das 06h40 do dia 24/01/2022. Alega que pagou a tarifa do pedágio por aproximação e que não pegou o comprovante. Estava de capacete preto, mochila preta, calça e jaleco cinzas com refletivos. O atendente era um homem moreno de cabelo baixo e raspado. O usuário solicita o reembolso de parte de sua tarifa pois teria pago o valor do pedágio de R\$4,90 (automóvel) e não o valor de R\$2,45 (moto)	Não Informado	Em resposta a seu protocolo de número 20467-04, 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.	0		Finalizado	JANEIRO	Praça de Pedágio
2046804	Informações	Reclame Aqui	24/01/2022	Multas	Usuário deseja informações sobre multa recebida na Rodovia.	Não Informado	Solicitado que utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação" e, em caso de eventuais dúvidas sobre a fiscalização da rodovia ou orientação para recurso de multas, entre em contato com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f	0		Finalizado	JANEIRO	Competência de Outros Órgãos

2046904	Informações	Fale Conosco	24/01/2022	Pedagio - Isenção	Usuário deseja saber qual procedimento para solicitar isenção de pedágio.	322,00	Prezado Sr. Dimitrio, Em atendimento ao disposto na Resolução ANTT nº 3.916/12 (alterada pela Res. ANTT nº 5.016 de 18/02/2016), que dispõe sobre o procedimento para o cadastramento de veículos por órgãos públicos como isentos em concessionárias federais, define a obrigatoriedade de apresentação dos seguintes documentos para a concessão de isenção: 1. Cópia do Certificado de Licenciamento do Veículo (CLV); 2. Cópia do contrato de locação dos veículos; 3. Requerimento contendo marca, modelo, ano de fabricação e cor predominante do(s) veículo(s) e indicando o responsável pela solicitação, seu cargo ou função, telefones de contato e endereços físico e eletrônico; 4. Em caso de Autarquia e Fundação Pública, cópia da norma que a instituiu, e também da certidão de registro civil, quando se tratar de fundação pública de direito privado. Este requerimento ou ofício e seus anexos devem ser entregues, diretamente na sede da concessionária, via correios com Aviso de Recebimento (AR), no endereço Rua Mário Neves nº 01 - Ilha da Conceição - Niterói / RJ CEP: 24.050-290, aos cuidados do Sr. Sandro Roberto de Mattos / Gerente de Atendimento ao Usuário ou via o e-mail correspondencia@ecoponte.com.br . Atenciosamente,	5		Finalizado	JANEIRO	Praça de Pedágio
2047004	Solicitações	E-mail/Ouvidoria	24/01/2022	Falta de Cobrança	Passei na praça de pedágio dia 03 de janeiro de 2022, o sem parar apesar de estar tudo correto não funcionou. Favor verificar: mitsubishi pajero preta, placa MTV8D69. Obrigado!	Não Informado	Informado que não há tarifas em aberto em relação a passagem mencionada. A passagem será debitada em sua fatura.	10		Finalizado	JANEIRO	Praça de Pedágio
2047104	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	24/01/2022	Objetos	Prezados, Meu nome é Bruno, sou usuário assíduo da ponte Rio Niterói. Há poucos minutos, após o acesso da ponte(próximo à grande curva ou um pouco antes) um veículo de carga que estava na minha frente acabou rebatendo(creio que ao passar em cima) um objeto que me pareceu ser um parafuso ou uma pedra.. Foi algo muito rápido. Este objeto acabou acertando o parabrisa do meu carro e fez um trincado grande. Ao passar pela praça de pedágio, fui muito bem atendido pelo operador Gustavo (447), onde relatei o fato e mostrei para que ele visse que de fato o vidro ACABOU de ser danificado, para que não houvesse dúvidas. O Gustavo me passou o telefone da ouvidoria, contato feito de imediato onde falei com o Lucas que me orientou enviar este email com as fotos do veículo/dano(em anexo). Ainda estou aqui e resolvi enviar de imediato, pois preciso de celeridade neste processo por se tratar de meu carro se uso diário e temo que esta fissura aumente e cause a quebra do vidro. Fico no aguardo de um breve contato dos senhores para vermos qual a solução para este problema. Obrigado	Não Informado	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 20471-04, 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.	0		Finalizado	JANEIRO	Operação/Conservação/Manutenção
2047204	Informações	E-mail/Ouvidoria	24/01/2022	Ressarcimento - Procedimento	Usuário deseja informações de como solicitar ressarcimento de evento na rodovia.	322,00	Informado ao usuário os procedimentos para solicitação de ressarcimento.	5		Finalizado	JANEIRO	Operação/Conservação/Manutenção
2047304	Solicitações	Fale Conosco	24/01/2022	Falta de Cobrança	Na data de 20/01/22 por volta das 06:30 Rmx7j39o passar pela passagem automatica da ponte ,(lado esquerdo) um funcionário,solicitou que eu parasse o veiculo onde veio a me informar que o sem parar nao havia sido autorizado,informei ao mesmo que o veiculo era da locadora Movida e que o sistema estavva sim liberado,porem mesmo assim me cobrou. Paguei o pedagio . Ao entrar em contato com a movida os funcionários me informaram que estava funcionando normalmente..Tudo leva a crer que esse funcionário esta recolhendo dinheiro equivocadamente ou de ma fé	Não Informado	Identificamos um problema pontual na tratativa da passagem. Contudo, já foi solicitado junto a administradora o estorno da tarifa referente a passagem mencionada.	10		Finalizado	JANEIRO	Praça de Pedágio
2047404	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	24/01/2022	Pavimentação	Prezados, Vem solicitar por meio deste e-mail e das fotos anexadas o ressarcimento de dois pneus da marca Continental modelo Conti Power Contact, 185/65/R15, conforme relato abaixo: Eu estava atravessando a ponte rio-niterói no sentido Niterói no dia 20 de janeiro de 2022 por volta das quando ao passar sobre a junta de dilatação localizada na reta do cais notei um barulho diferente. Notei também que o motorista de um veículo Branco imediatamente a minha frente também notou este barulho ao passar sobre a mesma junta e encostou o veículo na divisória central da pista. Eu não pude parar devido ao trânsito. Mais à frente próximo a base do mocangüê, notei que o meu veículo estava com a direção puxando para a esquerda. Encostei o veículo e pedi socorro às 11:35h. O próprio socorrista da ponte notou que o pneu dianteiro esquerdo estava cortado e o pneu traseiro esquerdo estava furado e esvaziando. Envio o link em anexo com as fotos dos pneus e da chapa que o cortou que saiu da junta	Não Informado	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 1562304, 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.	0		Finalizado	JANEIRO	Infraestrutura

					de dilatação. Sanderio Preto, placa LSE-5701 Aguardo uma breve solução para este problema.							
2048004	Informações	Reclame Aqui	24/01/2022	Multas	Usuário deseja informações sobre multa recebida na Rodovia.	Não Informado	Solicitado que utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação" e, em caso de eventuais dúvidas sobre a fiscalização da rodovia ou orientação para recurso de multas, entre em contato com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f	0		Finalizado	JANEIRO	Competência de Outros Órgãos
2048104	Informações	Reclame Aqui	24/01/2022	Multas	Usuário deseja informações sobre multa recebida na Rodovia.	Não Informado	Solicitado que utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação" e, em caso de eventuais dúvidas sobre a fiscalização da rodovia ou orientação para recurso de multas, entre em contato com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f	0		Finalizado	JANEIRO	Competência de Outros Órgãos
2048204	Informações	E-mail/Ouvidoria	24/01/2022	Comercial - Contratação / Prestação de Serviços	Usuário deseja divulgar seus produtos/serviços nos painéis da Ponte Rio-Niterói.	322,00	Para obter este tipo de informação, sugerimos entrar em contato com o departamento de Marketing	5		Finalizado	JANEIRO	Competência de Outros Órgãos
2048304	Ressarcimentos	Fale Conosco	24/01/2022	Troco	Boa tarde prezados, Hoje nesta cabine e neste horário na ponte Rio Niterói, paguei o pedágio com 50,00 reais e atendente me deu o troco todo enrolado junto ao recibo, eu dei o troco para minha esposa conferir logo após a descida sentido via lagos, minha esposa verificou que está faltando 10,00 reais de troco, a atendente entregou 1 nota de 20 reais, 2 notas de 5 reais, 2 notas de 2 reais e 02 moedas de 0,50 centavos e 01 moeda de 0,10 centavos. Gostaria de solicitar quebra de caixa e ressarcimento do meu valor, visto que é filmado a cabine fica fácil de verificar as notas do troco entregue. Aguardo retorno	Não Informado	Em resposta a seu protocolo de número 2048304, após análise do relato e de consultas às áreas envolvidas e aos relatórios internos sobre o evento, o pedido de ressarcimento de seu troco da tarifa na Praça de Pedágio foi aprovado pela concessionária. Para que possamos dar seguimento ao protocolo, solicitamos que nos encaminhe/confirme as seguintes informações: CPF; Nome completo; Dados Bancários (banco, agência, nº conta corrente) Esclarecemos que após o recebimento dos dados informados, será confeccionado um recibo de quitação em caráter pró-solvendo que será encaminhado. Desta forma, poderá devolver-nos assinado, posteriormente. Aguardamos seu retorno para darmos continuidade ao protocolo de ressarcimento.	0		Finalizado	JANEIRO	Praça de Pedágio
2048404	Informações	Reclame Aqui	24/01/2022	Multas	Usuário deseja informações sobre multa recebida na Rodovia.	322,00	Solicitado que utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação" e, em caso de eventuais dúvidas sobre a fiscalização da rodovia ou orientação para recurso de multas, entre em contato com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f	5		Finalizado	JANEIRO	Competência de Outros Órgãos
2048504	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	24/01/2022	Objetos	Ocorrência dia 21/01/22 aproximadamente as 10 hs da manhã. Eu transitava no sentido Rio da ponte quando passei sobre um pedaço de ferro na pista cortando o pneu. Fui atendido por um serviço de atendimento na primeira área de emergência após a ilha de Mocangue. Fui auxiliado pelo funcionário da eco ponte na troca do pneu. Este me informou já ter removido o ferro da pista	322,00	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 2036504, 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		Finalizado	JANEIRO	Operação/Conservação/Manutenção
2048604	Solicitações	E-mail/Ouvidoria	24/01/2022	Falta de Cobrança	Prezados, Boa tarde! Conforme orientação da central de atendimento 0800 da Ecoponte, por meio deste formalizar que no dia de hj um veículo pertencente a empresa SOLUÇÃO LOCAÇÃO E TRANSPORTE, cadastrada no CNPJ 14493773000161, passou pela praça de pedágio da Ponte por volta das 5:10. Este mesmo tem tag instalada da empresa VELOE, ocorre que recentemente fizemos a troca da placa do veículo pela placa Mercosul e ainda não tivemos tempo hábil de efetuar o ajuste junto a provedora do meio de pagamento (veloe). O veículo foi parado na cancela, nosso agente, imaginamos, consultou a placa que conta no carro que é diferente da cadastrada (antiga). Provável que por não achar liberou nosso motorista com o aviso de possibilidade de autuação por evasão. Para evitarmos ESTE inconveniente, informamos que já estamos regularizando junto a VELOE e quanto a passagem do dia de hj pedimos cobrar na placa antiga. Ou ainda, nos enviar um meio de pagamento para arcarmos com a passagem (fora da veloe)Horário de passagem: aprox 5:10Data de passagem:	322,00	Informamos que em caráter excepcional iremos lançar a passagem para seu dispositivo atrelado a placa antiga. Contudo, verificamos que o tag ainda está vinculado a placa antiga e é preciso regularizar o mais breve possível a situação junto a administradora.	3		Finalizado	JANEIRO	Praça de Pedágio

					24/01/22Mercedes Benz – 1718 (toco 2 eixos)Placa: AQV3B62 (placa anterior a Mercosul AQV3162)Tag Veloe: 1158636169A disposição para esclarecer qualquer dúvida ou complementar dados. Aguardo vossa análise e orientações.							
2049404	Elogios	0800/Usuário	24/01/2022	SAU	Usuário elogia atendimento mecânico recebido na Rodovia.	322,00	Agradecemos o elogio. Informado que será divulgado nos murais da empresa.	7		Finalizado	JANEIRO	Operação/Conservação/Manutenção
2052404	Solicitações	0800/Usuário	25/01/2022	Pedágio - 2ª via de recibo	Cliente relata que ao passar pelo pedágio exigiu o recibo com a placa e solicitaram para encostar até a retaguarda da cabine ficando até 5min aguardando o recibo que por sinal foi feito manual. O cliente informa que solicita o recibo com sua placa sempre que for passar pela cabine e no ato do pagamento.	322,00	solicitamos que nos confirme alguns, tais como, data, horário, modelo e placa de seu veículo.	10		Finalizado	JANEIRO	Praça de Pedágio
2054804	Ressarcimentos	0800/Usuário	26/01/2022	Troco	Usuário entrou em contato relatando que passou ontem em torno das 07hr10 da manhã na cabine de moto (esquerda) efetuou o pagamento com uma cédula de R\$50,00 reais e a colaboradora deu o troco faltando R\$30,00 reais. Cliente informou que não recebeu o comprovante de pagamento por isso não tem informações exatas sobre horário e o RE do colaborador.	322,00	Em resposta a seu protocolo de número 20548-04, após análise do relato e de consultas às áreas envolvidas e aos relatórios internos sobre o evento, o pedido de ressarcimento de seu troco da tarifa na Praça de Pedágio foi aprovado pela concessionária. Para que possamos dar seguimento ao protocolo, solicitamos que nos encaminhe/confirme as seguintes informações: CPF; Nome completo, Dados Bancários (banco, agência, nº conta corrente) Esclarecemos que após o recebimento dos dados informados, será confeccionado um recibo de quitação em caráter pró-solvendo que será encaminhado. Desta forma, poderá devolver-nos assinado, posteriormente. Aguardamos seu retorno para darmos continuidade ao protocolo de ressarcimento.	10		Finalizado	JANEIRO	Praça de Pedágio
2057604	Ressarcimentos	Livro Manifestação	26/01/2022	Cancela AVI	Passei pela cancela 15, ao passar a cancela arriou trincando o parabrisa do meu carro!	Não Informado	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 2057604, 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.	1		Finalizado	JANEIRO	Praça de Pedágio
2060604	Ressarcimentos	Livro Manifestação	27/01/2022	Cancela AVI	Ao acessar a cancela automática nº 2, a cancela arriou em cima do veículo, danificando a lateral do carro.	Não Informado	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 2060604, 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		Finalizado	JANEIRO	Praça de Pedágio
2065604	Informações	0800/Usuário	28/01/2022	SAU - Procedimentos Operacionais	Usuário solicitou atendimento porém não foi possível pois já se encontrava fora do trecho sobre concessão.solicitou protocolo da liagação.	Não Informado	Informado ao usuário o numero de protocolo.	5		Finalizado	JANEIRO	Operação/Conservação/Manutenção
2069404	Solicitações	E-mail/Ouvidoria	28/01/2022	Declaração de Ocorrências - Declaração de Ocorrências	Usuário solicita declaração de atendimento.	322,00	Segue a declaração solicitada.	0		Finalizado	JANEIRO	Operação/Conservação/Manutenção
2069504	Solicitações	0800/Usuário	28/01/2022	Falta de Cobrança	Usuário solicita quitar tarifa em aberto	Não Informado	informamos que o prazo para pagamento da tarifa mencionada, é até o dia 09/02/2022, 24h na Praça de Pedágio.	0		Finalizado	JANEIRO	Praça de Pedágio
2073104	Elogios	0800/Usuário	28/01/2022	SAU	Usuário elogia atendimento mecânico recebido na Rodovia.	Não Informado	Agradecemos o elogio. Informado que será divulgado nos murais da empresa.	0		Finalizado	JANEIRO	Operação/Conservação/Manutenção

2087204	Ressarcime ntos	E- mail/Ouvi doria	31/01/2 022	Cancela AVI	Resumo da Ocorrência: A ocorrência aconteceu dia 01/12/2021 na cabine 14, com o atendente Yuri (registro 403), por volta de 13:15 da tarde. Falei com o atende Silva através de contato telefônico minutos depois do acontecido. O automóvel tem onda livre e passa na ponte todos os dias. No dia 01/12 o acesso foi liberado, porém segundo o atendente teve um erro no sistema e a cancela fechou automaticamente com toda a força em cima do automóvel, sendo que, metade do veículo já tinha passado. Logo, o veículo sofreu avarias como segue as fotos.	Não Informa do	Em resposta a seu protocolo de número 20872-04, 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 CNH legível; 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 deverá devolver-nos, posteriormente. Aguardamos seu retorno para darmos continuidade ao protocolo de ressarcimento nesta fase documental.	0		Finaliza do	JANEIR O	Praça de Pedágio
2087604	Informaçõe s	Reclame Aqui	31/01/2 022	Multas	Usuário deseja informações sobre multa recebida na Rodovia.	322,00	Solicitado que utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação" e, em caso de eventuais dúvidas sobre a fiscalização da rodovia ou orientação para recurso de multas, entre em contato com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f	10		Finaliza do	JANEIR O	Competência de Outros Órgãos
2087804	Informaçõe s	Reclame Aqui	31/01/2 022	Multas	Usuário deseja informações sobre multa recebida na Rodovia.	322,00	Solicitado que utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação" e, em caso de eventuais dúvidas sobre a fiscalização da rodovia ou orientação para recurso de multas, entre em contato com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f	4		Finaliza do	JANEIR O	Competência de Outros Órgãos
2087904	Informaçõe s	Reclame Aqui	31/01/2 022	Multas	Usuário deseja informações sobre multa recebida na Rodovia.	Não Informa do	Solicitado que utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação" e, em caso de eventuais dúvidas sobre a fiscalização da rodovia ou orientação para recurso de multas, entre em contato com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f	0		Finaliza do	JANEIR O	Competência de Outros Órgãos
2088104	Ressarcime ntos	E- mail/Ouvi doria	31/01/2 022	Cancela AVI	Olá! Bom dia! Ano passado (26/10/21 15h) tive um problema no momento de passar na cancela que não funcionou e arranhou e amassou meu veículo. Abri uma reclamação junto ao SEM PARAR que gerou um protocolo, mas não foi resolvido. Ontem fiz contato novamente e me orientaram a tirar fotos do veículo e enviar para a ECOPONTE quem é a responsável pelos reparos no veículos.Em anexo seguem as fotografias e demais documentos sobre o ocorrido. Espero que o problema seja resolvido em breve, evitando assim delongas judiciais. Desde já agradeço a atenção e fico no aguardo.	322,00	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 20881-04, 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		Finaliza do	JANEIR O	Praça de Pedágio
2088304	Ressarcime ntos	Fale Conosco	31/01/2 022	Cobrança Indevida	Passei no dia 26/01 com minha tag da veloe no sentido Niterói o mesmo não liberou a minha passagem alegando que nao tinha passado a tag paguei o pedagio no cartão de debito fui verificar minha tag a mesma descontou o pedagio ou seja paguei o pedagio 2 vezes.	Não Informa do	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.A Ecoponte agradece o contato.	0		Finaliza do	JANEIR O	Praça de Pedágio
2089204	Informaçõe s	E- mail/Ouvi doria	31/01/2 022	Pedagio - Boleto / Depósito Bancário	Usuário informa que perdeu o termo e desja quitar tarifa pendente.	Não Informa do	Procedimento informado ao usuário.	4		Finaliza do	JANEIR O	Praça de Pedágio
2089504	Informaçõe s	Reclame Aqui	31/01/2 022	Multas	Usuário deseja informações sobre multa recebida na Rodovia.	322,00	Solicitado que utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação" e, em caso de eventuais dúvidas sobre a fiscalização da rodovia ou orientação para recurso de multas, entre em contato com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f	4		Finaliza do	JANEIR O	Competência de Outros Órgãos
2089604	Solicitaçõe s	E- mail/Ouvi doria	31/01/2 022	Pedágio - Cupom Fiscal	Boa tarde Prezados, Estou precisando retirar esse cupom fiscal no site manual">https://cupomfiscal.ecorodovias.com.br/EmitirCupom.aspx?pagamento>manual , sendo que esta dando essa msg conforme foto abaixo. Gostaria de uma ajuda para emitir este cupom, para que eu posso encaminhar para empresa e ser reembolsado.	Não Informa do	Segue DFE em anexo, conforme solicitado.	0		Finaliza do	JANEIR O	Praça de Pedágio
2089804	Ressarcime ntos	E- mail/Ouvi doria	31/01/2 022	Cobrança Indevida	Prezados, boa tarde. Tudo bem? Nosso veiculo possui a tag da Veloe, em debito automático, e algumas vezes não libera a cancela da ponte. Hoje pagamos manualmente, e não foi cobrado no meu Tag, o funcionário da Ecoponte informou que o vínculo possui debito. Gostaria de	Não Informa do	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		Finaliza do	JANEIR O	Praça de Pedágio

					averiguar essa situação. Segue em anexo o extrato do nosso Tag e o comprovante de pagamento de hoje.							
2089904	Ressarcime ntos	E- mail/Ouvi doria	31/01/2 022	Objetos	À ouvidoria da ecoponte. Em atenção ao evento ocorrido no dia 19/01/2022, por volta de 12:40, próximo da chegada das cabines da ponte, fui deparado com uma grande ferragem solta no chão, colidindo com meu veículo Volvo - DQK 5523 - passando por cima dessa grande ferragem, ocasionando perda com rasgo total de um pneu, arrebentando o soquete da lanterna pelo lado interno e o empeno de uma manga de eixo, todos do lado dianteiro esquerdo, conforme foto em anexo. Sem mais para o momento e estando a disposição para melhores esclarecimentos. Espero ressarcimento de todo esse evento.	329,00	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 20899-04, 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. 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. A Ecoponte agradece o contato.	10		Finaliza do	JANEIR O	Operação/Conservação/M anutenção
2090304	Informaçõe s	E- mail/Ouvi doria	31/01/2 022	Multas	Usuário deseja informações sobre multa recebida na Rodovia.	322,00	Solicitado que utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação" e, em caso de eventuais dúvidas sobre a fiscalização da rodovia ou orientação para recurso de multas, entre em contato com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f	5		Finaliza do	JANEIR O	Competência de Outros Órgãos
2090904	Sugestões	Fale Conosco	31/01/2 022	Viatura	Usuário sugere aumentar o numero de reboque para o atendimento, assim diminuiria o tempo de espera do socorro.	Não Informa do	Informamos que sua sugestão foi recebida e encaminhada aos setores responsáveis para análise e conhecimento.	4		Finaliza do	JANEIR O	Operação/Conservação/M anutenção
2091004	Ressarcime ntos	E- mail/Ouvi doria	31/01/2 022	Objetos	Boa Tarde!! Mi chamo Adalberto estava conduzindo meu Veículo na Ponte Rio Niterói, sentido Niterói na altura da ecoponte 12, No dia 14/01/2022 por volta das 20:50 hs Algum objeto cortante cortou o meu Pneu, gostaria que vocês mi desse o ressarcimento do meu Pneu. Desde já Obrigado.	Não Informa do	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 20910-04, 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. 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.	5		Finaliza do	JANEIR O	Operação/Conservação/M anutenção
2091104	Solicitaçõe s	0800/Usu ario	31/01/2 022	Falta de Cobrança	Usuário informou que acessou a cabine manual (não se recorda qual), entre 09 e 11H, no dia 31/01/2021, e que ao tentar quitar a tarifa na cabine seu cartão constou como recusado. O mesmo foi orientado a encostar à retaguarda da cabine para possivelmente preencher o termo de responsabilidade. O mesmo alegou que o auxiliar de pista não informou ao mesmo sobre a possibilidade do preenchimento do termo e mandou o mesmo seguir e posteriormente entrar em contato com a ouvidoria. O mesmo solicitou uma análise para que, se possível, fazer o pagamento da tarifa.	Não Informa do	Informado que para que possamos realizar uma análise mais apurada do evento narrado, é necessário que nos informe os dados de sua passagem tais como dia, horário e cabine.	4		Finaliza do	JANEIR O	Praça de Pedágio
2091904	Informaçõe s	Reclame Aqui	31/01/2 022	Multas	Usuário deseja informações sobre multa recebida na Rodovia.	329,00	Solicitado que utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação" e, em caso de eventuais dúvidas sobre a fiscalização da rodovia ou orientação para recurso de multas, entre em contato com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f	0		Finaliza do	JANEIR O	Competência de Outros Órgãos
2092004	Solicitaçõe s	E- mail/Ouvi doria	31/01/2 022	Declaração Ocorrências - Declaração de Ocorrências	Usuário solicita declaração de atendimento.	322,00	Segue a declaração solicitada.	0		Finaliza do	JANEIR O	Operação/Conservação/M anutenção
2092304	Informaçõe s	Reclame Aqui	31/01/2 022	Multas	Usuário deseja informações sobre multa recebida na Rodovia.	322,00	Solicitado que utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação" e, em caso de eventuais dúvidas sobre a fiscalização da rodovia ou orientação para recurso de multas, entre em contato com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f	5		Finaliza do	JANEIR O	Competência de Outros Órgãos

2099504	Elogios	0800/Usuário	01/02/2022	SAU	Usuário elogia atendimento mecânico recebido na Rodovia.	330,00	Agradecemos o elogio. Informado que será divulgado nos murais da empresa.	0		Finalizado	FEVEREIRO	Operação/Conservação/Manutenção
2101304	Ressarcimentos	0800/Usuário	01/02/2022	Troco	Usuário entrou em contato informando ter acessado a cabine 08 (colaborador 489), no dia 01/02/2022, às 17:49h e alegou ter pago a tarifa no valor de 4,90 com uma cédula de R\$ 10,00 e recebeu somente R\$ 2,10 de troco.	322,00	Solicitamos que nos encaminhe o recibo de pagamento recebido na Praça de Pedágio, com os dados informados não tivemos êxito em localizar a passagem mencionada. No aguardo das informações.	5		Finalizado	FEVEREIRO	Praça de Pedágio
2117104	Solicitações	0800/Usuário	04/02/2022	Falta de Cobrança	Usuário entrou em contato relatando que passou pela AVI no dia 26/01/2022 entre 12h30/12h40, entretanto não foi debitada a tarifa em sua TAG. Posteriormente fez contato com o 0800 e foi orientado a aguardar 3 dias úteis. Cliente aguardou e ainda não consta nenhuma cobrança, o mesmo solicita que seja debitada a tarifa em sua TAG. TAG C6 Bank: 1179800848	322,00	Solicitamos que nos confirme a data e hora que o senhor efetivamente trafegou pela rodovia, assim como o lado da Praça de Pedágio (esquerdo ou direito) e placa de seu veículo.	0		Finalizado	FEVEREIRO	Praça de Pedágio
2118204	Elogios	0800/Usuário	04/02/2022	SAU	Usuário elogia atendimento mecânico recebido na Rodovia.	324,00	Agradecemos o elogio. Informado que será divulgado nos murais da empresa.	5		Finalizado	FEVEREIRO	Operação/Conservação/Manutenção
2119904	Solicitações	0800/Usuário	04/02/2022	Falta de Cobrança	Usuário entrou em contato para relatar que passou pela AVI (lado de Niterói, não se recorda qual número da AVI ao certo) sábado dia 29/01/2022, aproximadamente às 07hr55, a cancela abriu para o veículo da frente e em seguida para o dele também, o colaborador pediu que ele seguisse. Posteriormente foi verificar seu extrato e não tinha debitado a tarifa de sua TAG. Cliente entrou em contato com sua operadora e foi informado que sua TAG estava sem saldo, entretanto o mesmo não sabia e solicita que essa tarifa seja descontada de sua TAG por receio de receber multa por evasão. TAG (C6 bank): 2116713112	322,00	Informamos que o prazo para pagamento da tarifa mencionada, é até o dia 18/02/2022, 24h na Praça de Pedágio.	0		Finalizado	FEVEREIRO	Praça de Pedágio
2134504	Solicitações	0800/Usuário	06/02/2022	Falta de Cobrança	Usuária entrou em contato relatando que passou ontem dia 05/02/2022 pela AVI 01 aproximadamente às 11h da manhã, ouviu o silvo de apito, porém tinham outros veículos à sua frente e não visualizou nenhum colaborador pedindo para ela encostar pois achava que não tinha problemas com sua TAG. Posteriormente entrou em contato com sua operadora (Sem Parar) e foi informada que sua TAG estava bloqueada no momento de sua passagem. Cliente solicita que seja descontada essa tarifa de sua TAG (já regularizada) por receio de receber multa por evasão. Tag: 104900203614702	322,00	Solicitamos que nos confirme a data em que trafegou pela rodovia assim como os dados de seu veículo.	5		Finalizado	FEVEREIRO	Praça de Pedágio
2162204	Reclamações	0800/Usuário	08/02/2022	Pedágio - Atendimento	Usuário entrou em contato reclamando do mau atendimento do operador: c007000446, segundo ele, apresentou resistência para lhe entregar o seu troco de R\$0,10 centavos. Ainda na cabine, ouviu a seguinte frase, aaaah são só R\$10 centavos, movimentando com gestos com a moeda no alto", fazendo questão de não lhe entregar o troco, aguardando o usuário seguir, mantendo a cancela aberta. O troco de R\$0,10 centavos foi entregue ao usuário. Funcionário: c007000446Cabine 07: 09:23:41	Não Informado	Inicialmente informamos que que a equipe da Ecoponte passou por treinamento de qualidade no atendimento, com o objetivo de prestar o melhor serviço aos usuários que utilizam nossa rodovia. Informamos que após análise do seu relato e dos arquivos internos da concessionária, verificamos que o colaborador estava aguardando a impressão do recibo para que pudesse entregar juntamente com o troco. Acreditamos que possa ter ocorrido uma impressão equivocada por parte de V.Sa. uma vez que não identificamos nenhuma falha por parte do colaborador. Contudo, o mesmo foi reorientado quanto aos procedimentos.	5		Finalizado	FEVEREIRO	Praça de Pedágio
2166804	Informações	0800/Usuário	08/02/2022	Objetos	Objeto localizado na rodovia	Não Informado	Arquivado no CCO.	10		Finalizado	FEVEREIRO	Operação/Conservação/Manutenção
2167004	Reclamações	0800/Usuário	08/02/2022	Operações - Socorro Mecânico	O usuário entrou em contato para formalizar uma reclamação de um colaborador que o atendeu, removeu seu veículo e o deixou na antiga Calçada da Renault. O cliente informou que seu veículo apresentou pane por falta de combustível (pane seca) e solicitou que fosse deixado próximo a um posto de combustível. Informou que foi ignorado e também que o colaborador o tratou com desrespeito e falta de educação. Gostaria de um retorno de como será procedido com o funcionário e retornará para obter informações de sua reclamação.	331,00	Protocolo encerrado após tentativa de contato sem sucesso. Caso o usuário retorne informar que o atendimento ocorreu dentro da normalidade e o veículo foi liberado no local acordado visto que possuía combustível (gasolina). Ressalta-se que há algum tempo, os donos / gerentes dos postos de combustíveis da região (Niterói e Rio de Janeiro) vedaram a liberação no interior dessa área particular, mesmo que seja pane seca. Sobre o colaborador, informamos que o mesmo foi reorientado, e a liderança está estudando se cabe medidas punitivas em relação ao atendimento prestado pelo colaborador. Lamentamos por qualquer mal-entendido gerado durante o atendimento e reforçamos nossas suas premissas com a excelência no atendimento.	0		Finalizado	FEVEREIRO	Operação/Conservação/Manutenção
2168104	Reclamações	0800/Usuário	09/02/2022	Conservação - Pavimento - Buraco	Usuário entrou em contato relatando que passa constantemente pela via e tem notado um buraco entre o pórtico 7 e 8 sentido Rio na faixa faixa 04 que está abrindo cada vez mais. Sugere também que tenha uma cabine específica para pagamento de cartão de débito e crédito nos horários de mais movimento pois tem notado que o fluxo está aumentando por conta da demora no pagamento.	Não Informado	Informamos que sua manifestação foi encaminhada ao setor de Engenharia, que está ciente da situação e fará o reestabelecimento do pavimento, de acordo com nosso cronograma de obras. Lamentamos o transtorno causado. Atuaremos cada vez mais para melhorar nosso atendimento.	1		Finalizado	FEVEREIRO	Infraestrutura

2168904	Sugestões	0800/Usuário	09/02/2022	Cabine	Usuário sugere uma cabine específica para pagamento de cartão de débito e crédito nos horários de mais movimento.	Não Informado	Informamos que sua sugestão foi recebida e encaminhada aos setores responsáveis para análise e conhecimento.	2		Finalizado	FEVEREIRO	Praça de Pedágio
2169004	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	09/02/2022	Edificação / Estrutura	Boa tarde! Eu, Iraci Ferreira Sousa, portadora do RG nº 103674776 – IFP/RJ e CPF nº 030.363.777-35, proprietário(a) do veículo marca VW/FOX modelo 1.6 - ano 2004/2005, placa LSX0G97, cor preta, requer a Vossa Senhoria reembolso no valor de R\$ 490,00 (quatrocentos e noventa reais), referente ao pagamento de danos causados a esse veículo (Quebrado Para-brisa Diante) provocado por objeto não identificado, que se soltou de uma das placas de aviso localizada próximo ao vão central da ponte no dia 29/01/2022 por volta das 06h.55min, quando o condutor transitava na Ponte Presidente Costa e Silva - Pista: 114 - Ponte Rio-Niterói, conforme documento fiscal equivalente – IN 1.768 RFB – Operador: C007000451 na ocasião em que estava sendo conduzido por Claudio Bicalho da Silva, portador do RG 08.378.832-3 IFP/RJ e CPF nº 966.622.717-72, e CNH nº 05111158605. Cabe informar que fomos atendidos imediatamente pela excelente funcionária de nome Karina que estava conduzindo o reboque de placa KQY-5373 E nos prestou a assistência necessária e nos orientando, qual os procedimentos a serem adotados.	322,00	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 2169004, 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. A EcoPonte agradece o contato.	5		Finalizado	FEVEREIRO	Infraestrutura
2169304	Informações	0800/Usuário	09/02/2022	Obras - Condição da Rodovia	Usuário informou sobre buraco na via entre o pórtico 06 e 07 na grande curva sentido rio de janeiro na faixa 04.	322,00	Informado que a concessionária já encaminhou uma equipe em inspeção para o local informado para verificação.	10		Finalizado	FEVEREIRO	Operação/Conservação/Manutenção
2171604	Informações	E-mail/Ouvidoria	09/02/2022	Patrocínios (doações/apoio) - Institucional	Usuário solicita patrocínio para Instituição.	322,00	Informado foi encaminhado para a área responsável e havendo interesse, entraremos em contato.	9		Finalizado	FEVEREIRO	Competência de Outros Órgãos
2171904	Informações	E-mail/Ouvidoria	09/02/2022	Multas	Usuário deseja informações sobre multa recebida na Rodovia.	Não Informado	Solicitado que utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação" e, em caso de eventuais dúvidas sobre a fiscalização da rodovia ou orientação para recurso de multas, entre em contato com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f	1		Finalizado	FEVEREIRO	Competência de Outros Órgãos
2173104	Solicitações	0800/Usuário	09/02/2022	Falta de Cobrança	Usuária ligou informando que acessou a AVI 2, no dia 09/02/2022, entre 15:00 E 16:00h alegando que o seu veículo não possui tag, e ao acessar a pista automática para fazer a adesão do Sem Parar, a cancela permaneceu aberta e a mesma não conseguiu encostar a retaguarda para quitar a tarifa manualmente.	322,00	Informamos que o prazo para pagamento da tarifa é até o dia 21/02/2022 das 08h às 18h na Praça de Pedágio ou na sede administrativa da concessionária.	5		Finalizado	FEVEREIRO	Praça de Pedágio
2174304	Ressarcimentos	Fale Conosco	10/02/2022	Cobrança Indevida	Passei pelo pedágio na minha moto, ao pagar no cartão de débito, verifiquei que me cobraram o valor do pedágio de um carro. Evento ocorreu no dia 02/02 às 18h40min.	322,00	Em resposta a seu protocolo de número 2174304, 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		Finalizado	FEVEREIRO	Praça de Pedágio
2174504	Ressarcimentos	0800/Usuário	10/02/2022	Cobrança Indevida	A cliente entrou em contato informando que passou pela cabine 11 no dia 10/02/2022 com seu veículo e foi cobrada duas vezes com o pagamento em débito com inserção do cartão. A primeira cobrança foi realizada às 10h27 e a segunda às 10h29, com a liberação da cancela ocorrendo apenas na segunda passagem do cartão. Segundo o relato da cliente, o operador que a atendeu foi o C007000425. A cliente deseja que a duplicação da cobrança seja verificada e que receba o ressarcimento do valor de uma tarifa.	324,00	A EcoPonte agradece o seu contato. No entanto, para que possamos realizar uma análise mais apurada do evento narrado, é necessário que nos encaminhe o comprovante de pagamento referente a passagem mencionada. Aguardamos o retorno da informação.	0		Finalizado	FEVEREIRO	Praça de Pedágio
2174604	Informações	E-mail/Ouvidoria	10/02/2022	Multas	Usuário deseja informações sobre multa recebida na Rodovia.	324,00	Solicitado que utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação" e, em caso de eventuais dúvidas sobre a fiscalização da rodovia ou orientação para recurso de multas, entre em contato com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f	5		Finalizado	FEVEREIRO	Competência de Outros Órgãos
2179904	Informações	E-mail/Ouvidoria	11/02/2022	Ressarcimento -	Usuário deseja informações de como solicitar ressarcimento de evento na rodovia.	Não Informado	Informado ao usuário os procedimentos para solicitação de ressarcimento.	5		Finalizado	FEVEREIRO	Operação/Conservação/Manutenção

