Relatório Trimestral de Reclamações e Sugestões dos Usuários

Julho a Setembro/2022
Ano 2022

Concessionária Ponte Rio-Niterói S.A. - Ecoponte

Niterói, 27 de outubro de 2022

Índice

1. **Introdução** ... 3
2. **Tabela Resumo** ... 6
2.1. **Análise dos Dados** ... 7
2.2. **Tempo de Resposta ao Usuário** ... 7
2.3. **Período atual x Mesmo período em anos anteriores** ... 7
2.4. **Manifestações por Canal de Comunicação** ... 8
2.5. **Manifestações por Área** ... 9
2.6. **Manifestações por Tipo** ... 10
2.7. **Reclamações por Área** ... 11
2.8. **Solicitações por Área** ... 12
2.9. **Sugestões por Área** ... 13
2.10. **Ressarcimento por Área** ... 14
2.11. **Elogios por Área** ... 15
2.12. **Denúncias por Área** ... 16
2.13. **Informações por Área** ... 16
2.14. **Reclamações** ... 17
2.15. **Sugestões** ... 18
2.16. **Solicitações** ... 19
3. **Manifestação por Localização** ... 20
4. **Apresentação das Manifestações** ... 23
5. **Material de Comunicação com o Usuário** ... 55
6. **Conclusão** ... 56

1. Introdução

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

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

Os processos de ouvidoria são os registros que requerem análise de dados e tramitação interna, com resposta posterior ao usuário.

Desta forma, os dados são registrados em duas partes, sendo eles:

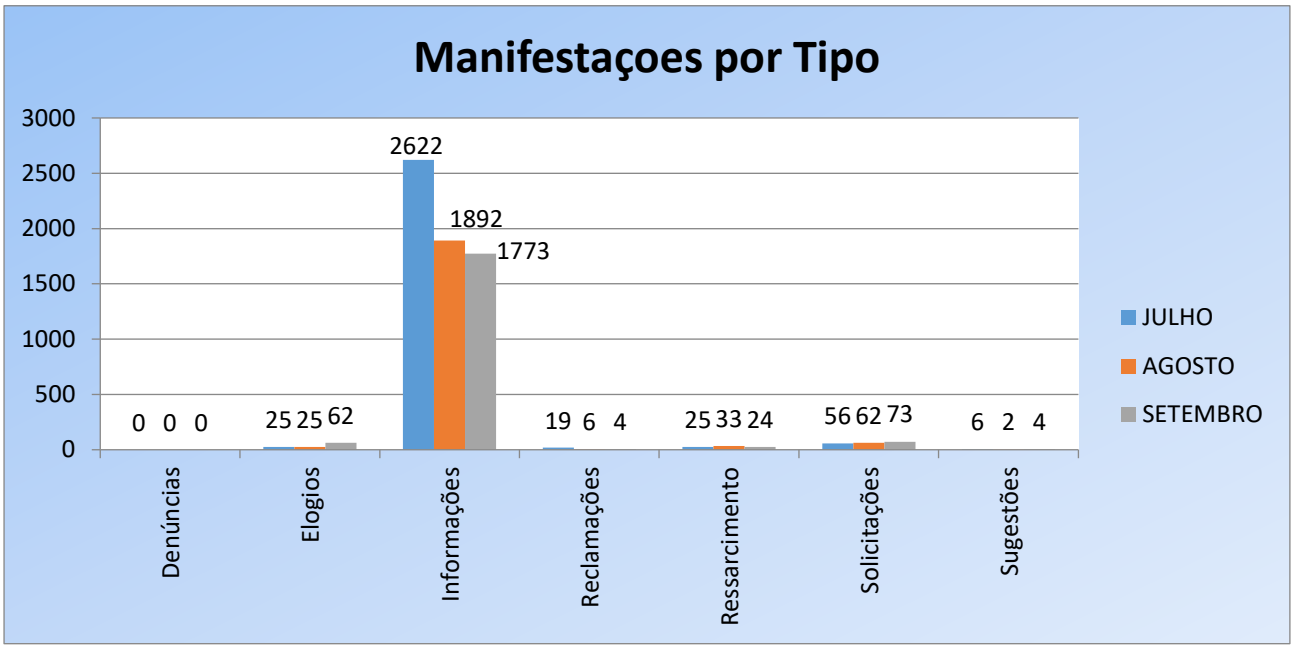
1) **Kcor** – Processos (requerem análise e tramitação para áreas com prazos de resposta)
2) **Kcor** – Processos "Atendentes 0800" (respostas imediatas ao usuário e encerrados no final do atendimento).