				Procediment o								
2181404	Ressarcime ntos	E- mail/Ouvi doria	11/02/2 022	Cobrança Indevida	Boa tarde! Ontem (04/02/22) passei pela ponte rio Niterói sentido região dos lagos. E ao passar pela cobrança automática a cancela abriu mais ouvi uma sirene. Eu parei para perguntar ao operado se estava tudo certo ou se havia acontecido algum problema com minha passagem. O mesmo me informou que estava tudo certo mais depois de tempo quando fui verificar. Fui cobrado na tag da c6 e na tag da conectcar a qual foi substituída desde dezembro de 2019. LTO5F20 Passagem em 04/02/2022 20:44:23 ECOPONTE NITERÓI KM 24 NORTE - CAT. 1Segue em anexo a print dos apps. Gostaria de solicitar o estorno da cobrança feita na conectcar.OBS: Fui cobrado pela tag normalmente da c6. E outra cobrança foi lançada na placa do veículo cobrando mo app da conectcar.	Não Informa do	Após verificações em nossos sistemas, identificamos um problema pontual na tratativa da passagem. Contudo, já foi solicitado junto a administradora Conectcar 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. A Ecoponte agradece o contato.	0		Finaliza do	FEVERE IRO	Praça de Pedágio
2181504	Informaçõe s	E- mail/Ouvi doria	11/02/2 022	Ressarcimen to - Procediment o	Usuário deseja informações de como solicitar ressarcimento de evento na rodovia.	Não Informa do	Informado ao usuário os procedimentos para solicitação de ressarcimento.	0		Finaliza do	FEVERE IRO	Operação/Conservação/M anutenção
2181604	Solicitaçõe s	E- mail/Ouvi doria	11/02/2 022	Conservação - Acesso	Prezado(a), bom dia! Venho através deste e-mail buscar mais informações e direcionamento junto à Concessionária Ecoponte para uma demanda que recebemos recentemente. Me chamo Allan, sou Eng Agrimensor na empresa Prime Asbuilt 3D. Estamos sediados em Macaé/RJ e prestamos serviços nas diversas áreas de engenharia com nosso know how em topografia usando tecnologias avançadas. Recentemente, fizemos uma pesquisa em um navio cujo interesse era confirmar a altura de sua torre de lançamento. Trago o exemplo dessa estrutura amarelo na imagem a seguir:Ainda no mesmo escopo de pesquisa, surgiu a demanda para confirmar a altura do vão central da Ponte Presidente Costa e Silva em relação à lamina d'água para o tráfego dos navios desta companhia . E esse é o motivo do meu contato. O setor de Projeto/Engenharia da Concessionária Ecoponte teria essa informação para nos disponibilizar? Existe a possibilidade de acesso ao lado externo da base do pilar do vão central? Com o intuito de levarmos nossos equipamentos de medição e extrairmos as informações que necessitamos? Agradeço desde já a atenção.	Não Informa do	Inicialmente informamos que os dados solicitados seguem no arquivo em anexo. Com relação a liberação de acesso ao lado externo da base do pilar, informamos que o assunto deverá ser tratado diretamente com a área de segurança. Poderá entrar em contato com departamento administrativo, no telefone (21) 3478 9400, das 8h às 17h.	0		Finaliza do	FEVERE IRO	Infraestrutura
2181704	Informaçõe s	Reclame Aqui	11/02/2 022	Multas	Usuário deseja informações sobre multa recebida na Rodovia.	324,00	Solicitado que utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação" e, em caso de eventuais dúvidas sobre a fiscalização da rodovia ou orientação para recurso de multas, entre em contato com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2fj	10		Finaliza do	FEVERE IRO	Competência de Outros Órgãos
2181804	Informaçõe s	Reclame Aqui	11/02/2 022	Multas	Usuário deseja informações sobre multa recebida na Rodovia.	Não Informa do	Solicitado que utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação" e, em caso de eventuais dúvidas sobre a fiscalização da rodovia ou orientação para recurso de multas, entre em contato com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2fj	0		Finaliza do	FEVERE IRO	Competência de Outros Órgãos
2181904	Solicitaçõe s	E- mail/Ouvi doria	11/02/2 022	Falta de Cobrança	Bom dia, Eu passei na Ponte Rio-Niteroi no dia 26/01/22, como meu cartão internacional não foi aceito. A pessoa me deu um boleto pra pagar o pedágio, mas infelizmente eu perdi o papel. Como eu faço para pagar?	Não Informa do	Informamos que o prazo para pagamento da tarifa é até o dia 22/02/2022 das 08h às 18h na Praça de Pedágio ou na sede administrativa da concessionária.	0		Finaliza do	FEVERE IRO	Praça de Pedágio
2182004	Informaçõe s	Reclame Aqui	11/02/2 022	Multas	Usuário deseja informações sobre multa recebida na Rodovia.	Não Informa do	Solicitado que utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação" e, em caso de eventuais dúvidas sobre a fiscalização da rodovia ou orientação para recurso de multas, entre em contato com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2fj	5		Finaliza do	FEVERE IRO	Competência de Outros Órgãos
2182104	Ressarcime ntos	E- mail/Ouvi doria	11/02/2 022	Objetos	Boa tarde. Me chamo Rafael de Souza Chamberlain. Hoje (03/02/2022), após sair do meu trabalho, na Ilha de Mocanguê, sentido Niterói, por volta das 14:20h, um objeto esférico aparentando ser a carcaça de uma roda, calota ou algo parecido, surgiu abruptamente à minha frente na faixa de rolagem onde eu estava (faixa da direita). Em função da situação, não houve condição para que eu desviasse do objeto. Com isso eu passei por cima dele e percebi uma pancada na região frontal direita do meu para choque. Logo após descer da Ponte Pres Costa e Silva, parei o veículo e percebi que houve uma avaria na	Não Informa do	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 21821-04, 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. Cabe ressaltar que a Ecoponte não foi causadora do incidente. Diante do exposto, a Ecoponte	0		Finaliza do	FEVERE IRO	Operação/Conservação/M anutenção

					pintura justamente na área onde houve a pancada. Entrei em contato com o número disposto no site da concessionária (0800-777-6683), passei o ocorrido pra o funcionário que me atendeu (cujo nome não me recordo) e ele me orientou a utilizar-me deste e-mail para enviar as fotos do carro nos 4 (quatro) ângulos, encaminhar a foto do para choque em questão e também meu documento de identidade para que os senhores me orientassem quanto aos procedimentos para reparação do veículo. Aguardo resposta da Concessionária.		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.					
2182204	Ressarcimentos	Reclame Aqui	11/02/2022	Cobrança Indevida	Tenho em meu carro o Sem parar, algumas vezes que passo pela cancela o acesso e bloqueado com isso tenho que pagar o pedágio em dinheiro por mais que eu insista que o dispositivo sem parar esta ativo. Isso já aconteceu varias vezes ao longo de vários meses porem só a pouco tempo estou solicitando o comprovante quando pago em dinheiro e pra minha surpresa ao comparar o relatório de gastos fornecido pelo sem parar com os recibos dos pagamentos em dinheiro todos estão duplicados ou seja a ecoponte está cobrando duas vezes. Um absurdo !!	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. Informamos ainda que foi identificado uma divergência no cadastro junto a administradora, no qual também foi solicitado a correção. Lamentamos o transtorno causado, estaremos atuando com maior rigidez para que eventos como estes não voltem a ocorrer.	8		Finalizado	FEVEREIRO	Praça de Pedágio
2182304	Informações	Reclame Aqui	11/02/2022	Multas	Usuário deseja informações sobre multa recebida na Rodovia.	Não Informado	Solicitado que utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação" e, em caso de eventuais dúvidas sobre a fiscalização da rodovia ou orientação para recurso de multas, entre em contato com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f	0		Finalizado	FEVEREIRO	Competência de Outros Órgãos
2182404	Sugestões	Fale Conosco	11/02/2022	Cabine de Moto	Usuário sugere que uma das cabines de moto seja específica para pagamento de cartão de débito e crédito nos horários de mais movimento.	328,00	Informamos que sua sugestão foi recebida e encaminhada aos setores responsáveis para análise e conhecimento.	10		Finalizado	FEVEREIRO	Praça de Pedágio
2182504	Elogios	Fale Conosco	11/02/2022	SAU	Usuário elogia atendimento mecânico recebido na Rodovia.	Não Informado	Agradecemos o elogio. Informado que será divulgado nos murais da empresa.	0		Finalizado	FEVEREIRO	Operação/Conservação/Manutenção
2182604	Ressarcimentos	Fale Conosco	11/02/2022	Cobrança Indevida	Passei na Ponte Rio Niterói a alguns minutos (04/02/22 17:42) e agora que cheguei em casa, verifiquei que o valor do pedágio foi cobrado como se eu estivesse de carro, sendo que eu estava na moto já informada. Solicito a devolução da diferença. Estou selecionando o comprovante de pagamento para anexar mas não sei se foi anexado.	Não Informado	A Ecoponte agradece o seu contato. No entanto, para que possamos realizar uma análise mais apurada do evento narrado, é necessário que nos encaminhe o comprovante de pagamento referente a passagem mencionada. Aguardamos o retorno da informação.	0		Finalizado	FEVEREIRO	Praça de Pedágio
2182704	Informações	Reclame Aqui	11/02/2022	Multas	Usuário deseja informações sobre multa recebida na Rodovia.	322,00	Solicitado que utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação" e, em caso de eventuais dúvidas sobre a fiscalização da rodovia ou orientação para recurso de multas, entre em contato com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f	5		Finalizado	FEVEREIRO	Competência de Outros Órgãos
2182804	Ressarcimentos	Fale Conosco	11/02/2022	Colisão	No dia de ontem (04 de Fevereiro), meu carro enguiçou durante a travessia da Ponte no sentido Niteroi, por volta das 14:15. Fiz a solicitação do reboque pelo 0800 que prontamente chegou ao local. No entanto, no momento que o motorista estava manobrando o caminhão, ele bateu no parachoque do meu carro. Segue em anexo as fotos do ocorrido. Gostaria de saber qual o procedimento a partir de agora para eu buscar o ressarcimento pelo dano? Dados do Caminhão: P.19.0002, placa KQY-5373.	Não Informado	Em resposta a seu protocolo de número 21828-04, 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 CNH; Cópia do CRLV; 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 devolver-nos assinado posteriormente. Aguardamos seu retorno para darmos continuidade ao protocolo de ressarcimento nesta fase documental.	0		Finalizado	FEVEREIRO	Operação/Conservação/Manutenção
2182904	Informações	Reclame Aqui	11/02/2022	Multas	Usuário deseja informações sobre multa recebida na Rodovia.	Não Informado	Solicitado que utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação" e, em caso de eventuais dúvidas sobre a fiscalização da rodovia ou orientação para recurso de multas, entre em contato com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f	0		Finalizado	FEVEREIRO	Competência de Outros Órgãos
2183004	Informações	E-mail/Ouvirdoria	11/02/2022	Multas	Usuário deseja informações sobre multa recebida na Rodovia.	Não Informado	Solicitado que utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação" e, em caso de eventuais dúvidas sobre a fiscalização da rodovia ou orientação para recurso de multas, entre em contato com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f	0		Finalizado	FEVEREIRO	Competência de Outros Órgãos
2183104	Solicitações	Fale Conosco	11/02/2022	Falta de Cobrança	Ontem (05/02/22) entre 11:30 e 12:00 passei pela Ponte Rio Niterói e acessei a pista de cobrança automática (tenho ConnectCar). A cancela não abriu e cheguei a parar na frente aguardando alguma orientação, segundos	330,00	Informado que não há tarifas em aberto em relação a passagem mencionada. A passagem será debitada em sua fatura.	5		Finalizado	FEVEREIRO	Praça de Pedágio

					depois a cancela abriu e segui viagem. No entanto olhando o extrato da minha conta percebi que nao foi debitado o valor do pedagio da Ponte. Como devo proceder para fazer o pagamento? Minha preocupação também e que seja enquadrado como "evasão de pedagio"o que efetivamente nao ocorreu, uma vez que aguardei e a cancela se abriu sem nenhuma mensagem de alerta para que eu aguardasse. Aguardo seu retorno, obrigado!							
2183204	Elogios	Fale Conosco	11/02/2022	SAU	Usuário elogia atendimento mecânico recebido na Rodovia.	Não Informado	Agradecemos o elogio. Informado que será divulgado nos murais da empresa.	0		Finalizado	FEVEREIRO	Operação/Conservação/Manutenção
2183304	Informações	Fale Conosco	11/02/2022	Pedagio - Isenção	Usuário deseja saber qual procedimento para solicitar isenção de pedágio.	Não Informado	Prezado Sr. Dimitrio, Em atendimento ao disposto na Resolução ANTT nº 3.916/12 (alterada pela Res. ANTT nº 5.016 de 18/02/2016), que dispõe sobre o procedimento para o cadastramento de veículos por órgãos públicos como isentos em concessionárias federais, define a obrigatoriedade de apresentação dos seguintes documentos para a concessão de isenção: 1. Cópia do Certificado de Licenciamento do Veículo (CLV); 2. Cópia do contrato de locação dos veículos; 3. Requerimento contendo marca, modelo, ano de fabricação e cor predominante do(s) veículo(s) e indicando o responsável pela solicitação, seu cargo ou função, telefones de contato e endereços físico e eletrônico; 4. Em caso de Autarquia e Fundação Pública, cópia da norma que a instituiu, e também da certidão de registro civil, quando se tratar de fundação pública de direito privado. Este requerimento ou ofício e seus anexos devem ser entregues, diretamente na sede da concessionária, via correios com Aviso de Recebimento (AR), no endereço Rua Mário Neves nº 01 - Ilha da Conceição - Niterói / RJ CEP: 24.050-290, aos cuidados do Sr. Sandro Roberto de Mattos / Gerente de Atendimento ao Usuário ou via o e-mail correspondencia@ecoponte.com.br. Atenciosamente,	0		Finalizado	FEVEREIRO	Praça de Pedágio
2183804	Informações	Fale Conosco	11/02/2022	Comercial - Contratação / Prestação de Serviços	Usuário deseja divulgar seus produtos/serviços nos painéis da Ponte Rio-Niterói.	Não Informado	Para obter este tipo de informação, sugerimos entrar em contato com o departamento de Marketing	0		Finalizado	FEVEREIRO	Competência de Outros Órgãos
2184904	Solicitações	E-mail/Ouvirdoria	11/02/2022	Declaração Ocorrências - Declaração de Ocorrências	Usuário solicita declaração de atendimento.	Não Informado	Segue a declaração solicitada.	5		Finalizado	FEVEREIRO	Operação/Conservação/Manutenção
2185404	Informações	E-mail/Ouvirdoria	11/02/2022	Cursos - Cronograma	Usuária deseja obter mais informações sobre o curso gratuito de APH.	Não Informado	Informado que devido a pandemia os cursos estão suspensos.	0		Finalizado	FEVEREIRO	Operação/Conservação/Manutenção
2185504	Informações	Reclame Aqui	11/02/2022	Multas	Usuário deseja informações sobre multa recebida na Rodovia.	Não Informado	Solicitado que utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação" e, em caso de eventuais dúvidas sobre a fiscalização da rodovia ou orientação para recurso de multas, entre em contato com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f	0		Finalizado	FEVEREIRO	Competência de Outros Órgãos
2185604	Informações	E-mail/Ouvirdoria	11/02/2022	Ressarcimento - Procedimento	Usuário deseja informações de como solicitar ressarcimento de evento na rodovia.	322,00	Informado ao usuário os procedimentos para solicitação de ressarcimento.	5		Finalizado	FEVEREIRO	Operação/Conservação/Manutenção
2185704	Elogios	Fale Conosco	11/02/2022	SAU	Usuário elogia atendimento mecânico recebido na Rodovia.	322,00	Agradecemos o elogio. Informado que será divulgado nos murais da empresa.	5		Finalizado	FEVEREIRO	Operação/Conservação/Manutenção
2185804	Elogios	Fale Conosco	11/02/2022	SAU	Usuário elogia atendimento mecânico recebido na Rodovia.	Não Informado	Agradecemos o elogio. Informado que será divulgado nos murais da empresa.	0		Finalizado	FEVEREIRO	Operação/Conservação/Manutenção
2185904	Solicitações	E-mail/Ouvirdoria	11/02/2022	Pedágio - Cupom Fiscal	Boa tarde, Venho por meio deste e mail comunicar que não estou conseguindo puxar o seguinte cupom anexado! Por favor, me enviar o dfe em anexo! Placa: ibg8f40 Grato.	329,00	Segue DFE em anexo, conforme solicitado.	0		Finalizado	FEVEREIRO	Praça de Pedágio
2186004	Solicitações	Fale Conosco	11/02/2022	Falta de Cobrança	Prezados, Adquiri uma TAG de cobrança eletrônica ConectCar a uma semana e hoje passei pela cobrança automática da ponte Rio Niterói por volta das 10h da manhã. A cancela abriu normalmente, porém ao consultar meu extrato de conferência, não está constando o débito dessa passagem. Entrei em contato com a ConectCar e fui informado que a TAG está ativa e funcional. Gostaria de saber se essa cobrança deveria ter sido debitada no momento da passagem pelo pedágio ou posteriormente.	322,00	Informado que não há tarifas em aberto em relação a passagem mencionada. A passagem será debitada em sua fatura.	4		Finalizado	FEVEREIRO	Praça de Pedágio

					Caso a leitura da TAG tenha falhado com posso fazer para efetuar o pagamento. Desde já agradeço a atenção!							
2186104	Informações	Reclame Aqui	11/02/2022	Multas	Usuário deseja informações sobre multa recebida na Rodovia.	328,00	Solicitado que utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação" e, em caso de eventuais dúvidas sobre a fiscalização da rodovia ou orientação para recurso de multas, entre em contato com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f	3		Finalizado	FEVEREIRO	Competência de Outros Órgãos
2186204	Informações	Reclame Aqui	11/02/2022	Multas	Usuário deseja informações sobre multa recebida na Rodovia.	Não Informado	Solicitado que utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação" e, em caso de eventuais dúvidas sobre a fiscalização da rodovia ou orientação para recurso de multas, entre em contato com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f	0		Finalizado	FEVEREIRO	Competência de Outros Órgãos
2194204	Solicitações	0800/Usuário	12/02/2022	Falta de Cobrança	O usuário informou que acessou a pista automática com tag bloqueado na data de ontem (11/02) e somente foi informado na data de hoje pelo seu banco que a tarifa não havia sido descontada por conta de problemas bancários. Solicita uma forma de quitar esta tarifa em aberto com o pedágio.	322,00	Informado que não há tarifas em aberto em relação a passagem mencionada, a passagem será debitada em sua fatura.	5		Finalizado	FEVEREIRO	Praça de Pedágio
2194304	Informações	0800/Usuário	12/02/2022	SAU - Atendimento SAL	O usuário entrou em contato com o canal de atendimento informando ser advogado do cliente atendido no vão central (Ocor. 89).	Não Informado	Foi informado ao mesmo que entrasse em contato com a PRF para que mais detalhes da ocorrência fossem passados. Solicitou o número do protocolo da ligação.	3		Finalizado	FEVEREIRO	Operação/Conservação/Manutenção
2198304	Informações	0800/Usuário	13/02/2022	Objetos	Objeto localizado na rodovia	327,00	Arquivado no CCO.	3		Finalizado	FEVEREIRO	Operação/Conservação/Manutenção
2211804	Reclamações	0800/Usuário	15/02/2022	Pedágio - AVI	Usuário entrou em contato relatando que passa constantemente pela via e tem notado vans e motoristas de aplicativo acessando a AVI sem a TAG, efetuando o pagamento manualmente e causando engarrafamento. Sugere que tenha mais anúncios com informativos sobre o uso indevido da pista automática. Usuário optou por não informar dados do seu veículo.	322,00	Inicialmente esclarecemos que são faixas destinadas exclusivamente para veículos com aparelhos liberados (tag) e os bloqueios podem ocorrer devido a 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.	1		Finalizado	FEVEREIRO	Praça de Pedágio
2213904	Elogios	0800/Usuário	15/02/2022	SAU	Usuário elogia atendimento mecânico recebido na Rodovia.	Não Informado	Agradecemos o elogio. Informado que será divulgado nos murais da empresa.	0		Finalizado	FEVEREIRO	Operação/Conservação/Manutenção
2214304	Elogios	0800/Usuário	15/02/2022	SAU	Usuário elogia atendimento mecânico recebido na Rodovia.	Não Informado	Agradecemos o elogio. Informado que será divulgado nos murais da empresa.	7		Finalizado	FEVEREIRO	Operação/Conservação/Manutenção
2217404	Informações	0800/Usuário	16/02/2022	Ressarcimento - Procedimento	Usuário deseja informações de como solicitar ressarcimento de evento na rodovia.	Não Informado	Informado ao usuário os procedimentos para solicitação de ressarcimento.	7		Finalizado	FEVEREIRO	Operação/Conservação/Manutenção
2220904	Informações	0800/Usuário	17/02/2022	Objetos	Objeto localizado na rodovia	Não Informado	Arquivado no CCO.	4		Finalizado	FEVEREIRO	Operação/Conservação/Manutenção
2221704	Sugestões	Fale Conosco	17/02/2022	Conserva	Usuário sugere que todos os braços dos postes de iluminação, sejam pintados na cor preta, preferencialmente brilhante para que não acumule poeira e dejetos de pássaros.	Não Informado	Informamos que sua sugestão foi recebida e encaminhada aos setores responsáveis para análise e conhecimento.	4		Finalizado	FEVEREIRO	Infraestrutura
2221804	Ressarcimentos	E-mail/Ouidoria	17/02/2022	Cobrança Indevida	Boa trade, no dia 01/02/2022 meu carro estava em um Reebok e foi descontado do meu teg. Gostaria do estorno deste valor	327,00	Após verificações em nossos sistemas, identificamos um problema pontual na tratativa da passagem. Contudo, já foi solicitado junto a administradora o estorno da tarifa referente a passagem mencionada. Lamentamos o transtorno causado, estaremos atuando com maior rigidez para que eventos como estes não voltem a ocorrer.	0		Finalizado	FEVEREIRO	Praça de Pedágio
2228104	Ressarcimentos	0800/Usuário	17/02/2022	Cobrança Indevida	Pagamento em duplicidade. Na tentativa de fazer o pagamento por débito, a operação aparentemente não foi concluída e fiz o pagamento em dinheiro. Consultando o extrato bancário verifiquei que o valor foi debitado da minha conta. Quero solicitar o estorno do valor da operação. Banco SANTANDER Agência: 1625 Conta:	Não Informado	Em resposta a seu protocolo de número 22281-04, 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 (banco, agência, nº conta corrente) Esclarecemos que após o	0		Finalizado	FEVEREIRO	Praça de Pedágio

					01013820-9 Alessandro Luiz de Oliveira Desde já agradeço		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.					
2228204	Informações	Fale Conosco	17/02/2022	Multas	Usuário deseja informações sobre multa recebida na Rodovia.	Não Informado	Solicitado que utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação" e, em caso de eventuais dúvidas sobre a fiscalização da rodovia ou orientação para recurso de multas, entre em contato com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f	7		Finalizado	FEVEREIRO	Competência de Outros Órgãos
2228504	Solicitações	Fale Conosco	17/02/2022	Imagens - Imagens	Usuário solicita imagens de evento na rodovia.	Não Informado	Devido ao caráter estritamente operacional destes arquivos, informamos que não há possibilidade desta concessionária fornecê-los, exceto quando solicitados mediante determinação de autoridade competente.	0		Finalizado	FEVEREIRO	Operação/Conservação/Manutenção
2231004	Elogios	0800/Usuário	18/02/2022	SAU	Usuário elogia atendimento mecânico recebido na Rodovia.	322,00	Agradecemos o elogio. Informado que será divulgado nos murais da empresa.	6		Finalizado	FEVEREIRO	Operação/Conservação/Manutenção
2231904	Informações	Fale Conosco	18/02/2022	Ressarcimento - Procedimento	Usuário deseja informações de como solicitar ressarcimento de evento na rodovia.	0,00	Informado ao usuário os procedimentos para solicitação de ressarcimento.	0		Finalizado	FEVEREIRO	Operação/Conservação/Manutenção
2232304	Informações	Fale Conosco	18/02/2022	Ressarcimento - Procedimento	Usuário deseja informações de como solicitar ressarcimento de evento na rodovia.	Não Informado	Informado ao usuário os procedimentos para solicitação de ressarcimento.	0		Finalizado	FEVEREIRO	Praça de Pedágio
2233104	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	18/02/2022	Objetos	Bom dia No dia de ontem(11/02) por volta das 8:30/9:00 quando passava na ponte rio Niterói acompanhado do Sr Rodrigo no qual testemunhou o ocorrido, passei por cima de um objeto de cor escura deixado na pista no qual veio a danificar meu veículo, o objeto estava entre a estrutura 22 e a cabine do pedágio, se não me falha a memória na pista central do lado direito. Orientado pelo colaborador George matrícula 434 acionei o 0800 da ecoponte e registrei um chamado com número de protocolo 21799-04.Segue abaixo em anexo as fotos do comprovante de pagamento da tarifa do pedágio da ecoponte e dos danos deixados no meu veículo.	Não Informado	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 2233104, 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		Finalizado	FEVEREIRO	Operação/Conservação/Manutenção
2236204	Informações	0800/Usuário	19/02/2022	Objetos	Objeto localizado na rodovia	322,00	Arquivado no CCO.	5		Finalizado	FEVEREIRO	Operação/Conservação/Manutenção
2240304	Elogios	0800/Usuário	19/02/2022	SAU	Usuário elogia atendimento mecânico recebido na Rodovia.	322,00	Agradecemos o elogio. Informado que será divulgado nos murais da empresa.	4		Finalizado	FEVEREIRO	Operação/Conservação/Manutenção
2242704	Informações	0800/Usuário	20/02/2022	Objetos	Objeto localizado na rodovia	Não Informado	Arquivado no CCO.	2		Finalizado	FEVEREIRO	Operação/Conservação/Manutenção
2245804	Ressarcimentos	0800/Usuário	21/02/2022	Cobrança Indevida	Usuário ligou informando que acessou a AVI01 dia 19/02/2022, às 11:06H, quitou a tarifa manualmente e posteriormente, ao analisar seu saldo no aplicativo, foi descontado de sua tag o valor da tarifa, sendo assim cobrado indevidamente duas vezes. O mesmo solicita análise de sua passagem, e o ressarcimento.	Não Informado	Informamos que após análise junto aos arquivos internos da concessionária sobre os fatos narrados, foi constatado que o senhor não realizou o pagamento manual da tarifa mencionada do dia 19/02/2022, a mesma foi cobrada normalmente de forma automática via dispositivo tag. Lamentamos o transtorno causado em sua passagem pela rodovia, porém temos a informar que os procedimentos internos foram cumpridos por parte da nossa equipe operacional.	5		Finalizado	FEVEREIRO	Praça de Pedágio
2248304	Reclamações	0800/Usuário	21/02/2022	Pedágio - AVI	Usuária informa que passou hoje 21/02/22, pela pista automática e seu tag do Sem Parar após consulta do colaborador constava como bloqueado. Usuária alega que antes de passar pela Ponte, já havia passado pela linha Amarela e lá conseguiu passar normalmente. Usuária solicita saber o motivo do bloqueio somente na Ponte, pois em outras rodovias consegue passar normalmente e no aplicativo do Sem Parar consta como ativo. Usuária informa que teve que pagar o pedágio manualmente.	322,00	Após análise dos fatos narrados e relatórios internos, informamos que a placa mencionada constava como bloqueada no dia 21/02/22, e foi liberada no mesmo dia. Informamos ainda que até a consulta deste protocolo, a placa ainda permanecia com o status de liberado. Portanto, não deverá haver bloqueios por este motivo ao trafegar na Praça de Pedágio. Desta forma, lamentamos o transtorno causado pela sua passagem em nossa rodovia. Atuaremos cada vez mais para melhorar nosso atendimento aos usuários.	5		Finalizado	FEVEREIRO	Praça de Pedágio
2251804	Informações	Reclame Aqui	21/02/2022	Multas	Usuário deseja informações sobre multa recebida na Rodovia.	Não Informado	Solicitado que utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação" e, em caso de eventuais dúvidas sobre a fiscalização da rodovia ou orientação para recurso de multas, entre em contato com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico	0		Finalizado	FEVEREIRO	Operação/Conservação/Manutenção

							https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f					
2252104	Solicitações	E-mail/Ouvirdoria	21/02/2022	Imagens - Imagens	Usuário solicita imagens de evento na rodovia.	Não Informado	Devido ao caráter estritamente operacional destes arquivos, informamos que não há possibilidade desta concessionária fornecê-los, exceto quando solicitados mediante determinação de autoridade competente.	1		Finalizado	FEVEREIRO	Operação/Conservação/Manutenção
2252204	Solicitações	Fale Conosco	21/02/2022	Falta de Cobrança	Usuário deseja quitar tarifa em aberto.	Não Informado	Informamos que, em caráter de exceção, poderá realizar um depósito ou transferência bancária no valor exato da tarifa atual (R\$ 4,90) pendente na conta da Concessionária.	2		Finalizado	FEVEREIRO	Praça de Pedágio
2253104	Informações	E-mail/Ouvirdoria	21/02/2022	Multas	Usuário deseja informações sobre multa recebida na Rodovia.	Não Informado	Solicitado que utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação" e, em caso de eventuais dúvidas sobre a fiscalização da rodovia ou orientação para recurso de multas, entre em contato com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f	0		Finalizado	FEVEREIRO	Competência de Outros Órgãos
2254204	Informações	0800/Usuário	21/02/2022	Ressarcimento - Procedimento	Usuário deseja informações de como solicitar ressarcimento de evento na rodovia.	Não Informado	Informado ao usuário os procedimentos para solicitação de ressarcimento.	4		Finalizado	FEVEREIRO	Operação/Conservação/Manutenção
2254604	Informações	E-mail/Ouvirdoria	22/02/2022	Outros - Outros	Usuário deseja informações de como realizar uma prova de ciclismo na Ponte Rio-Niterói.	Não Informado	Usuário informado quando ao evento mencionado.	9		Finalizado	FEVEREIRO	Operação/Conservação/Manutenção
2254704	Informações	Fale Conosco	22/02/2022	Multas	Usuário deseja informações sobre multa recebida na Rodovia.	Não Informado	Solicitado que utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação" e, em caso de eventuais dúvidas sobre a fiscalização da rodovia ou orientação para recurso de multas, entre em contato com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f	0		Finalizado	FEVEREIRO	Competência de Outros Órgãos
2257504	Solicitações	E-mail/Ouvirdoria	22/02/2022	Declaração Ocorrências - Declaração de Ocorrências	Usuário solicita declaração de atendimento.	Não Informado	Segue a declaração solicitada.	0		Finalizado	FEVEREIRO	Operação/Conservação/Manutenção
2257604	Informações	E-mail/Ouvirdoria	22/02/2022	Sobre Concessionárias - Envio de Currículo	Usuário deseja cadastrar seu currículo na Ecoponte.	Não Informado	Informado que deverá cadastrar seu currículo no site www.ecoponte.com.br no link trabalhe aqui.	0		Finalizado	FEVEREIRO	Outros
2257704	Sugestões	Fale Conosco	22/02/2022	Painel de Mensagens	Usuário sugere melhorias na placa de sinalização para quem se dirige a Av. Brasil, e para quem vai para a zona sul e centro.	Não Informado	Informamos que sua sugestão foi recebida e encaminhada aos setores responsáveis para análise e conhecimento.	4		Finalizado	FEVEREIRO	Infraestrutura
2257804	Solicitações	Fale Conosco	22/02/2022	Pedágio - Isenção	Usuário deseja saber qual procedimento para solicitar isenção de pedágio.	Não Informado	Informado sobre a Resolução ANTT nº 3.916/12 (alterada pela Res. ANTT nº 5.016 de 18/02/2016).	0		Finalizado	FEVEREIRO	Praça de Pedágio
2258604	Informações	E-mail/Ouvirdoria	22/02/2022	Serviços não Delegado - Fiscalização	Bom dia, as restrições de acesso a porte para caminhão 2 eixos das 04 às 10 da manhã não tem exceção? Exemplo de veículos de serviços excenciais tais como caminhão compactador de lixo.	Não Informado	Informado que as restrições para tráfego de caminhões na Ponte Rio-Niterói têm novas regras. A partir de 1º de dezembro, no sentido Rio de Janeiro, caminhões com dois eixos não podem trafegar das 4h às 10h nos dias úteis. Já os veículos de cargas com três ou mais eixos podem passar na Ponte todos os dias, exceto das 4h ao meio dia. Em direção a Niterói, veículos com dois eixos não têm restrições de horários. E os com três ou mais eixos podem passar todos os dias, com exceção do meio-dia às 22h. A resolução 5.914/2020 com as novas regras foi publicada no Diário Oficial da União pela Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT). As novas medidas não alteram as restrições de tráfego na Ponte Rio-Niterói para cargas perigosas (excesso de peso) e produtos perigosos (inflamáveis, explosivos, abrasivos e corrosivos), que seguem mantidas.	0		Finalizado	FEVEREIRO	Competência de Outros Órgãos
2259504	Solicitações	Fale Conosco	22/02/2022	Imagens - Imagens	Usuário solicita imagens de evento na rodovia.	322,00	Devido ao caráter estritamente operacional destes arquivos, informamos que não há possibilidade desta concessionária fornecê-los, exceto quando solicitados mediante determinação de autoridade competente.	6		Finalizado	FEVEREIRO	Competência de Outros Órgãos
2259704	Informações	Fale Conosco	22/02/2022	Ressarcimento - Procedimento	Usuário deseja informações de como solicitar ressarcimento de evento na rodovia.	Não Informado	Informado ao usuário os procedimentos para solicitação de ressarcimento.	0		Finalizado	FEVEREIRO	Praça de Pedágio
2259804	Solicitações	Fale Conosco	22/02/2022	Pedágio - Isenção	Usuário deseja saber qual procedimento para solicitar isenção de pedágio.	322,00	Informado sobre a Resolução ANTT nº 3.916/12 (alterada pela Res. ANTT nº 5.016 de 18/02/2016).	4		Finalizado	FEVEREIRO	Praça de Pedágio
2261004	Solicitações	0800/Usuário	22/02/2022	Falta de Cobrança	O usuário gostaria de saber se na data de ontem (21-02) no horário de 14h55min o seu veículo teve a cobrança efetuada normalmente ou se a houve o bloqueio	322,00	Informado que não há tarifas em aberto em relação a passagem mencionada. A passagem será debitada em sua fatura.	3		Finalizado	FEVEREIRO	Praça de Pedágio

					realmente do aparelho. Não consta em seu aplicativo se a Tag está bloqueada ou não.							
2262104	Reclamações	0800/Usuário	23/02/2022	Pedágio - AVI	Usuário entrou em contato relatando que passa constantemente pela rodovia e tem a TAG da C6bank em seu veículo, entretanto quando passa pela AVI, após consulta do colaborador, consta como bloqueada. Usuário entrou em contato com sua operadora e sua tag consta como ativa. Foi orientado a fazer a troca da sua tag também porém nada adiantou, continua constando como bloqueada e o mesmo tendo que efetuar o pagamento manualmente. Relata também que passa por outros pedágios e sua passagem é liberada normalmente. Usuário solicita obter informações sobre o motivo do bloqueio constante de sua passagem. Tag: 1115628772	Não Informado	Após análise e consultas aos relatórios internos sobre o fato narrado, inicialmente informamos que fizemos uma busca em nosso sistema do dia 01/01/2022 até 28/02/2022 e identificamos que todas as passagens ocorreram de forma automática, não localizamos passagens cobradas manuais. Informamos ainda que o dispositivo está bloqueado pela administradora (C6 Bank Veloe) desde o dia 21/02/21. Ressaltamos que a Concessionária recebe apenas a informação se o tag está ou não bloqueado da administradora. Desta forma, solicitamos que verifique junto a sua administradora o real motivo de seu tag estar bloqueado.	0		Finalizado	FEVEREIRO	Praça de Pedágio
2263104	Informações	E-mail/Ouvidoria	23/02/2022	Ressarcimento - Procedimento	Usuário deseja informações de como solicitar ressarcimento de evento na rodovia.	Não Informado	Informado ao usuário os procedimentos para solicitação de ressarcimento.	6		Finalizado	FEVEREIRO	Praça de Pedágio
2263804	Informações	Reclame Aqui	23/02/2022	Multas	Usuário deseja informações sobre multa recebida na Rodovia.	Não Informado	Solicitado que utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação" e, em caso de eventuais dúvidas sobre a fiscalização da rodovia ou orientação para recurso de multas, entre em contato com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f	0		Finalizado	FEVEREIRO	Competência de Outros Órgãos
2263904	Informações	Reclame Aqui	23/02/2022	Multas	Usuário deseja informações sobre multa recebida na Rodovia.	Não Informado	Solicitado que utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação" e, em caso de eventuais dúvidas sobre a fiscalização da rodovia ou orientação para recurso de multas, entre em contato com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f	0		Finalizado	FEVEREIRO	Competência de Outros Órgãos
2264104	Informações	Reclame Aqui	23/02/2022	Multas	Usuário deseja informações sobre multa recebida na Rodovia.	Não Informado	Solicitado que utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação" e, em caso de eventuais dúvidas sobre a fiscalização da rodovia ou orientação para recurso de multas, entre em contato com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f	0		Finalizado	FEVEREIRO	Competência de Outros Órgãos
2264304	Informações	Reclame Aqui	23/02/2022	Multas	Usuário deseja informações sobre multa recebida na Rodovia.	Não Informado	Solicitado que utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação" e, em caso de eventuais dúvidas sobre a fiscalização da rodovia ou orientação para recurso de multas, entre em contato com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f	0		Finalizado	FEVEREIRO	Competência de Outros Órgãos
2264504	Informações	E-mail/Ouvidoria	23/02/2022	Ressarcimento - Procedimento	Usuário deseja informações de como solicitar ressarcimento de evento na rodovia.	Não Informado	Informado ao usuário os procedimentos para solicitação de ressarcimento.	0		Finalizado	FEVEREIRO	Operação/Conservação/Manutenção
2268604	Ressarcimentos	Livro Manifestação	23/02/2022	Cancela AVI	Ao acessar a pista do canto (a esquerda da via) a cancela estava com o sinal verde e cancela levantada ao passar a mesma abaixou em cima do parabrisa, ao qual eu tive que frear bruscamente, levando um susto com o ocorrido. E com isso o parabrisa trincou com o impacto da cancela. Data: 23/02/22 15h50geovaneguimaraes1712@gmail.com	322,00	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 2268604, 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.	9		Finalizado	FEVEREIRO	Praça de Pedágio
2271704	Ressarcimentos	0800/Usuário	24/02/2022	Troco	Usuária entrou em contato informando que seu esposo passou pela cabine 11 no dia 22/02/2022 às 12hr32 com o operador: C007000522, efetuou o pagamento com uma cédula de R\$50,00 e recebeu de troco apenas R\$15,10 faltando R\$30,00. Usuária solicita ressarcimento.	322,00	Informamos que após análise junto aos arquivos internos da concessionária sobre o atendimento prestado, foi constatado que o senhor realizou o pagamento da tarifa com uma cédula de R\$20,00 (vinte reais) recebendo como troco uma moeda de R\$0,10 (dez centavos), uma cédula de R\$ 05,00 (cinco reais) e cinco cédulas de R\$ 02,00 (dois reais). Desta forma, o troco fornecido no ato da passagem estava correto. Lamentamos o transtorno causado em sua passagem pela rodovia, porém temos a informar que os procedimentos internos foram cumpridos por parte da nossa equipe operacional.	8		Finalizado	FEVEREIRO	Praça de Pedágio
2276004	Informações	Fale Conosco	24/02/2022	Ouvidoria - Procedimentos	Usuário solicita informações quando ao procedimento para pagamento de tarifas que não foram cobradas automaticamente.	Não Informado	Informado ao usuário o procedimento para análise das passagens.	2		Finalizado	FEVEREIRO	Praça de Pedágio

2276104	Informações	E-mail/Ouvirdoria	24/02/2022	Multas	Usuário deseja informações sobre multa recebida na Rodovia.	Não Informado	Solicitado que utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação" e, em caso de eventuais dúvidas sobre a fiscalização da rodovia ou orientação para recurso de multas, entre em contato com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f	2		Finalizado	FEVEREIRO	Competência de Outros Órgãos
2276604	Informações	Fale Conosco	24/02/2022	Pedagio - Isenção	Usuário deseja saber qual procedimento para solicitar isenção de pedágio.	Não Informado	Prezado Sr. Dimitrio, Em atendimento ao disposto na Resolução ANTT nº 3.916/12 (alterada pela Res. ANTT nº 5.016 de 18/02/2016), que dispõe sobre o procedimento para o cadastramento de veículos por órgãos públicos como isentos em concessionárias federais, define a obrigatoriedade de apresentação dos seguintes documentos para a concessão de isenção: 1. Cópia do Certificado de Licenciamento do Veículo (CLV); 2. Cópia do contrato de locação dos veículos; 3. Requerimento contendo marca, modelo, ano de fabricação e cor predominante do(s) veículo(s) e indicando o responsável pela solicitação, seu cargo ou função, telefones de contato e endereços físico e eletrônico; 4. Em caso de Autarquia e Fundação Pública, cópia da norma que a instituiu, e também da certidão de registro civil, quando se tratar de fundação pública de direito privado. Este requerimento ou ofício e seus anexos devem ser entregues, diretamente na sede da concessionária, via correios com Aviso de Recebimento (AR), no endereço Rua Mário Neves nº 01 - Ilha da Conceição - Niterói / RJ CEP: 24.050-290, aos cuidados do Sr. Sandro Roberto de Mattos / Gerente de Atendimento ao Usuário ou via o e-mail correspondencia@ecoponte.com.br . Atenciosamente,	2		Finalizado	FEVEREIRO	Praça de Pedágio
2276704	Informações	Fale Conosco	24/02/2022	Ressarcimento - Procedimento	Usuário deseja informações de como solicitar ressarcimento de evento na rodovia.	Não Informado	Informado ao usuário os procedimentos para solicitação de ressarcimento.	2		Finalizado	FEVEREIRO	Operação/Conservação/Manutenção
2276804	Informações	Fale Conosco	24/02/2022	Ressarcimento - Procedimento	Usuário deseja informações de como solicitar ressarcimento de evento na rodovia.	Não Informado	Informado ao usuário os procedimentos para solicitação de ressarcimento.	2		Finalizado	FEVEREIRO	Praça de Pedágio
2276904	Informações	Fale Conosco	24/02/2022	Ressarcimento - Procedimento	Usuário deseja informações de como solicitar ressarcimento de evento na rodovia.	322,00	Informado ao usuário os procedimentos para solicitação de ressarcimento.	2		Finalizado	FEVEREIRO	Praça de Pedágio
2277304	Informações	Fale Conosco	24/02/2022	Pedagio - Isenção	Usuário deseja saber qual procedimento para solicitar isenção de pedágio.	Não Informado	Prezado Sr. Dimitrio, Em atendimento ao disposto na Resolução ANTT nº 3.916/12 (alterada pela Res. ANTT nº 5.016 de 18/02/2016), que dispõe sobre o procedimento para o cadastramento de veículos por órgãos públicos como isentos em concessionárias federais, define a obrigatoriedade de apresentação dos seguintes documentos para a concessão de isenção: 1. Cópia do Certificado de Licenciamento do Veículo (CLV); 2. Cópia do contrato de locação dos veículos; 3. Requerimento contendo marca, modelo, ano de fabricação e cor predominante do(s) veículo(s) e indicando o responsável pela solicitação, seu cargo ou função, telefones de contato e endereços físico e eletrônico; 4. Em caso de Autarquia e Fundação Pública, cópia da norma que a instituiu, e também da certidão de registro civil, quando se tratar de fundação pública de direito privado. Este requerimento ou ofício e seus anexos devem ser entregues, diretamente na sede da concessionária, via correios com Aviso de Recebimento (AR), no endereço Rua Mário Neves nº 01 - Ilha da Conceição - Niterói / RJ CEP: 24.050-290, aos cuidados do Sr. Sandro Roberto de Mattos / Gerente de Atendimento ao Usuário ou via o e-mail correspondencia@ecoponte.com.br . Atenciosamente,	2		Finalizado	FEVEREIRO	Praça de Pedágio
2277404	Informações	Fale Conosco	24/02/2022	Multas	Usuário deseja informações sobre multa recebida na Rodovia.	Não Informado	Solicitado que utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação" e, em caso de eventuais dúvidas sobre a fiscalização da rodovia ou orientação para recurso de multas, entre em contato com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f	2		Finalizado	FEVEREIRO	Competência de Outros Órgãos
2277504	Ressarcimentos	E-mail/Ouvirdoria	24/02/2022	Cobrança Indevida	Olá, tudo bem? No dia 22/02/22 as 21:08 Hr passei com meu veículo Fiat Doblo de placa LRX-1930 no pedágio e efetuei o pagamento via cartão de débito Aproximação, porém fui cobrado um valor de 14,70 sendo que o valor correto do meu veículo é de 4,90 gostaria de saber qual procedimento devo fazer para resolver o ocorrido, desde já agradeço!	Não Informado	Após análise do relato e de consultas às áreas envolvidas e aos relatórios internos sobre o evento, o pedido de ressarcimento da tarifa do dia mencionado foi aprovado pela concessionária. Para que possamos dar seguimento ao protocolo, solicitamos que nos encaminhe/confirmar as seguintes informações: CPF; Nome completo, dados Bancários (banco, agência, nº conta corrente) Esclarecemos que após o recebimento dos dados informados, será confeccionado um recibo de quitação em caráter pró-solvendo que será encaminhado. Desta forma, poderá devolver-nos assinado, posteriormente. Aguardamos seu retorno para darmos continuidade ao protocolo de ressarcimento.	8		Finalizado	FEVEREIRO	Praça de Pedágio

2277704	Solicitações	E-mail/Ouvidoria	24/02/2022	Falta de Cobrança	Usuário deseja quitar tarifa em aberto do dia 23/03.	322,00	Informado que não há nenhuma pendência com a concessionária referente ao dia 23/03.	5		Finalizado	FEVEREIRO	Praça de Pedágio
2282204	Elogios	0800/Usuário	25/02/2022	SAU	Usuário elogia atendimento mecânico recebido na Rodovia.	0,00	Agradecemos o elogio. Informado que será divulgado nos murais da empresa.	0		Finalizado	FEVEREIRO	Operação/Conservação/Manutenção
2283004	Elogios	0800/Usuário	25/02/2022	SAU	Usuário elogia atendimento mecânico recebido na Rodovia.	Não Informado	Agradecemos o elogio. Informado que será divulgado nos murais da empresa.	0		Finalizado	FEVEREIRO	Operação/Conservação/Manutenção
2283104	Solicitações	E-mail/Ouvidoria	25/02/2022	Falta de Cobrança	Hoje dia 25/02/2022 por volta das 8:00 hs passei despercebido pelo pedágio sem pagar uma vez que estou com o carro novo da minha esposa no momento em processo de aquisição do conect car. Gostaria de me desculpar e fazer o pagamento da passagem pelo pedágio. Jeep Compass cinza Placa RTO2I33 Se possível me mandar o boleto para pagamento . Obrigado	Não Informado	Informado que não há tarifas em aberto em relação a passagem mencionada. A passagem será debitada em sua fatura.	4		Finalizado	FEVEREIRO	Praça de Pedágio
2283204	Informações	E-mail/Ouvidoria	25/02/2022	Sobre Concessionárias - Envio de Currículo	Usuário deseja cadastrar seu currículo na Ecoponte.	Não Informado	Informado que deverá cadastrar seu currículo no site www.ecoponte.com.br no link trabalhe aqui.	1		Finalizado	FEVEREIRO	Competência de Outros Órgãos
2283304	Informações	E-mail/Ouvidoria	25/02/2022	Comercial - Contratação / Prestação de Serviços	Usuário deseja divulgar seus produtos/serviços nos painéis da Ponte Rio-Niterói.	Não Informado	Para obter este tipo de informação, sugerimos entrar em contato com o departamento de Marketing	1		Finalizado	FEVEREIRO	Competência de Outros Órgãos
2283404	Informações	E-mail/Ouvidoria	25/02/2022	Ressarcimento - Procedimento	Usuário deseja informações de como solicitar ressarcimento de evento na rodovia.	Não Informado	Informado ao usuário os procedimentos para solicitação de ressarcimento.	1		Finalizado	FEVEREIRO	Operação/Conservação/Manutenção
2283504	Informações	Reclame Aqui	25/02/2022	Multas	Usuário deseja informações sobre multa recebida na Rodovia.	Não Informado	Solicitado que utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação" e, em caso de eventuais dúvidas sobre a fiscalização da rodovia ou orientação para recurso de multas, entre em contato com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2fj	6		Finalizado	FEVEREIRO	Competência de Outros Órgãos
2283604	Informações	E-mail/Ouvidoria	25/02/2022	Tráfego - Condições	Boa tarde! Trabalho com transporte de cargas e utilizo a travessia de Ponte Rio Niterói nos dois sentidos diariamente, não sei se há possibilidade do envio por sms ou email, uma tabela informando os horários de restrições na travessia de equipamentos de grande porte .para informar aos meus colaboradores com maior clareza. desde já obrigado.	Não Informado	Informado que para autorizações especiais de trânsito (AET), a solicitação deverá ser realizada através do endereço https://siaet.dnit.gov.br/	1		Finalizado	FEVEREIRO	Operação/Conservação/Manutenção
2283704	Informações	Fale Conosco	25/02/2022	Patrocínios (doações/apoio) - Eventos	Usuário deseja patrocínio para evento.	Não Informado	Informado foi encaminhado para a área responsável e havendo interesse, entraremos em contato.	1		Finalizado	FEVEREIRO	Outros
2283804	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	25/02/2022	Objetos	Bom dia, Ontem (21/02/2022) por volta das 22:05 ao transitar na ponte Rio x Niterói sentido Niterói tive a frente do meu carro danificado por um detrito no meio da pista, constatado pela própria equipe da Ecoponte que identificou o detrito sendo este uma recapagem de pneu de caminhão que estourou. O fato é que esta recapagem atingiu em cheio a frente do meu veículo (Peugeot 208 - preto de placa rkc5b95) que poderia ter causado um grande e grave acidente, me causando prejuízo tanto material como físico. Esse acidente me causou grande prejuízo financeiro e profissional, pois uso o carro a trabalho, conforme fotos em anexo. No aguardo da resposta.	Não Informado	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 2283804, 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.	1		Finalizado	FEVEREIRO	Operação/Conservação/Manutenção
2293204	Informações	0800/Usuário	26/02/2022	Objetos	Objeto localizado na rodovia	Não Informado	Arquivado no CCO.	9		Finalizado	FEVEREIRO	Operação/Conservação/Manutenção
2297504	Informações	0800/Usuário	26/02/2022	Ressarcimento - Procedimento	Usuário deseja informações de como solicitar ressarcimento de evento na rodovia.	Não Informado	Informado ao usuário os procedimentos para solicitação de ressarcimento.	0		Finalizado	FEVEREIRO	Operação/Conservação/Manutenção
2298804	Elogios	0800/Usuário	26/02/2022	SAU	Usuário elogia atendimento mecânico recebido na Rodovia.	322,00	Agradecemos o elogio. Informado que será divulgado nos murais da empresa.	0		Finalizado	FEVEREIRO	Operação/Conservação/Manutenção

2299104	Reclamações	0800/Usuário	27/02/2022	Pedágio - Atendimento	Usuário entrou em contato para formalizar uma reclamação sobre a operadora de pedágio de matrícula 441 no dia 27/02/22 por volta das 05h50min. Informou que foi muito mau tratado pela mesma e que isso com certeza não é de prática da empresa. Relata que chegou na cabine do lado esquerdo, ao lado do sem parar e falou para a operadora que era cartão de crédito e a mesma ficou calada sem reação. Afirma que achou estranho e inseriu o cartão na máquina, foi quando a colaboradora gritando com ele disse você não vai falar se é crédito ou débito não? Estou esperando você falar! Nisso, usuário afirma que falou pra ela que era crédito e a colaboradora deu uma suspirada e falou você pode tirar o cartão da máquina. Relata que deu inválido e a colaboradora se mostrou irritadiça, fazendo 'cara feia', balançando o ombro, resmungando e na hora de entregar o recibo largou de qualquer jeito e quase cai no chão, só não caiu pois o mesmo conseguiu pegar no ar. Afirma ainda que questionou a mesma sobre o nome dela, onde ela não quis responder inicialmente e depois de ser questionada de novo, respondeu que era Gabriele. Usuário se mostrou bastante indignado pela forma que foi tratado durante o atendimento, de forma ríspida e nem um bom dia recebeu.	0,00	Usuário informado que a colaboradora foi reorientada e será acompanhada pela supervisão afim de avaliar o entendimento da importância do serviço prestado. Desta forma, lamentamos o transtorno causado em sua passagem pela rodovia. Estaremos atuando com maior rigidez para que eventos como estes não voltem a ocorrer.	0		Finalizado	FEVEREIRO	Praça de Pedágio
2305104	Informações	0800/Usuário	28/02/2022	Objetos	Objeto localizado na rodovia	Não Informado	Arquivado no CCO.	4		Finalizado	FEVEREIRO	Operação/Conservação/Manutenção
2309504	Informações	Reclame Aqui	28/02/2022	Multas	Usuário deseja informações sobre multa recebida na Rodovia.	Não Informado	Solicitado que utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação" e, em caso de eventuais dúvidas sobre a fiscalização da rodovia ou orientação para recurso de multas, entre em contato com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f	0		Finalizado	FEVEREIRO	Competência de Outros Órgãos
2309604	Informações	Reclame Aqui	28/02/2022	Multas	Usuário deseja informações sobre multa recebida na Rodovia.	Não Informado	Solicitado que utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação" e, em caso de eventuais dúvidas sobre a fiscalização da rodovia ou orientação para recurso de multas, entre em contato com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f	4		Finalizado	FEVEREIRO	Competência de Outros Órgãos
2309804	Solicitações	0800/Usuário	28/02/2022	Falta de Cobrança	Prezados, boa tarde! Ontem 27/02/2022 às 18:30 hs por costume, visto que tenho uma TEG no meu veículo, passei pela cancela de passagem automática (Pista esquerda sentido São Gonçalo). Porém ao passar e como eu estava com o carro do meu pai (que não possui TEG) a cancela ficou levantada estando a luz verde acesa e em nenhum momento disparou a sirene. Ao passar lembrei que o carro era o do meu pai e até achei que pelo aplicativo do celular tivesse liberado. Mesmo assim chamei uma colaboradora que sequer veio até mim, visto que não havia bloqueado a minha passagem. Ela naquele momento foi atender um outro veículo bem mais atrás de mim, foi então que fiquei parado mais a frente porém ninguém veio me atender, fui embora e estou querendo saber como está junto a essa questão junto a empresa, uma vez que o meu intuito é estar sem nenhuma pendência de pedágio junto a Ecoponte. Aguardo parecer o mais breve possível (Placa: LKR5143 Polo Hatch cor preta).	Não Informado	Informamos que o prazo para pagamento da tarifa é até o dia 18/03/2022 das 08h às 18h na Praça de Pedágio ou na sede administrativa da concessionária.	1		Finalizado	FEVEREIRO	Praça de Pedágio
2313204	Elogios	0800/Usuário	01/03/2022	SAU	Usuário elogia atendimento mecânico recebido na Rodovia.	Não Informado	Agradecemos o elogio. Informado que será divulgado nos murais da empresa.	1		Finalizado	MARÇO	Operação/Conservação/Manutenção
2319204	Solicitações	0800/Usuário	02/03/2022	Pagamentos	Usuário solicita devolução de tarifa paga em duplicidade com cartão de débito.	0,00	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.	0		Finalizado	MARÇO	Praça de Pedágio
2320604	Informações	0800/Usuário	02/03/2022	Ressarcimento - Procedimento	Usuário deseja informações de como solicitar ressarcimento de evento na rodovia.	0,00	Informado ao usuário os procedimentos para solicitação de ressarcimento.	4		Finalizado	MARÇO	Operação/Conservação/Manutenção
2326704	Informações	0800/Usuário	03/03/2022	Ressarcimento - Procedimento	Usuário deseja informações de como solicitar ressarcimento de evento na rodovia.	Não Informado	Informado ao usuário os procedimentos para solicitação de ressarcimento.	1		Finalizado	MARÇO	Operação/Conservação/Manutenção

2326804	Informações	0800/Usuário	03/03/2022	Ressarcimento - Procedimento	Usuário deseja informações de como solicitar ressarcimento de evento na rodovia.	Não Informado	Informado ao usuário os procedimentos para solicitação de ressarcimento.	1		Finalizado	MARÇO	Operação/Conservação/Manutenção
2334704	Solicitações	0800/Usuário	04/03/2022	Sistema Automático de Cobrança	Usuário entrou em contato relatando que passou ontem (03/03/2022) pela AVI, após consulta do colaborador no sistema sua TAG constou como bloqueada, usuário entrou em contato com sua operadora e foi verificado que sua TAG está ativa e não há pendências, passou hoje (04/02/2022) e novamente sua passagem foi bloqueada. Usuário solicita que seja verificado o motivo desse bloqueio. C6 Bank Tag: 2158229459.	0,00	Informado que é necessário que nos informe os dados de sua passagem tais como dia, horário e cabine. Até o momento, com os dados fornecidos não foi possível localizar sua passagem pela Praça de Pedágio.	0		Finalizado	MARÇO	Praça de Pedágio
2336004	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	04/03/2022	Objetos	Prezados, Hoje (03/03/22) á tarde na Ponte no sentido Rio Niterói, minha esposa Fabiane Artilles Martins Portela, dirigindo o nosso carro Fiat Pálio KXO-26-94, foi vitima de acidente causado por chapa de tamanho provável 70x40 já bastante amassada que atingiu a nossa viatura desde a sua dianteira até á traseira por baixo de toda a sua estrutura causando danos que preliminarmente identificamos por: 1- perda da grelha plástico escuro sob a chapa de matrícula dianteira2- Rasgamento longitudinal do acabamento plástico da longarina lateral direita3-rasgamento (perda total) do pneu traseiro direitoA viatura encontra-se neste momento descansando na nossa garagem e amanhã faremos vistoria minuciosa acompanhados por profissional de mecânica competente que nos informará da existência ou não de mais dados causados pelo objeto em questão. Minha esposa ainda está tremendamente abalada por ter escapado com vida. Pensar que tal objeto cortante poderia ter atingido o vidro frontal e consequentemente atingi-la originando completo perigo de morteAo mesmo tempo ela está muito grata á equipe de apoio, Carina e Alex, pelo profissionalismo e sentido de ajuda, na tomada de fotos relevantes (algumas aqui reproduzidas) e na troca do step para continuar viagem. Eu, pessoalmente também estou grato aos atendentes do (08007776683) Fabiano e Alexander que me atenderam com todo o profissionalismo e sentido de serviço ao utente da ponte. Assim, quero deixar minha comunicação preliminar que será completada amanhã a fim acionar os vossos serviços de compensação de danos sofridos por sinistro causado por objeto estranho na via. Na certeza de que tudo será resolvido a bom termo solicito que aguardem minha próxima comunicação.	322,00	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 23360-04, 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.	5		Finalizado	MARÇO	Operação/Conservação/Manutenção
2338304	Sugestões	0800/Usuário	04/03/2022	Cabine de Moto	Usuário entrou em contato para sugerir que seja aberta a cabine de moto mais cedo, na parte da manhã.	322,00	Informamos que sua sugestão foi recebida e encaminhada aos setores responsáveis para análise e conhecimento.	5		Finalizado	MARÇO	Praça de Pedágio
2341804	Informações	0800/Usuário	05/03/2022	Ressarcimento - Procedimento	Usuário deseja informações de como solicitar ressarcimento de evento na rodovia.	327,00	Informado ao usuário os procedimentos para solicitação de ressarcimento.	0		Finalizado	MARÇO	Operação/Conservação/Manutenção
2346004	Informações	0800/Usuário	06/03/2022	Objetos	Objeto localizado na rodovia	323,00	Arquivado no CCO.	0		Finalizado	MARÇO	Operação/Conservação/Manutenção
2346504	Elogios	0800/Usuário	06/03/2022	SAU	Usuário elogia atendimento mecânico recebido na Rodovia.	322,00	Agradecemos o elogio. Informado que será divulgado nos murais da empresa.	0		Finalizado	MARÇO	Operação/Conservação/Manutenção
2349004	Reclamações	0800/Usuário	07/03/2022	Atendimento	O Sr. Odivaldo fez contato reclamando do mau atendimento da cabine 10, atendido no dia 06/03/22 às 13:02:46. Informou que o colaborador (a) não tem educação, atendimento lento e de péssima qualidade ainda não o respeitou lhe entregando o troco errado.	Não Informado	Informamos que após análise junto aos arquivos internos da concessionária sobre o atendimento prestado, foi constatado que o troco inicial fornecido pela colaboradora estava correto e que posteriormente a mesma devolveu uma nota de cinco reais, lhe entregando portanto um valor a mais. Lamentamos o transtorno causado em sua passagem pela rodovia, porém temos a informar que os procedimentos internos foram cumpridos por parte da nossa equipe operacional. Acreditamos que possa ter 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 de Pedágio e a princípio não identificamos falha por parte da nossa colaboradora. Contudo A equipe será reorientada, a fim de melhorar cada vez mais o atendimento os nossos usuários.	5		Finalizado	MARÇO	Praça de Pedágio

2349104	Solicitações	Fale Conosco	07/03/2022	Falta de Cobrança	Usuário deseja quitar tarifa em aberto.	322,00	Informado que não há tarifas em aberto em relação a passagem mencionada. A passagem será debitada em sua fatura.	5		Finalizado	MARÇO	Praça de Pedágio
2349204	Ressarcimentos	Fale Conosco	07/03/2022	Cobrança Indevida	Cobrança indevida 19/11/2021. Trata-se de um automóvel standard com dois eixos e foi cobrado 4 eixos via Conectar.	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.	9		Finalizado	MARÇO	Praça de Pedágio
2349304	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	07/03/2022	Cobrança Indevida	Prezados, Boa tarde. Espero que estejam bem. Realizei o contato (via 0800 777 6683 - opção 5_Reclamação) referente a uma cobrança de valor abusivo durante a passagem do veículo (QXP0E26 - Fiat Mobi Like 1.0) na ponte Rio-Niteroi em setembro de 2021. Onde eu só identifiquei a cobrança do valor abusivo na presente data de hoje. Em anexo, segue extrato bancário referente ao débito e comprovante do pagamento realizado. Fico no aguardo do retorno referente ao ressarcimento do valor.	Não Informado	Informamos que após análise junto aos arquivos internos da concessionária, verificamos que a tarifa mencionada não corresponde a Concessionária Ecoponte – Ponte Rio x Niterói. Esclarecemos que, conforme o próprio comprovante de pagamento encaminhado pela senhora, podemos observar os seguintes fatos: 1 – O CPNJ na via do extrato do cartão é de outra empresa. Nosso CNPJ é 22.163.297/0001-49 o CNPJ do cupom aparentemente é 06.239.680/0001-06; 2 – Nossa adquirente de cartão é a Rede, a da via fornecida é a Getnet; 3 – Nossa empresa é Ecoponte, a do cupom fornecido é Via Expressa. Desta forma, entendemos que deve ter ocorrido uma confusão na Concessionária ao encaminhar sua solicitação.	5		Finalizado	MARÇO	Praça de Pedágio
2349404	Solicitações	Fale Conosco	07/03/2022	Imagens - Imagens	Usuário solicita imagens de evento na rodovia.	Não Informado	Devido ao caráter estritamente operacional destes arquivos, informamos que não há possibilidade desta concessionária fornecê-los, exceto quando solicitados mediante determinação de autoridade competente.	5		Finalizado	MARÇO	Operação/Conservação/Manutenção
2349504	Solicitações	Fale Conosco	07/03/2022	Falta de Cobrança	Usuário deseja quitar tarifa em aberto.	322,00	Informado que não há tarifas em aberto em relação a passagem mencionada. A passagem será debitada em sua fatura.	5		Finalizado	MARÇO	Praça de Pedágio
2349604	Solicitações	Fale Conosco	07/03/2022	Falta de Cobrança	Usuário deseja quitar tarifa em aberto.	322,00	Informado que não há tarifas em aberto em relação a passagem mencionada. A passagem será debitada em sua fatura.	5		Finalizado	MARÇO	Praça de Pedágio
2349704	Ressarcimentos	Fale Conosco	07/03/2022	Cobrança Indevida	Passei pela ponte rio Niterói, no dia 01/03/2022, por volta de 06:58, com meu veículo, e foi cobrado o valor de 9,80, sendo que meu veículo é um veículo particular simples. Gostaria do estorno da diferença.	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.	5		Finalizado	MARÇO	Praça de Pedágio
2349804	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	07/03/2022	Objetos	Boa noite, venho aqui relatar o que aconteceu comigo na Ponte Rio Niterói, sentido Niterói, um pouco antes do vão central por volta das 18:13, no dia 03/03/2022. Havia um objeto na pista que não pude ver o que era, apenas percebi pois passei por cima e imediatamente o pneu veio a esvaziar, e logo ao parar, vi o rasgo no pneu, que não tive como recuperá-lo. Como a ponte é de responsabilidade de vocês, queria saber o que poder ser feito para me ajudar, para que eu possa comprar um outro pneu. Segue as fotos de onde o reboque me deixou, e o rasgo do pneu.	Não Informado	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 23498-04, 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. 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		Finalizado	MARÇO	Operação/Conservação/Manutenção
2350104	Solicitações	Fale Conosco	07/03/2022	Pedágio - 2ª via de recibo	Boa noite! Passei pelo pedágio, no dia 11/02/2022, e estou precisando do comprovante, pois perdi, o que me forneceram na hora. Vocês podem me enviar? Desde já, Agradeço.	322,00	Informamos que o procedimento adotado pela concessionária é o fornecimento do recibo de pedágio somente no ato da passagem, momento pelo qual será registrado a data e horário da passagem. Desta forma, sem os dados do cupom não podemos emitir uma segunda via.	5		Finalizado	MARÇO	Praça de Pedágio
2350204	Solicitações	E-mail/Ouvidoria	07/03/2022	Falta de Cobrança	Usuário deseja quitar tarifa em aberto.	322,00	Solicitamos que nos confirme a data e horário em que o senhor trafegou pela rodovia. Com os dados informados, a princípio não tivemos sucesso em localizar a passagem mencionada.	5		Finalizado	MARÇO	Praça de Pedágio
2350604	Solicitações	E-mail/Ouvidoria	07/03/2022	Falta de Cobrança	Usuário deseja quitar tarifa em aberto.	322,00	O setor responsável da concessionária está avaliando sua passagem e nos solicita que nos informe a placa da ambulância mencionada pelo senhor para que possamos localizar com mais efetividade sua passagem pela Praça de Pedágio.	5		Finalizado	MARÇO	Praça de Pedágio
2352304	Solicitações	0800/Usuário	07/03/2022	Declaração Ocorrências - Declaração de Ocorrências	Usuário solicita declaração de atendimento.	Não Informado	Segue a declaração solicitada.	5		Finalizado	MARÇO	Operação/Conservação/Manutenção
2352904	Reclamações	0800/Usuário	07/03/2022	Atendimento	Usuário reclama que na data de ontem (06/03) passou na pista automática, quitou a tarifa, pediu o recibo e o funcionário negou que entregaria o comprovante ao mesmo. A matrícula do arrecadador é o RE: 400. O usuário informou que gostaria de um retorno se possível para saber o nome do colaborador.	322,00	Informamos que a equipe da Ecoponte passou por treinamento de qualidade no atendimento, com o objetivo de prestar o melhor serviço aos usuários que utilizam nossa rodovia. A atitude do colaborador não condiz com os valores da Ecoponte, sendo que o mesmo foi reorientado sobre a maneira que se dirigiu ao senhor. O colaborador será acompanhado pela supervisão afim de avaliar o entendimento da	5		Finalizado	MARÇO	Praça de Pedágio

							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. Em relação ao recibo, informamos que caso deseje, poderá comparecer a Concessionária e forneceremos um recibo manual. A Ecoponte agradece o contato a fim de melhorar cada vez mais o atendimento os nossos usuários.					
2357404	Reclamações	0800/Usuário	08/03/2022	Fluidez Tráfego	Usuária relata insatisfação, onde relata ter perdido compromisso devido o grande fluxo e lentidão na rodovia no sentido Niterói. Ainda relata que tinham cones na rodovia sinalizando um local sem veículos.	322,00	Protocolo encerrado após tentativas de contato sem sucesso. Caso a usuária retorne favor informar que no dia mencionado tivemos um elevado números de veículos com pane ao longo da rodovia, que provalmente impactou no tráfego. Contudo, atuamos incansavelmente, a fim de minimizar os impactos causados e garantir aos usuários uma maior fluidez no tráfego dos veículos. Reiteramos nosso compromisso de atender os usuários com o mais alto padrão de qualidade, garantindo conforto e segurança aos motoristas que trafegam pela Ponte Rio-Niterói. Desta forma, lamentamos os transtornos causados em sua passagem pela rodovia.	5		Finalizado	MARÇO	Operação/Conservação/Manutenção
2363604	Solicitações	0800/Usuário	09/03/2022	Sistema Automático de Cobrança	Usuária entrou em contato relatando que verificou em sua conta bancária e seu extrato do C6 Bank um desconto de uma tarifa do dia 06/03/2022 às 06hr32, entretanto a mesma alega que não passou nesta data. Usuária solicita análise dessa cobrança.	322,00	Innformado que identificamos um problema pontual na tratativa da passagem. Contudo, já foi solicitado junto a administradora o estorno da tarifa referente a passagem mencionada.	5		Finalizado	MARÇO	Praça de Pedágio
2366204	Solicitações	Fale Conosco	09/03/2022	Falta de Cobrança	Usuário deseja quitar termo em aberto.	322,00	Informamos que, em caráter de exceção, poderá realizar um depósito ou transferência bancária até o dia 18/03/22, no valor exato da tarifa atual (R\$ 4,90) pendente, na conta da Concessionária Ponte Rio Niterói S/A – Ecoponte	5		Finalizado	MARÇO	Praça de Pedágio
2366304	Informações	Fale Conosco	09/03/2022	Ouvidoria - Procedimentos	Usuário solicita informações quando ao procedimento para pagamento de tarifas que não foram cobradas automaticamente.	322,00	Informado ao usuário o procedimento para análise das passagens.	0		Finalizado	MARÇO	Praça de Pedágio
2366504	Sugestões	Fale Conosco	09/03/2022	Outros	Usuário sugere melhoria do sistema wifi para os usuários.	Não Informado	Informamos que sua sugestão foi recebida e encaminhada aos setores responsáveis para análise e conhecimento.	5		Finalizado	MARÇO	Outros
2366604	Elogios	Fale Conosco	09/03/2022	SAU	Usuário elogia atendimento mecânico recebido na Rodovia.	Não Informado	Agradecemos o elogio. Informado que será divulgado nos murais da empresa.	0		Finalizado	MARÇO	Operação/Conservação/Manutenção
2366704	Informações	Fale Conosco	09/03/2022	Ouvidoria - Procedimentos	Usuário solicita informações quando ao procedimento para pagamento de tarifas que não foram cobradas automaticamente.	Não Informado	Informado ao usuário o procedimento para análise das passagens.	0		Finalizado	MARÇO	Praça de Pedágio
2366804	Reclamações	Fale Conosco	09/03/2022	Acesso	Na subida da Ponte Rio Niterói, sentido de quem vem de icaraí/jansen de melo, ao lado do ex-hipermercado Extra, existe uma comunidade de pessoas que se utilizam de intorpecente para se drogarem. São os conhecidos cracudos . Eles tacam fogo na pilstras que sustentam a ponte e já já o fogo vai deteriorar as mesmas prejudicando a estrutura e, correndo o risco de causar alguma tragédia.	Não Informado	Informamos que sua manifestação foi encaminhada aos setores responsáveis que encaminharão uma equipe até o local para averiguação. A Ecoponte agradece o contato.	5		Finalizado	MARÇO	Infraestrutura
2366904	Informações	Fale Conosco	09/03/2022	Ressarcimento - Procedimento	Usuário deseja informações de como solicitar ressarcimento de evento na rodovia.	Não Informado	Informado ao usuário os procedimentos para solicitação de ressarcimento.	1		Finalizado	MARÇO	Operação/Conservação/Manutenção
2367204	Informações	Fale Conosco	09/03/2022	Isenção	Usuário deseja saber qual procedimento para solicitar isenção de pedágio.	Não Informado	Informado sobre a Resolução ANTT nº 3.916/12 (alterada pela Res. ANTT nº 5.016 de 18/02/2016).	1		Finalizado	MARÇO	Praça de Pedágio
2367304	Elogios	Fale Conosco	09/03/2022	SAU	Usuário elogia atendimento mecânico recebido na Rodovia.	Não Informado	Agradecemos o elogio. Informado que será divulgado nos murais da empresa.	1		Finalizado	MARÇO	Operação/Conservação/Manutenção
2367404	Elogios	Fale Conosco	09/03/2022	SAU	Usuário elogia atendimento mecânico recebido na Rodovia.	Não Informado	Agradecemos o elogio. Informado que será divulgado nos murais da empresa.	1		Finalizado	MARÇO	Operação/Conservação/Manutenção
2367604	Elogios	Fale Conosco	09/03/2022	SAU	Usuário elogia atendimento mecânico recebido na Rodovia.	Não Informado	Agradecemos o elogio. Informado que será divulgado nos murais da empresa.	1		Finalizado	MARÇO	Operação/Conservação/Manutenção
2367704	Solicitações	Fale Conosco	09/03/2022	Palestra ou Visita Técnica	Usuário solicita agendamento para visitar as dependências da concessionária com grupo de estudantes.	Não Informado	Informamos que o programa de visitação está temporariamente suspenso. A concessionária Ecoponte trabalha na estruturação da melhor maneira de receber os alunos e pessoas interessadas em conhecer a Ponte Rio-Niterói.	5		Finalizado	MARÇO	Infraestrutura
2367804	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	09/03/2022	Objetos	Boa tarde no dia 05/03/22 eu passando na pista 09 sentido à Niterói veio voando uma lona e alguns ferro veio na direção do meu carro que valsou algumas várias no meu carro eu no mesmo momento parei mais afrente da cabine da pista 09 e liguei pra ouvidoria da ponte.	330,00	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 23678-04, 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	8		Finalizado	MARÇO	Operação/Conservação/Manutenção

							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.					
2367904	Solicitações	E-mail/Ouvidoria	09/03/2022	Falta de Cobrança	Usuário deseja quitar tarifa em aberto.	322,00	Informado que não há tarifas em aberto em relação a passagem mencionada. A passagem será debitada em sua fatura.	5		Finalizado	MARÇO	Praça de Pedágio
2368004	Informações	E-mail/Ouvidoria	09/03/2022	Multas	Usuário deseja informações sobre multa recebida na Rodovia.	Não Informado	Solicitado que utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação" e, em caso de eventuais dúvidas sobre a fiscalização da rodovia ou orientação para recurso de multas, entre em contato com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f	1		Finalizado	MARÇO	Competência de Outros Órgãos
2368104	Informações	E-mail/Ouvidoria	09/03/2022	CCO	Usuário deseja saber qual o procedimento ou ferramenta vocês utilizam para localizar pessoas que precisam de apoio na rodovia.	Não Informado	Esclarecemos que a Ponte Rio Niterói é 100% monitorada por câmeras (via sistema de CFTV) espalhadas ao longo de toda a rodovia, e os usuários têm à disposição, 24 horas por dia.	7		Finalizado	MARÇO	Operação/Conservação/Manutenção
2368204	Solicitações	E-mail/Ouvidoria	09/03/2022	Declaração Ocorrências - Declaração de Ocorrências	Usuário solicita declaração de atendimento.	Não Informado	Segue a declaração solicitada.	5		Finalizado	MARÇO	Operação/Conservação/Manutenção
2368304	Solicitações	E-mail/Ouvidoria	09/03/2022	Falta de Cobrança	Usuário deseja quitar tarifa em aberto.	322,00	Informado que em caráter de exceção informamos que o prazo para pagamento da tarifa é até o dia 21/03/2022 das 08h às 18h na Praça de Pedágio ou na sede administrativa da concessionária.	5		Finalizado	MARÇO	Praça de Pedágio
2368404	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	09/03/2022	Pedra	Bom dia, Venho por meio deste informar e solicitar suporte para a avaria que ocorreu no vidro do meu veículo entre a passarela 2 e 3 por volta das 8:45 e 8:50 após uma pedra voar no mesmo, poderiam me passar qual o procedimento, segue em anexo as fotos meu contato	Não Informado	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 2368404, informamos que na data e horário mencionados por V.S.a existiam viaturas operacionais atuando nas pistas sentido Rio e sentido Niterói, conforme estabelecido pelo Contrato de Concessão 001/2015 firmado entre esta Concessionária e a ANTT (Agência Nacional de Transportes Terrestres). Informamos que no local e horário indicado não foi evidenciado por nossa inspeção qualquer anormalidade na pista que pudesse ocasionar riscos à segurança ou ao patrimônio dos usuários, sendo que existe a possibilidade do dano ter sido causado por veículo terceiro. Cabe ressaltar que 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.	7		Finalizado	MARÇO	Operação/Conservação/Manutenção
2369704	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	09/03/2022	Objetos	Prezados, Boa tarde! Ontem por volta de 22:20 entre 22:40 sentindo avenida Brasil ao lado esquerdo, tinha um ônix prata na minha frente ele tentou fazer uma manobra, mas foi muito rápido e não conseguiu o mesmo passou com o veículo em cima dos galhos e como eu estava atrás também não consegui desviar, pensei em parar mas tinha um caminhão de entulho e um veículo atrás dele, por minha segura não parei, quando eu cheguei em casa verifiquei que o meu veículo estava danificado quebrou o parachoque e furou a serpentina do ar condicionado, segue em anexo, eu uso o carro para trabalhar, sou motorista de aplicativo e não posso ficar ser ar condicionado e o veículo danificado peço que tomei as providências cabíveis.	Não Informado	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 2369704, informamos que na data e horário mencionados por V.S.a existiam viaturas operacionais atuando nas pistas sentido Rio e sentido Niterói, conforme estabelecido pelo Contrato de Concessão 001/2015 firmado entre esta Concessionária e a ANTT (Agência Nacional de Transportes Terrestres). Conforme seu relato e verificação interna pela Ecoponte, o evento relatado está fora da nossa área de concessão, desta forma, entendemos que a responsabilidade é de terceiro, sem que a Ecoponte tivesse dado causa. Diante do exposto, a Ecoponte concluiu que não pode aceitar o seu pedido de ressarcimento por não encontrar motivos que determinem sua responsabilidade, seja por ato ou omissão da sua prestação de serviço. Segue anexa a carta resposta devidamente assinada por esta Concessionária. Sendo o que tínhamos para o momento.	7		Finalizado	MARÇO	Operação/Conservação/Manutenção
2370204	Reclamações	Fale Conosco	09/03/2022	Operações - Procedimento	Boa tarde! Quero fazer uma crítica relativa ao serviço de guincho, no site tem a informação de que os carros enguiçados serão deixando num ponto mais próximo com alguma infraestrutura, no entanto não é o que acontece pelo menos no sentido Rio. O meu carro enguiçou hoje pela manhã e fui deixado na altura da passarela 4, na Av. Brasil em frente a uma borracharia, onde tal infraestrutura não tem, sem telefone e sanitários como está escrito no site. Peço que tenham um maior	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 de acesso da Ponte, sendo definido conforme o sentido do destino do usuário (Rio de Janeiro ou Niterói), para que o cliente possa acionar o reboque (particular ou o seguro). 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	5		Finalizado	MARÇO	Operação/Conservação/Manutenção

					cuidado de pelo menos escolherem uma oficina próxima para que possamos nos virar melhor. Fica a minha sugestão. Obrigado.		de acordo com as normas e legislações vigentes, sendo liberado em local seguro e de fácil acesso. Desta forma, todos os procedimentos e legislação vigente foram cumpridos por parte da equipe operacional da concessionária.					
2374104	Informações	0800/Usuário	10/03/2022	Objetos	Objeto localizado na rodovia	Não Informado	Arquivado no CCO.	0		Finalizado	MARÇO	Operação/Conservação/Manutenção
2376604	Informações	0800/Usuário	10/03/2022	Ressarcimento - Procedimento	Usuário deseja informações de como solicitar ressarcimento de evento na rodovia.	322,00	Informado ao usuário os procedimentos para solicitação de ressarcimento.	5		Finalizado	MARÇO	Operação/Conservação/Manutenção
2377304	Ressarcimentos	Livro Manifestação	10/03/2022	Cancela AVI	Ao passar no pedágio a cancela cai em cima do meu veículo, dando um susto, ao parar constatei um arranhão no teto do veículo, e o vidro trincou. Indo do rio para Macaé.	322,00	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 23773-04, 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. Sendo o que tínhamos para o momento.	7		Finalizado	MARÇO	Praça de Pedágio
2378004	Solicitações	E-mail/Ouvidoria	10/03/2022	Pedágio - 2ª via de recibo	Prezados, Solicitamos a emissão do DFE do cupom anexo, e nos enviar em PDF, pois não conseguimos emitir no site 'cupomfiscal.ecorodovias.com.br'. Placa do Veículo: KZJ7551Broadcasting Televisão Ltda. CNPJ: 97.387.765/0001-68	322,00	Segue o DFE solicitado em anexo.	5		Finalizado	MARÇO	Praça de Pedágio
2378104	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	10/03/2022	Objetos	Hoje (15/02)no início da tarde na Ponte Rio-Niterói, no sentido Rio de Janeiro logo após a Ilha do Mocanguê, um objeto na via parecendo de ferro rasgou o pneu do meu carro, foi rasgo lateral que inutilizou o pneu que era praticamente novo e por sorte não causou um acidente. Foi relatado pelo socorrista que me atendeu que outros dois carros também tiveram seu pneus danificados. Segue o vídeo do ocorrido e também as fotos do pneu danificado. Gostaria de solicitar o ressarcimento do pneu do meu automóvel e aguardo orientações de como proceder. att, Dagoberto	322,00	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 23781-04, 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.	5		Finalizado	MARÇO	Operação/Conservação/Manutenção
2378504	Solicitações	E-mail/Ouvidoria	10/03/2022	Falta de Cobrança	Usuário deseja quitar tarifa em aberto.	322,00	Informado em caráter de exceção informamos que o prazo para pagamento da tarifa é até o dia 21/03/2022 das 08h às 18h na Praça de Pedágio ou na sede administrativa da concessionária.	5		Finalizado	MARÇO	Praça de Pedágio
2378604	Solicitações	Fale Conosco	10/03/2022	Falta de Cobrança	Usuário deseja quitar tarifa em aberto.	322,00	Informado que não há tarifas em aberto em relação a passagem mencionada. A passagem será debitada em sua fatura.	5		Finalizado	MARÇO	Praça de Pedágio
2381604	Solicitações	0800/Usuário	11/03/2022	Falta de Cobrança	Usuário deseja quitar tarifa em aberto.	322,00	Informado que não há tarifas em aberto em relação a passagem mencionada. A passagem será debitada em sua fatura.	5		Finalizado	MARÇO	Praça de Pedágio
2381704	Solicitações	0800/Usuário	11/03/2022	Falta de Cobrança	Usuário deseja quitar tarifa em aberto.	325,00	Informado que não há tarifas em aberto em relação a passagem mencionada. A passagem será debitada em sua fatura.	5		Finalizado	MARÇO	Praça de Pedágio
2381904	Solicitações	E-mail/Ouvidoria	11/03/2022	Declaração Ocorrências - Declaração de Ocorrências	Usuário solicita declaração de atendimento.	Não Informado	Segue a declaração solicitada.	0		Finalizado	MARÇO	Operação/Conservação/Manutenção
2382004	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	11/03/2022	Objetos	Solicitamos o ressarcimento de pneu rasgado na ponte em 23 de janeiro de 2022.Anexo as imagens do pneu danificado e do carro. Na certeza do atendimento, aguardamos contato da concessionária e desde já agradecemos. RETORNO DAS INFORMAÇÕES: Prezados, boa tarde! O fato ocorreu na data relatada na mensagem anterior, na altura do vão central, por volta de	Não Informado	Prezados, Conforme informado em contato telefônico no dia 18/03/22, permanecemos no aguardo do sentido da rodovia (Sentido Niterói ou Sentido RJ) em que se deu o evento relatado para que possamos concluir a análise do protocolo.	3		Finalizado	MARÇO	Operação/Conservação/Manutenção

					20h20min. Seguem anexos os dados solicitados, além da CNH do condutor do veículo na ocasião do ocorrido. Seguimos à disposição para qualquer informação complementar que se fizer necessária.							
2383704	Informações	E-mail/Ouvidoria	11/03/2022	Ressarcimento - Procedimento	Usuário deseja informações de como solicitar ressarcimento de evento na rodovia.	Não Informado	Informado ao usuário os procedimentos para solicitação de ressarcimento.	0		Finalizado	MARÇO	Operação/Conservação/Manutenção
2384204	Solicitações	E-mail/Ouvidoria	11/03/2022	Declaração Ocorrências - Declaração de Ocorrências	Usuário solicita declaração de atendimento.	Não Informado	Segue a declaração solicitada.	0		Finalizado	MARÇO	Operação/Conservação/Manutenção
2384304	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	11/03/2022	Objetos	Boa noite !!! Ontem (23/02/2022) por volta da 13:43hrs, passando pela ponte, na altura da passarela 23, tinha uma porta de madeira, parecendo residencial, estava começando e soltar pedaços e um destes colidiu com a parte da frente do meu veículo, H a HRV placa KXH8F13, chegando no pedágio perguntei qual seria o meu procedimento, mandaram que eu me colocar num espaço com os cones, veio um funcionário, senhor Alan, que verificou o dano causado e me orientou a fazer a devida reclamação para o devido endereço e mandar as fotos.	Não Informado	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número final 23843-04, 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.	6		Finalizado	MARÇO	Operação/Conservação/Manutenção
2384504	Solicitações	Fale Conosco	11/03/2022	Falta de Cobrança	Usuário deseja quitar tarifa em aberto.	Não Informado	Informamos que o prazo para pagamento da tarifa é até o dia 22/03/2022 das 08h às 18h na Praça de Pedágio ou na sede administrativa da concessionária.	0		Finalizado	MARÇO	Praça de Pedágio
2384604	Ressarcimentos	Fale Conosco	11/03/2022	Cancela AVI	Prezados, No dia de ontem (13/02/2022) aproximadamente as 17:35, passei pela cancela da via rápido, do lado esquerdo sentido BR, onde o operador baixou a cancela antes da minha passagem e ocorreu a avaria no teto do meu veículo. Cabe ressaltar que quando senti a batida parei em seguida, o operador alegou que meu TAG estava desabilitado, onde, na mesma hora mostrei via aplicativo que meu TAG estava normal, e informei que no mesmo dia na ocasião passei normalmente na DUTRA e não tive problema algum! Pedi ao operador em questão o comprovante de negativa do TAG, porém o mesmo negou-se a entregar! Peço providencias no que diz respeito a avaria causada no teto do meu veículo, e solicito o comprovante de negativa do TAG para encaminhar a empresa que presta o serviço, pois a mesma alega normalidade no serviço e a ponte informa a negativa! Fico no aguardo!	Não Informado	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 23846-04, 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 que não foram cumpridas. 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. Sendo o que tínhamos para o momento.	0		Finalizado	MARÇO	Praça de Pedágio
2384704	Ressarcimentos	Fale Conosco	11/03/2022	Cancela AVI	Hoje (22/02) ao passar pela cancela por volta das 11 da manhã a mesma arriou com violência causando danos ao veículo. Fui orientado pelo supervisor Alex Wilian matrícula 116 a entrar em contrato com a ouvidoria para obter a devida indenização ou reparo do veículo. Ressalto que a TAG estava afixada no vidro dianteiro e operando normalmente, assim como a luz verde de passagem estava acesa.	Não Informado	Em resposta a seu protocolo de número final 23847-04, 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 CNH do condutor do veículo; Cópia do comprovante de residência do condutor do veículo; Documentações (CNH ou RG/CPF) do representante legal da empresa; Cópia do contrato social da empresa ou procuração do representante autenticada em cartório; Cópia do CRLV; 3 (três) orçamentos distintos ou, em caso do serviço ter sido realizado, a Nota Fiscal devida; Dados Bancários da empresa (banco, agência, nº conta corrente). Esclarecemos que, sendo aprovados as documentações, será confeccionado um recibo de quitação em caráter pró-solvendo. Desta forma, o senhor poderá comparecer a concessionária para assiná-lo, posteriormente. Aguardamos seu retorno para darmos continuidade ao protocolo de ressarcimento nesta fase documental.	0		Finalizado	MARÇO	Praça de Pedágio
2384804	Informações	ANTT	11/03/2022	Editais e Contratos de Concessão	Usuário solicita informações sobre APH na BR116 .	Não Informado	Informado ao usuário que o trecho mencionado está fora do domínio da Ecoponte.	0		Finalizado	MARÇO	Operação/Conservação/Manutenção
2385304	Informações	ANTT	11/03/2022	De outras rodovias	Usuário deseja informações a respeito da BR 101, trecho Niterói São Gonçalo (RJ).	Não Informado	informado ao usuário o contato da concessionária responsável pelo trecho mencionado.	0		Finalizado	MARÇO	Operação/Conservação/Manutenção