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

Sistema / Mês	Processos Ouvidoria	Processos Atendentes 0800	TOTAL
JULHO	207	2.546	2.753
AGOSTO	230	1.790	2.020
SETEMBRO	254	1.686	1.940
TOTAL	691	6.022	6.713

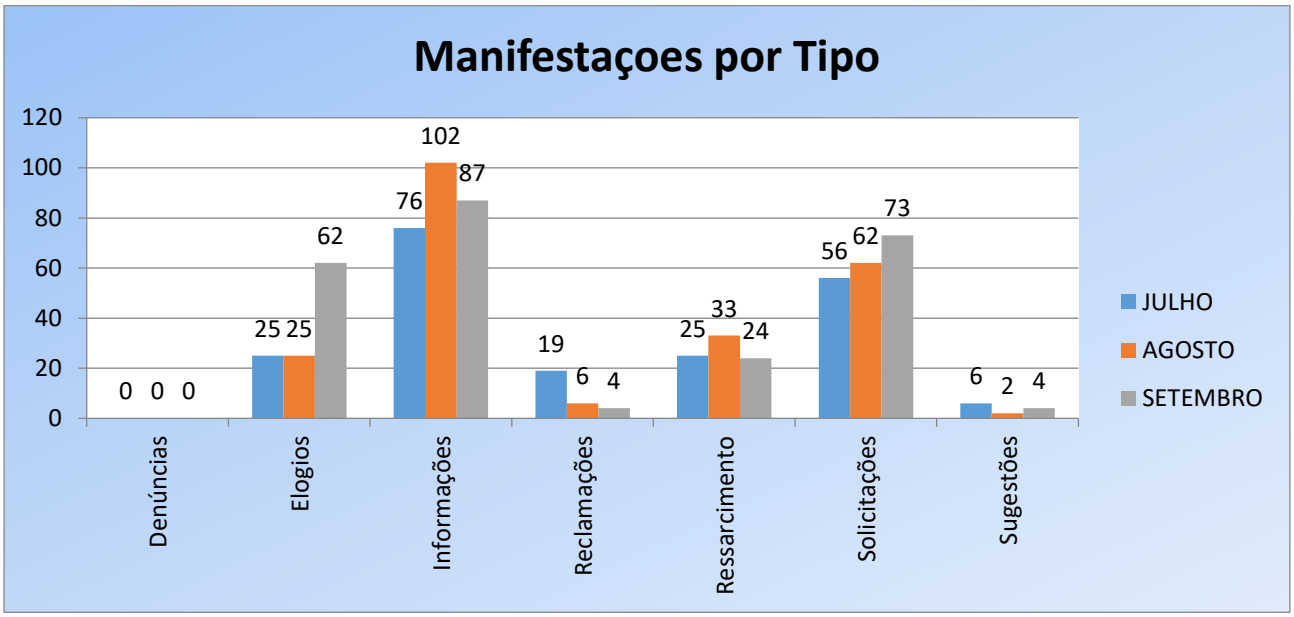
Nesse período foram registradas 6.713 (Seis mil setecentos e treze) manifestações dos usuários.

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



Tipo	Total	%
Denúncias	0	0,0%
Elogios	112	1,7%
Informações	6287	93,7%
Reclamações	29	0,4%
Ressarcimentos	82	1,2%
Solicitações	191	2,8%
Sugestões	12	0,2%
Total	6713	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