2385404	Ressarcime ntos	E- mail/Ouvi doria	11/03/2 022	Objetos	Ecoponte, Bom dia, ontem (03/02/22) as 15:10 / 15 :20 um pedaço de algo pequeno não identificado na pista entre as passarelas 20 e 21 após ilha de mocangüê bateu em meu parabrisa vindo a quebrar, continuei em frente reporte ao atendende da ponte que mandou este canal para iniciar o procedimento, pedi a ele um protocolo de atendimento que falou que a propria ponte iria providenciar um boletim para eu solicitar na filmagem, inclusive a minha passagem taxi placa kwg9829 spin azul., não parei para não causar acidente tendo em vista que tinha área de refúgioAguardo retorno.	Não Informa do	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 23854-04, 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. 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		Finaliza do	MARÇO	Operação/Conservação/M anutenção
2385504	Informaçõe s	Fale Conosco	11/03/2 022	Visitação	Usuário solicita agendamento para visitar as dependências da concessionária com grupo de estudantes.	322,00	Informamos que o programa de visitação está temporariamente suspenso. A concessionária Ecoponte trabalha na estruturação da melhor maneira de receber os alunos e pessoas interessadas em conhecer a Ponte Rio-Niterói.	4		Finaliza do	MARÇO	Competência de Outros Órgãos
2385604	Ressarcime ntos	E- mail/Ouvi doria	11/03/2 022	Procediment o Operacional	Prezado, No dia 13/02 por volta das 23h uma mulher embriagada bateu na mureta da Contorno e colidiu com o meu carro. Assim que a equipe da Ecoponte chegou, um funcionário da Ecoponte contra a minha vontade cortou o cabo de bateria do meu carro. Ainda aleguei que o carro é meu bem particular e que ele não deveria fazer isso. Não havia risco nenhum de explosão, pois meu carro só ficou amassado. Gostaria de pedir o ressarcimento desse transtorno causado, não posso ficar com o prejuízo de ter o meu cabo de bateria cortado.	Não Informa do	Em resposta a seu protocolo de número 23856-04, 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 CNH - RECEBIDO, Cópia do CRLV; 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 concessionária para assiná-lo, posteriormente. Aguardamos seu retorno para darmos continuidade ao protocolo de ressarcimento nesta fase documental.	5		Finaliza do	MARÇO	Operação/Conservação/M anutenção
2386704	Informaçõe s	Reclame Aqui	11/03/2 022	Multas	Usuário deseja informações sobre multa recebida na Rodovia.	Não Informa do	Solicitado que utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação" e, em caso de eventuais dúvidas sobre a fiscalização da rodovia ou orientação para recurso de multas, entre em contato com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f	0		Finaliza do	MARÇO	Competência de Outros Órgãos
2386804	Informaçõe s	Reclame Aqui	11/03/2 022	Multas	Usuário deseja informações sobre multa recebida na Rodovia.	Não Informa do	Solicitado que utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação" e, em caso de eventuais dúvidas sobre a fiscalização da rodovia ou orientação para recurso de multas, entre em contato com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f	0		Finaliza do	MARÇO	Competência de Outros Órgãos
2386904	Informaçõe s	Reclame Aqui	11/03/2 022	Multas	Usuário deseja informações sobre multa recebida na Rodovia.	329,00	Solicitado que utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação" e, em caso de eventuais dúvidas sobre a fiscalização da rodovia ou orientação para recurso de multas, entre em contato com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f	0		Finaliza do	MARÇO	Competência de Outros Órgãos
2387004	Informaçõe s	Reclame Aqui	11/03/2 022	Multas	Usuário deseja informações sobre multa recebida na Rodovia.	322,00	Solicitado que utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação" e, em caso de eventuais dúvidas sobre a fiscalização da rodovia ou orientação para recurso de multas, entre em contato com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f	2		Finaliza do	MARÇO	Competência de Outros Órgãos
2387104	Informaçõe s	Reclame Aqui	11/03/2 022	Multas	Usuário deseja informações sobre multa recebida na Rodovia.	Não Informa do	Solicitado que utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação" e, em caso de eventuais dúvidas sobre a fiscalização da rodovia ou orientação para recurso de multas, entre em contato com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f	0		Finaliza do	MARÇO	Competência de Outros Órgãos
2387204	Informaçõe s	Reclame Aqui	11/03/2 022	Multas	Usuário deseja informações sobre multa recebida na Rodovia.	322,00	Solicitado que utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação" e, em caso de eventuais dúvidas sobre a fiscalização da rodovia ou orientação para recurso de multas, entre em contato com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f	4		Finaliza do	MARÇO	Competência de Outros Órgãos
2399704	Ressarcime ntos	0800/Usu ario	13/03/2 022	Cobrança Indevida	Usuário informa que acessou a cabine 08 na data 11/03 no horário de 20h03, pagou com cartão de débito e o colaborador lançou como R\$34.40. Gostaria de solicitar estorno da tarifa excedente. Colaborador de matrícula 475.	322,00	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	4		Finaliza do	MARÇO	Praça de Pedágio

							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.					
2406504	Reclamações	0800/Usuário	14/03/2022	Atendimento	O cliente entrou em contato com o 0800 para reclamar sobre a falta de atuação da arrecadação volante enquanto havia um congestionamento na rodovia e sobre colaboradoras que estariam reunidas conversando na retaguarda da AVI. O cliente teria passado pela Praça de Pedágio no dia 14/03/2022 por volta das 11h10 com seu veículo (não descrito). Na retaguarda da AVI, no sentido São Gonçalo (Alfa 02) algumas auxiliares de pista estariam reunidas na mesma ilha enquanto deveriam estar espalhadas. Ao questioná-las em relação a falta de atuação para agilizar o atendimento, teria recebido a resposta de que não atuariam desta forma. Informou que também estaria registrando a reclamação na ANTT.	Não Informado	Informamos que a equipe da Ecoponte passou por treinamento de qualidade no atendimento, com o objetivo de prestar o melhor serviço aos usuários que utilizam nossa rodovia. A atitude dos colaboradores não condiz com os valores da Ecoponte, sendo que os mesmos foram advertidos sobre a maneira que se dirigiu ao senhor. Os colaboradores serão acompanhados pela supervisão afim de avaliar o entendimento da importância do serviço prestado pela Ecoponte. Diante do exposto, cabe a Concessionária o pedido de desculpas pelo transtorno. A Ecoponte agradece o contato a fim de melhorar cada vez mais o atendimento os nossos usuários.	0		Finalizado	MARÇO	Praça de Pedágio
2430804	Informações	0800/Usuário	18/03/2022	Ouvidoria - Procedimentos	Usuário solicita informações quando ao procedimento para pagamento de tarifas que não foram cobradas automaticamente.	Não Informado	Informado ao usuário o procedimento para análise das passagens.	0		Finalizado	MARÇO	Operação/Conservação/Manutenção
2434204	Informações	0800/Usuário	18/03/2022	Andamento do Processo	Usuário entrou em contato para obter informações sobre seu processo de ressarcimento.	Não Informado	Usuário informado sobre o andamento do processo.	5		Finalizado	MARÇO	Praça de Pedágio
2434604	Elogios	0800/Usuário	18/03/2022	SAU	Usuário elogia atendimento mecânico recebido na Rodovia.	322,00	Agradecemos o elogio. Informado que será divulgado nos murais da empresa.	8		Finalizado	MARÇO	Operação/Conservação/Manutenção
2435404	Elogios	0800/Usuário	18/03/2022	SAU	Usuário elogia atendimento mecânico recebido na Rodovia.	Não Informado	Agradecemos o elogio. Informado que será divulgado nos murais da empresa.	3		Finalizado	MARÇO	Operação/Conservação/Manutenção
2439604	Reclamações	0800/Usuário	19/03/2022	Atendimento	Usuário entrou em contato relatando que passou pela cabine manual entre 12hr20/12hr30 e foi informado que o sistema do débito estava inoperante, sendo assim tendo que parar na retaguarda da cabine e passar o cartão manualmente. O mesmo alegou que um colaborador (moreno alto) foi atende-lo com grosseria e palavrões. Alega também que o colaborador o fez passar vergonha na frente de outras pessoas. Usuário não soube informar o RE do colaborador e a placa do veículo (Van Amarela)	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 do colaborador não condiz com os valores da Ecoponte, sendo que o mesmo foi advertido sobre a maneira que se dirigiu ao senhor. O colaborador será acompanhado pela supervisão afim de avaliar o entendimento da importância do serviço prestado pela Ecoponte. Diante do exposto, cabe a Concessionária o pedido de desculpas pelo transtorno.	2		Finalizado	MARÇO	Praça de Pedágio
2442904	Sugestões	0800/Usuário	20/03/2022	Cabine	Usuário entrou em contato para sugerir que alongue os cones das cabines de moto para facilitar a chegada até a cancela, pois alega que os carros não respeitam e fecham o acesso.	322,00	Informamos que sua sugestão foi recebida e encaminhada aos setores responsáveis para análise e conhecimento.	8		Finalizado	MARÇO	Praça de Pedágio
2447004	Elogios	0800/Usuário	20/03/2022	SAU	Usuário elogia atendimento mecânico recebido na Rodovia.	Não Informado	Agradecemos o elogio. Informado que será divulgado nos murais da empresa.	9		Finalizado	MARÇO	Operação/Conservação/Manutenção
2451004	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	21/03/2022	Cancela AVI	Prezados, Conforme orientação do colaborador Diego da ECOPONTE, venho por meio deste, relatar o fato ocorrido na noite de ontem (13/03/22), por volta das 21:25hs, quando passei pela cobrança automática da ponte Rio-Niterói, administrada por essa concessionária, reduzindo o carro para 40 Km no sensor de velocidade na entrada do corredor, seguindo normalmente, quando a cancela levantou, e no momento da minha passagem ela desceu na frente do meu carro, ocasionando o choque com a cancela, vindo a causar alguns arranhões no capot, parachoque e uma pequena moessa também no parachoque (fotos anexas). Encostei o veículo de imediato, liguei o pisca-alerta e chamei o operador de sistema e controle de tráfego para verificar porque a cancela deu pane e quais os procedimentos a serem tomados junto a área de suporte ao cliente (ouvidoria). Conforme fotos anexas e vídeo estão configuradas as pequenas avarias causadas por falha no sistema operativo dessa empresa. Ressalto aqui que trafego diariamente pela ponte, não tendo nada a reclamar da qualidade dos serviços prestados por essa concessionária respeitada ao longo de anos. Desta forma, solicito o devido ressarcimento aos danos causados ao meu veículo que ainda está por completar 3 meses de uso, portanto, considerado ainda zero, seguindo os trâmites para a	Não Informado	Em resposta a seu protocolo de número 2451004, 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.	3		Finalizado	MARÇO	Praça de Pedágio

					devida análise e aprovação. Do exposto acima, realizarei amanhã a cotação de 3 orçamentos, para execução do serviço, priorizando a concessionária Inter Japan da TOYOTA, onde tem o know-how para a execução do serviço, tendo oficina própria e materiais adequados às características do veículo, tendo em vista que foi onde eu realizei a aquisição do veículo.							
2451104	Informações	E-mail/Ouvidoria	21/03/2022	Multas	Usuário deseja informações sobre multa recebida na Rodovia.	Não Informado	Solicitado que utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação" e, em caso de eventuais dúvidas sobre a fiscalização da rodovia ou orientação para recurso de multas, entre em contato com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f	0		Finalizado	MARÇO	Competência de Outros Órgãos
2451204	Solicitações	E-mail/Ouvidoria	21/03/2022	Declaração Ocorrências - Declaração de Ocorrências	Usuário solicita declaração de atendimento.	Não Informado	Segue a declaração solicitada.	0		Finalizado	MARÇO	Operação/Conservação/Manutenção
2451304	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	21/03/2022	Cancela AVI	Boa tarde, ontem (16/03/22) por volta de 16:45 passei com meu veículo Honda fit KOB0679, na última cancela a direita sentido Niterói, passagem automática já que possuo sem parar; ao passar a cancela abaixou bruscamente em cima do meu carro trincando o para-brisa dianteiro, parei fui atendido pelo funcionário de matrícula 317, que passou um rádio ara ouvidoria, que orientou entrar em CTT pelo telefone da ecoponte, o contato foi efetuado e fui orientado mandar esse e-mail. Preciso saber como vamos resolver esse avaria, já que viajo a trabalho constantemente e não quero correr o risco de ser multado e ter o carro apreendido. Segue em anexo fotos e vídeo do ocorrido.	322,00	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 2451304, 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.	2		Finalizado	MARÇO	Praça de Pedágio
2451404	Solicitações	E-mail/Ouvidoria	21/03/2022	Falta de Cobrança	Usuário deseja quitar tarifa em aberto.	322,00	Informamos que o prazo para pagamento da tarifa é até o dia 28/03/2022 das 08h às 18h na Praça de Pedágio ou na sede administrativa da concessionária.	2		Finalizado	MARÇO	Praça de Pedágio
2451504	Solicitações	E-mail/Ouvidoria	21/03/2022	Falta de Cobrança	Usuário deseja quitar tarifa em aberto.	Não Informado	Informamos que o prazo para pagamento da tarifa mencionada, é até o dia 28/03/2022 das 08h às 18h na sede administrativa da concessionária.	0		Finalizado	MARÇO	Praça de Pedágio
2451604	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	21/03/2022	Cancela AVI	Prezados, bom dia! Na data de 18.03.2022 ao passar na praça do pedágio por volta das 17:45h, a cancela automática atingiu o teto do meu veículo, Voyage placa QMQ2I72 registrado no Via Fácil, causando dois pequenos amassados no mesmo. Fui orientado pelo Operador de Pedágio, Sr. Vitor Nascimento a estar enviando esse e-mail relatando o acontecido com as devidas fotos em anexo.Aguardo resposta sobre as providências desse incidente em meu veículo.	322,00	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 2451604, 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.	3		Finalizado	MARÇO	Praça de Pedágio
2451704	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	21/03/2022	Objetos	Prezados, bom dia. Conforme entendimentos mantidos com a ouvidoria, venho através deste informar a situação ocorrida no trecho da Ecoponte (sentido Rio-Niterói), no último dia 20 por volta das 8 horas, que ocasionou avarias no meu automóvel. Isto porque, ao atravessar a Ecoponte um objeto não identificado (que estava no meio da pista) atingiu a parte de baixo e traseira do meu carro, que ocasionou os danos que podem ser identificados nas fotos anexas. Dessa forma, considerando a responsabilidade desta Concessionária pelo evento danoso, aguardo posicionamento para solução amigável da demanda. Em tempo, coloco-me à disposição para dirimir quaisquer dúvidas. Fico no aguardo. Grato, À disposição para demais esclarecimentos que se fizerem necessários.	323,00	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 24517-04, 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. 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		Finalizado	MARÇO	Operação/Conservação/Manutenção
2452604	Ressarcimentos	0800/Usuário	21/03/2022	Objetos	Seguindo protocolo de orientação ao usuário, pós contato telefônico com a Ecoponte, estou enviando os dados do acidente ocorrido com minha esposa no dia 03 de março	322,00	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	2		Finalizado	MARÇO	Operação/Conservação/Manutenção

					por volta das 13:40, com objeto não identificado, na pista sentido Niterói, que cursou com corte no perfil externo do pneu traseiro, lado esquerdo, com o Hyundai Creta, preto, placa KZX 8945, que veio a ser rebocado e conduzido ao borracheiro da rua Jansen de Mello, onde foi constatado que não haveria possibilidade de reparo. Realizei a compra na revenda de pneus mais próxima. Solicito orientação de como proceder. Solicito as devidas providências. Segue em anexo, a documentação solicitada pelo atendente.		entre esta Concessionária e a ANTT (Agência Nacional de Transportes Terrestres). Informamos que no local e horário indicado não foi evidenciado por nossa inspeção qualquer anormalidade na pista que pudesse ocasionar riscos à segurança ou ao patrimônio dos usuários, sendo que existe a possibilidade do dano ter sido causado por veículo terceiro. Cabe ressaltar que a Ecoponte não foi causadora do incidente. Diante do exposto, a Ecoponte concluiu que não pode aceitar o seu pedido de ressarcimento por não encontrar motivos que determinem sua responsabilidade, seja por ato ou omissão da sua prestação de serviço. Segue anexa a carta resposta devidamente assinada por esta Concessionária. Sendo o que tínhamos para o momento.					
2452804	Informações	E-mail/Ouvidoria	21/03/2022	Multas	Usuário deseja informações sobre multa recebida na Rodovia.	322,00	Solicitado que utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação" e, em caso de eventuais dúvidas sobre a fiscalização da rodovia ou orientação para recurso de multas, entre em contato com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f	2		Finalizado	MARÇO	Competência de Outros Órgãos
2452904	Informações	E-mail/Ouvidoria	21/03/2022	Ouvidoria - Procedimentos	Usuário solicita informações quando ao procedimento para pagamento de tarifas que não foram cobradas automaticamente.	Não Informado	Informado ao usuário o procedimento para análise das passagens.	0		Finalizado	MARÇO	Praça de Pedágio
2453004	Solicitações	E-mail/Ouvidoria	21/03/2022	Falta de Cobrança	Usuário deseja quitar tarifa em aberto.	Não Informado	Solicitamos que nos confirme a data exata e horário aproximado em que o senhor trafegou pela rodovia.	0		Finalizado	MARÇO	Praça de Pedágio
2453104	Solicitações	E-mail/Ouvidoria	21/03/2022	Falta de Cobrança	Usuário deseja quitar termo em aberto	Não Informado	Informado que não há tarifas em aberto em relação a passagem mencionada. A passagem será debitada em sua fatura.	0		Finalizado	MARÇO	Praça de Pedágio
2453204	Informações	E-mail/Ouvidoria	21/03/2022	Multas	Usuário deseja informações sobre multa recebida na Rodovia.	Não Informado	Solicitado que utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação" e, em caso de eventuais dúvidas sobre a fiscalização da rodovia ou orientação para recurso de multas, entre em contato com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f	0		Finalizado	MARÇO	Competência de Outros Órgãos
2453304	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	21/03/2022	Cobrança Indevida	Olá. No dia 08/03/2022 e 12/02/2022. Passei no pedágio e a moça da cancela disse ter tido um problema com o atendimento e pediu para eu passar o cartão de débito com o rapaz após a cancela. Eu utilizo moto no meu trajeto casa/trabalho, sendo cobrado R\$2,45. Porém nesse dia 8/3 e 12/02 foi cobrado duas faturas, uma de 2,45 e mais uma de 4,90 que não condiz com o meio de transporte que utilizo. Sendo assim, gostaria do estorno do valor correspondente às duas cobranças indevidas de 2x 4,90. Segue meus dados bancários e extrato em anexo.	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. No aguardo das informações.	4		Finalizado	MARÇO	Praça de Pedágio
2453404	Informações	0800/Usuário	21/03/2022	Sem Parar (Conectca)	Usuário solicitou informações sobre uma falta de cobrança do seu tag de passagem automática. Solicitou o protocolo desta ligação, mesmo já possuindo outro protocolo.	Não Informado	Informado o protocolo da ligação.	0		Finalizado	MARÇO	Praça de Pedágio
2453504	Solicitações	E-mail/Ouvidoria	21/03/2022	Sistema Automático de Cobrança	Boa tarde! Sou João Paulo e possuo um Tag da Veloe onde consta a passagem do meu veículo em duas datas esse mês no dia 10/03/22 às 13:23 e 12/03/22 às 17:49. Sendo que não realizei utilização nessas datas. Gostaria de saber se existe algum meio de localizar o veículo que está realizando a passagem um minha placa. Meu veículo é um Prisma - Preto / Placa KWD7939 Em anexo esta o comprovante da data e local	Não Informado	Informado que identificamos um problema pontual na tratativa da passagem. Contudo, já foi solicitado junto a administradora o estorno da tarifa referente a passagem mencionada.	0		Finalizado	MARÇO	Praça de Pedágio
2453704	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	21/03/2022	Cobrança Indevida	Boa tarde, No mês de fevereiro eu fiz a troca do meu tag da empresa sem parar para o conect car, ocorre que no início eu retirei a tag do sem parar do parabrisa do veículo e passei a utilizar a tag do conect car, porém eu só cancelei o serviço do sem parar alguns dias depois. Então, nos dias 07 e 09/02/2022 eu passei no pedágio da Ecoponte com a tag do conect car, mas eu fui cobrado, também, pelo sem parar. O atendimento do sem parar me disse que eu fui cobrado pela placa e não pelo tag (que nem estava mais no meu veículo). Bem, acredito que a Ecoponte tenha recebido duas vezes pelo mesmo pedágio, por isso solicito o reembolso do valor de 9,80. Os comprovantes estão em anexo. Agradeço desde já a atenção.	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.	3		Finalizado	MARÇO	Praça de Pedágio
2454504	Solicitações	E-mail/Ouvidoria	21/03/2022	Falta de Cobrança	Usuário deseja quitar tarifa em aberto.	Não Informado	Informamos que o prazo para pagamento da tarifa mencionada, é até o dia 28/03/2022 das 08h às 18h na sede administrativa da concessionária.	0		Finalizado	MARÇO	Praça de Pedágio

2454604	Ressarcime ntos	Fale Conosco	21/03/2 022	Cobrança Indevida	Prezados, boa noite! Passei novamente no dia 05/03/2022, às 07:33, e a tarifa cobrada foi o dobro novamente. Gostaria do ressarcimento e um solução para o problema. Sempre passei na ponte e nunca ocorreu isso. Passei na autopista Fluminense e o valor cobrado foi o correto.	Não Informa do	Após uma análise mais aprofundada em sua passagem pela rodovia, inicialmente informamos que o cadastro da categoria de seu veículo junto a Veloe está na de um caminhão (Categoria 04) e por isso ele vem sendo cobrado como caminhão. Desta forma, iremos proceder no estorno, contudo solicitamos, o mais breve possível, que entre em contato com a administradora de pagamento (VELOE) para que faça a alteração cadastral, pois a responsabilidade de cadastro é da VELOE.	0		Finaliza do	MARÇO	Praça de Pedágio
2454704	Informaçõe s	E- mail/Ouvi doria	21/03/2 022	Multas	Usuário deseja informações sobre multa recebida na Rodovia.	Não Informa do	Solicitado que utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação" e, em caso de eventuais dúvidas sobre a fiscalização da rodovia ou orientação para recurso de multas, entre em contato com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f	0		Finaliza do	MARÇO	Competência de Outros Órgãos
2454904	Informaçõe s	E- mail/Ouvi doria	21/03/2 022	Ressarcimen to - Procediment o	Usuário deseja informações de como solicitar ressarcimento de evento na rodovia.	Não Informa do	Informado ao usuário os procedimentos para solicitação de ressarcimento.	0		Finaliza do	MARÇO	Operação/Conservação/M anutenção
2455404	Informaçõe s	Fale Conosco	21/03/2 022	Multas	Usuário deseja informações sobre multa recebida na Rodovia.	Não Informa do	Solicitado que utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação" e, em caso de eventuais dúvidas sobre a fiscalização da rodovia ou orientação para recurso de multas, entre em contato com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f	0		Finaliza do	MARÇO	Competência de Outros Órgãos
2455604	Informaçõe s	Fale Conosco	21/03/2 022	Multas	Usuário deseja informações sobre multa recebida na Rodovia.	Não Informa do	Solicitado que utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação" e, em caso de eventuais dúvidas sobre a fiscalização da rodovia ou orientação para recurso de multas, entre em contato com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f	0		Finaliza do	MARÇO	Competência de Outros Órgãos
2455704	Solicitaçõe s	Fale Conosco	21/03/2 022	Pedágio - 2ª via de recibo	Usuário solicita segunda via do recibo para comprovar pagamento de tarifa na pista automática.	Não Informa do	Informado que o usuário poderá comparecer a Concessionária para retirar o recibo manual.	0		Finaliza do	MARÇO	Praça de Pedágio
2455804	Elogios	Fale Conosco	21/03/2 022	SAU	Usuário elogia atendimento mecânico recebido na Rodovia.	Não Informa do	Agradecemos o elogio. Informado que será divulgado nos murais da empresa.	0		Finaliza do	MARÇO	Operação/Conservação/M anutenção
2455904	Informaçõe s	Fale Conosco	21/03/2 022	Envio de Currículo	Usuário deseja cadastrar seu currículo na Ecoponte.	Não Informa do	Informado que deverá cadastrar seu currículo no site www.ecoponte.com.br no link trabalhe aqui.	0		Finaliza do	MARÇO	Outros
2456004	Solicitaçõe s	Fale Conosco	21/03/2 022	Falta de Cobrança	Usuário deseja quitar tarifa em aberto.	Não Informa do	Informamos que o prazo para pagamento da tarifa é até o dia 28/03/2022 das 08h às 18h na Praça de Pedágio ou na sede administrativa da concessionária.	0		Finaliza do	MARÇO	Praça de Pedágio
2456204	Informaçõe s	Reclame Aqui	21/03/2 022	Multas	Usuário deseja informações sobre multa recebida na Rodovia.	Não Informa do	Solicitado que utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação" e, em caso de eventuais dúvidas sobre a fiscalização da rodovia ou orientação para recurso de multas, entre em contato com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f	0		Finaliza do	MARÇO	Competência de Outros Órgãos
2456304	Informaçõe s	Reclame Aqui	21/03/2 022	Multas	Usuário deseja informações sobre multa recebida na Rodovia.	Não Informa do	Solicitado que utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação" e, em caso de eventuais dúvidas sobre a fiscalização da rodovia ou orientação para recurso de multas, entre em contato com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f	0		Finaliza do	MARÇO	Competência de Outros Órgãos
2456404	Informaçõe s	Reclame Aqui	21/03/2 022	Multas	Usuário deseja informações sobre multa recebida na Rodovia.	Não Informa do	Solicitado que utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação" e, em caso de eventuais dúvidas sobre a fiscalização da rodovia ou orientação para recurso de multas, entre em contato com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f	0		Finaliza do	MARÇO	Competência de Outros Órgãos
2456504	Informaçõe s	Reclame Aqui	21/03/2 022	Multas	Usuário deseja informações sobre multa recebida na Rodovia.	Não Informa do	Solicitado que utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação" e, em caso de eventuais dúvidas sobre a fiscalização da rodovia ou orientação para recurso de multas, entre em contato com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f	0		Finaliza do	MARÇO	Competência de Outros Órgãos
2456604	Informaçõe s	Reclame Aqui	21/03/2 022	Multas	Usuário deseja informações sobre multa recebida na Rodovia.	Não Informa do	Solicitado que utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação" e, em caso de eventuais dúvidas sobre a fiscalização da rodovia ou orientação para recurso de multas, entre em contato com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f	0		Finaliza do	MARÇO	Competência de Outros Órgãos

2456704	Informações	0800/Usuário	21/03/2022	Multas	Usuário deseja informações sobre multa recebida na Rodovia.	322,00	Solicitado que utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação" e, em caso de eventuais dúvidas sobre a fiscalização da rodovia ou orientação para recurso de multas, entre em contato com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f	2		Finalizado	MARÇO	Competência de Outros Órgãos
2456804	Informações	Reclame Aqui	21/03/2022	Multas	Usuário deseja informações sobre multa recebida na Rodovia.	322,00	Solicitado que utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação" e, em caso de eventuais dúvidas sobre a fiscalização da rodovia ou orientação para recurso de multas, entre em contato com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f	2		Finalizado	MARÇO	Competência de Outros Órgãos
2456904	Informações	Reclame Aqui	21/03/2022	Multas	Usuário deseja informações sobre multa recebida na Rodovia.	Não Informado	Solicitado que utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação" e, em caso de eventuais dúvidas sobre a fiscalização da rodovia ou orientação para recurso de multas, entre em contato com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f	0		Finalizado	MARÇO	Competência de Outros Órgãos
2457004	Informações	Fale Conosco	21/03/2022	Multas	Usuário deseja informações sobre multa recebida na Rodovia.	Não Informado	Solicitado que utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação" e, em caso de eventuais dúvidas sobre a fiscalização da rodovia ou orientação para recurso de multas, entre em contato com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f	0		Finalizado	MARÇO	Competência de Outros Órgãos
2457104	Informações	Reclame Aqui	21/03/2022	Multas	Usuário deseja informações sobre multa recebida na Rodovia.	Não Informado	Solicitado que utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação" e, em caso de eventuais dúvidas sobre a fiscalização da rodovia ou orientação para recurso de multas, entre em contato com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f	0		Finalizado	MARÇO	Competência de Outros Órgãos
2457204	Informações	Reclame Aqui	21/03/2022	Multas	Usuário deseja informações sobre multa recebida na Rodovia.	Não Informado	Solicitado que utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação" e, em caso de eventuais dúvidas sobre a fiscalização da rodovia ou orientação para recurso de multas, entre em contato com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f	4		Finalizado	MARÇO	Competência de Outros Órgãos
2457304	Informações	Reclame Aqui	21/03/2022	Multas	Usuário deseja informações sobre multa recebida na Rodovia.	Não Informado	Solicitado que utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação" e, em caso de eventuais dúvidas sobre a fiscalização da rodovia ou orientação para recurso de multas, entre em contato com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f	5		Finalizado	MARÇO	Competência de Outros Órgãos
2457404	Informações	Reclame Aqui	21/03/2022	Ressarcimento - Procedimento	Usuário deseja informações de como solicitar ressarcimento de evento na rodovia.	322,00	Informado ao usuário os procedimentos para solicitação de ressarcimento.	8		Finalizado	MARÇO	Operação/Conservação/Manutenção
2461004	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	22/03/2022	Cancela AVI	Ao passar a mesma arriou no para brisa do veículo e acabou quebrando. Na data de hoje 21/02/2022 Por volta de umas 17:50 Retorno do usuário: Pista da direita, e os tais documentos foram mandados no meu primeiro e-mail, muita burocracia pra pouco dinheiro, já q é tão burocrático, derrepente na justiça consigo algo melhor, pois perdi três dias de trabalho, pois não tinha agenda pra ser efetuada a troca, sem mais, obrigado	Não Informado	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número final 24610-04, 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.	1		Finalizado	MARÇO	Praça de Pedágio
2461304	Informações	Reclame Aqui	22/03/2022	Multas	Usuário deseja informações sobre multa recebida na Rodovia.	Não Informado	Solicitado que utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação" e, em caso de eventuais dúvidas sobre a fiscalização da rodovia ou orientação para recurso de multas, entre em contato com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f	0		Finalizado	MARÇO	Competência de Outros Órgãos
2461404	Informações	0800/Usuário	22/03/2022	Fiscalização	Usuário solicita saber se no caso de guincho, por se tratar de serviço de emergência, se as restrições de tráfego no que diz respeito aos horários são iguais ao transporte de carga?	Não Informado	Informado que para eventuais quaisquer outras situações referentes a fiscalização da rodovia, solicitamos que entre em contato com a Polícia Rodoviária Federal, através do número 191 ou https://www.prf.gov.br/portal/canais-de-atendimento/ouvidoria .	0		Finalizado	MARÇO	Competência de Outros Órgãos
2464304	Solicitações	0800/Usuário	23/03/2022	Sistema Automático de Cobrança	Usuário entrou em contato informando que após verificação do colaborador, sua TAG (Sem Parar) consta como bloqueada, entretanto alega que sua TAG não está bloqueada, que a empresa onde trabalha efetuou a	322,00	Informado que a placa informada possui um aparelho vinculado, porém no dia da passagem mencionada, estava bloqueado pela administradora. Desta forma, sugerimos que entre em contato com a administradora a fim de regularizar o seu cadastro.	10		Finalizado	MARÇO	Praça de Pedágio

					recarga e que passa em outros pedágios normalmente. Usuário solicita a verificação do bloqueio.							
2465004	Ressarcime ntos	0800/Usu ario	23/03/2 022	Cobrança Indevida	O cliente informou que passou no dia 21/03/2022 às 17h29 na AVI 101 onde foi cobrado tanto pelo Sem Parar quanto pelo Conectcar. O seu veículo estava somente com o TAG do conectcar, mas estava com seu veículo cadastrado no Sem Parar. Foi orientado a entrar em contato com uma das administradoras para cancelar o vínculo com seu veículo. O usuário deseja receber o ressarcimento do valor de uma tarifa, tendo em vista que houve uma cobrança duplicada.	322,00	Após verificações em nossos sistemas, identificamos um problema pontual na tratativa da passagem. Contudo, já foi solicitado junto a administradora Conectcar o estorno da tarifa referente a passagem mencionada.	9		Finaliza do	MARÇO	Praça de Pedágio
2468304	Ressarcime ntos	E- mail/Ouvi doria	23/03/2 022	Outros	No dia 08/03/2022 por volta das 17:30 estava na ponte Rio x Niterói , qd um veículo parou subitamente na minha frente, imediatamente eu buzinei , e logo vi que ele queria comprar pipoca com aqueles vendedores que ficam indevidamente em cima da ponte. Ao terminar a venda o vendedor veio em minha direção e começou a chutar meu carro alegando que eu estava atrapalhando a venda dele. Me vi encurralada no meio do fluxo do carro , sendo agredida , temi pela minha vida pq não sei o que ele seria capaz de fazer comigo se quebrasse meu vidro. Uma rodovia que é 100% monitorada , não presta segurança aos seus clientes, ali não é lugar de ambulantes, já que não é permitido pedestres. Além de todo trauma que estou sentindo já que eu trabalho lá no Rio e dependo da ponte, estou apavorada de encontrar esse vendedor novamente e ele atentar sobre minha vida. Ainda estou com o prejuízo do meu carro. Gostaria de saber como ficaremos ? Não estou conseguindo enviar fotos.	322,00	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 2468304, 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). Ressaltamos que sempre que é identificado vendedores ambulantes, a informação é direcionada à Policia Rodoviária Federal, conforme regulamenta o Código Brasileiro de trânsito. CTB Art. 20. Compete à Polícia Rodoviária Federal, no âmbito das rodovias e estradas federais: I - Cumprir e fazer cumprir a legislação e as normas de trânsito, no âmbito de suas atribuições; II - Realizar o patrulhamento ostensivo, executando operações relacionadas com a segurança pública, com o objetivo de preservar a ordem, incolumidade das pessoas, o patrimônio da União e o de terceiros; Esclarecemos que ao longo da rodovia existem placas informando o telefone emergencial da Concessionária Ecoponte, para que em situações como esta, a usuária caso ache necessário, informe e assim possa ser acionada à autoridade Policial para o local, ou até mesmo atendimento médico ou mecânico para auxiliá-la. Contudo, reafirmamos que cabe a PRF à fiscalização da rodovia. 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. Caso deseje, para mais informações, não somente em função deste assunto, mas também para eventuais quaisquer outras situações referentes a fiscalização da rodovia, sugerimos que entre em contato diretamente com órgão federal (PRF), através do número 191 ou do endereço eletrônico https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f . Sendo o que tínhamos para o momento.	1		Finaliza do	MARÇO	Operação/Conservação/M anutenção
2468604	Informaçõe s	0800/Usu ario	23/03/2 022	Multas	Usuário deseja informações sobre multa recebida na Rodovia.	322,00	Solicitado que utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação" e, em caso de eventuais dúvidas sobre a fiscalização da rodovia ou orientação para recurso de multas, entre em contato com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f	3		Finaliza do	MARÇO	Competência de Outros Órgãos
2468704	Informaçõe s	E- mail/Ouvi doria	23/03/2 022	Isenção	Usuário deseja saber qual procedimento para solicitar isenção de pedágio.	Não Informa do	Informado sobre a Resolução ANTT nº 3.916/12 (alterada pela Res. ANTT nº 5.016 de 18/02/2016).	0		Finaliza do	MARÇO	Praça de Pedágio
2468804	Informaçõe s	E- mail/Ouvi doria	23/03/2 022	AET - Procediment o	Usuário solicita informação para liberação para entrega de Oxigênio e Acetileno na Ilha do Mocangue para a Marinha do Brasil.	322,00	Informado sobre os procedimentos de acordo com a Resolução 1.713/2006 c/c Resolução 2.294/2007.	0		Finaliza do	MARÇO	Operação/Conservação/M anutenção
2469604	Informaçõe s	0800/Usu ario	23/03/2 022	Objetos	Objeto localizado na rodovia	322,00	Arquivado no CCO.	4		Finaliza do	MARÇO	Operação/Conservação/M anutenção
2472904	Solicitaçõe s	Fale Conosco	24/03/2 022	Falta de Cobrança	Usuário deseja quitar tarifa em aberto.	322,00	Informado que não há tarifas em aberto em relação a passagem mencionada. A passagem será debitada em sua fatura.	4		Finaliza do	MARÇO	Praça de Pedágio
2473004	Ressarcime ntos	E- mail/Ouvi doria	24/03/2 022	Cancela AVI	Boa tarde, Ontem 22/03/2022 por volta de 11:30hs tive um incidente. Ao passar no pedágio na Ponte Rio-niterói, (pedágio automático) sentido niterói, lado esquerdo, 2ª de dentro pra fora, o equipamento de vcs deu algum bug e fechou automaticamente de forma abrupta, quebrando a antena do meu carro, dentre os males, solicito reparação pelo menos do prejuízo financeiro. Gostaria de saber como proceder para o ressarcimento.	322,00	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 24730-04, 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	0		Finaliza do	MARÇO	Praça de Pedágio

							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.					
2474204	Informações	E-mail/Ouvidoria	24/03/2022	Formas de pagamento	Usuário deseja informações de como efetuar o pagamento de uma tarifa em aberto no dia 11/03/2022, às 08h00minpista 167.	Não Informado	Solicitado que o usuário confirme tais dados, pois os mesmos são fora dos padrões praticados pela concessionária.	1		Finalizado	MARÇO	Praça de Pedágio
2474604	Informações	Reclame Aqui	24/03/2022	Multas	Usuário deseja informações sobre multa recebida na Rodovia.	322,00	Solicitado que utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação" e, em caso de eventuais dúvidas sobre a fiscalização da rodovia ou orientação para recurso de multas, entre em contato com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f	6		Finalizado	MARÇO	Competência de Outros Órgãos
2476504	Informações	0800/Usuário	25/03/2022	Objetos	Objeto localizado na rodovia	322,00	Arquivado no CCO.	5		Finalizado	MARÇO	Operação/Conservação/Manutenção
2477704	Ressarcimentos	Livro Manifestação	25/03/2022	Cancela AVI	Durante a passagem pela pista 01, seguindo lentamente o fluxo de carros, a cancela abaixou bruscamente no vidro dianteiro (parabrisa), vindo a quebrar o mesmo. O sistema também causou o mesmo problema na passagem de outro carro. PROTOCOLO 1468.	322,00	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 2477704, 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.	3		Finalizado	MARÇO	Praça de Pedágio
2479704	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	25/03/2022	Cancela AVI	Boa tarde, meu nome é Renato Dos Reis Pessanha, proprietário do carro chev/ onix plus premier MID, placa RKT4G92. Hoje dia 24/ 03/2022 pôr volta das 14:50h estava dirigindo na Eco ponte em direção à Niterói e quando passei no pedágio automático estava com o veículo em torno de 27 km/h e com o veloe desbloqueado, houve uma falha no sistema da cancela, fazendo com que a barra abaixasse no momento que estava passando com o meu veículo, argumentei com um funcionário denominado Patrick que me forneceu o número para reclamações, liguei e em seguida o funcionário Jean Menezes me orientou à realizar detalhadamente à reclamação pôr e-mail... Segue às imagens dos danos, terei que realizar o reparo e necessito do ressarcimento financeiro.	Não Informado	Em resposta a seu protocolo de número 2479704, 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; 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 concessionária para assiná-lo, posteriormente. Aguardamos seu retorno para darmos continuidade ao protocolo de ressarcimento nesta fase documental.	1		Finalizado	MARÇO	Praça de Pedágio
2482504	Informações	0800/Usuário	25/03/2022	Atendimento	Usuário informa que sendo removido pelo guincho da concessionária, quando um veículo de terceiro veio a colidir no guincho, ressalta que o colaborador não teve culpa na colisão, visto que o outro condutor jogou o carro em direção ao guincho.	322,00	Informado que agradecemos a narrativa e testemunho ao evento.	4		Finalizado	MARÇO	Operação/Conservação/Manutenção
2486304	Reclamações	0800/Usuário	26/03/2022	Atendimento	Usuário reclama de ser mal atendido pelo aux. de pista na data de hoje (26/03/22) por volta de 13h quando retornava para Niterói. Informou que aguardou durante 2 min. a liberação da cancela, parou para perguntar o que havia ocorrido e se precisaria quitar a tarifa, porém, escutou do funcionário que ele estaria com pressa e que podia ir embora. Não houve cobrança da tarifa.	Não Informado	Após verificações em nossos sistemas, em caráter de exceção informamos que foi liberado o pagamento posterior da tarifa mencionada. O prazo para pagamento é até o dia 05/04/2022 das 08h às 18h na sede administrativa da concessionária localizada na Rua Mario Neves, 1, Ilha da Conceição, Niterói/ RJ CEP: 24050-300 ou 24h na Praça de Pedágio. Lembramos que após o prazo acima informado, não poderemos mais receber o pagamento posterior da tarifa. Em relação ao atendimento, inicialmente informamos que a equipe da Ecoponte passou por treinamento de qualidade no atendimento, com o objetivo de prestar o melhor serviço aos usuários que utilizam nossa rodovia. Após análise dos nossos arquivos internos e do evento narrado, informamos que houve o bloqueio ao seu veículo e foi necessário que o colaborador liberasse sua passagem manualmente. Contudo, o mesmo já realizava outro atendimento, desta forma se fez necessário que o senhor aguardasse por alguns segundos até a liberação de sua passagem. Lamentamos o transtorno causado em sua passagem pela rodovia, porém temos a informar que todos os procedimentos internos e legislação vigente foram cumpridos por parte da equipe operacional da concessionária.	6		Finalizado	MARÇO	Praça de Pedágio
2489304	Elogios	0800/Usuário	27/03/2022	SAU	Usuário elogia atendimento mecânico recebido na Rodovia.	Não Informado	Agradecemos o elogio. Informado que será divulgado nos murais da empresa.	4		Finalizado	MARÇO	Operação/Conservação/Manutenção

2493704	Elogios	0800/Usuário	27/03/2022	SAU	Usuário elogia atendimento mecânico recebido na Rodovia.	Não Informado	Agradecemos o elogio. Informado que será divulgado nos murais da empresa.	4		Finalizado	MARÇO	Operação/Conservação/Manutenção
2498004	Solicitações	0800/Usuário	28/03/2022	Falta de Cobrança	Usuário deseja quitar tarifa em aberto.	Não Informado	Informado que não há tarifas em aberto em relação a passagem mencionada. A passagem será debitada em sua fatura.	1		Finalizado	MARÇO	Praça de Pedágio
2498804	Solicitações	0800/Usuário	28/03/2022	Falta de Cobrança	Usuário deseja quitar tarifa em aberto.	Não Informado	Informado que não há tarifas em aberto em relação a passagem mencionada. A passagem será debitada em sua fatura.	1		Finalizado	MARÇO	Praça de Pedágio
2501604	Elogios	0800/Usuário	28/03/2022	SAU	Usuário elogia atendimento mecânico recebido na Rodovia.	322,00	Agradecemos o elogio. Informado que será divulgado nos murais da empresa.	3		Finalizado	MARÇO	Operação/Conservação/Manutenção
2502104	Informações	Fale Conosco	28/03/2022	Multas	Usuário deseja informações sobre multa recebida na Rodovia.	Não Informado	Solicitado que utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação" e, em caso de eventuais dúvidas sobre a fiscalização da rodovia ou orientação para recurso de multas, entre em contato com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f	4		Finalizado	MARÇO	Competência de Outros Órgãos
2502204	Ressarcimentos	E-mail/Ouvirdoria	28/03/2022	Cancela AVI	Prezados, boa tarde! Venho através deste informar que no dia 12/03/22 ao passar pela cancela de TAG sentido Niterói o para brisa de meu veículo Nissan March 2012/2013, placa KOX-1745, foi abalroado pela haste da mesma, vindo a arrancar o suporte e retrovisor interno do meu veículo. Ao exposto informo que o ocorrido foi presenciado pelo funcionário da ECOPONTE que se encontrava na via de nome Francisco e o mesmo me passou o telefone da concessionária para entrar em contato o que foi realizado, fui atendido pelo funcionário de nome Diego que me solicitou que informasse tal situação por e-mail para uma resolução do ocorrido, pois com o ocorrido tive o para brisa do veículo e o retrovisor danificados me causando prejuízo. Segue em anexo as fotos do retrovisor arrancado e do suporte do para brisa danificado bem como o extrato da ConectCar informando o dia e hora da passagem e do ocorrido. Gostaria de receber um feedback em relação ao recebimento deste e-mail e como será acertada a resolução deste problema. Certo de vossa compreensão.	Não Informado	Em resposta a seu protocolo de número 25022-04, 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 CNH; Cópia do CRLV; 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, 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 comparecer a concessionária para assiná-lo, posteriormente. Aguardamos seu retorno para darmos continuidade ao protocolo de ressarcimento nesta fase documental.	0		Finalizado	MARÇO	Praça de Pedágio
2502404	Solicitações	E-mail/Ouvirdoria	28/03/2022	Imagens - Imagens	Usuário solicita imagens de evento na rodovia.	Não Informado	Devido ao caráter estritamente operacional destes arquivos, informamos que não há possibilidade desta concessionária fornecê-los, exceto quando solicitados mediante determinação de autoridade competente.	1		Finalizado	MARÇO	Praça de Pedágio
2502604	Elogios	Fale Conosco	28/03/2022	Pedágio	Usuário elogia atendimento mecânico recebido na Praça de pedágio	322,00	Agradecemos o elogio. Informado que será divulgado nos murais da empresa.	4		Finalizado	MARÇO	Praça de Pedágio
2502704	Informações	Fale Conosco	28/03/2022	Multas	Usuário deseja informações sobre multa recebida na Rodovia.	322,00	Solicitado que utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação" e, em caso de eventuais dúvidas sobre a fiscalização da rodovia ou orientação para recurso de multas, entre em contato com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f	9		Finalizado	MARÇO	Competência de Outros Órgãos
2502804	Solicitações	Fale Conosco	28/03/2022	Falta de Cobrança	Usuário deseja quitar tarifa em aberto.	Não Informado	Informado que não há tarifas em aberto em relação a passagem mencionada. A passagem será debitada em sua fatura.	4		Finalizado	MARÇO	Praça de Pedágio
2503104	Ressarcimentos	E-mail/Ouvirdoria	28/03/2022	Colisão	Colisão na br com guincho da eco ponte. Através desse email peço uma solução ao ocorrido!? No dia 25 de março por volta de 18:35 volta para casa de Niterói sentido São Gonçalo antes do atacado assai e subida para ponte, fui deparada com um guincho da eco ponte vindo pela direita e outro pela esquerda, assim me espremendo entre os 2 me vi em uma situação de desespero e apreensão!..Conseguí seguir mesmo com os mesmos em velocidade e me forçando para ir para o lado e para o outro pois os mesmos estavam tentando pegar a subida da ponte me forçando a freia ou correr... com tudo isso é mais um pouco, um dos motorista do guincho acertou em cheio a minha lateral. Caminhão guincho de placa: koy 5373	Não Informado	Em resposta a seu protocolo de número 25031-04, 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, 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 comparecer a concessionária para assiná-lo, posteriormente. Aguardamos seu retorno para darmos continuidade ao protocolo de ressarcimento nesta fase documental.	2		Finalizado	MARÇO	Operação/Conservação/Manutenção
2503404	Solicitações	Fale Conosco	28/03/2022	Imagens - Imagens	Usuário solicita imagens de evento na rodovia.	Não Informado	Devido ao caráter estritamente operacional destes arquivos, informamos que não há possibilidade desta concessionária fornecê-los, exceto quando solicitados mediante determinação de autoridade competente.	4		Finalizado	MARÇO	Operação/Conservação/Manutenção

2503504	Solicitações	Fale Conosco	28/03/2022	Palestra ou Visita Técnica	Usuário solicita agendamento para visitar as dependências da concessionária com grupo de estudantes.	Não Informado	Informamos que o programa de visitação está temporariamente suspenso. A concessionária Ecoponte trabalha na estruturação da melhor maneira de receber os alunos e pessoas interessadas em conhecer a Ponte Rio-Niterói.	6		Finalizado	MARÇO	Infraestrutura
2503604	Informações	Fale Conosco	28/03/2022	Sem Parar (Via Fácil)	Quero cancelar ou suspender o tag, vendi o carro	Não Informado	Informado ao usuário o contato da administradora de pagamento automático.	2		Finalizado	MARÇO	Praça de Pedágio
2504204	Informações	Fale Conosco	28/03/2022	Multas	Usuário deseja informações sobre multa recebida na Rodovia.	Não Informado	Solicitado que utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação" e, em caso de eventuais dúvidas sobre a fiscalização da rodovia ou orientação para recurso de multas, entre em contato com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f	1		Finalizado	MARÇO	Competência de Outros Órgãos
2507304	Solicitações	0800/Usuário	29/03/2022	Falta de Cobrança	Usuário deseja quitar tarifa em aberto.	322,00	Informado que o prazo para pagamento da tarifa mencionada, é até o dia 11/04/2022 das 08h às 18h na sede administrativa da concessionária.	4		Finalizado	MARÇO	Praça de Pedágio
2512004	Reclamações	0800/Usuário	30/03/2022	Atendimento	O usuário entrou em contato para deixar registrada a sua reclamação com relação a um funcionário que parou uma viatura de prefixo 05 (fiat strada) numa via principal e fechou o trânsito dentro da Ilha da Conceição para ir no mercado no dia 30/03/22 por volta das 06h40.	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 do colaborador não condiz com os valores da Ecoponte, sendo que o mesmo foi advertido. 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. A Ecoponte agradece o contato a fim de melhorar cada vez mais o atendimento os nossos usuários.	2		Finalizado	MARÇO	Operação/Conservação/Manutenção
2513804	Informações	Reclame Aqui	30/03/2022	Multas	Usuário deseja informações sobre multa recebida na Rodovia.	Não Informado	Solicitado que utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação" e, em caso de eventuais dúvidas sobre a fiscalização da rodovia ou orientação para recurso de multas, entre em contato com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f	4		Finalizado	MARÇO	Competência de Outros Órgãos
2514604	Elogios	Fale Conosco	30/03/2022	SAU	Usuário elogia atendimento mecânico recebido na Rodovia.	Não Informado	Agradecemos o elogio. Informado que será divulgado nos murais da empresa.	9		Finalizado	MARÇO	Operação/Conservação/Manutenção
2514704	Solicitações	Fale Conosco	30/03/2022	Falta de Cobrança	Usuário deseja quitar tarifa em aberto.	Não Informado	Informado que iremos mandar a passagem em questão para seu tag, contudo solicitamos que realize a alteração cadastral junto a administradora de pagamento do tag.	2		Finalizado	MARÇO	Praça de Pedágio
2515104	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	30/03/2022	Cancela AVI	Por volta de 6:58 a 7:00 da manhã sentindo Niterói no onda livre cabine 2, eu passei deu sinal verde, porém o carro de trás deu sinal vermelho, a cancela arriou e quebrou o meu bigurriho (sou taxista). Eu parei e catei os cacos, perguntei a menina a mesma pediu para entrar em contato com a ouvidoria da ponte para o ressarcimento, pois não posso trabalhar assim, qnja cooperativa não deixa ,fora q estou andando fora do padrão pela prefeitura.	Não Informado	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 25151-04, 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.	0		Finalizado	MARÇO	Praça de Pedágio
2515704	Solicitações	Fale Conosco	30/03/2022	Imagens - Imagens	Usuário solicita imagens de evento na rodovia.	322,00	Devido ao caráter estritamente operacional destes arquivos, informamos que não há possibilidade desta concessionária fornecê-los, exceto quando solicitados mediante determinação de autoridade competente.	4		Finalizado	MARÇO	Operação/Conservação/Manutenção
2515804	Informações	Fale Conosco	30/03/2022	Fiscalização	Gostaria de saber horário para trânsito de carretas na ponte	Não Informado	Informado que as restrições para tráfego de caminhões na Ponte Rio-Niterói têm novas regras. A partir de 1º de dezembro, no sentido Rio de Janeiro, caminhões com dois eixos não podem trafegar das 4h às 10h nos dias úteis. Já os veículos de cargas com três ou mais eixos podem passar na Ponte todos os dias, exceto das 4h ao meio dia. Em direção a Niterói, veículos com dois eixos não têm restrições de horários. E os com três ou mais eixos podem passar todos os dias, com exceção do meio-dia às 22h. A resolução 5.914/2020 com as novas regras foi publicada no Diário Oficial da União pela Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT). As novas medidas não alteram as restrições de tráfego na Ponte Rio-Niterói para cargas perigosas (excesso de peso) e produtos perigosos (inflamáveis, explosivos, abrasivos e corrosivos), que seguem mantidas.	2		Finalizado	MARÇO	Competência de Outros Órgãos
2515904	Solicitações	Fale Conosco	30/03/2022	Falta de Cobrança	Usuário deseja quitar tarifa em aberto.	Não Informado	Informado que não há tarifas em aberto em relação a passagem mencionada. A passagem será debitada em sua fatura.	5		Finalizado	MARÇO	Praça de Pedágio

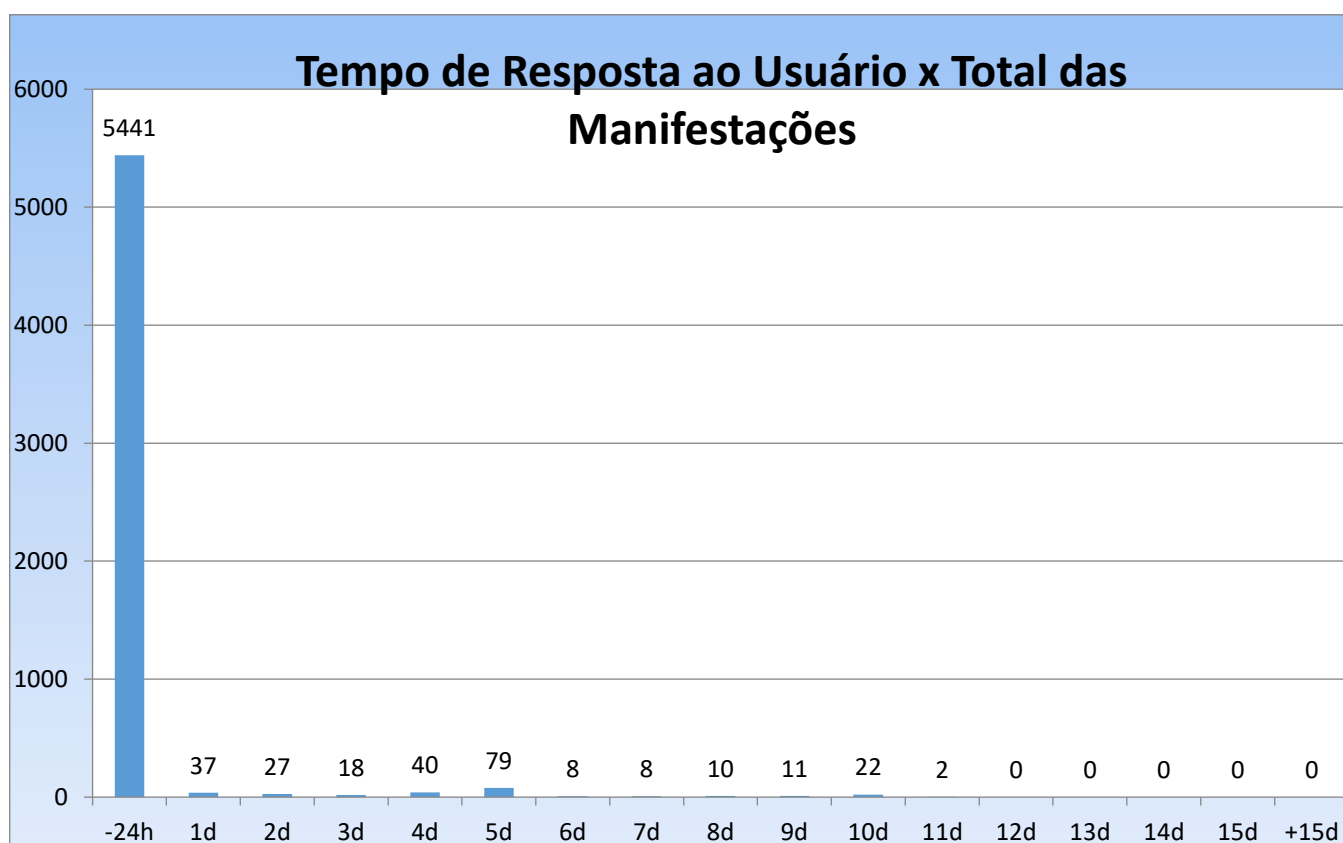
2516004	Ressarcime ntos	E- mail/Ouvi doria	30/03/2 022	Objetos	Boa tarde! Ontem dia 15/03/2022,passando na ponte Costa e Silva por volta do horário das 15:25,passei por cima de um pedaço de madeira de um tamanho considerável e o mesmo quebrou a moldura do meu carro (paralama) e voou por cima do carro atingindo também o teto do meu carro.. parei no primeiro refúgio na ponte para verificar o que aconteceu e imediatamente liguei para o número que é fornecido ao longo da ponte e me foi informado que deveria passar um e-mail para vcs informando o acontecido e pedir o ressarcimento do que foi danificado em meu carro! Segue as fotos abaixo da parte que quebrou em meu carro! Foi em sentindo ao RJ.. O km não me recordo porém assim que ocorreu procurei o primeiro refúgio e parei para ver aí certo o que havia acontecido no carro e o refúgio foi próxima ao Triunfo logística (sentido ao RJ).A placa do carro Kyo2070 .. Palio adventure 2009/2010	Não Informa do	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 25160-04, 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.	2		Finaliza do	MARÇO	Operação/Conservação/M anutenção
2516104	Informaçõe s	E- mail/Ouvi doria	30/03/2 022	Multas	Usuário deseja informações sobre multa recebida na Rodovia.	Não Informa do	Solicitado que utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação" e, em caso de eventuais dúvidas sobre a fiscalização da rodovia ou orientação para recurso de multas, entre em contato com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f	4		Finaliza do	MARÇO	Competência de Outros Órgãos
2516204	Elogios	Fale Conosco	30/03/2 022	SAU	Usuário elogia atendimento mecânico recebido na Rodovia.	Não Informa do	Agradecemos o elogio. Informado que será divulgado nos murais da empresa.	4		Finaliza do	MARÇO	Operação/Conservação/M anutenção
2516304	Solicitaçõe s	E- mail/Ouvi doria	30/03/2 022	Falta de Cobrança	Usuário deseja quitar tarifa em aberto.	324,00	Informado que não há tarifas em aberto em relação a passagem mencionada. A passagem será debitada em sua fatura.	1		Finaliza do	MARÇO	Praça de Pedágio
2516404	Informaçõe s	Fale Conosco	30/03/2 022	Pedestres	Usuário solicita informações sobre a parada de ônibus da viação 1001 na Ilha de Mocanguê.	327,00	Sugerimos entrar em contato com a viação que deseja ou com o órgão competente através do telefone (21) 2199 - 3300, ou ainda acessar o site www.setrerj.org.br	1		Finaliza do	MARÇO	Operação/Conservação/M anutenção
2516504	Solicitaçõe s	E- mail/Ouvi doria	30/03/2 022	Declaração Ocorrências - Declaração de Ocorrências	Usuário solicita declaração de atendimento.	322,00	Segue a declaração solicitada.	10		Finaliza do	MARÇO	Operação/Conservação/M anutenção
2516604	Ressarcime ntos	E- mail/Ouvi doria	30/03/2 022	Objetos	Boa tarde, Na madrugada de domingo por volta de 02:00 horas da manhã eu estava realizando a travessia da ponte sentido Rio de janeiro quando passei por cima de um objeto que estava na pista do meio na altura um pouco depois vou central . O objeto não identificado bateu no fundo do veículo no lado direito, como não afetou a direção do veículo, só desembarquei do veículo para ver o que aconteceu em um posto de gasolina e me deparei com essa avaria. Avarias nas fotos em anexo. Gostaria de uma posição .	322,00	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 2516604, informamos que na data e horário mencionados por V.S.a existiam viaturas operacionais atuando nas pistas sentido Rio e sentido Niterói, conforme estabelecido pelo Contrato de Concessão 001/2015 firmado entre esta Concessionária e a ANTT (Agência Nacional de Transportes Terrestres). Informamos que no local e horário indicado não foi evidenciado por nossa inspeção qualquer anormalidade na pista que pudesse ocasionar riscos à segurança ou ao patrimônio dos usuários, sendo que existe a possibilidade do dano ter sido causado por veículo terceiro. Diante do exposto, a Ecoponte concluiu que não pode aceitar o seu pedido de ressarcimento por não encontrar motivos que determinem sua responsabilidade, seja por ato ou omissão da sua prestação de serviço. Segue anexa a carta resposta devidamente assinada por esta Concessionária. Sendo o que tínhamos para o momento.	11		Finaliza do	MARÇO	Operação/Conservação/M anutenção
2516804	Reclamaçõe s	Reclame Aqui	30/03/2 022	Fila	Passo na ponte de moto diariamente e deparo com o mesmo problema sempre: a lentidão do atendimento às motos nos pedágios. Não podemos possuir quaisquer tags para passar na via automática. As duas baias disponibilizadas para motos são lentas. As vendedoras de tickets só podem vender um (se pudesse comprar o talão para o mês todo já adiantaria), isso quando não ficam sentadas ao invés de realizar atendimento. Sem considerar que já eh um absurdo cobrar pedágio (mesmo sendo metade) de uma moto que pesa 150kg comparado aos danos produzidos ao asfalto por um carro de 1300kg. Solicito que a empresa, tão ECO que eh, tome alguma providência com objetivo de melhorar a vida dos motociclistas.	325,00	Inicialmente informamos que a demora no atendimento se refere aos próprios usuários motociclistas que demoram ao realizar o pagamento, procurando o numerário, retirando luva, capacete e etc. Informamos ainda que não há nenhum sistema de cobrança automática para motocicletas. Cabe ressaltar que pelo risco envolvido de acidentes, não existe esta modalidade em âmbito nacional e não somente na Ponte Rio Niterói. Contudo, a concessionária Ecoponte disponibiliza máquinas de pagamento por aproximação com tecnologia NFC (Near Field Communication) em todas as cabines da Praça de Pedágio. A tecnologia é usada por diversas instituições financeiras, bancos digitais e bandeiras de cartões e não gera custos aos usuários. Desta forma, caso tenha interesse sugerimos que verifique a forma/instituição que atenda suas necessidades e entre em contato para maiores informações de como adquirir a modalidade mencionada. Reforçamos que além das modalidades de pagamento por aproximação a Concessionária levando em consideração o aumento do fluxo de motocicletas, fez 02 (duas) pistas exclusivas para os motociclistas. Ressaltamos também que por medidas de segurança viária e dos colaboradores, atendendo as legislações vigentes, só é permitido a atuação e venda de ticket's quando o fluxo está próximo ao pórtico/passarela 24.Lamentamos o transtorno causado em vossa	10		Finaliza do	MARÇO	Praça de Pedágio

							passagem pela rodovia, porém temos a informar que os procedimentos internos e legislações vigentes foram cumpridos por parte da nossa equipe operacional.					
2516904	Informações	Reclame Aqui	30/03/2022	Multas	Usuário deseja informações sobre multa recebida na Rodovia.	Não Informado	Solicitado que utilize os canais informados na própria "Notificação de Autuação" e, em caso de eventuais dúvidas sobre a fiscalização da rodovia ou orientação para recurso de multas, entre em contato com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f	10		Finalizado	MARÇO	Praça de Pedágio
2521804	Solicitações	0800/Usuário	30/03/2022	Falta de Cobrança	Usuário deseja quitar tarifa em aberto.	Não Informado	Informado que não há tarifas em aberto em relação a passagem mencionada. A passagem será debitada em sua fatura.	5		Finalizado	MARÇO	Praça de Pedágio
2527904	Informações	Fale Conosco	31/03/2022	Ouvidoria - Procedimentos	Usuário solicita informações quando ao procedimento para pagamento de tarifas que não foram cobradas automaticamente.	322,00	Informado ao usuário o procedimento para análise das passagens.	2		Finalizado	MARÇO	Praça de Pedágio
2528904	Informações	Fale Conosco	31/03/2022	Tráfego - Condições	Usuário solita informações referente ao tráfego para estudo sobre o turismo.	322,00	Informado que os dados pertinentes ao tráfego da Ponte Rio-Niterói assim como os valores cobrados na praça de pedágio estão presentes em nosso site eletrônico.	10		Finalizado	MARÇO	Operação/Conservação/Manutenção
2529004	Informações	E-mail/Ouvidoria	31/03/2022	Ressarcimento - Procedimento	Usuário deseja informações de como solicitar ressarcimento de evento na rodovia.	Não Informado	Informado ao usuário os procedimentos para solicitação de ressarcimento.	10		Finalizado	MARÇO	Operação/Conservação/Manutenção
2529104	Informações	E-mail/Ouvidoria	31/03/2022	Ressarcimento - Procedimento	Usuário deseja informações de como solicitar ressarcimento de evento na rodovia.	322,00	Informado ao usuário os procedimentos para solicitação de ressarcimento.	2		Finalizado	MARÇO	Operação/Conservação/Manutenção
2529204	Solicitações	Fale Conosco	31/03/2022	Imagens - Imagens	Usuário solicita imagens de evento na rodovia.	322,00	Devido ao caráter estritamente operacional destes arquivos, informamos que não há possibilidade desta concessionária fornecê-los, exceto quando solicitados mediante determinação de autoridade competente.	5		Finalizado	MARÇO	Outros
2530704	Elogios	0800/Usuário	31/03/2022	SAU	Usuário elogia atendimento mecânico recebido na Rodovia.	322,00	Agradecemos o elogio. Informado que será divulgado nos murais da empresa.	8		Finalizado	MARÇO	Operação/Conservação/Manutenção
2530804	Elogios	0800/Usuário	31/03/2022	SAU	Usuário elogia atendimento mecânico recebido na Rodovia.	Não Informado	Agradecemos o elogio. Informado que será divulgado nos murais da empresa.	11		Finalizado	MARÇO	Operação/Conservação/Manutenção

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.



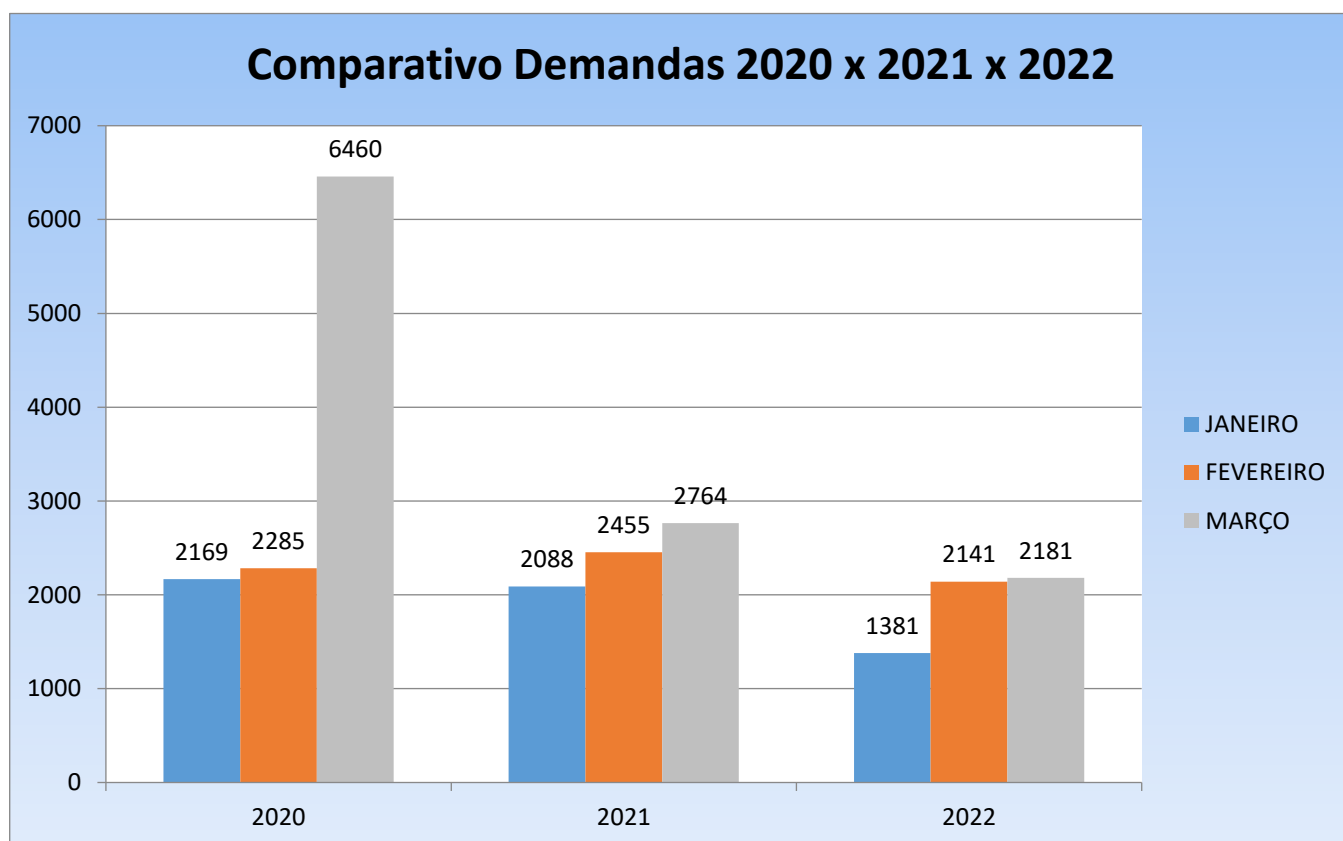
A análise gráfica demonstra que em 95,41% dos casos foram respondidos em menos de 24 horas, ou seja, solucionados de imediato aos usuários e 0,65% em até 1 dia útil, demonstrando o pronto atendimento ao usuário.

Também verificamos que 99% 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

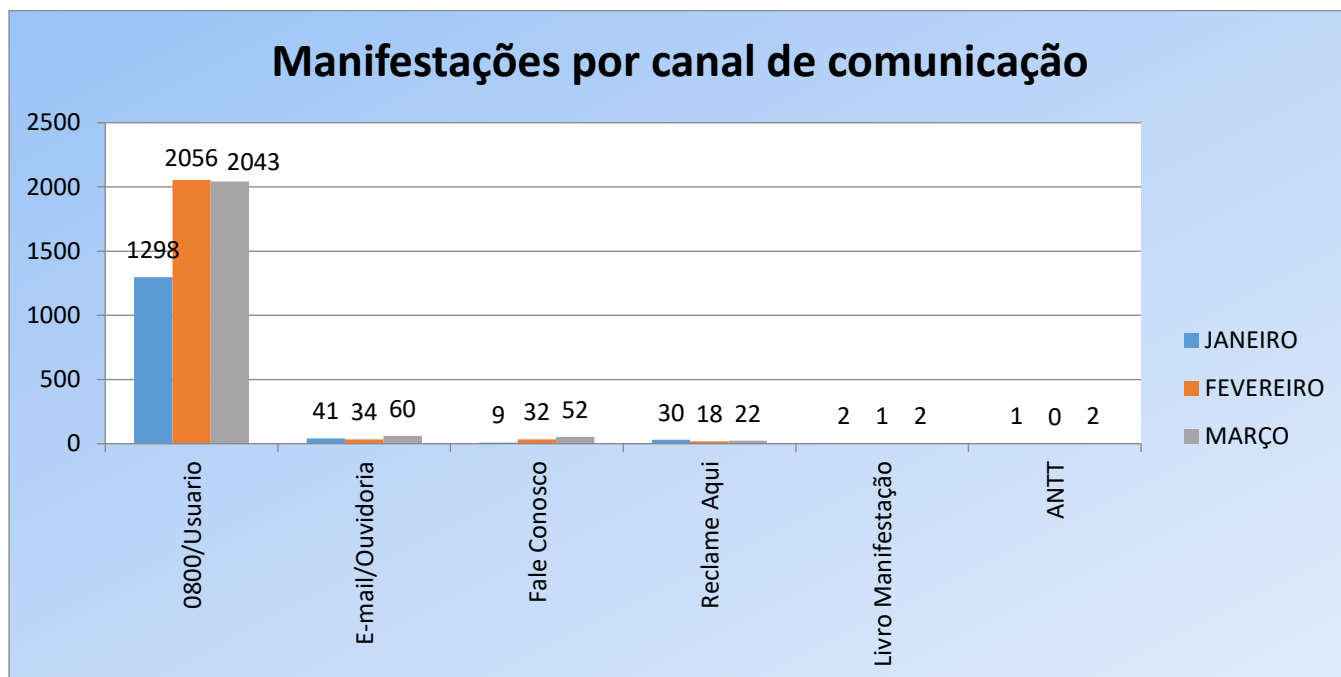
A análise do gráfico abaixo demonstra que a demanda de atendimento em comparação ao mesmo período em anos anteriores tem apresentado estabilidade, contudo devido a Pandemia da Covid-19, no mês de março de 2020, tivemos um aumento nas

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 94,60% do total.

Em seguida temos o canal de e-mail da ouvidoria com 2,4%.

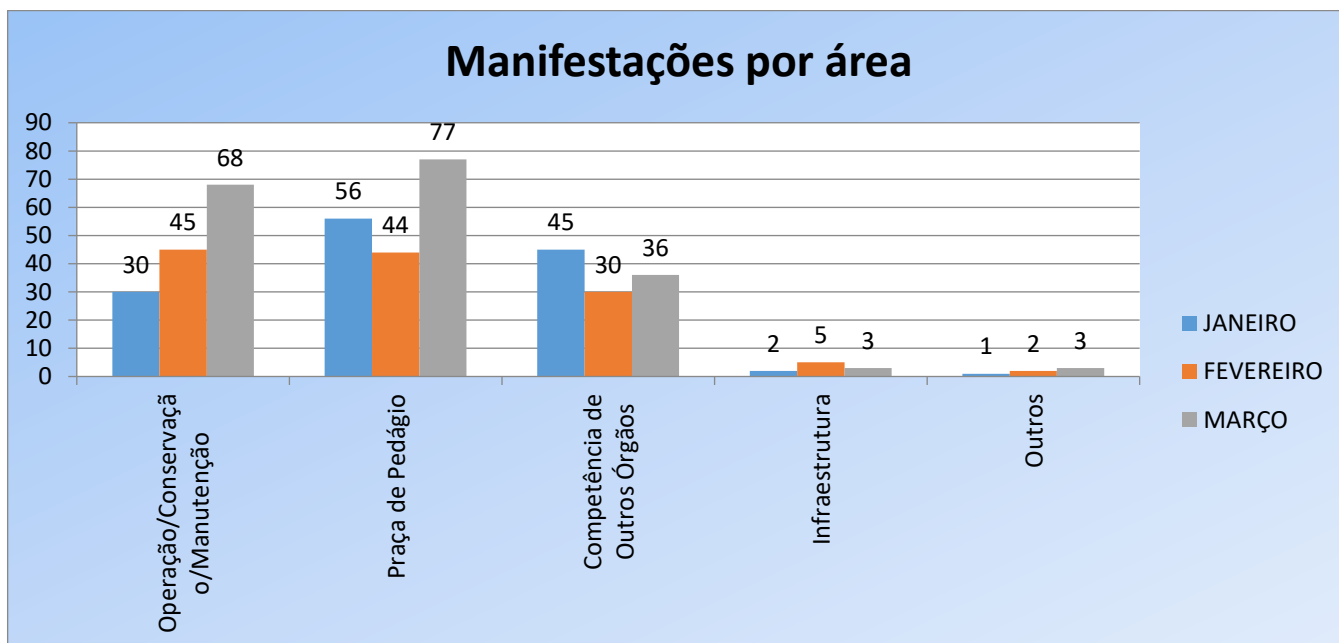
Consideramos adequada a utilização dos canais pelo usuário, demonstrando o seu conhecimento do número 0800, bem como do website da concessionária.

A tabela abaixo mostra o resumo dos canais de comunicação

Manifestações por canal de comunicação					
	JAN	FEV	MAR	Total	%
0800/Usuario	1298	2056	2043	5397	94,6%
E-mail/Ouvidoria	41	34	60	135	2,4%
Fale Conosco	9	32	52	93	1,6%
Reclame Aqui	30	18	22	70	1,2%
Livro Manifestação	2	1	2	5	0,1%
ANTT	1	0	2	3	0,1%
Total	1381	2141	2181	5703	100%

2.5. Manifestações por Área

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



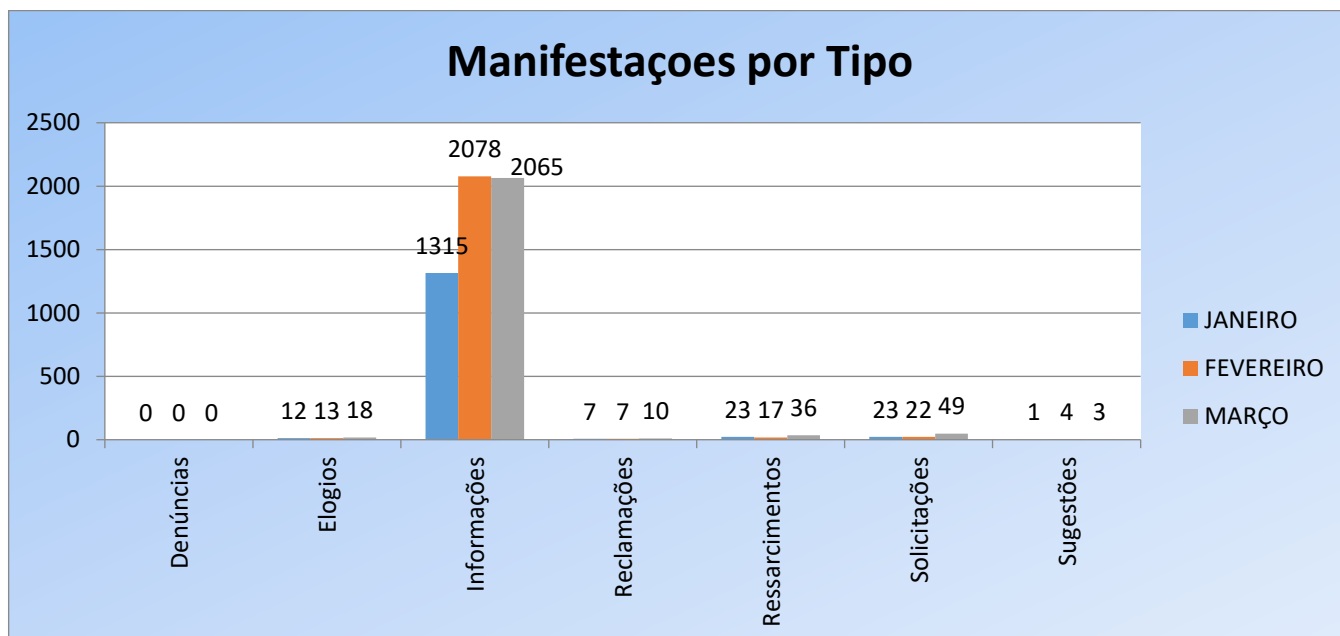
Podemos verificar que o maior número de manifestações foram feitas para Praça de Pedágio (39,60%), Operação/Conservação/Manutenção (31,99%) e Competência de Outros Órgãos (24,83%)

A tabela abaixo mostra o resumo dos áreas da concessionária:

Manifestações por área					
	JAN	FEV	MAR	Total	%
Operação/Conservação/Manutenção	30	45	68	143	31,99%
Praça de Pedágio	56	44	77	177	39,60%
Competência de Outros Órgãos	45	30	36	111	24,83%
Infraestrutura	2	5	3	10	2,24%
Outros	1	2	3	6	1,34%
Total	134	126	187	447	100%

2.6. Manifestações por Tipo

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



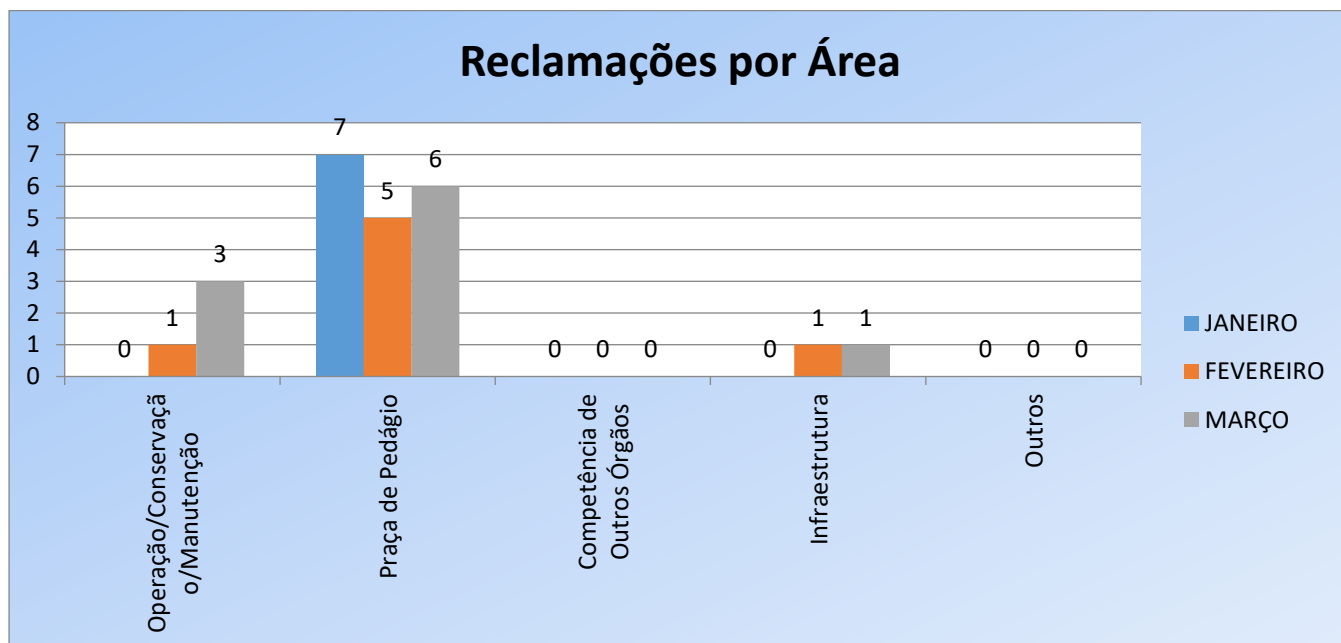
Evidenciamos o predomínio das manifestações do tipo informações (95,70%), seguido por solicitações (1,65%).

A tabela abaixo mostra o resumo das manifestações por tipo:

	JAN	FEV	MAR	Total	%
Denúncias	0	0	0	0	0,00%
Elogios	12	13	18	43	0,75%
Informações	1315	2078	2065	5458	95,70%
Reclamações	7	7	10	24	0,42%
Ressarcimentos	23	17	36	76	1,33%
Solicitações	23	22	49	94	1,65%
Sugestões	1	4	3	8	0,14%
Total	1381	2141	2181	5703	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 (75,00%), seguido pelas áreas de Operação/Conservação/Manutenção (16,67%) e Infraestrutura (8,33%) .