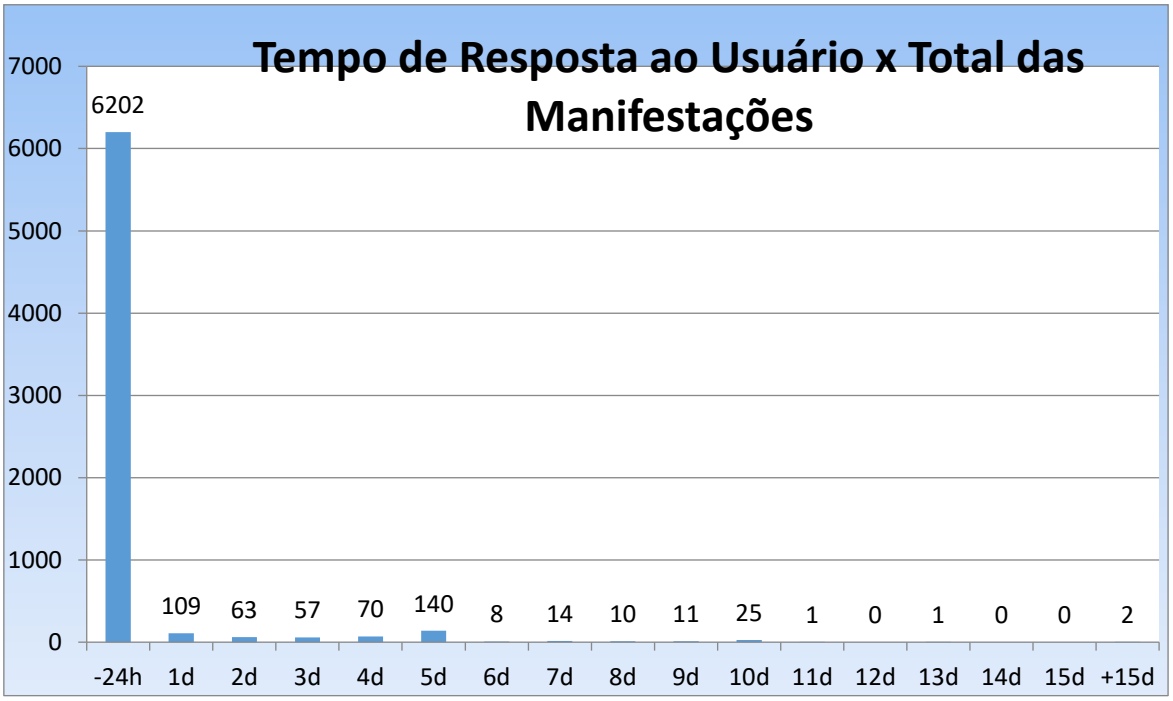
As manifestações dos usuários ocorridas nos meses de julho a setembro de 2022 estão relacionadas como segue:

Resumo das manifestações
Manifestação Trimestral - Referente aos meses de Julho a Setembro de 2022

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.

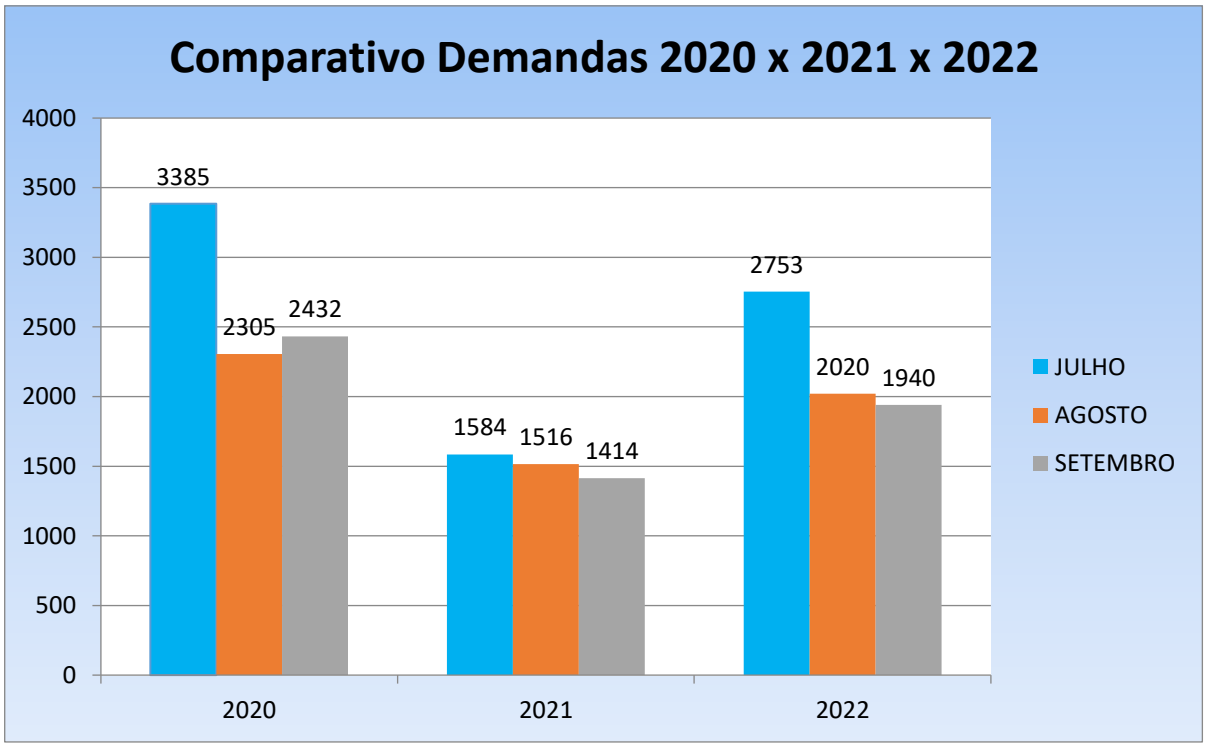


A análise gráfica demonstra que em 92,39% dos casos foram respondidos em menos de 24 horas, ou seja, solucionados de imediato aos usuários e 1,62% em até 1 dia útil, demonstrando o pronto atendimento ao usuário.