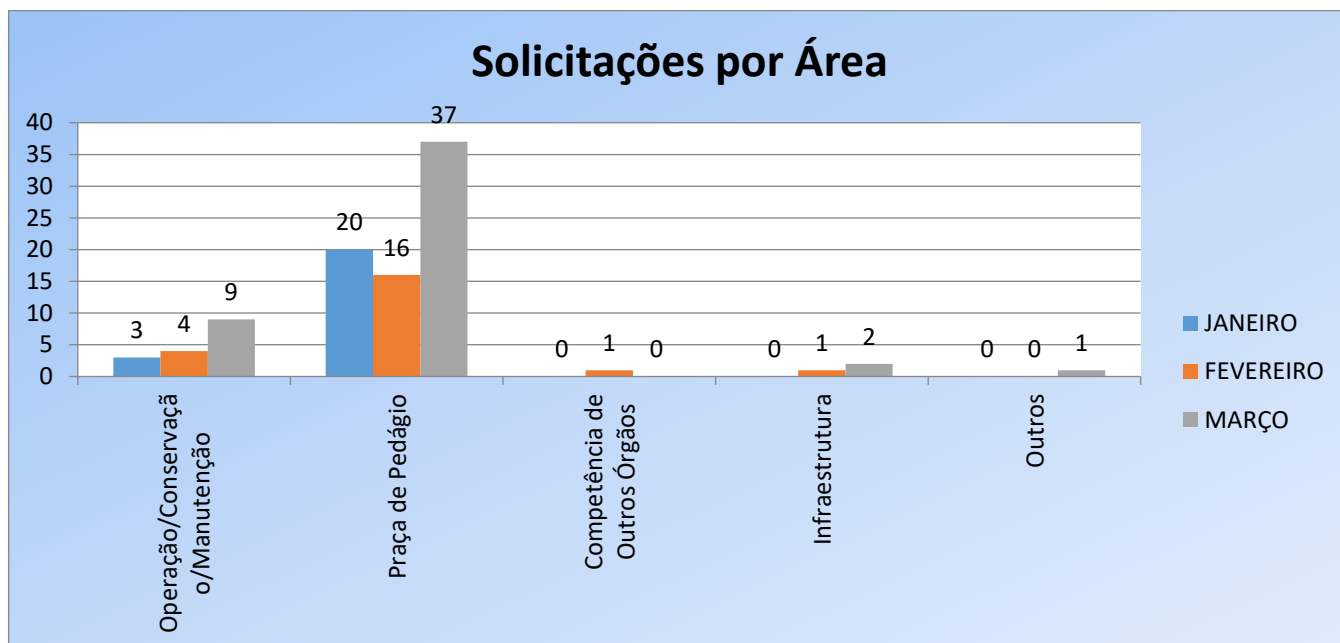
As principais reclamações referem-se a utilização da pista automática, por veículos que não possuem tags de pagamento automáticos.

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

Reclamações por Área					
	JAN	FEV	MAR	Total	%
Operação/Conservação/Manutenção	0	1	3	4	16,67%
Praça de Pedágio	7	5	6	18	75,00%
Competência de Outros Órgãos	0	0	0	0	0,00%
Infraestrutura	0	1	1	2	8,33%
Outros	0	0	0	0	0,00%
Total	7	7	10	24	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 (77,66%) e Operação/Conservação/Manutenção (17,02%).

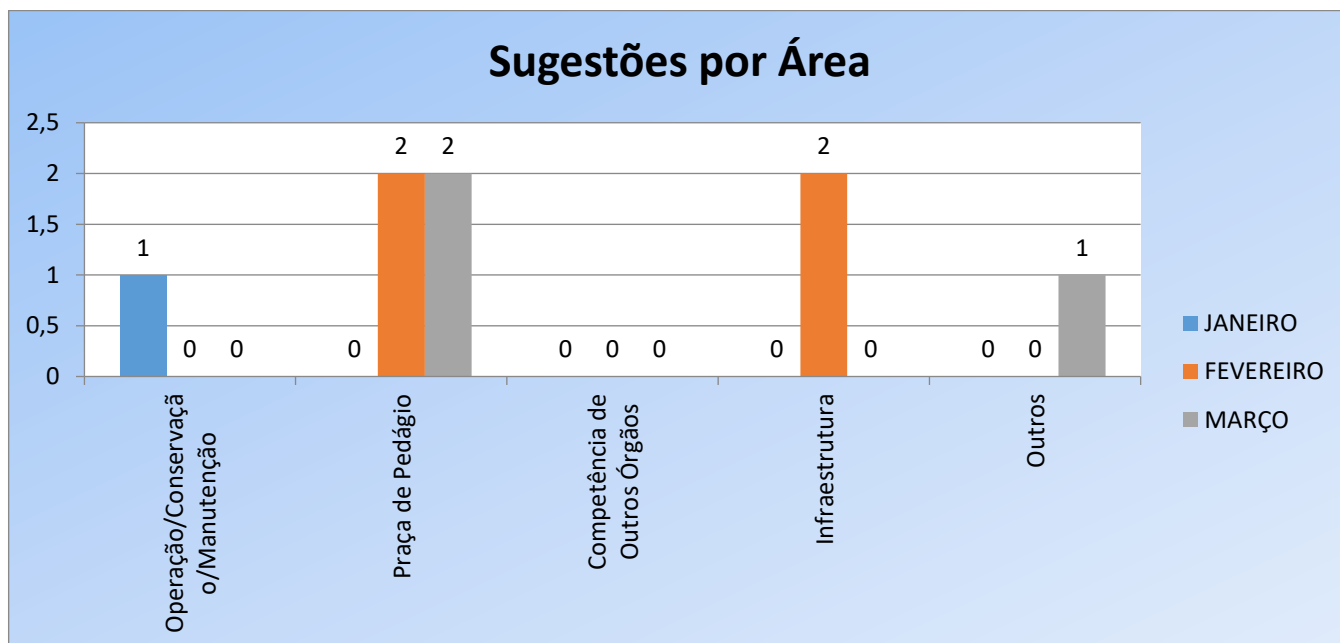
As solicitações são basicamente referente a cobrança indevida/falta de cobrança, pois as passagens pela pista automática não constavam na fatura.

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

Solicitações por Área					
	JAN	FEV	MAR	Total	%
Operação/Conservação/Manutenção	3	4	9	16	17,02
Praça de Pedágio	20	16	37	73	77,66
Competência de Outros Órgãos	0	1	0	1	1,06
Infraestrutura	0	1	2	3	3,19
Outros	0	0	1	1	1,06
Total	23	22	49	94	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 com (50,00%), Infraestrutura (25,00%), Operação/Conservação/Manutenção e Outros ambos com (12,50%).

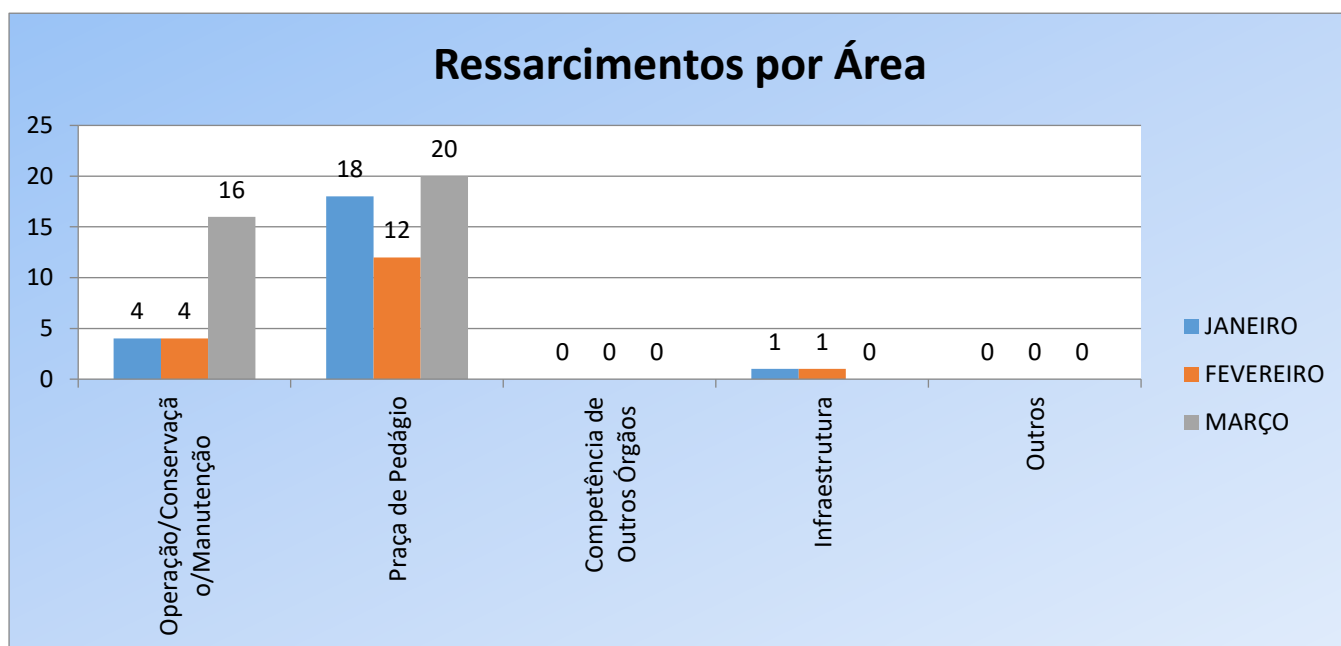
Estas sugestões foram consideradas e pontuadas para melhoria contínua dos processos da concessionária.

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

Sugestões por Área					
	JAN	FEV	MAR	Total	%
Operação/Conservação/Manutenção	1	0	0	1	12,50
Praça de Pedágio	0	2	2	4	50,00
Competência de Outros Órgãos	0	0	0	0	0,00
Infraestrutura	0	2	0	2	25,00
Outros	0	0	1	1	12,50
Total	1	4	3	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 (65,79%) seguido pela área de Operação/Conservação/ Manutenção (31,58%)

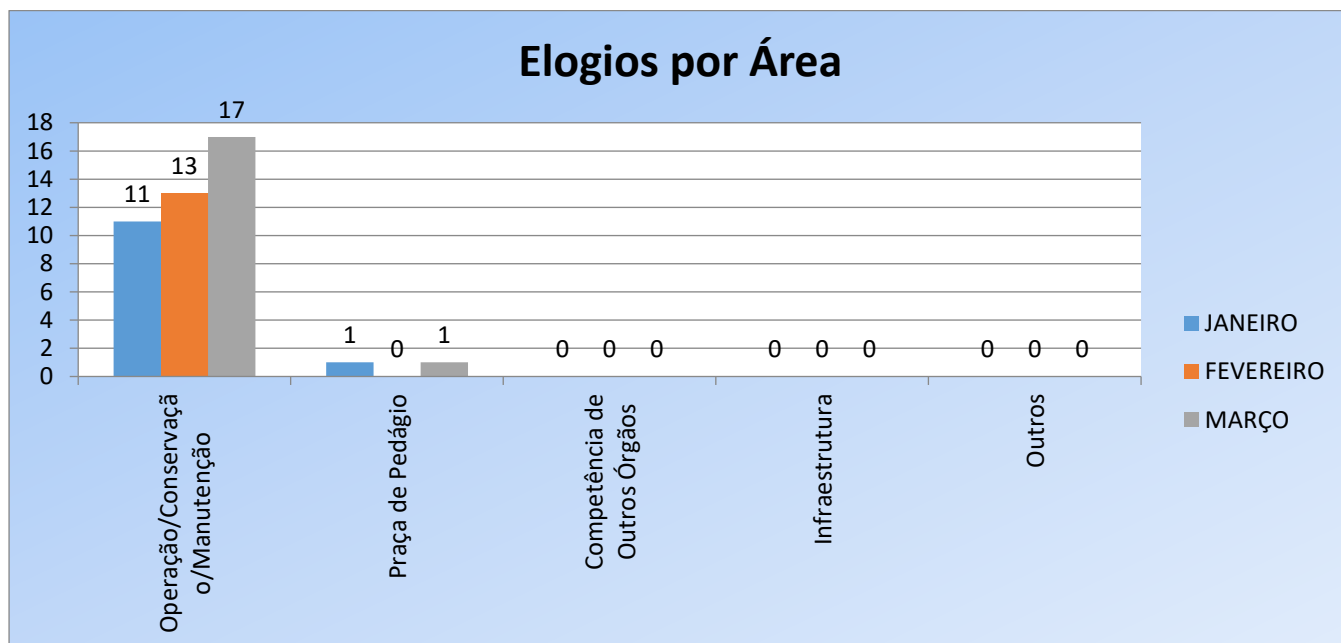
Os pedidos de ressarcimento são em grande maioria relacionados a cobrança indevida, objeto na pista de rolamento e colisão com cancela, sendo que todos foram analisados pelos responsáveis da área e respondidos aos usuários de forma imparcial e justa, por esta Ouvidoria.

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

Ressarcimentos por Área					
	JAN	FEV	MAR	Total	%
Operação/Conservação/Manutenção	4	4	16	24	31,58
Praça de Pedágio	18	12	20	50	65,79
Competência de Outros Órgãos	0	0	0	0	0,00
Infraestrutura	1	1	0	2	2,63
Outros	0	0	0	0	0,00
Total	23	17	36	76	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 (95,35%), seguido pela área de Praça de Pedágio com (4,65%). 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:

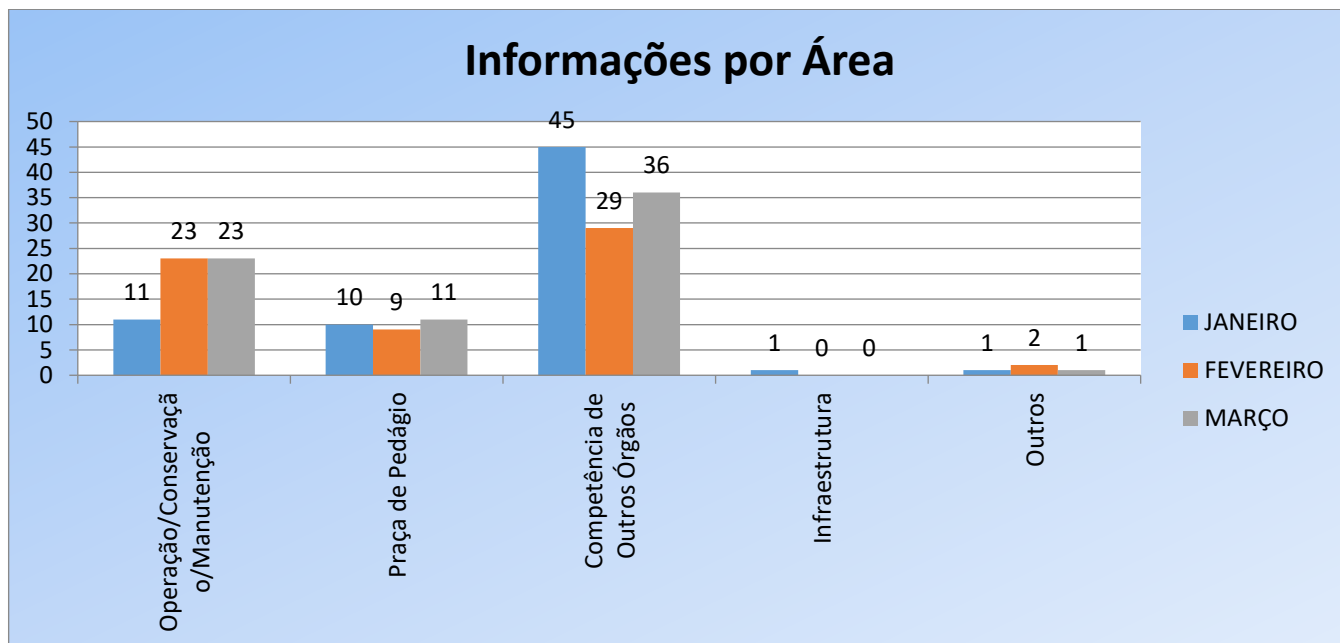
Elogios por Área					
	JAN	FEV	MAR	Total	%
Operação/Conservação/Manutenção	11	13	17	41	95,35
Praça de Pedágio	1	0	1	2	4,65
Competência de Outros Órgãos	0	0	0	0	0,00
Infraestrutura	0	0	0	0	0,00
Outros	0	0	0	0	0,00
Total	12	13	18	43	100,00

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 (54,46%), seguida por Operação/Conservação/Manutenção (28,22%) e de Praça de Pedágio (14,85%).

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					
	JAN	FEV	MAR	Total	%
Operação/Conservação/Manutenção	11	23	23	57	28,22
Praça de Pedágio	10	9	11	30	14,85
Competência de Outros Órgãos	45	29	36	110	54,46
Infraestrutura	1	0	0	1	0,50
Outros	1	2	1	4	1,98
Total	68	63	71	202	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	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	Total Geral
Acesso	0	0	1	1
Conservação - Pavimento - Buraco	0	1	0	1
Total Geral	0	1	1	2

- Operação/Conservação/Manutenção

Motivo	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	Total Geral
Atendimento	0	0	1	1
Fluidez Tráfego	0	0	1	1
Operações - Procedimento	0	0	1	1
Operações - Socorro Mecânico	0	1	0	1
Total Geral	0	1	3	4

- Praça de Pedágio

Motivo	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	Total Geral
Atendimento	0	0	5	5
Fila	0	0	1	1
Pedágio - Atendimento	2	2	0	4
Pedágio - AVI	3	3	0	6
Pedágio - Fila	2	0	0	2
Total Geral	7	5	6	18

- Competência de outros órgãos

Não tivemos reclamações para esta área neste trimestre.

- Outros

Não tivemos reclamações para esta área neste trimestre.

2.15. Sugestões

- Infraestrutura

MOTIVO	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	Total Geral
Conservação	0	1	0	1
Painel de Mensagens	0	1	0	1
Total Geral	0	2	0	2

- Operação/Conservação/Manutenção

MOTIVO	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	Total Geral
Viatura	1	0	0	1
Total Geral	1	0	0	1

- Praça de Pedágio

Motivo	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	Total Geral
Cabine	0	1	1	2
Cabine de moto	0	1	1	2
Total Geral	0	2	2	4

- Competência de outros órgãos

Não tivemos sugestões para esta área neste trimestre.

- Outros

Motivo	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	Total Geral
Outros	0	0	1	1
Total Geral	0	0	1	1

2.16. Solicitações

- Infraestrutura

Motivo	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	Total Geral
Conservação - Acesso	0	1	0	1
Palestra ou Visita Técnica	0	0	2	2
Total Geral	0	1	2	3

- Operação/Conservação/Manutenção

Motivo	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	Total Geral
Declaração de Ocorrências	3	2	6	11
Imagens	0	2	3	5
Total Geral	3	4	9	16

- Praça de Pedágio

Motivo	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	Total Geral
Falta de Cobrança	16	13	28	57
Imagens - Imagens	0	0	1	1
Pagamentos	0	0	1	1
Pedágio - 2ª via de recibo	1	0	3	4
Pedágio - Cupom Fiscal	1	1	0	2

Pedágio - Isenção	0	2		2
Sistema Automático de Cobrança	2		4	6
Total Geral	20	16	37	73

- Competência de outros órgãos

Motivo	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	Total Geral
Imagens	0	1	0	1
Total Geral	0	1	0	1

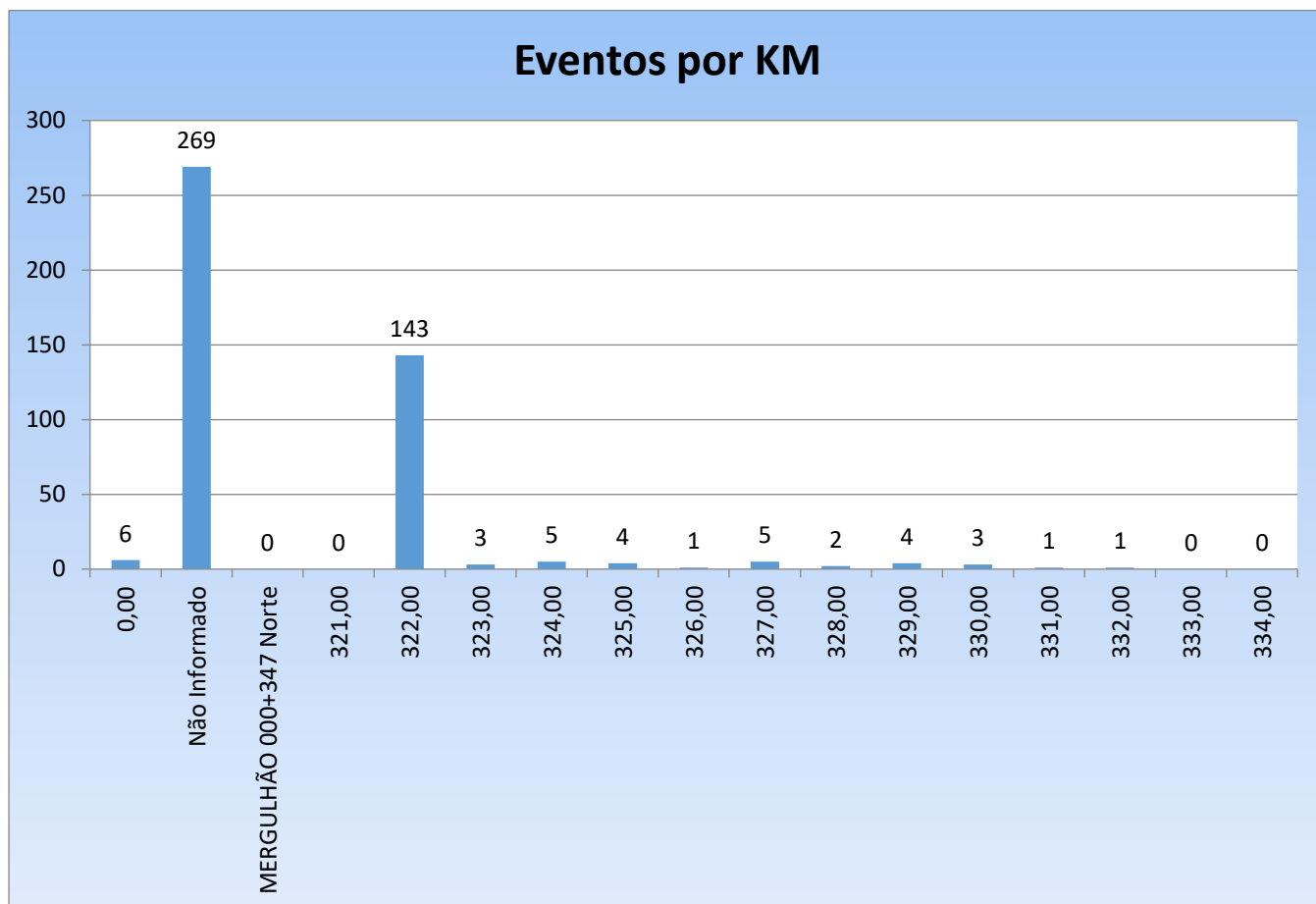
- Outros

Motivo	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	Total Geral
Imagens	0	0	1	1
Total Geral	0	0	1	1

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.

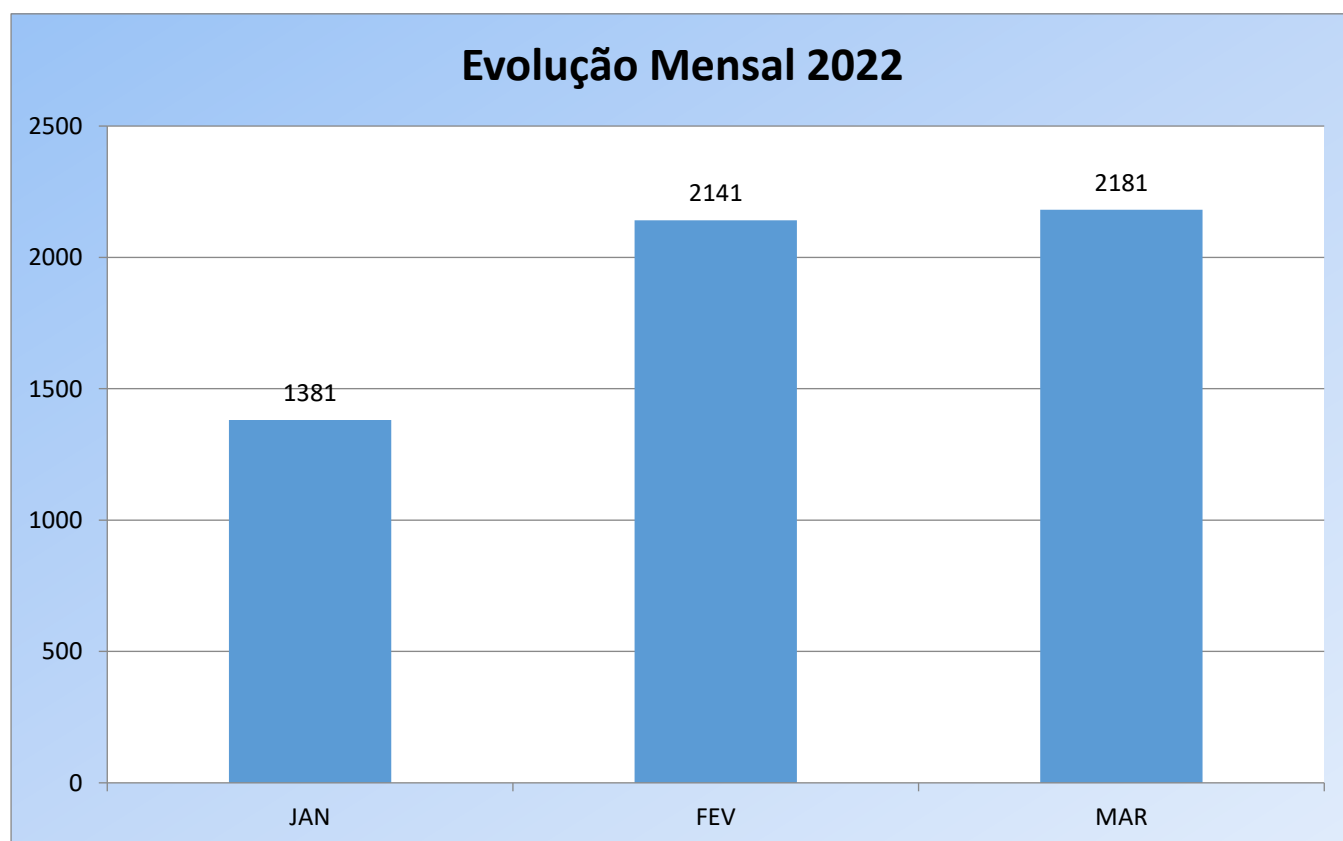
Abaixo segue tabela referencial de localização de atendimentos:

KM	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	Total
0,00	0	3	3	6
Não Informado	77	83	109	269
MERGULHÃO 000+347 Norte	0	0	0	0
321,00	0	0	0	0
322,00	49	28	66	143
323,00	1	0	2	3
324,00	0	4	1	5
325,00	2	0	2	4

326,00	1	0	0	1
327,00	1	2	2	5
328,00	0	2	0	2
329,00	2	1	1	4
330,00	0	2	1	3
331,00	0	1	0	1
332,00	1	0	0	1
333,00	0	0	0	0
334,00	0	0	0	0
Total	134	126	187	447

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 primeiro 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	Tráfego	Cobrança Indevida	Usuário solicita ressarcimento devido a cobrança em duplicidade.	Os pedidos de ressarcimento foram analisados de forma criteriosa, levando em consideração os relatórios internos. Usuários respondidos tempestivamente.
ELOGIO	Operação/Conservação/Manutenção	Socorro Mecânico	Usuários elogiam atendimentos com reboque recebidos na rodovia.	Os elogios foram recepcionados pela concessionária que tomou a liberdade de divulgar internamente para reconhecimento e incentivo aos seus colaboradores.
SOLICITAÇÃO	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:

PROTOCOL O	TIPO DE MANIF.	ORIGEM DA MANIF.	DATA DE RECEB.	CLASSIFICAÇ ÃO DA MANIFESTAÇ ÃO	ASSUNTO	LOCALI Z. (KM)	RESPOSTA FINAL AO USUÁRIO	TEMPO DE RESPOSTA (DIAS)	PROVIDÊNCI AS ADOTADAS	SITUAÇÃ O	MÊS	AREA DA ANTT
1960604	Ressarciment os	0800/Usuári o	04/01/202 2	Troco	Usuário entrou em contato informando que passou pela cabine 04 (Arrecadador: c00700005) na data de hoje (04/01/2022) às 07hr55, pagou a tarifa com uma cédula de R\$100,00 reais e R\$0,90 centavos porém recebeu de troco apenas R\$46,00 reais, com isso faltando R\$50,00 reais.	322,00	Usuário compareceu a concessionária e resgatou o troco diretamente com a área de Pedágio.	8		Finalizado	JANEIRO	Praça de Pedágio
1966304	Reclamações	E- mail/Ouvidor ia	05/01/202 2	Pedágio - AVI	Bom dia! Gostaria de fazer uma reclamação sobre o acesso do pedágio onde às pessoas que tem o veloe(sem parar) pra passar direto, não conseguem mas pois vários carros entram na faixa e sem o sem parar pra poder pagar lá na frente e com isso faz um trânsito onde não deveria ter, pois pagamos um plano pra poder ter o sem parar. Antigamente tinha uma multa pra essas pessoas e era mais fácil de controlar. Gostaria que verificassem essa gestão de vocês.	Não Informad o	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.	1		Finalizado	JANEIRO	Praça de Pedágio
1966904	Reclamações	ANTT	05/01/202 2	Pedágio - Fila	Boa noite. Estou hoje, dia 25/12/21, parado em uma fila enorme pra pegar o pedágio, somente 02 caixas de pedágio funcionando. Como ficamos à mercê de uma péssima empresa? O que fazer? Nada? Aguardo uma resposta. Data no registro na ANTT: 25/12/2021 às 00h48min.	Não Informad o	Inicialmente informamos que na data relatada pelo usuário, por conta do feriado de Natal, as cabines são fechadas de acordo com a demanda do fluxo de veículos que se mostra menor em relação aos demais dias. Por volta do horário mencionado, haviam 04 cabines manuais e 02 automáticas em operação. Posteriormente, 02 cabines foram pausadas. Contudo devido ao aumento diferenciado do fluxo, elas foram imediatamente reabertas e o fluxo voltou a fluir normalmente. Desta forma, lamentamos o transtorno causado pela passagem em nossa rodovia. Atuaremos cada vez mais para melhorar nosso atendimento aos usuários. A Ecoponte agradece o contato.	5		Finalizado	JANEIRO	Praça de Pedágio
1974004	Reclamações	0800/Usuári o	06/01/202 2	Pedágio - AVI	Cliente entrou em contato reclamando dos usuários que passam pelas pistas automáticas e não possuem TAG, da mesma forma dos Funcionários que recebem até mesmo quantias a mais do valor estabelecido pelo Pedágio. Informou também que é decorrente.	Não Informad o	Tentativa de contao sem sucesso. Caso o usuário retorno favor informar que as pistas automáticas 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. Informar 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.	5		Finalizado	JANEIRO	Praça de Pedágio
1974204	Reclamações	0800/Usuári o	06/01/202 2	Pedágio - Atendimento	Cliente entrou em contato via 0800, reclamou do atendimento que recebeu na cabine do pedágio. Reclamou que acessou uma das cabines, porém sua carteira caiu no assoalho do carro e foi necessário o recolhimento. Sendo assim houve uma demora maior para quitar a passagem, ficando tempo a mais parado no local. Após resgatar sua carteira, o usuário informou que se desculpou, porém, o operador “fez pouco caso” da situação, informa também que não foi recebido com um “boa noite” e que o operador ficou lhe apressando com palavras do tipo: “anda logo”, “vamos rápido” ou “vai, vai ...” O usuário espera receber um	322,00	Informamos que a equipe da Ecoponte passou por treinamento de qualidade no atendimento, com o objetivo de prestar o melhor serviço aos usuários que utilizam nossa rodovia. A atitude do colaborador não condiz com os valores da Ecoponte, sendo que o mesmo foi advertido sobre a maneira que se dirigiu ao senhor. O colaborador será acompanhado pela supervisão afim de avaliar o entendimento da importância do serviço prestado pela Ecoponte. Diante do exposto, cabe a Concessionária o pedido de desculpas pelo transtorno. A Ecoponte agradece o contato a fim de melhorar cada vez mais o atendimento os nossos usuários.	5		Finalizado	JANEIRO	Praça de Pedágio

					retorno quanto seus questionamentos. Seguem os dados do seu comprovante no momento da passagem:06/01/2022 Pista: 009 horário 20h24min54seg							
1975104	Reclamações	0800/Usuário	07/01/2022	Pedágio - Fila	Usuário entrou em contato com 0800 para registrar uma reclamação de fila grande e demora na chegada ao pedágio. Informa que por lei a Ecoponte deveria no caso de grande fila, liberar as cancelas para desafogar o congestionamento. informou também que os papas filas não estão puxando fluxo, chegando atrapalhar. Informou que a colaborador da Cabine 06 informou que ele não poderia parar na retaguarda da praça para reclamar e sim, ligar para o 0800.	322,00	Processo encerrado devido as várias tentativas de contato sem sucesso. Caso o usuário retorne, informar que até a presente data não foi promulgada lei federal com a previsão de tempo de espera e extensão de filas na Praça de Pedágio. Contudo, mesmo que a lei seja promulgada, a suposta isenção somente será implementada após determinação da ANTT à Ecoponte. Esclarecemos que o assunto é tratado especificamente em cada contrato de concessão, no entanto, o contrato de Contrato de Concessão 001/2015 firmado entre esta Concessionária e a ANTT (Agência Nacional de Transportes Terrestres) não prevê a obrigatoriedade de liberação de cancela em função de tempo de espera ou extensão de fila. Desta forma, os veículos que não efetuarem o pagamento da tarifa do pedágio, serão caracterizados como evasores, estando sujeitos à aplicação de multa pela Polícia Rodoviária Federal, conforme previsão do Código de Trânsito Brasileiro.	5		Finalizado	JANEIRO	Praça de Pedágio
1975904	Ressarcimentos	0800/Usuário	07/01/2022	Troco	Usuário entrou em contato informando que passou hoje (07/02/2022) pela praça de pedágio e efetuou o pagamento com uma cédula de R\$50,00 reais, entretanto recebeu apenas R\$43,00 reais e R\$0,10 centavos, assim faltando R\$2,00 reais de troco. Passou na cabine 12, com o arrecadador: C007000407 às 09hr35.	322,00	Processo encerrado devido as varias tentativas de contato sem sucesso. Caso o usuário retorne, favor informar que 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), Dados do veículo (modelo cor e placa).Esclarecemos que após o recebimento dos dados informados, será confeccionado um recibo de quitação em caráter pró-solvendo que será encaminhado. Desta forma, poderá devolver-nos assinado, posteriormente.	10		Finalizado	JANEIRO	Praça de Pedágio
1977404	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	07/01/2022	Cancela manual	Boa tarde! Na noite do dia 05/01/22 passei pela pista de moto e a cancela desceu e bateu no meu capacete, quebrando o mesmo, o ocorrido foi devido e explicado pelo pessoa que me atendeu e por sinal muito bem (acho que Maxuel, Matrícula 358) que um motociclista passou em cima da moto impulsionando com os pés e a cancela não faz a leitura das 2 rodas e quando a primeira roda da próxima moto passa a cancela baixa. Uma falha que quase presenciei novamente no período que estava sendo orientado pelo colaborador da Eco Ponte, ele pediu para o motociclista parar e pediu para pessoa do pedágio baixar a cancela e assim não provocar o mesmo acidente que ocorreu comigo. Conforme orientação da Ouvidoria da Eco Ponte, seguem as fotos em anexo e os 3 orçamentos abaixo do capacete para que eu possa ser ressarcido. Caso haja necessidade de alguma informação adicional, favor sinalizar.	322,00	Em resposta a seu protocolo de número 19774-04, 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 CNH; Cópia do CRLV; 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, 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 comparecer a concessionária para assiná-lo, posteriormente. Aguardamos seu retorno para darmos continuidade ao protocolo de ressarcimento nesta fase documental.	10		Finalizado	JANEIRO	Praça de Pedágio
1980404	Reclamações	0800/Usuário	08/01/2022	Pedágio - Atendimento	Usuário entrou em contato informando que passa pela Ponte diariamente com seu veículo que possui o TAG. E no dia de hoje 08/01 por volta das 21h20 passou por engano na pista automática do lado direito com outro veículo que não possui o TAG. Como houve o bloqueio o usuário encostou seu veículo na sinalização e se desculpou para o colaborador em ter pego a pista por engano, e se dispôs a quitar a tarifa do pedágio. Usuário informou que o colaborador simplesmente deu as costas para usuário sem dar nenhuma satisfação, a esposa do usuário ficou preocupada pois estava com um veículo que não possuía TAG, com isso saiu do veículo para falar novamente com o colaborador e o mesmo continuou com muita ignorância sem se quer	322,00	Inicialmente informamos que sua passagem foi debitada no sistema da concessionária. Desta forma, não há tarifas em aberto para a passagem mencionada. Em relação ao atendimento prestado, informamos também que a equipe da Ecoponte passou por treinamento de qualidade no atendimento, com o objetivo de prestar o melhor serviço aos usuários que utilizam nossa rodovia. A atitude do colaborador não condiz com os valores da Ecoponte, sendo que o mesmo foi advertido sobre a maneira que se dirigiu ao senhor. O colaborador será acompanhado pela supervisão afim de avaliar o entendimento da importância do serviço prestado pela Ecoponte. Diante do exposto, cabe a Concessionária o pedido de desculpas pelo transtorno causado em sua passagem pela Praça de Pedágio. A Ecoponte agradece o contato a fim de melhorar cada vez mais o atendimento os nossos usuários.	4		Finalizado	JANEIRO	Praça de Pedágio

					escutar o que realmente tinha acontecido, em seguida pegou o dinheiro da mão da usuária se identificou como supervisor de pista e novamente deu as costas para usuária. Usuário finalizou dizendo que ficou muito chateado com toda arrogância do colaborador e solicita a verificação se realmente o veículo que passou sem o aparelho realmente foi quitado, porém o colaborador não informou o seu nome e o cliente o descreveu como moreno, alto e estava de bermuda de . OBS: Usuário solicitou o parecer da reclamação via telefone.							
2017104	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	17/01/2022	Cancela AVI	Boa tarde, Venho atraves deste, solicitar ressarcimento/TROCA do meu para brisa quebrado, auto HB20 1.6 ANO 2014, visto que hoje por volta das 7:50hs da manha, eu estava passando pelo pedágio da ponte Rio Niteroi, sentido itaborai , e fui surpreendido com o fechamento da cancela em cima do meu para brisa, quebrando logo apos, na passagem do pedagio automatico.Segue em anexo comprovante que o meu sem parar estava ativo no momento da passagem pelo pedagio automatico. Segue em anexo foto do lado de dentro e do lado de fora do auto, com o trincamento do para brisa. Aguardo retorno urgente, pois é um carro de trabalho.	322,00	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 2017104, 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.	0		Finalizado	JANEIRO	Praça de Pedágio
2017304	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	17/01/2022	Troco	Boa tarde, Hoje, dia 12 de janeiro, aproximadamente 11:45 cruzei a praça de pedágio sentido Niterói. Estava dirigindo um veículo Chevrolet Zafira, de cor azul, Placa KQF0883, o referido veículo é emprestado, como me descuidei acabei entrando no via fácil, na última cancela do lado direito sentido Niterói. Como o fluxo está intenso acabei, mesmo com a cancela abaixada, acabei passando...devagar... E encostei no estacionamento a direita. Estavam lá um moça, um rapaz e outro um pouco mais velho... O rapaz mais novo foi que me atendeu...acho que tinha cavanhaque/barba, paguei a ele com uma nota de R\$100,00...e ele me devolveu somente o troco para R\$50,00...ou seja, faltou R\$ 50,00 de troco. Peço a gentileza para confirmar com o atendente para que possa ser reembolsado. Qualquer dúvida fico a disposição.	322,00	Protocolo encerrado. O usuário compareceu a praça de pedágio e resgatou o troco pessoalmente.	5		Finalizado	JANEIRO	Praça de Pedágio
2017604	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	17/01/2022	Cobrança Indevida	Prezados, boa tarde. Conforme evidências em anexo, solicito auxilio de vocês para que seja efetuado o reembolso de uma cobrança indevida. Ontem por volta das 23:10h, passei com o meu carro no pedágio e me foi cobrado o valor de R\$ 14,70, quando deveria ser R\$ 4,90. Meu carro é um Citroen C3 de cor preta com placa EUT7J28 (vide foto em anexo) e me foi descontado o valor no meu cartão de crédito Superdigital. Poderiam me ajudar, por gentileza ?	322,00	Em resposta a seu protocolo de número 2017604, após análise do relato e de consultas às áreas envolvidas e aos relatórios internos sobre o evento, o pedido de ressarcimento referente a tarifa cobrada 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.	5		Finalizado	JANEIRO	Praça de Pedágio

2025204	Ressarcimentos	0800/Usuário	18/01/2022	Cobrança Indevida	Usuário entrou em contato com o 0800 informando que acessou a cabine 13, no dia 18/01/12, por volta das 18:34h e que ao tentar quitar a tarifa no pedágio, seu cartão constou como recusado. Alguns instantes depois, acessou o seu aplicativo e foi verificado pelo mesmo que foi debitado quatro vezes o valor da tarifa de seu cartão. O mesmo solicitou uma análise do ocorrido, e posteriormente o ressarcimento do valor cobrado indevidamente.	327,00	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 primeiros dígitos do cartão e nos encaminhe a fatura onde constam as cobranças mencionadas. No aguardo das informações.	0		Finalizado	JANEIRO	Praça de Pedágio
2025604	Ressarcimentos	0800/Usuário	18/01/2022	Cobrança Indevida	Usuário entrou em contato com o 0800 informando que acessou a cabine M16, no dia 18/01/12, por volta das 19:00h e alegou que ao tentar quitar sua tarifa várias vezes no débito, na cabine, teve a informação de transação não autorizada. Foi orientado a encostar na retaguarda e quitar a tarifa com o auxiliar de pista, e ao passar o cartão novamente, teve sua tarifa debitada. Ao chegar em casa e analisar o seu extrato, foi constatado 5 débitos de sua conta com o valor da tarifa, porém só teve o ressarcimento de uma tarifa. O mesmo solicitou análise do ocorrido, e posteriormente o ressarcimento do valor debitado indevidamente.	322,00	Informamos que seu elogio foi recebido e encaminhado aos setores responsáveis para conhecimento. Tomaremos a liberdade de afixá-lo nos murais da empresa como forma de reconhecimento e incentivo aos demais colaboradores. A Ecoponte agradece o contato a fim de melhorar cada vez mais o atendimento os nossos usuários.	0		Finalizado	JANEIRO	Praça de Pedágio
2033304	Reclamações	0800/Usuário	20/01/2022	Pedágio - AVI	A usuária entrou em contato para reclamar que no dia de hoje (20/01/2022), por volta das 10 horas da manhã, sua filha acessou a pista automática, pois possui tag para a utilização, entretanto constou como não autorizado e foi necessário o pagamento manual da tarifa do pedágio. Prontamente a usuária entrou em contato com a administradora do tag (Sem Parar), que a informou que o problema seria da EcoPonte e no sistema deles estava todo normal. A cliente informou que gostaria de deixar registrado que o ocorrido foi um constrangimento para sua filha e quer obter uma resposta e a solução do problema, para que não mais ocorra tal situação.	322,00	Após consultas às áreas envolvidas e aos relatórios internos da concessionária, identificamos que a placa cadastrada em seu dispositivo tag Sem Parar está diferente da placa em seu veículo, que está no modelo Mercosul. Por este motivo, ao realizar a consulta junto ao sistema, não foi identificada pelo colaborador nenhum tag cadastrado em seu veículo. Sugerimos também que entre em contato com a sua administradora de pagamento (Sem Parar) a fim de atualizar seu cadastro com a nova placa. Sendo assim, temos a informar que os procedimentos internos foram cumpridos por parte da nossa equipe operacional.	0		Finalizado	JANEIRO	Praça de Pedágio
2039504	Ressarcimentos	0800/Usuário	22/01/2022	Troco	Usuário entrou em contato informando que passou pela praça de pedágio hoje 22/01/2022 às 09h39 pela cabine 10 com o arrecadador: c007000446, efetuou o pagamento com uma cédula de R\$100,00 reais entretanto recebeu de troco R\$65,00 reais e R\$0,10 centavos, faltando R\$30,00 reais.	Não Informado	Em resposta a seu protocolo de número 20395-04, após análise do relato e de consultas às áreas envolvidas e aos relatórios internos sobre o evento, o pedido de ressarcimento de seu troco da tarifa na Praça de Pedágio foi aprovado pela concessionária. Para que possamos dar seguimento ao protocolo, solicitamos que nos encaminhe/confirme as seguintes informações: CPF; Nome completo; Dados Bancários (banco, agência, nº conta corrente) Esclarecemos que após o recebimento dos dados informados, será confeccionado um recibo de quitação em caráter pró-solvendo que será encaminhado. Desta forma, poderá devolver-nos assinado, posteriormente. Aguardamos seu retorno para darmos continuidade ao protocolo de ressarcimento.	0		Finalizado	JANEIRO	Praça de Pedágio
2046704	Ressarcimentos	0800/Usuário	24/01/2022	Cobrança Indevida	O cliente informou que passou pela Praça de Pedágio, aproximadamente na cabine 13 por volta das 06h40 do dia 24/01/2022. Alega que pagou a tarifa do pedágio por aproximação e que não pegou o comprovante. Estava de capacete preto, mochila preta, calça e jaleco cinzas com refletivos. O atendente era um homem moreno de cabelo baixo e raspado. O usuário solicita o reembolso de parte de sua tarifa pois teria pago o valor do pedágio de R\$4,90 (automóvel) e não o valor de R\$2,45 (moto)	Não Informado	Em resposta a seu protocolo de número 20467-04, 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.	0		Finalizado	JANEIRO	Praça de Pedágio

2047104	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	24/01/2022	Objetos	Prezados, Meu nome é Bruno, sou usuário assíduo da ponte Rio Niterói. Há poucos minutos, após o acesso da ponte(próximo à grande curva ou um pouco antes) um veículo de carga que estava na minha frente acabou rebatendo(creio que ao passar em cima) um objeto que me pareceu ser um parafuso ou uma pedra.. Foi algo muito rápido. Este objeto acabou acertando o parabrisa do meu carro e fez um trincado grande. Ao passar pela praça de pedágio, fui muito bem atendido pelo operador Gustavo (447), onde relatei o fato e mostrei para que ele visse que de fato o vidro ACABOU de ser danificado, para que não houvesse dúvidas. O Gustavo me passou o telefone da ouvidoria, contato feito de imediato onde falei com o Lucas que me orientou enviar este email com as fotos do veículo/dano(em anexo). Ainda estou aqui e resolvi enviar de imediato, pois preciso de celeridade neste processo por se tratar de meu carro se uso diário e temo que esta fissura aumente e cause a quebra do vidro. Fico no aguardo de um breve contato dos senhores para vermos qual a solução para este problema. Obrigado	Não Informado	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 20471-04, 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.	0		Finalizado	JANEIRO	Operação/Conservação/Manutenção
2047404	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	24/01/2022	Pavimentação	Prezados, Vem solicitar por meio deste e-mail e das fotos anexadas o ressarcimento de dois pneus da marca Continental modelo Conti Power Contact, 185/65/R15, conforme relato abaixo: Eu estava atravessando a ponte rio-niterói no sentido Niterói no dia 20 de janeiro de 2022 por volta das quando ao passar sobre a junta de dilatação localizada na reta do cais notei um barulho diferente. Notei também que o motorista de um veículo Branco imediatamente a minha frente também notou este barulho ao passar sobre a mesma junta e encostou o veículo na divisória central da pista. Eu não pude parar devido ao trânsito. Mais à frente próximo a base do mocangê, notei que o meu veículo estava com a direção puxando para a esquerda. Encostei o veículo e pedi socorro às 11:35h. O próprio socorrista da ponte notou que o pneu dianteiro esquerdo estava cortado e o pneu traseiro esquerdo estava furado e esvaziando. Envio o link em anexo com as fotos dos pneus e da chapa que o cortou que saiu da junta de dilatação. Sandero Preto, placa LSE-5701. Aguardo uma breve solução para este problema.	Não Informado	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 1562304, 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.	0		Finalizado	JANEIRO	Infraestrutura
2048304	Ressarcimentos	Fale Conosco	24/01/2022	Troco	Boa tarde prezados, Hoje nesta cabine e neste horário na ponte Rio Niterói, paguei o pedágio com 50,00 reais e atendente me deu o troco todo enrolado junto ao recibo, eu dei o troco para minha esposa conferir logo após a descida sentido via lagos, minha esposa verificou que está faltando 10,00 reais de troco, a atendente entregou 1 nota de 20 reais, 2 notas de 5 reais, 2 notas de 2	Não Informado	Em resposta a seu protocolo de número 2048304, após análise do relato e de consultas às áreas envolvidas e aos relatórios internos sobre o evento, o pedido de ressarcimento de seu troco da tarifa na Praça de Pedágio foi aprovado pela concessionária. Para que possamos dar seguimento ao protocolo, solicitamos que nos encaminhe/confirme as seguintes informações: CPF; Nome completo; Dados Bancários (banco, agência, nº conta corrente) Esclarecemos que após o recebimento dos dados informados, será confeccionado um recibo de quitação em caráter pró-solvendo que será encaminhado. Desta forma, poderá devolver-nos assinado, posteriormente. Aguardamos seu retorno para darmos continuidade ao protocolo de ressarcimento.	0		Finalizado	JANEIRO	Praça de Pedágio

					reais e 02 moedas de 0,50 centavos e 01 moeda de 0,10 centavos. Gostaria de solicitar quebra de caixa e ressarcimento do meu valor, visto que é filmado a cabine fica fácil de verificar as notas do troco entregue. Aguardo retorno							
2048504	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	24/01/2022	Objetos	Ocorrência dia 21/01/22 aproximadamente as 10 hs da manhã. Eu transitava no sentido Rio da ponte quando passei sobre um pedaço de ferro na pista cortando o pneu. Fui atendido por um serviço de atendimento na primeira área de emergência após a ilha de Mocangue. Fui auxiliado pelo funcionário da eco ponte na troca do pneu. Este me informou já ter removido o ferro da pista	322,00	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 2036504, 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		Finalizado	JANEIRO	Operação/Conservação/Manutenção
2054804	Ressarcimentos	0800/Usuário	26/01/2022	Troco	Usuário entrou em contato relatando que passou ontem em torno das 07hr10 da manhã na cabine de moto (esquerda) efetuou o pagamento com uma cédula de R\$50,00 reais e a colaboradora deu o troco faltando R\$30,00 reais. Cliente informou que não recebeu o comprovante de pagamento por isso não tem informações exatas sobre horário e o RE do colaborador.	322,00	Em resposta a seu protocolo de número 20548-04, após análise do relato e de consultas às áreas envolvidas e aos relatórios internos sobre o evento, o pedido de ressarcimento de seu troco da tarifa na Praça de Pedágio foi aprovado pela concessionária. Para que possamos dar seguimento ao protocolo, solicitamos que nos encaminhe/confirme as seguintes informações: CPF; Nome completo, Dados Bancários (banco, agência, nº conta corrente) Esclarecemos que após o recebimento dos dados informados, será confeccionado um recibo de quitação em caráter pró-solvendo que será encaminhado. Desta forma, poderá devolver-nos assinado, posteriormente.Aguardamos seu retorno para darmos continuidade ao protocolo de ressarcimento.	10		Finalizado	JANEIRO	Praça de Pedágio
2057604	Ressarcimentos	Livro Manifestação	26/01/2022	Cancela AVI	Passei pela cancela 15, ao passar a cancela arriou trincando o parabrisa do meu carro!	Não Informado	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 2057604, 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.	1		Finalizado	JANEIRO	Praça de Pedágio
2060604	Ressarcimentos	Livro Manifestação	27/01/2022	Cancela AVI	Ao acessar a cancela automática nº 2, a cancela arriou em cima do veículo, danificando a lateral do carro.	Não Informado	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 2060604, 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		Finalizado	JANEIRO	Praça de Pedágio
2087204	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	31/01/2022	Cancela AVI	Resumo da Ocorrência: A ocorrência aconteceu dia 01/12/2021 na cabine 14, com o atendente Yuri (registro 403), por volta de 13:15 da tarde. Falei com o atende Silva através de contato telefônico minutos depois do acontecido. O automóvel tem onda livre e passa na ponte todos os dias. No dia 01/12 o acesso foi liberado, porém segundo o atendente teve um erro no sistema e a cancela fechou automaticamente com toda a força em cima do automóvel, sendo que, metade do veículo já tinha passado. Logo, o veículo sofreu avarias como segue as fotos.	Não Informado	Em resposta a seu protocolo de número 20872-04, 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 CNH legível; 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, 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 deverá devolver-nos, posteriormente. Aguardamos seu retorno para darmos continuidade ao protocolo de ressarcimento nesta fase documental.	0		Finalizado	JANEIRO	Praça de Pedágio

2088104	Ressarciment os	E- mail/Ouvidor ia	31/01/202 2	Cancela AVI	Olá! Bom dia! Ano passado (26/10/21 15h) tive um problema no momento de passar na cancela que não funcionou e arranhou e amassou meu veículo. Abri uma reclamação junto ao SEM PARAR que gerou um protocolo, mas não foi resolvido. Ontem fiz contato novamente e me orientaram a tirar fotos do veículo e enviar para a ECOPONTE quem é a responsável pelos reparos no veículos.Em anexo seguem as fotografias e demais documentos sobre o ocorrido. Espero que o problema seja resolvido em breve, evitando assim delongas judiciais. Desde já agradeço a atenção e fico no aguardo.	322,00	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 20881-04, 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		Finalizado	JANEIRO	Praça de Pedágio
2088304	Ressarciment os	Fale Conosco	31/01/202 2	Cobrança Indevida	Passsei no dia 26/01 com minha tag da veloe no sentido Niterói o mesmo não liberou a minha passagem alegando que nao tinha passado a tag paguei o pedagio no cartão de debito fui verificar minha tag a mesma descontou o pedagio ou seja paguei o pedagio 2 vezes.	Não Informad o	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.A Ecoponte agradece o contato.	0		Finalizado	JANEIRO	Praça de Pedágio
2089804	Ressarciment os	E- mail/Ouvidor ia	31/01/202 2	Cobrança Indevida	Prezados, boa tarde. Tudo bem? Nosso veiculo possui a tag da Veloe, em debito automático, e algumas vezes não libera a cancela da ponte. Hoje pagamos manualmente, e não foi cobrado no meu Tag, o funcionário da Ecoponte informou que o vínculo possui debito. Gostaria de averiguar essa situação. Segue em anexo o extrato do nosso Tag e o comprovante de pagamento de hoje.	Não Informad o	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		Finalizado	JANEIRO	Praça de Pedágio
2089904	Ressarciment os	E- mail/Ouvidor ia	31/01/202 2	Objetos	A ouvidoria da ecoponte. Em atenção ao evento ocorrido no dia 19/01/2022, por volta de 12:40, próximo da chegada das cabines da ponte, fui deparado com uma grande ferragem solta no chão, colidindo com meu veículo Volvo - DQK 5523 - passando por cima dessa grande ferragem, ocasionando perda com rasgo total de um pneu, arrebentando o soquete da lanterna pelo lado interno e o empeno de uma manga de eixo, todos do lado dianteiro esquerdo, conforme foto em anexo. Sem mais para o momento e estando a disposição para melhores esclarecimentos. Espero ressarcimento de todo esse evento.	329,00	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 20899-04, 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. 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. A Ecoponte agradece o contato.	10		Finalizado	JANEIRO	Operação/Conservação/Manute nção
2091004	Ressarciment os	E- mail/Ouvidor ia	31/01/202 2	Objetos	Boa Tarde!! Mi chamo Adalberto estava conduzindo meu Veículo na Ponte Rio Niterói,sentido Niterói na altura da ecoponte 12,No dia 14/01/2022 por volta das 20:50 hs Algum objeto cortante cortou o meu Pneu, gostaria que vocês mi desse o ressarcimento do meu Pneu. Desde já Obrigado.	Não Informad o	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 20910-04, 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. 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.	5		Finalizado	JANEIRO	Operação/Conservação/Manute nção
2101304	Ressarciment os	0800/Usuari o	01/02/202 2	Troco	Usuário entrou em contato informando ter acessado a cabine 08 (colaborador 489), no dia 01/02/2022, às 17:49h e alegou ter pago a tarifa no valor de 4,90 com uma cédula de R\$ 10,00 e recebeu somente R\$ 2,10 de troco.	322,00	Solicitamos que nos encaminhe o recibo de pagamento recebido na Praça de Pedágio, com os dados informados não tivemos êxito em localizar a passagem mencionada. No aguardo das informações.	5		Finalizado	FEVEREIR O	Praça de Pedágio

2162204	Reclamações	0800/Usuário	08/02/2022	Pedágio - Atendimento	Usuário entrou em contato reclamando do mau atendimento do operador: c007000446, segundo ele, apresentou resistência para lhe entregar o seu troco de R\$0,10 centavos. Ainda na cabine, ouviu a seguinte frase, aaaaah são só R\$10 centavos, movimentando com gestos com a moeda no alto", fazendo questão de não lhe entregar o troco, aguardando o usuário seguir, mantendo a cancela aberta. O troco de R\$0,10 centavos foi entregue ao usuário. Funcionário: c007000446Cabine 07: 09:23:41	Não Informado	Inicialmente informamos que a equipe da Ecoponte passou por treinamento de qualidade no atendimento, com o objetivo de prestar o melhor serviço aos usuários que utilizam nossa rodovia. Informamos que após análise do seu relato e dos arquivos internos da concessionária, verificamos que o colaborador estava aguardando a impressão do recibo para que pudesse entregar juntamente com o troco. Acreditamos que possa ter ocorrido uma impressão equivocada por parte de V.Sa. uma vez que não identificamos nenhuma falha por parte do colaborador. Contudo, o mesmo foi reorientado quanto aos procedimentos.	5		Finalizado	FEVEREIRO	Praça de Pedágio
2167004	Reclamações	0800/Usuário	08/02/2022	Operações - Socorro Mecânico	O usuário entrou em contato para formalizar uma reclamação de um colaborador que o atendeu, removeu seu veículo e o deixou na antiga Calçada da Renault. O cliente informou que seu veículo apresentou pane por falta de combustível (pane seca) e solicitou que fosse deixado próximo a um posto de combustível. Informou que foi ignorado e também que o colaborador o tratou com desrespeito e falta de educação. Gostaria de um retorno de como será procedido com o funcionário e retornará para obter informações de sua reclamação.	331,00	Protocolo encerrado após tentativa de contato sem sucesso. Caso o usuário retorne informar que o atendimento ocorreu dentro da normalidade e o veículo foi liberado no local acordado visto que possuía combustível (gasolina). Ressalta-se que há algum tempo, os donos / gerentes dos postos de combustíveis da região (Niterói e Rio de Janeiro) vedaram a liberação no interior dessa área particular, mesmo que seja pane seca. Sobre o colaborador, informamos que o mesmo foi reorientado, e a liderança está estudando se cabe medidas punitivas em relação ao atendimento prestado pelo colaborador. Lamentamos por qualquer mal-entendido gerado durante o atendimento e reforçamos nossas suas premissas com a excelência no atendimento.	0		Finalizado	FEVEREIRO	Operação/Conservação/Manutenção
2168104	Reclamações	0800/Usuário	09/02/2022	Conservação - Pavimento - Buraco	Usuário entrou em contato relatando que passa constantemente pela via e tem notado um buraco entre o pórtico 7 e 8 sentido Rio na faixa faixa 04 que está abrindo cada vez mais. Sugere também que tenha uma cabine específica para pagamento de cartão de débito e crédito nos horários de mais movimento pois tem notado que o fluxo está aumentando por conta da demora no pagamento.	Não Informado	Informamos que sua manifestação foi encaminhada ao setor de Engenharia, que está ciente da situação e fará o reestabelecimento do pavimento, de acordo com nosso cronograma de obras. Lamentamos o transtorno causado. Atuaremos cada vez mais para melhorar nosso atendimento.	1		Finalizado	FEVEREIRO	Infraestrutura
2169004	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	09/02/2022	Edificação / Estrutura	Boa tarde! Eu, Iraci Ferreira Sousa, portadora do RG nº 103674776 – IFP/RJ e CPF nº 030.363.777-35, proprietário(a) do veículo marca VW/FOX modelo 1.6 - ano 2004/2005, placa LSX0G97, cor preta, requer a Vossa Senhoria reembolso no valor de R\$ 490,00 (quatrocentos e noventa reais), referente ao pagamento de danos causados a esse veículo (Quebrado Para-brisa Diante) provocado por objeto não identificado, que se soltou de uma das placas de aviso localizada próximo ao vão central da ponte no dia 29/01/2022 por volta das 06h.55min, quando o condutor transitava na Ponte Presidente Costa e Silva - Pista: 114 - Ponte Rio-Niterói, conforme documento fiscal equivalente – IN 1.768 RFB – Operador: C007000451 na ocasião em que estava sendo conduzido por Claudio Bicalho da Silva, portador do RG 08.378.832-3 IFP/RJ e CPF nº 966.622.717-72, e CNH nº 05111158605. Cabe informar que fomos atendidos imediatamente pela excelente funcionária de nome Karina que estava conduzindo o reboque de placa KQY-5373 E nos prestou a assistência necessária e	322,00	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 2169004, 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. A Ecoponte agradece o contato.	5		Finalizado	FEVEREIRO	Infraestrutura

					nos orientando, qual os procedimentos a serem adotados.							
2174304	Ressarcimentos	Fale Conosco	10/02/2022	Cobrança Indevida	Passei pelo pedágio na minha moto, ao pagar no cartão de débito, verifiquei que me cobraram o valor do pedágio de um carro. Evento ocorreu no dia 02/02 às 18h40min.	322,00	Em resposta a seu protocolo de número 2174304, 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 cobrada 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		Finalizado	FEVEREIRO	Praça de Pedágio
2174504	Ressarcimentos	0800/Usuário	10/02/2022	Cobrança Indevida	A cliente entrou em contato informando que passou pela cabine 11 no dia 10/02/2022 com seu veículo e foi cobrada duas vezes com o pagamento em débito com inserção do cartão. A primeira cobrança foi realizada às 10h27 e a segunda às 10h29, com a liberação da cancela ocorrendo apenas na segunda passagem do cartão. Segundo o relato da cliente, o operador que a atendeu foi o C007000425. A cliente deseja que a duplicação da cobrança seja verificada e que receba o ressarcimento do valor de uma tarifa.	324,00	A Ecoponte agradece o seu contato. No entanto, para que possamos realizar uma análise mais apurada do evento narrado, é necessário que nos encaminhe o comprovante de pagamento referente a passagem mencionada. Aguardamos o retorno da informação.	0		Finalizado	FEVEREIRO	Praça de Pedágio
2181404	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	11/02/2022	Cobrança Indevida	Boa tarde! Ontem (04/02/22) passei pela ponte rio Niterói sentido região dos lagos. E ao passar pela cobrança automática a cancela abriu mais ouvi uma sirene. Eu parei para perguntar ao operado se estava tudo certo ou se havia acontecido algum problema com minha passagem. O mesmo me informou que estava tudo certo mais depois de tempo quando fui verificar. Fui cobrado na tag da c6 e na tag da conectcar a qual foi substituída desde dezembro de 2019. LTO5F20 Passagem em 04/02/2022 20:44:23 ECOPONTE NITERÓI KM 24 NORTE - CAT. 1Segue em anexo a print dos apps. Gostaria de solicitar o estorno da cobrança feita na conectcar.OBS: Fui cobrado pela tag normalmente da c6. E outra cobrança foi lançada na placa do veículo cobrando mo app da conectcar.	Não Informado	Após verificações em nossos sistemas, identificamos um problema pontual na tratativa da passagem. Contudo, já foi solicitado junto a administradora Conectcar 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. A Ecoponte agradece o contato.	0		Finalizado	FEVEREIRO	Praça de Pedágio
2182104	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	11/02/2022	Objetos	Boa tarde. Me chamo Rafael de Souza Chamberlain. Hoje (03/02/2022), após sair do meu trabalho, na Ilha de Mocanguê, sentido Niterói, por volta das 14:20h, um objeto esférico aparentando ser a carcaça de uma roda, calota ou algo parecido, surgiu abruptamente à minha frente na faixa de rolagem onde eu estava (faixa da direita). Em função da situação, não houve condição para que eu desviasse do objeto. Com isso eu passei por cima dele e percebi uma pancada na região frontal direita do meu para choque. Logo após descer da Ponte Pres Costa e Silva, parei o veículo e percebi que houve uma avaria na pintura justamente na área onde houve a pancada. Entrei em contato com o número disposto no site da concessionária (0800-777-6683), passei o ocorrido pra o funcionário que me atendeu (cujo nome não me recordo)e ele me orientou a utilizar-me	Não Informado	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 21821-04, 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. 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		Finalizado	FEVEREIRO	Operação/Conservação/Manutenção

					deste e-mail para enviar as fotos do carro nos 4 (quatro) ângulos , encaminhar a foto do para choque em questão e também meu documento de identidade para que os senhores me orientassem quanto aos procedimentos para reparação do veículo. Aguardo resposta da Concessionária.							
2182204	Ressarcimentos	Reclame Aqui	11/02/2022	Cobrança Indevida	Tenho em meu carro o Sem parar, algumas vezes que passo pela cancela o acesso e broqueado com isso tenho que pagar o pedágio em dinheiro por mais que eu insista que o dispositivo sem parar esta ativo. Isso já aconteceu varias vezes ao longo de vários meses porem só a pouco tempo estou solicitando o comprovante quando pago em dinheiro e pra minha surpresa ao comparar o relatório de gastos fornecido pelo sem parar com os recibos dos pagamentos em dinheiro todos estão duplicados ou seja a ecoponte está cobrando duas vezes. Um absurdo !!	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. Informamos ainda que foi identificado uma divergência no cadastro junto a administradora, no qual também foi solicitado a correção.Lamentamos o transtorno causado, estaremos atuando com maior rigidez para que eventos como estes não voltem a ocorrer.	8		Finalizado	FEVEREIRO	Praça de Pedágio
2182604	Ressarcimentos	Fale Conosco	11/02/2022	Cobrança Indevida	Passei na Ponte Rio Niterói a alguns minutos (04/02/22 17:42) e agora que cheguei em casa, verifiquei que o valor do pedágio foi cobrado como se eu estivesse de carro, sendo que eu estava na moto já informada. Solicito a devolução da diferença. Estou selecionando o comprovante de pagamento para anexar mas não sei se foi anexado.	Não Informado	A Ecoponte agradece o seu contato. No entanto, para que possamos realizar uma análise mais apurada do evento narrado, é necessário que nos encaminhe o comprovante de pagamento referente a passagem mencionada. Aguardamos o retorno da informação.	0		Finalizado	FEVEREIRO	Praça de Pedágio
2182804	Ressarcimentos	Fale Conosco	11/02/2022	Colisão	No dia de ontem (04 de Fevereiro), meu carro enguiçou durante a travessia da Ponte no sentido Niteroi, por volta das 14:15. Fiz a solicitação do reboque pelo 0800 que prontamente chegou ao local. No entanto, no momento que o motorista estava manobrando o caminhão, ele bateu no parachoque do meu carro. Segue em anexo as fotos do ocorrido. Gostaria de saber qual o procedimento a partir de agora para eu buscar o ressarcimento pelo dano? Dados do Caminhão: P.19.0002, placa KQY-5373.	Não Informado	Em resposta a seu protocolo de número 21828-04, 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 CNH; Cópia do CRLV; 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 devolver-nos assinado posteriormente. Aguardamos seu retorno para darmos continuidade ao protocolo de ressarcimento nesta fase documental.	0		Finalizado	FEVEREIRO	Operação/Conservação/Manutenção
2211804	Reclamações	0800/Usuário	15/02/2022	Pedágio - AVI	Usuário entrou em contato relatando que passa constantemente pela via e tem notado vans e motoristas de aplicativo acessando a AVI sem a TAG, efetuando o pagamento manualmente e causando engarrafamento. Sugere que tenha mais anúncios com informativos sobre o uso indevido da pista automática. Usuário optou por não informar dados do seu veículo.	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.	1		Finalizado	FEVEREIRO	Praça de Pedágio
2221804	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	17/02/2022	Cobrança Indevida	Boa trade, no dia 01/02/2022 meu carro estava em um Reebok e foi descontado do meu teg. Gostaria do estorno deste valor	327,00	Após verificações em nossos sistemas, identificamos um problema pontual na tratativa da passagem. Contudo, já foi solicitado junto a administradora o estorno da tarifa referente a passagem mencionada. Lamentamos o transtorno causado, estaremos atuando com maior rigidez para que eventos como estes não voltem a ocorrer.	0		Finalizado	FEVEREIRO	Praça de Pedágio
2228104	Ressarcimentos	0800/Usuário	17/02/2022	Cobrança Indevida	Pagamento em duplicidade. Na tentativa de fazer o pagamento por débito, a operação aparentemente não foi concluída e fiz o pagamento em dinheiro. Consultando o extrato bancário verifiquei que o valor foi	Não Informado	Em resposta a seu protocolo de número 22281-04, 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 (banco, agência, nº conta corrente) Esclarecemos que após o recebimento dos dados informados, será	0		Finalizado	FEVEREIRO	Praça de Pedágio

					debitado da minha conta. Quero solicitar o estorno do valor da operação. Banco SANTANDER Agência: 1625 Conta: 01013820-9 Alessandro Luiz de Oliveira Desde já agradeço		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.					
2233104	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	18/02/2022	Objetos	Bom dia No dia de ontem(11/02) por volta das 8:30/9:00 quando passava na ponte rio Niterói acompanhado do Sr Rodrigo no qual testemunhou o ocorrido, passei por cima de um objeto de cor escura deixado na pista no qual veio a danificar meu veículo, o objeto estava entre a estrutura 22 e a cabine do pedágio, se não me falha a memória na pista central do lado direito. Orientado pelo colaborador George matrícula 434 acionei o 0800 da ecoponte e registrei um chamado com número de protocolo 21799-04.Segue abaixo em anexo as fotos do comprovante de pagamento da tarifa do pedágio da ecoponte e dos danos deixados no meu veículo.	Não Informado	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 2233104, 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		Finalizado	FEVEREIRO	Operação/Conservação/Manutenção
2245804	Ressarcimentos	0800/Usuário	21/02/2022	Cobrança Indevida	Usuário ligou informando que acessou a AVI01 dia 19/02/2022, às 11:06H, quitou a tarifa manualmente e posteriormente, ao analisar seu saldo no aplicativo, foi descontado de sua tag o valor da tarifa, sendo assim cobrado indevidamente duas vezes. O mesmo solicita análise de sua passagem, e o ressarcimento.	Não Informado	Informamos que após análise junto aos arquivos internos da concessionária sobre os fatos narrados, foi constatado que o senhor não realizou o pagamento manual da tarifa mencionada do dia 19/02/2022, a mesma foi cobrada normalmente de forma automática via dispositivo tag. Lamentamos o transtorno causado em sua passagem pela rodovia, porém temos a informar que os procedimentos internos foram cumpridos por parte da nossa equipe operacional.	5		Finalizado	FEVEREIRO	Praça de Pedágio
2248304	Reclamações	0800/Usuário	21/02/2022	Pedágio - AVI	Usuária informa que passou hoje 21/02/22, pela pista automática e seu tag do Sem Parar após consulta do colaborador constava como bloqueado. Usuária alega que antes de passar pela Ponte, já havia passado pela linha Amarela e lá conseguiu passar normalmente. Usuária solicita saber o motivo do bloqueio somente na Ponte, pois em outras rodovias consegue passar normalmente e no aplicativo do Sem Parar consta como ativo. Usuária informa que teve que pagar o pedágio manualmente.	322,00	Após análise dos fatos narrados e relatórios internos, informamos que a placa mencionada constava como bloqueada no dia 21/02/22, e foi liberada no mesmo dia. Informamos ainda que até a consulta deste protocolo, a placa ainda permanecia com o status de liberado. Portanto, não deverá haver bloqueios por este motivo ao trafegar na Praça de Pedágio. Desta forma, lamentamos o transtorno causado pela sua passagem em nossa rodovia. Atuaremos cada vez mais para melhorar nosso atendimento aos usuários.	5		Finalizado	FEVEREIRO	Praça de Pedágio
2262104	Reclamações	0800/Usuário	23/02/2022	Pedágio - AVI	Usuário entrou em contato relatando que passa constantemente pela rodovia e tem a TAG da C6bank em seu veículo, entretanto quando passa pela AVI, após consulta do colaborador, consta como bloqueada. Usuário entrou em contato com sua operadora e sua tag consta como ativa. Foi orientado a fazer a troca da sua tag também porém nada adiantou, continua constando como bloqueada e o mesmo tendo que efetuar o pagamento manualmente. Relata também que passa por outros pedágios e sua passagem é liberada normalmente. Usuário solicita obter informações sobre o motivo do bloqueio constante de sua passagem. Tag: 1115628772	Não Informado	Após análise e consultas aos relatórios internos sobre o fato narrado, inicialmente informamos que fizemos uma busca em nosso sistema do dia 01/01/2022 até 28/02/2022 e identificamos que todas as passagens ocorreram de forma automática, não localizamos passagens cobradas manuais. Informamos ainda que o dispositivo está bloqueado pela administradora (C6 Bank Veloe) desde o dia 21/02/21. Ressaltamos que a Concessionária recebe apenas a informação se o tag está ou não bloqueado da administradora. Desta forma, solicitamos que verifique junto a sua administradora o real motivo de seu tag estar bloqueado.	0		Finalizado	FEVEREIRO	Praça de Pedágio
2268604	Ressarcimentos	Livro Manifestação	23/02/2022	Cancela AVI	Ao acessar a pista do canto (a esquerda da via) a cancela estava com o sinal verde e cancela levantada ao passar a mesma abaixou em cima do parabrisa, ao qual eu tive que frear bruscamente, levando um susto com o ocorrido. E com isso o parabrisa	322,00	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 2268604, 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,	9		Finalizado	FEVEREIRO	Praça de Pedágio

					trincou com o impacto da cancela. Data: 23/02/22 15h50geovaneguimaraes1712@gmail.com		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.					
2271704	Ressarcimentos	0800/Usuário	24/02/2022	Troco	Usuária entrou em contato informando que seu esposo passou pela cabine 11 no dia 22/02/2022 às 12hr32 com o operador: C007000522, efetuou o pagamento com uma cédula de R\$50,00 e recebeu de troco apenas R\$15,10 faltando R\$30,00. Usuária solicita ressarcimento.	322,00	Informamos que após análise junto aos arquivos internos da concessionária sobre o atendimento prestado, foi constatado que o senhor realizou o pagamento da tarifa com uma cédula de R\$20,00 (vinte reais) recebendo como troco uma moeda de R\$0,10 (dez centavos), uma cédula de R\$ 05,00 (cinco reais) e cinco cédulas de R\$ 02,00 (dois reais). Desta forma, o troco fornecido no ato da passagem estava correto. Lamentamos o transtorno causado em sua passagem pela rodovia, porém temos a informar que os procedimentos internos foram cumpridos por parte da nossa equipe operacional.	8		Finalizado	FEVEREIRO	Praça de Pedágio
2277504	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	24/02/2022	Cobrança Indevida	Olá, tudo bem? No dia 22/02/22 as 21:08 Hr passei com meu veículo Fiat Doblo de placa LRX-1930 no pedágio e efetuei o pagamento via cartão de débito Aproximação, porém fui cobrado um valor de 14,70 sendo que o valor correto do meu veículo é de 4,90 gostaria de saber qual procedimento devo fazer para resolver o ocorrido, desde já agradeço!	Não Informado	Após análise do relato e de consultas às áreas envolvidas e aos relatórios internos sobre o evento, o pedido de ressarcimento da tarifa do dia mencionado foi aprovado pela concessionária. Para que possamos dar seguimento ao protocolo, solicitamos que nos encaminhe/confirme as seguintes informações: CPF; Nome completo, ados 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		Finalizado	FEVEREIRO	Praça de Pedágio
2283804	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	25/02/2022	Objetos	Bom dia, Ontem (21/02/2022) por volta das 22:05 ao transitar na ponte Rio x Niterói sentido Niterói tive a frente do meu carro danificado por um detrito no meio da pista, constatado pela própria equipe da Ecoponte que identificou o detrito sendo este uma recapagem de pneu de caminhão que estourou. O fato é que esta recapagem atingiu em cheio a frente do meu veículo (Peugeot 208 - preto de placa rkc5b95) que poderia ter causado um grande e grave acidente, me causando prejuízo tanto material como físico. Esse acidente me causou grande prejuízo financeiro e profissional, pois uso o carro a trabalho, conforme fotos em anexo. No aguardo da resposta.	Não Informado	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 2283804, 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.	1		Finalizado	FEVEREIRO	Operação/Conservação/Manutenção
2299104	Reclamações	0800/Usuário	27/02/2022	Pedágio - Atendimento	Usuário entrou em contato para formalizar uma reclamação sobre a operadora de pedágio de matrícula 441 no dia 27/02/22 por volta das 05h50min. Informou que foi muito mal tratado pela mesma e que isso com certeza não é de prática da empresa. Relata que chegou na cabine do lado esquerdo, ao lado do sem parar e falou para a operadora que era cartão de crédito e a mesma ficou calada sem reação. Afirma que achou estranho e inseriu o cartão na máquina, foi quando a colaboradora gritando com ele disse você não vai falar se é crédito ou débito não? Estou esperando você falar! Nisso, usuário afirma que falou pra ela que era crédito e a colaboradora deu uma suspirada e falou você pode tirar o cartão da máquina. Relata que deu inválido e a colaboradora se mostrou irritadiça, fazendo 'cara feia', balançando o ombro, resmungando e na hora de entregar o recibo largou de qualquer jeito e quase cai no chão, só não caiu pois o mesmo conseguiu pegar no ar. Afirma ainda que questionou a mesma sobre o nome dela, onde ela não quis responder	0,00	Usuário informado que a colaboradora foi reorientada e será acompanhada pela supervisão afim de avaliar o entendimento da importância do serviço prestado. Desta forma, lamentamos o transtorno causado em sua passagem pela rodovia. Estaremos atuando com maior rigidez para que eventos como estes não voltem a ocorrer.	0		Finalizado	FEVEREIRO	Praça de Pedágio

					inicialmente e depois de ser questionada de novo, respondeu que era Gabriele. Usuário se mostrou bastante indignado pela forma que foi tratado durante o atendimento, de forma ríspida e nem um bom dia recebeu.							
2336004	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	04/03/2022	Objetos	Prezados, Hoje (03/03/22) á tarde na Ponte no sentido Rio Niterói, minha esposa Fabiane Artiles Martins Portela, dirigindo o nosso carro Fiat Pálio KXO-26-94, foi vitima de acidente causado por chapa de tamanho provável 70x40 já bastante amassada que atingiu a nossa viatura desde a sua dianteira até á traseira por baixo de toda a sua estrutura causando danos que preliminarmente identificamos por: 1- perda da grelha plástico escuro sob a chapa de matrícula dianteira2- Rasgamento longitudinal do acabamento plástico da longarina lateral direita3- rasgamento (perda total) do pneu traseiro direitoA viatura encontra-se neste momento descansando na nossa garagem e amanhã faremos vistoria minuciosa acompanhados por profissional de mecânica competente que nos informará da existência ou não de mais dados causados pelo objeto em questão. Minha esposa ainda está tremendamente abalada por ter escapado com vida. Pensar que tal objeto cortante poderia ter atingido o vidro frontal e consequentemente atingi-la originando completo perigo de morteAo mesmo tempo ela está muito grata á equipe de apoio, Carina e Alex, pelo profissionalismo e sentido de ajuda, na tomada de fotos relevantes (algumas aqui reproduzidas) e na troca do step para continuar viagem. Eu, pessoalmente também estou grato aos atendentes do (08007776683) Fabiano e Alexander que me atenderam com todo o profissionalismo e sentido de serviço ao utente da ponte. Assim, quero deixar minha comunicação preliminar que será completada amanhã a fim acionar os vossos serviços de compensação de danos sofridos por sinistro causado por objeto estranho na via. Na certeza de que tudo será resolvido a bom termo solicito que aguardem minha próxima comunicação.	322,00	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 23360-04, 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.	5		Finalizado	MARÇO	Operação/Conservação/Manutenção
2349004	Reclamações	0800/Usuário	07/03/2022	Atendimento	O Sr. Odivaldo fez contato reclamando do mau atendimento da cabine 10, atendido no dia 06/03/22 às 13:02:46. Informou que o colaborador (a) não tem educação, atendimento lento e de péssima qualidade ainda não o respeitou lhe entregando o troco errado.	Não Informado	Informamos que após análise junto aos arquivos internos da concessionária sobre o atendimento prestado, foi constatado que o troco inicial fornecido pela colaboradora estava correto e que posteriormente a mesma devolveu uma nota de cinco reais, lhe entregando portanto um valor a mais. Lamentamos o transtorno causado em sua passagem pela rodovia, porém temos a informar que os procedimentos internos foram cumpridos por parte da nossa equipe operacional. Acreditamos que possa ter 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 de Pedágio e a princípio não identificamos falha por parte da nossa colaboradora. Contudo A equipe será reorientada, a fim de melhorar cada vez mais o atendimento os nossos usuários.	5		Finalizado	MARÇO	Praça de Pedágio
2349204	Ressarcimentos	Fale Conosco	07/03/2022	Cobrança Indevida	Cobrança indevida 19/11/2021. Trata-se de um automóvel standard com	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	9		Finalizado	MARÇO	Praça de Pedágio

					dois eixos e foi cobrado 4 eixos via Conectcar.		referente a passagem mencionada. Lamentamos o transtorno causado, estaremos atuando com maior rigidez para que eventos como estes não voltem a ocorrer.					
2349304	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	07/03/2022	Cobrança Indevida	Prezados, Boa tarde. Espero que estejam bem. Realizei o contato (via 0800 777 6683 - opção 5_Reclamação) referente a uma cobrança de valor abusivo durante a passagem do veículo (QXP0E26 - Fiat Mobi Like 1.0) na ponte Rio-Niteroi em setembro de 2021. Onde eu só identifiquei a cobrança do valor abusivo na presente data de hoje. Em anexo, segue extrato bancário referente ao débito e comprovante do pagamento realizado. Fico no aguardo do retorno referente ao ressarcimento do valor.	Não Informado	Informamos que após análise junto aos arquivos internos da concessionária, verificamos que a tarifa mencionada não corresponde a Concessionária Ecoponte – Ponte Rio x Niterói. Esclarecemos que, conforme o próprio comprovante de pagamento encaminhado pela senhora, podemos observar os seguintes fatos: 1 – O CPNJ na via do extrato do cartão é de outra empresa. Nosso CNPJ é 22.163.297/0001-49 o CNPJ do cupom aparentemente é 06.239.680/0001-06; 2 – Nossa adquirente de cartão é a Rede, a da via fornecida é a Getnet; 3 – Nossa empresa é Ecoponte, a do cupom fornecido é Via Expressa. Desta forma, entendemos que deve ter ocorrido uma confusão na Concessionária ao encaminhar sua solicitação.	5		Finalizado	MARÇO	Praça de Pedágio
2349704	Ressarcimentos	Fale Conosco	07/03/2022	Cobrança Indevida	Passei pela ponte rio Niterói, no dia 01/03/2022, por volta de 06:58, com meu veículo, e foi cobrado o valor de 9,80, sendo que meu veículo é um veículo particular simples. Gostaria do estorno da diferença.	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.	5		Finalizado	MARÇO	Praça de Pedágio
2349804	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	07/03/2022	Objetos	Boa noite, venho aqui relatar o que aconteceu comigo na Ponte Rio Niterói, sentido Niterói, um pouco antes do vão central por volta das 18:13, no dia 03/03/2022. Havia um objeto na pista que não pude ver o que era, apenas percebi pois passei por cima e imediatamente o pneu veio a esvaziar, e logo ao parar, vi o rasgo no pneu, que não tive como recuperá-lo. Como a ponte é de responsabilidade de vocês, queria saber o que poder ser feito para me ajudar, para que eu possa comprar um outro pneu. Segue as fotos de onde o reboque me deixou, e o rasgo do pneu.	Não Informado	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 23498-04, 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. 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		Finalizado	MARÇO	Operação/Conservação/Manutenção
2352904	Reclamações	0800/Usuário	07/03/2022	Atendimento	Usuário reclama que na data de ontem (06/03) passou na pista automática, quitou a tarifa, pediu o recibo e o funcionário negou que entregaria o comprovante ao mesmo. A matrícula do arrecadador é o RE: 400. O usuário informou que gostaria de um retorno se possível para saber o nome do colaborador.	322,00	Informamos que a equipe da Ecoponte passou por treinamento de qualidade no atendimento, com o objetivo de prestar o melhor serviço aos usuários que utilizam nossa rodovia. A atitude do colaborador não condiz com os valores da Ecoponte, sendo que o mesmo foi 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. Em relação ao recibo, informamos que caso deseje, poderá comparecer a Concessionária e forneceremos um recibo manual. A Ecoponte agradece o contato a fim de melhorar cada vez mais o atendimento aos nossos usuários.	5		Finalizado	MARÇO	Praça de Pedágio
2357404	Reclamações	0800/Usuário	08/03/2022	Fluidez Tráfego	Usuária relata insatisfação, onde relata ter perdido compromisso devido o grande fluxo e lentidão na rodovia no sentido Niterói. Ainda relata que tinham cones na rodovia sinalizando um local sem veículos.	322,00	Protocolo encerrado após tentativas de contato sem sucesso. Caso a usuária retorne favor informar que no dia mencionado tivemos um elevado número de veículos com pane ao longo da rodovia, que provavelmente impactou no tráfego. Contudo, atuamos incansavelmente, a fim de minimizar os impactos causados e garantir aos usuários uma maior fluidez no tráfego dos veículos. Reiteramos nosso compromisso de atender os usuários com o mais alto padrão de qualidade, garantindo conforto e segurança aos motoristas que trafegam pela Ponte Rio-Niterói. Desta forma, lamentamos os transtornos causados em sua passagem pela rodovia.	5		Finalizado	MARÇO	Operação/Conservação/Manutenção
2366804	Reclamações	Fale Conosco	09/03/2022	Acesso	Na subida da Ponte Rio Niterói, sentido de quem vem de Icarai/Jansen de Melo, ao lado do ex-hipermercado Extra, existe uma comunidade de pessoas que se utilizam de intorpecente para se drogarem. São os conhecidos cracudos. Eles tacam fogo na pista que sustentam a ponte e já já o fogo vai deteriorar as mesmas prejudicando a estrutura e, correndo o risco de causar alguma tragédia.	Não Informado	Informamos que sua manifestação foi encaminhada aos setores responsáveis que encaminharão uma equipe até o local para averiguação. A Ecoponte agradece o contato.	5		Finalizado	MARÇO	Infraestrutura