Também verificamos que 99,85% dos processos de ouvidoria apresentaram capacidade no tratamento às manifestações dos usuários em atendimento ao prazo estabelecido.

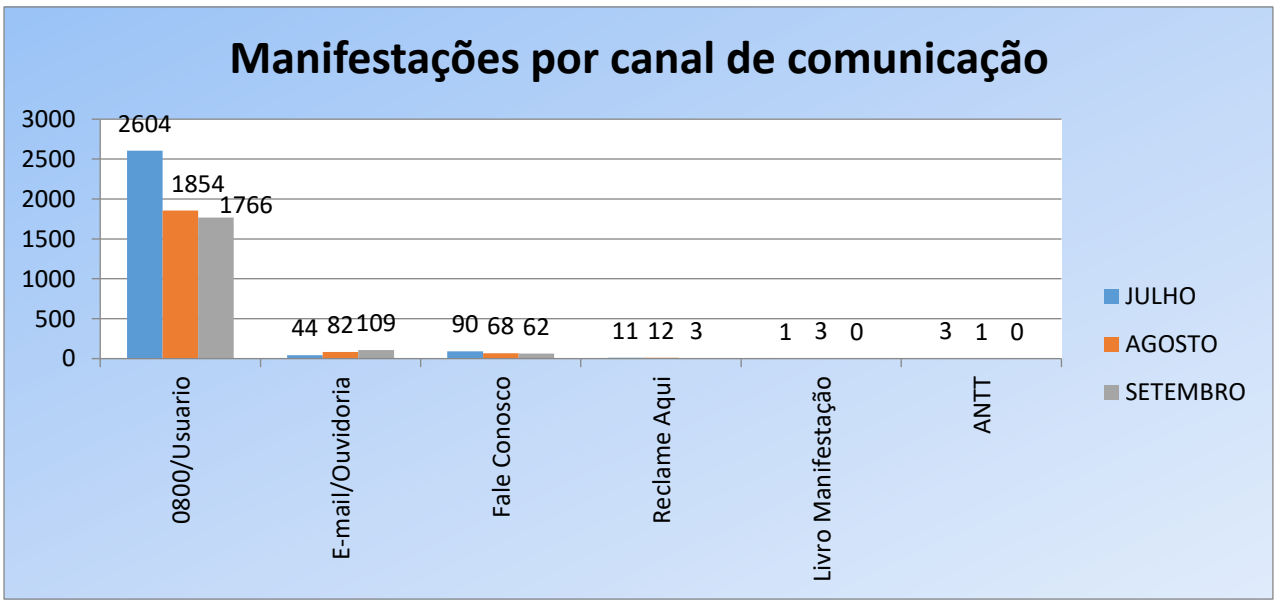
2.3. Período atual x Mesmo período em anos anteriores

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 julho 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 92,7% do total.

Em seguida temos o E-mail/Ouvidoria com 3,5%.

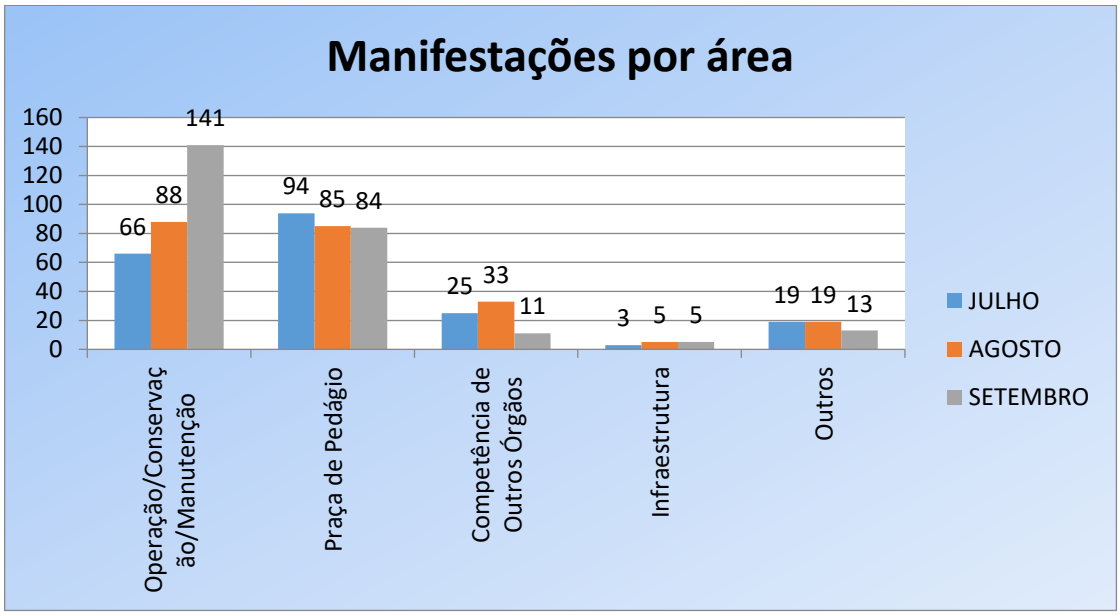
Consideramos adequada a utlização dos canais pelo usuário, demonstrando o seu conhecimento do número 0800, bem como do website da concessionária.