2367804	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	09/03/2022	Objetos	Boa tarde no dia 05/03/22 eu passando na pista 09 sentido à Niterói veio voando uma lona e alguns ferro veio na direção do meu carro que valsou algumas várias no meu carro eu no mesmo momento parei mais afrente da cabine da pista 09 e liguei pra ouvidoria da ponte.	330,00	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 23678-04, 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.	8		Finalizado	MARÇO	Operação/Conservação/Manutenção
2368404	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	09/03/2022	Pedra	Bom dia, Venho por meio deste informar e solicitar suporte para a avaria que ocorreu no vidro do meu veículo entre a passarela 2 e 3 por volta das 8:45 e 8:50 após uma pedra voar no mesmo, poderiam me passar qual o procedimento, segue em anexo as fotos meu contato	Não Informado	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 2368404, informamos que na data e horário mencionados por V.S.a existiam viaturas operacionais atuando nas pistas sentido Rio e sentido Niterói, conforme estabelecido pelo Contrato de Concessão 001/2015 firmado entre esta Concessionária e a ANTT (Agência Nacional de Transportes Terrestres). Informamos que no local e horário indicado não foi evidenciado por nossa inspeção qualquer anormalidade na pista que pudesse ocasionar riscos à segurança ou ao patrimônio dos usuários, sendo que existe a possibilidade do dano ter sido causado por veículo terceiro. Cabe ressaltar que 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.	7		Finalizado	MARÇO	Operação/Conservação/Manutenção
2369704	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	09/03/2022	Objetos	Prezados, Boa tarde! Ontem por volta de 22:20 entre 22:40 sentindo avenida Brasil ao lado esquerdo, tinha um ônix prata na minha frente ele tentou fazer uma manobra, mas foi muito rápido e não conseguiu o mesmo passou com o veículo em cima dos galhos e como eu estava atrás também não consegui desviar, pensei em parar mas tinha um caminhão de entulho e um veículo atrás dele, por minha segura não parei, quando eu cheguei em casa verifiquei que o meu veículo estava danificado quebrou o parachoque e furou a serpentina do ar condicionado, segue em anexo, eu uso o carro para trabalhar, sou motorista de aplicativo e não posso ficar ser ar condicionado e o veículo danificado peço que tomei as providências cabíveis.	Não Informado	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 2369704, informamos que na data e horário mencionados por V.S.a existiam viaturas operacionais atuando nas pistas sentido Rio e sentido Niterói, conforme estabelecido pelo Contrato de Concessão 001/2015 firmado entre esta Concessionária e a ANTT (Agência Nacional de Transportes Terrestres). Conforme seu relato e verificação interna pela Ecoponte, o evento relatado está fora da nossa área de concessão, desta forma, entendemos que a responsabilidade é de terceiro, sem que a Ecoponte tivesse dado causa. Diante do exposto, a Ecoponte concluiu que não pode aceitar o seu pedido de ressarcimento por não encontrar motivos que determinem sua responsabilidade, seja por ato ou omissão da sua prestação de serviço. Segue anexa a carta resposta devidamente assinada por esta Concessionária. Sendo o que tínhamos para o momento.	7		Finalizado	MARÇO	Operação/Conservação/Manutenção
2370204	Reclamações	Fale Conosco	09/03/2022	Operações - Procedimento	Boa tarde! Quero fazer uma crítica relativa ao serviço de guincho, no site tem a informação de que os carros enguiçados serão deixando num ponto mais próximo com alguma infraestrutura, no entanto não é o que acontece pelo menos no sentido Rio. O meu carro enguiçou hoje pela manhã e fui deixado na altura da passarela 4, na Av. Brasil em frente a uma borracharia, onde tal infraestrutura não tem, sem telefone e sanitários como está escrito no site. Peço que tenham um maior cuidado de pelo menos escolherem uma oficina próxima para que possamos nos virar melhor. Fica a minha sugestão. Obrigado.	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 de acesso da Ponte, sendo definido conforme o sentido do destino do usuário (Rio de Janeiro ou Niterói), para que o cliente possa acionar o reboque (particular ou o seguro). 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. Desta forma, todos os procedimentos e legislação vigente foram cumpridos por parte da equipe operacional da concessionária.	5		Finalizado	MARÇO	Operação/Conservação/Manutenção
2377304	Ressarcimentos	Livro Manifestação	10/03/2022	Cancela AVI	Ao passar no pedágio a cancela cai em cima do meu veículo, dando um susto, ao parar constatei um arranhão no teto do veículo, e o vidro trincou. Indo do rio para Macaé.	322,00	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 23773-04, 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	7		Finalizado	MARÇO	Praça de Pedágio

							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. Sendo o que tínhamos para o momento.					
2378104	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	10/03/2022	Objetos	Hoje (15/02)no início da tarde na Ponte Rio-Niterói, no sentido Rio de Janeiro logo após a Ilha do Mocanguê, um objeto na via parecendo de ferro rasgou o pneu do meu carro, foi rasgo lateral que inutilizou o pneu que era praticamente novo e por sorte não causou um acidente. Foi relatado pelo socorrista que me atendeu que outros dois carros também tiveram seu pneus danificados. Segue o vídeo do ocorrido e também as fotos do pneu danificado. Gostaria de solicitar o ressarcimento do pneu do meu automóvel e aguardo orientações de como proceder. att, Dagoberto	322,00	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 23781-04, 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.	5		Finalizado	MARÇO	Operação/Conservação/Manutenção
2382004	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	11/03/2022	Objetos	Solicitamos o ressarcimento de pneu rasgado na ponte em 23 de janeiro de 2022.Anexo as imagens do pneu danificado e do carro. Na certeza do atendimento, aguardamos contato da concessionária e desde já agradecemos. RETORNO DAS INFORMAÇÕES: Prezados, boa tarde! O fato ocorreu na data relatada na mensagem anterior, na altura do vão central, por volta de 20h20min. Seguem anexos os dados solicitados, além da CNH do condutor do veículo na ocasião do ocorrido. Seguimos à disposição para qualquer informação complementar que se fizer necessária.	Não Informado	Prezados, Conforme informado em contato telefônico no dia 18/03/22, permanecemos no aguardo do sentido da rodovia (Sentido Niterói ou Sentido RJ) em que se deu o evento relatado para que possamos concluir a análise do protocolo.	3		Finalizado	MARÇO	Operação/Conservação/Manutenção
2384304	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	11/03/2022	Objetos	Boa noite !!! Ontem (23/02/2022) por volta da 13:43hrs,passando pela ponte, na altura da passarela 23, tinha uma porta de madeira, parecendo residencial, estava começando e soltar pedaços e um destes colidiu com a parte da frente do meu veículo, H a HRV placa KXH8F13, chegando no pedágio perguntei qual seria o meu procedimento, mandaram que eu me colocar num espaço com os cones, veio um funcionário, senhor Alan, que verificou o dano causado e me orientou a fazer a devida reclamação para o devido endereço e mandar as fotos.	Não Informado	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número final 23843-04, 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.	6		Finalizado	MARÇO	Operação/Conservação/Manutenção
2384604	Ressarcimentos	Fale Conosco	11/03/2022	Cancela AVI	Prezados, No dia de ontem (13/02/2022) aproximadamente as 17:35, passei pela cancela da via rápido, do lado esquerdo sentido BR, onde o operador baixou a cancela antes da minha passagem e ocorreu a avaria no teto do meu veículo. Cabe ressaltar que quando senti a batida parei em seguida, o operador alegou que meu TAG estava desabilitado, onde, na mesma hora mostrei via aplicativo que meu TAG estava normal, e informei que no mesmo dia na ocasião passei normalmente na DUTRA e não tive problema algum! Pedi ao operador em questão o comprovante de negativa do TAG, porém o mesmo negou-se a entregar!	Não Informado	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 23846-04, 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 que não foram cumpridas.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. Sendo o que tínhamos para o momento.	0		Finalizado	MARÇO	Praça de Pedágio

					Peço providencias no que diz respeito a avaria causada no teto do meu veículo, e solicito o comprovante de negativa do TAG para encaminhar a empresa que presta o serviço, pois a mesma alega normalidade no serviço e a ponte informa a negativa! Fico no aguardo!							
2384704	Ressarcimentos	Fale Conosco	11/03/2022	Cancela AVI	Hoje (22/02) ao passar pela cancela por volta das 11 da manhã a mesma arriou com violência causando danos ao veículo. Fui orientado pelo supervisor Alex Wilian matrícula 116 a entrar em contrato com a ouvidoria para obter a devida indenização ou reparo do veículo. Ressalto que a TAG estava afixada no vidro dianteiro e operando normalmente, assim como a luz verde de passagem estava acesa.	Não Informado	Em resposta a seu protocolo de número final 23847-04, 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 CNH do condutor do veículo; Cópia do comprovante de residência do condutor do veículo; Documentações (CNH ou RG/CPF) do representante legal da empresa; Cópia do contrato social da empresa ou procuração do representante autenticada em cartório; Cópia do CRLV; 3 (três) orçamentos distintos ou, em caso do serviço ter sido realizado, a Nota Fiscal devida; Dados Bancários da empresa (banco, agência, nº conta corrente). Esclarecemos que, sendo aprovados as documentações, será confeccionado um recibo de quitação em caráter pró-solvendo. Desta forma, o senhor poderá comparecer a concessionária para assiná-lo, posteriormente. Aguardamos seu retorno para darmos continuidade ao protocolo de ressarcimento nesta fase documental.	0		Finalizado	MARÇO	Praça de Pedágio
2385404	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	11/03/2022	Objetos	Ecoponte, Bom dia, ontem (03/02/22) as 15:10 / 15:20 um pedaço de algo pequeno não identificado na pista entre as passarelas 20 e 21 após ilha de mocangüê bateu em meu parabrisa vindo a quebrar, continuei em frente reporte ao atendente da ponte que mandou este canal para iniciar o procedimento, pedi a ele um protocolo de atendimento que falou que a própria ponte iria providenciar um boletim para eu solicitar na filmagem, inclusive a minha passagem taxi placa kwg9829 spin azul., não parei para não causar acidente tendo em vista que tinha área de refúgioAguardo retorno.	Não Informado	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 23854-04, 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. 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		Finalizado	MARÇO	Operação/Conservação/Manutenção
2385604	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	11/03/2022	Procedimento Operacional	Prezado, No dia 13/02 por volta das 23h uma mulher embriagada bateu na mureta da Contorno e colidiu com o meu carro. Assim que a equipe da Ecoponte chegou, um funcionário da Ecoponte contra a minha vontade cortou o cabo de bateria do meu carro. Ainda aleguei que o carro é meu bem particular e que ele não deveria fazer isso. Não havia risco nenhum de explosão, pois meu carro só ficou amassado. Gostaria de pedir o ressarcimento desse transtorno causado, não posso ficar com o prejuízo de ter o meu cabo de bateria cortado.	Não Informado	Em resposta a seu protocolo de número 23856-04, 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 CNH - RECEBIDO, Cópia do CRLV; 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, 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 comparecer a concessionária para assiná-lo, posteriormente. Aguardamos seu retorno para darmos continuidade ao protocolo de ressarcimento nesta fase documental.	5		Finalizado	MARÇO	Operação/Conservação/Manutenção
2399704	Ressarcimentos	0800/Usuário	13/03/2022	Cobrança Indevida	Usuário informa que acessou a cabine 08 na data 11/03 no horário de 20h03, pagou com cartão de débito e o colaborador lançou como R\$34.40. Gostaria de solicitar estorno da tarifa excedente. Colaborador de matrícula 475.	322,00	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 (banco, agência, nº conta corrente) Esclarecemos que após o recebimento dos dados informados, será confeccionado um recibo de quitação em caráter pró-solvendo que será encaminhado. Desta forma, poderá devolver-nos assinado, posteriormente. Aguardamos seu retorno para darmos continuidade ao protocolo de ressarcimento.	4		Finalizado	MARÇO	Praça de Pedágio
2406504	Reclamações	0800/Usuário	14/03/2022	Atendimento	O cliente entrou em contato com o 0800 para reclamar sobre a falta de atuação da arrecadação volante enquanto havia um congestionamento na rodovia e sobre colaboradoras que estariam reunidas conversando na retaguarda da AVI. O cliente teria passado pela Praça de Pedágio no dia 14/03/2022 por volta das 11h10 com seu veículo (não descrito). Na retaguarda da AVI, no sentido São	Não Informado	Informamos que a equipe da Ecoponte passou por treinamento de qualidade no atendimento, com o objetivo de prestar o melhor serviço aos usuários que utilizam nossa rodovia. A atitude dos colaboradores não condiz com os valores da Ecoponte, sendo que os mesmos foram advertidos sobre a maneira que se dirigiu ao senhor. Os colaboradores serão acompanhados pela supervisão afim de avaliar o entendimento da importância do serviço prestado pela Ecoponte. Diante do exposto, cabe a Concessionária o pedido de desculpas pelo transtorno. A Ecoponte agradece o contato a fim de melhorar cada vez mais o atendimento os nossos usuários.	0		Finalizado	MARÇO	Praça de Pedágio

					Gonçalo (Alfa 02) algumas auxiliares de pista estariam reunidas na mesma ilha enquanto deveriam estar espalhadas . Ao questioná-las em relação a falta de atuação para agilizar o atendimento, teria recebido a resposta de que não atuariam desta forma. Informou que também estaria registrando a reclamação na ANTT.							
2439604	Reclamações	0800/Usuário	19/03/2022	Atendimento	Usuário entrou em contato relatando que passou pela cabine manual entre 12hr20/12hr30 e foi informado que o sistema do débito estava inoperante, sendo assim tendo que parar na retaguarda da cabine e passar o cartão manualmente. O mesmo alegou que um colaborador (moreno alto) foi atende-lo com grosseria e palavrões. Alega também que o colaborador o fez passar vergonha na frente de outras pessoas. Usuário não soube informar o RE do colaborador e a placa do veículo (Van Amarela)	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 do colaborador não condiz com os valores da Ecoponte, sendo que o mesmo foi advertido sobre a maneira que se dirigiu ao senhor. O colaborador será acompanhado pela supervisão afim de avaliar o entendimento da importância do serviço prestado pela Ecoponte. Diante do exposto, cabe a Concessionária o pedido de desculpas pelo transtorno.	2		Finalizado	MARÇO	Praça de Pedágio
2451004	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	21/03/2022	Cancela AVI	Prezados, Conforme orientação do colaborador Diego da ECOPONTE, venho por meio deste, relatar o fato ocorrido na noite de ontem (13/03/22), por volta das 21:25hs, quando passei pela cobrança automática da ponte Rio-Niterói, administrada por essa concessionária, reduzindo o carro para 40 Km no sensor de velocidade na entrada do corredor, seguindo normalmente, quando a cancela levantou, e no momento da minha passagem ela desceu na frente do meu carro, ocasionando o choque com a cancela, vindo a causar alguns arranhões no capout, paracheque e uma pequena moxa também no paracheque (fotos anexas). Encostei o veículo de imediato, liguei o piscas-alerta e chamei o operador de sistema e controle de tráfego para verificar porque a cancela deu pane e quais os procedimentos a serem tomados junto a área de suporte ao cliente (ouvidoria). Conforme fotos anexas e vídeo estão configuradas as pequenas avarias causadas por falha no sistema operativo dessa empresa. Ressalto aqui que trafego diariamente pela ponte, não tendo nada a reclamar da qualidade dos serviços prestados por essa concessionária respeitada ao longo de anos. Desta forma, solicito o devido ressarcimento aos danos causados ao meu veículo que ainda está por completar 3 meses de uso, portanto, considerado ainda zero, seguindo os trâmites para a devida análise e aprovação. Do exposto acima, realizarei amanhã a cotação de 3 orçamentos, para execução do serviço, priorizando a concessionária Inter Japan da TOYOTA, onde tem o know-how para a execução do serviço, tendo oficina própria e materiais adequados às características do veículo, tendo em vista que foi onde eu realizei a aquisição do veículo.	Não Informado	Em resposta a seu protocolo de número 2451004, 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.	3		Finalizado	MARÇO	Praça de Pedágio

2451304	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	21/03/2022	Cancela AVI	Boa tarde, ontem (16/03/22) por volta de 16:45 passei com meu veículo Honda fit KOB0679, na última cancela a direita sentido Niterói, passagem automática já que possuo sem parar; ao passar a cancela abaixou bruscamente em cima do meu carro trincando o para-brisa dianteiro, parei fui atendido pelo funcionário de matrícula 317, que passou um rádio ara ouvidoria, que orientou entrar em CTT pelo telefone da ecoponte, o contato foi efetuado e fui orientado mandar esse e-mail. Preciso saber como vamos resolver esse avaria, já que viajo a trabalho constantemente e não quero correr o risco de ser multado e ter o carro apreendido. Segue em anexo fotos e vídeo do ocorrido.	322,00	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 2451304, 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.	2		Finalizado	MARÇO	Praça de Pedágio
2451604	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	21/03/2022	Cancela AVI	Prezados, bom dia! Na data de 18.03.2022 ao passar na praça do pedágio por volta das 17:45h, a cancela automática atingiu o teto do meu veículo, Voyage placa QMQ2I72 registrado no Via Fácil, causando dois pequenos amassados no mesmo. Fui orientado pelo Operador de Pedágio, Sr. Vitor Nascimento a estar enviando esse e-mail relatando o acontecido com as devidas fotos em anexo. Aguardo resposta sobre as providências desse incidente em meu veículo.	322,00	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 2451604, 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.	3		Finalizado	MARÇO	Praça de Pedágio
2451704	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	21/03/2022	Objetos	Prezados, bom dia. Conforme entendimentos mantidos com a ouvidoria, venho através deste informar a situação ocorrida no trecho da Ecoponte (sentido Rio-Niteroi), no último dia 20 por volta das 8 horas, que ocasionou avarias no meu automóvel. Isto porque, ao atravessar a Ecoponte um objeto não identificado (que estava no meio da pista) atingiu a parte de baixo e traseira do meu carro, que ocasionou os danos que podem ser identificados nas fotos anexas. Dessa forma, considerando a responsabilidade desta Concessionária pelo evento danoso, aguardo posicionamento para solução amigável da demanda. Em tempo, coloco-me à disposição para dirimir quaisquer dúvidas. Fico no aguardo. Grato, À disposição para demais esclarecimentos que se fizerem necessários.	323,00	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 24517-04, 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. 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		Finalizado	MARÇO	Operação/Conservação/Manutenção
2452604	Ressarcimentos	0800/Usuário	21/03/2022	Objetos	Seguindo protocolo de orientação ao usuário, pós contato telefônico com a Ecoponte, estou enviando os dados do acidente ocorrido com minha esposa no dia 03 de março por volta das 13:40, com objeto não identificado, na pista sentido Niterói, que cursou com corte no perfil externo do pneu traseiro, lado esquerdo, com o Hyundai Creta, preto, placa KZX 8945, que veio a ser rebocado e conduzido ao borracheiro da rua Jansen de Mello, onde foi constatado que não haveria possibilidade de reparo. Realizei a compra na revenda de pneus mais próxima. Solicito orientação de como proceder. Solicito	322,00	Informamos que na data e horário mencionados por V.S.a existiam viaturas operacionais atuando nas pistas sentido Rio e sentido Niterói, conforme estabelecido pelo Contrato de Concessão 001/2015 firmado entre esta Concessionária e a ANTT (Agência Nacional de Transportes Terrestres). Informamos que no local e horário indicado não foi evidenciado por nossa inspeção qualquer anormalidade na pista que pudesse ocasionar riscos à segurança ou ao patrimônio dos usuários, sendo que existe a possibilidade do dano ter sido causado por veículo terceiro. Cabe ressaltar que a Ecoponte não foi causadora do incidente. Diante do exposto, a Ecoponte concluiu que não pode aceitar o seu pedido de ressarcimento por não encontrar motivos que determinem sua responsabilidade, seja por ato ou omissão da sua prestação de serviço. Segue anexa a carta resposta devidamente assinada por esta Concessionária. Sendo o que tínhamos para o momento.	2		Finalizado	MARÇO	Operação/Conservação/Manutenção

					as devidas providências. Segue em anexo, a documentação solicitada pelo atendente.							
2453304	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	21/03/2022	Cobrança Indevida	Olá. No dia 08/03/2022 e 12/02/2022. Passei no pedágio e a moça da cancela disse ter tido um problema com o atendimento e pediu para eu passar o cartão de débito com o rapaz após a cancela. Eu utilizo moto no meu trajeto casa/trabalho, sendo cobrado R\$2,45. Porém nesse dia 8/3 e 12/02 foi cobrado duas faturas, uma de 2,45 e mais uma de 4,90 que não condiz com o meio de transporte que utilizo. Sendo assim, gostaria do estorno do valor correspondente às duas cobranças indevidas de 2x 4,90. Segue meus dados bancários e extrato em anexo.	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. No aguardo das informações.	4		Finalizado	MARÇO	Praça de Pedágio
2453704	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	21/03/2022	Cobrança Indevida	Boa tarde, No mês de fevereiro eu fiz a troca do meu tag da empresa sem parar para o conect car, ocorre que no início eu retirei a tag do sem parar do parabrisa do veículo e passei a utilizar a tag do conect car, porém eu só cancelei o serviço do sem parar alguns dias depois. Então, nos dias 07 e 09/02/2022 eu passei no pedágio da Ecoponte com a tag do conect car, mas eu fui cobrado, também, pelo sem parar. O atendimento do sem parar me disse que eu fui cobrado pela placa e não pelo tag (que nem estava mais no meu veículo). Bem, acredito que a Ecoponte tenha recebido duas vezes pelo mesmo pedágio, por isso solicito o reembolso do valor de 9,80. Os comprovantes estão em anexo. Agradeço desde já a atenção.	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.	3		Finalizado	MARÇO	Praça de Pedágio
2454604	Ressarcimentos	Fale Conosco	21/03/2022	Cobrança Indevida	Prezados, boa noite! Passei novamente no dia 05/03/2022, às 07:33, e a tarifa cobrada foi o dobro novamente. Gostaria do ressarcimento e um solução para o problema. Sempre passei na ponte e nunca ocorreu isso. Passei na autopista Fluminense e o valor cobrado foi o correto.	Não Informado	Após uma análise mais aprofundada em sua passagem pela rodovia, inicialmente informamos que o cadastro da categoria de seu veículo junto a Veloe está na de um caminhão (Categoria 04) e por isso ele vem sendo cobrado como caminhão. Desta forma, iremos proceder no estorno, contudo solicitamos, o mais breve possível, que entre em contato com a administradora de pagamento (VELOE) para que faça a alteração cadastral, pois a responsabilidade de cadastro é da VELOE.	0		Finalizado	MARÇO	Praça de Pedágio
2461004	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	22/03/2022	Cancela AVI	Ao passar a mesma arriou no para brisa do veículo e acabou quebrando. Na data de hoje 21/02/2022 Por volta de umas 17:50 Retorno do usuário: Pista da direita, e os tais documentos foram mandados no meu primeiro e-mail, muita burocracia pra pouco dinheiro, já q é tão burocrático, derrepente na justiça consigo algo melhor, pois perdi três dias de trabalho, pois não tinha agenda pra ser efetuada a troca, sem mais, obrigado	Não Informado	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número final 24610-04, 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.	1		Finalizado	MARÇO	Praça de Pedágio
2465004	Ressarcimentos	0800/Usuário	23/03/2022	Cobrança Indevida	O cliente informou que passou no dia 21/03/2022 às 17h29 na AVI 101 onde foi cobrado tanto pelo Sem Parar quanto pelo Conectcar. O seu veículo estava somente com o TAG do conectcar, mas estava com seu veículo cadastrado no Sem Parar. Foi orientado a entrar em contato com uma das administradoras para cancelar o vínculo com seu veículo. O usuário deseja receber o ressarcimento do valor de uma tarifa,	322,00	Após verificações em nossos sistemas, identificamos um problema pontual na tratativa da passagem. Contudo, já foi solicitado junto a administradora Conectcar o estorno da tarifa referente a passagem mencionada.	9		Finalizado	MARÇO	Praça de Pedágio

					tendo em vista que houve uma cobrança duplicada.							
2468304	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	23/03/2022	Outros	No dia 08/03/2022 por volta das 17:30 estava na ponte Rio x Niterói, qd um veículo parou subitamente na minha frente, imediatamente eu buzinei, e logo vi que ele queria comprar pipoca com aqueles vendedores que ficam indevidamente em cima da ponte. Ao terminar a venda o vendedor veio em minha direção e começou a chutar meu carro alegando que eu estava atrapalhando a venda dele. Me vi encurralada no meio do fluxo do carro, sendo agredida, temi pela minha vida pq não sei o que ele seria capaz de fazer comigo se quebrasse meu vidro. Uma rodovia que é 100% monitorada, não presta segurança aos seus clientes, ali não é lugar de ambulantes, já que não é permitido pedestres. Além de todo trauma que estou sentindo já que eu trabalho lá no Rio e dependo da ponte, estou apavorada de encontrar esse vendedor novamente e ele atentar sobre minha vida. Ainda estou com o prejuízo do meu carro. Gostaria de saber como ficaremos? Não estou conseguindo enviar fotos.	322,00	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 2468304, 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). Ressaltamos que sempre que é identificado vendedores ambulantes, a informação é direcionada à Polícia Rodoviária Federal, conforme regulamenta o Código Brasileiro de trânsito. CTB Art. 20. Compete à Polícia Rodoviária Federal, no âmbito das rodovias e estradas federais: I - Cumprir e fazer cumprir a legislação e as normas de trânsito, no âmbito de suas atribuições; II - Realizar o patrulhamento ostensivo, executando operações relacionadas com a segurança pública, com o objetivo de preservar a ordem, incolumidade das pessoas, o patrimônio da União e o de terceiros; Esclarecemos que ao longo da rodovia existem placas informando o telefone emergencial da Concessionária Ecoponte, para que em situações como esta, a usuária caso ache necessário, informe e assim possa ser acionada à autoridade Policial para o local, ou até mesmo atendimento médico ou mecânico para auxiliá-la. Contudo, reafirmamos que cabe a PRF à fiscalização da rodovia. 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. Caso deseje, para mais informações, não somente em função deste assunto, mas também para eventuais quaisquer outras situações referentes a fiscalização da rodovia, sugerimos que entre em contato diretamente com órgão federal (PRF), através do número 191 ou do endereço eletrônico https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?Retur nUrl=%2f . Sendo o que tínhamos para o momento.	1		Finalizado	MARÇO	Operação/Conservação/Manutenção
2473004	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	24/03/2022	Cancela AVI	Boa tarde, Ontem 22/03/2022 por volta de 11:30hs tive um incidente. Ao passar no pedágio na Ponte Rio-niterói, (pedágio automático) sentido niterói, lado esquerdo, 2ª de dentro pra fora, o equipamento de vcs deu algum bug e fechou automaticamente de forma abrupta, quebrando a antena do meu carro, dentre os males, solicito reparação pelo menos do prejuízo financeiro. Gostaria de saber como proceder para o ressarcimento.	322,00	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 24730-04, 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.	0		Finalizado	MARÇO	Praça de Pedágio
2477704	Ressarcimentos	Livro Manifestação	25/03/2022	Cancela AVI	Durante a passagem pela pista 01, seguindo lentamente o fluxo de carros, a cancela abaixou bruscamente no vidro dianteiro (parabrisa), vindo a quebrar o mesmo. O sistema também causou o mesmo problema na passagem de outro carro. PROTOCOLO 1468.	322,00	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 2477704, 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.	3		Finalizado	MARÇO	Praça de Pedágio
2479704	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	25/03/2022	Cancela AVI	Boa tarde, meu nome é Renato Dos Reis Pessanha, proprietário do carro chev/ onix plus premier MID, placa RKT4G92. Hoje dia 24/ 03/2022 pôr volta das 14:50h estava dirigindo na Eco ponte em direção à Niterói e quando passei no pedágio automático estava com o veículo em torno de 27 km/h e com o veloe desbloqueado, houve uma falha no sistema da cancela, fazendo com que a barra abaixasse no momento que estava passando com o meu veículo, argumentei com um funcionário denominado Patrick que me forneceu o número para reclamações, liguei e	Não Informado	Em resposta a seu protocolo de número 2479704, 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; Cópia do cartão com os 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 comparecer a concessionária para assiná-lo, posteriormente. Aguardamos seu retorno para darmos continuidade ao protocolo de ressarcimento nesta fase documental.	1		Finalizado	MARÇO	Praça de Pedágio

					em seguida o funcionário Jean Menezes me orientou à realizar detalhadamente à reclamação pôr e-mail... Segue às imagens dos danos, terei que realizar o reparo e necessito do ressarcimento financeiro.							
2486304	Reclamações	0800/Usuário	26/03/2022	Atendimento	Usuário reclama de ser mal atendido pelo aux. de pista na data de hoje (26/03/22) por volta de 13h quando retornava para Niterói. Informou que aguardou durante 2 min. a liberação da cancela, parou para perguntar o que havia ocorrido e se precisaria quitar a tarifa, porém, escutou do funcionário que ele estaria com pressa e que podia ir embora. Não houve cobrança da tarifa.	Não Informado	Após verificações em nossos sistemas, em caráter de exceção informamos que foi liberado o pagamento posterior da tarifa mencionada. O prazo para pagamento é até o dia 05/04/2022 das 08h às 18h na sede administrativa da concessionária localizada na Rua Mario Neves, 1, Ilha da Conceição, Niterói/ RJ CEP: 24050-300 ou 24h na Praça de Pedágio. Lembramos que após o prazo acima informado, não poderemos mais receber o pagamento posterior da tarifa. Em relação ao atendimento, inicialmente informamos que a equipe da Ecoponte passou por treinamento de qualidade no atendimento, com o objetivo de prestar o melhor serviço aos usuários que utilizam nossa rodovia. Após análise dos nossos arquivos internos e do evento narrado, informamos que houve o bloqueio ao seu veículo e foi necessário que o colaborador liberasse sua passagem manualmente. Contudo, o mesmo já realizava outro atendimento, desta forma se fez necessário que o senhor aguardasse por alguns segundos até a liberação de sua passagem. Lamentamos o transtorno causado em sua passagem pela rodovia, porém temos a informar que todos os procedimentos internos e legislação vigente foram cumpridos por parte da equipe operacional da concessionária.	6		Finalizado	MARÇO	Praça de Pedágio
2502204	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	28/03/2022	Cancela AVI	Prezados, boa tarde! Venho através deste informar que no dia 12/03/22 ao passar pela cancela de TAG sentido Niterói o para brisa de meu veículo Nissan March 2012/2013, placa KOX-1745, foi abalroado pela haste da mesma, vindo a arrancar o suporte e retrovisor interno do meu veículo. Ao exposto informo que o ocorrido foi presenciado pelo funcionário da ECOPONTE que se encontrava na via de nome Francisco e o mesmo me passou o telefone da concessionária para entrar em contato o que foi realizado, fui atendido pelo funcionário de nome Diego que me solicitou que informasse tal situação por e-mail para uma resolução do ocorrido, pois com o ocorrido tive o para brisa do veículo e o retrovisor danificados me causando prejuízo. Segue em anexo as fotos do retrovisor arrancado e do suporte do para brisa danificado bem como o extrato da ConectCar informando o dia e hora da passagem e do ocorrido. Gostaria de receber um feedback em relação ao recebimento deste e-mail e como será acertada a resolução deste problema. Certo de vossa compreensão.	Não Informado	Em resposta a seu protocolo de número 25022-04, 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 CNH; Cópia do CRLV; 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, 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 comparecer a concessionária para assiná-lo, posteriormente. Aguardamos seu retorno para darmos continuidade ao protocolo de ressarcimento nesta fase documental.	0		Finalizado	MARÇO	Praça de Pedágio
2503104	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	28/03/2022	Colisão	Colisão na br com guincho da eco ponte. Através desse email peço uma solução ao ocorrido!? No dia 25 de março por volta de 18:35 volta para casa de Niterói sentido São Gonçalo antes do atacado assai e subida para ponte, fui deparada com um guincho da eco ponte vindo pela direita e outro pela esquerda, assim me espremendo entre os 2 me vi em uma situação de desespero e apreensão!..Consegui seguir mesmo com os mesmo em velocidade e me forçando para ir para o lado e para o outro pois os mesmo estava tentando pegar a subida da ponte me forçando a freia ou correr... com tudo isso é mais um pouco, um dos motorista do guincho acertou em cheio a minha lateral. Caminhão guincho de placa: koy 5373	Não Informado	Em resposta a seu protocolo de número 25031-04, 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, 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 comparecer a concessionária para assiná-lo, posteriormente. Aguardamos seu retorno para darmos continuidade ao protocolo de ressarcimento nesta fase documental.	2		Finalizado	MARÇO	Operação/Conservação/Manutenção

2512004	Reclamações	0800/Usuário	30/03/2022	Atendimento	O usuário entrou em contato para deixar registrada a sua reclamação com relação a um funcionário que parou uma viatura de prefixo 05 (fiat strada) numa via principal e fechou o trânsito dentro da Ilha da Conceição para ir no mercado no dia 30/03/22 por volta das 06h40.	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 do colaborador não condiz com os valores da Ecoponte, sendo que o mesmo foi advertido. 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. A Ecoponte agradece o contato a fim de melhorar cada vez mais o atendimento aos nossos usuários.	2		Finalizado	MARÇO	Operação/Conservação/Manutenção
2515104	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	30/03/2022	Cancela AVI	Por volta de 6:58 a 7:00 da manhã sentindo Niterói no onda livre cabine 2, eu passei deu sinal verde, porém o carro de trás deu sinal vermelho, a cancela arriou e quebrou o meu bigurriho (sou taxista). Eu parei e catei os cacos, perguntei a menina a mesma pediu para entrar em contato com a ouvidoria da ponte para o ressarcimento, pois não posso trabalhar assim, qinja cooperativa não deixa, fora q estou andando fora do padrão pela prefeitura.	Não Informado	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 25151-04, 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.	0		Finalizado	MARÇO	Praça de Pedágio
2516004	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	30/03/2022	Objetos	Boa tarde! Ontem dia 15/03/2022, passando na ponte Costa e Silva por volta do horário das 15:25, passei por cima de um pedaço de madeira de um tamanho considerável e o mesmo quebrou a moldura do meu carro (paralama) e voou por cima do carro atingindo também o teto do meu carro.. parei no primeiro refúgio na ponte para verificar o que aconteceu e imediatamente liguei para o número que é fornecido ao longo da ponte e me foi informado que deveria passar um e-mail para vcs informando o ocorrido e pedir o ressarcimento do que foi danificado em meu carro! Segue as fotos abaixo da parte que quebrou em meu carro! Foi em sentindo ao RJ.. O km não me recordo porém assim que ocorreu procurei o primeiro refúgio e parei para ver aí certo o que havia acontecido no carro e o refúgio foi próxima ao Triunfo logística (sentido ao RJ).A placa do carro Kyo2070 .. Palio adventure 2009/2010	Não Informado	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 25160-04, 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.	2		Finalizado	MARÇO	Operação/Conservação/Manutenção
2516604	Ressarcimentos	E-mail/Ouvidoria	30/03/2022	Objetos	Boa tarde, Na madrugada de domingo por volta de 02:00 horas da manhã eu estava realizando a travessia da ponte sentido Rio de janeiro quando passei por cima de um objeto que estava na pista do meio na altura um pouco depois vou central . O objeto não identificado bateu no fundo do veículo no lado direito, como não afetou a direção do veículo, só desembarquei do veículo para ver o que aconteceu em um posto de gasolina e me deparei com essa avaria. Avarias nas fotos em anexo. Gostaria de uma posição .	322,00	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 2516604, informamos que na data e horário mencionados por V.S.a existiam viaturas operacionais atuando nas pistas sentido Rio e sentido Niterói, conforme estabelecido pelo Contrato de Concessão 001/2015 firmado entre esta Concessionária e a ANTT (Agência Nacional de Transportes Terrestres). Informamos que no local e horário indicado não foi evidenciado por nossa inspeção qualquer anormalidade na pista que pudesse ocasionar riscos à segurança ou ao patrimônio dos usuários, sendo que existe a possibilidade do dano ter sido causado por veículo terceiro. Diante do exposto, a Ecoponte concluiu que não pode aceitar o seu pedido de ressarcimento por não encontrar motivos que determinem sua responsabilidade, seja por ato ou omissão da sua prestação de serviço. Segue anexa a carta resposta devidamente assinada por esta Concessionária. Sendo o que tínhamos para o momento.	11		Finalizado	MARÇO	Operação/Conservação/Manutenção
2516804	Reclamações	Reclame Aqui	30/03/2022	Fila	Passo na ponte de moto diariamente e deparo com o mesmo problema sempre: a lentidão do atendimento às motos nos pedágios. Não podemos possuir quaisquer tags para passar na via automática. As duas baias disponibilizadas para motos são lentas. As vendedoras de tickets só podem vender um (se pudesse comprar o talão para o mês todo já adiantaria), isso quando não ficam	325,00	Inicialmente informamos que a demora no atendimento se refere aos próprios usuários motociclistas que demoram ao realizar o pagamento, procurando o numerário, retirando luva, capacete e etc. Informamos ainda que não há nenhum sistema de cobrança automática para motocicletas. Cabe ressaltar que pelo risco envolvido de acidentes, não existe esta modalidade em âmbito nacional e não somente na Ponte Rio Niterói. Contudo, a concessionária Ecoponte disponibiliza máquinas de pagamento por aproximação com tecnologia NFC (Near Field Communication) em todas as cabines da Praça de Pedágio. A tecnologia é usada por diversas instituições financeiras, bancos digitais e bandeiras de cartões e não gera custos aos usuários. Desta forma, caso tenha interesse sugerimos que verifique a forma/instituição que atenda suas necessidades e entre em contato para maiores informações de como	10		Finalizado	MARÇO	Praça de Pedágio

					sentadas ao invés de realizar atendimento. Sem considerar que já eh um absurdo cobrar pedágio (mesmo sendo metade) de uma moto que pesa 150kg comparado aos danos produzidos ao asfalto por um carro de 1300kg. Solicito que a empresa, tão ECO que eh, tome alguma providência com objetivo de melhorar a vida dos motociclistas.		adquirir a modalidade mencionada. Reforçamos que além das modalidades de pagamento por aproximação a Concessionária levando em consideração o aumento do fluxo de motocicletas, fez 02 (duas) pistas exclusivas para os motociclistas. Ressaltamos também que por medidas de segurança viária e dos colaboradores, atendendo as legislações vigentes, só é permitido a atuação e venda de ticket's quando o fluxo está próximo ao pórtico/passarela 24. Lamentamos o transtorno causado em vossa passagem pela rodovia, porém temos a informar que os procedimentos internos e legislações vigentes foram cumpridos por parte da nossa equipe operacional.					
--	--	--	--	--	---	--	--	--	--	--	--	--

5. Material de Comunicação com o Usuário

Revista Ecoponte número 79, 80 e 81



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 janeiro a março 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, 27 de abril de 2022,



Concessionária Ponte Rio-Niterói S/A – Ecoponte

Silvio Antônio de Souza

Ouvidor