A tabela abaixo mostra o resumo dos canais de comunicação

Manifestações por canal de comunicação					
	JUL	**AGO**	**SET**	**Total**	**%**
0800/Usuario	2604	1854	1766	6224	92,7%
E-mail/Ouvidoria	44	82	109	235	3,5%
Fale Conosco	90	68	62	220	3,3%
Reclame Aqui	11	12	3	26	0,4%
Livro Manifestação	1	3	0	4	0,1%
ANTT	3	1	0	4	0,1%
Total	2753	2020	1940	6713	100%

2.5. Manifestações por Área

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



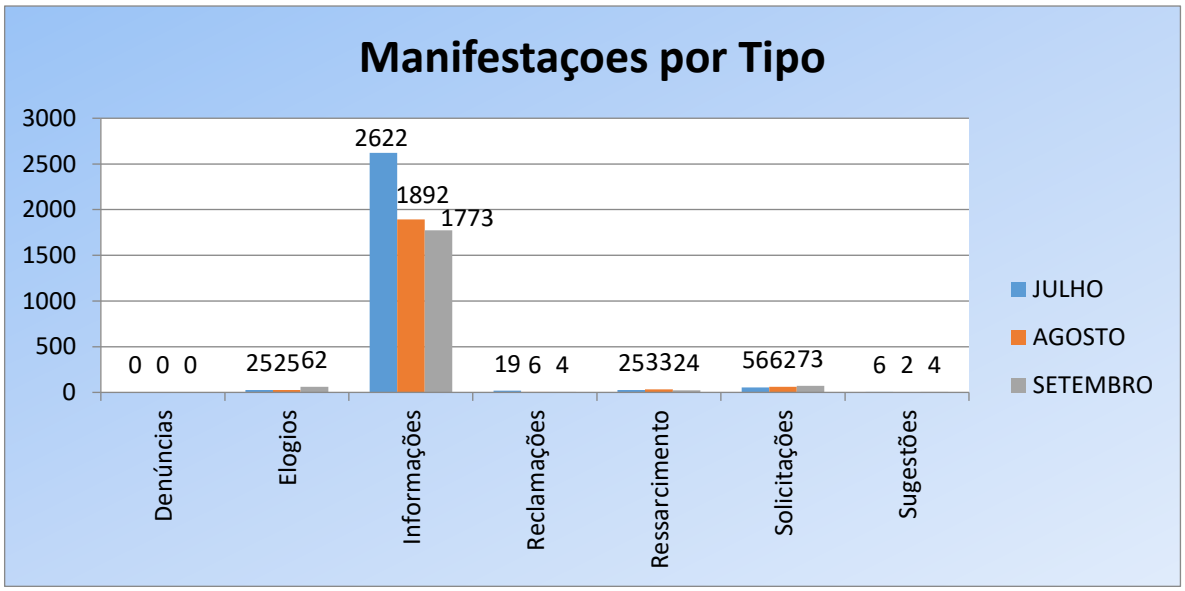
Podemos verificar que o maior número de manifestações foram feitas para Operação/Conservação/Manutenção (42,69%) Praça de Pedágio (38,06%), e Competência de Outros Órgãos (9,99%)

A tabela abaixo mostra o resumo dos áreas da concessionária:

Manifestações por área					
	JUL	**AGO**	**SET**	**Total**	**%**
Operação/Conservação/Manutenção	66	88	141	295	42,69%
Praça de Pedágio	94	85	84	263	38,06%
Competência de Outros Órgãos	25	33	11	69	9,99%
Infraestrutura	3	5	5	13	1,88%
Outros	19	19	13	51	7,38%
Total	207	230	254	691	100%

2.6. Manifestações por Tipo

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



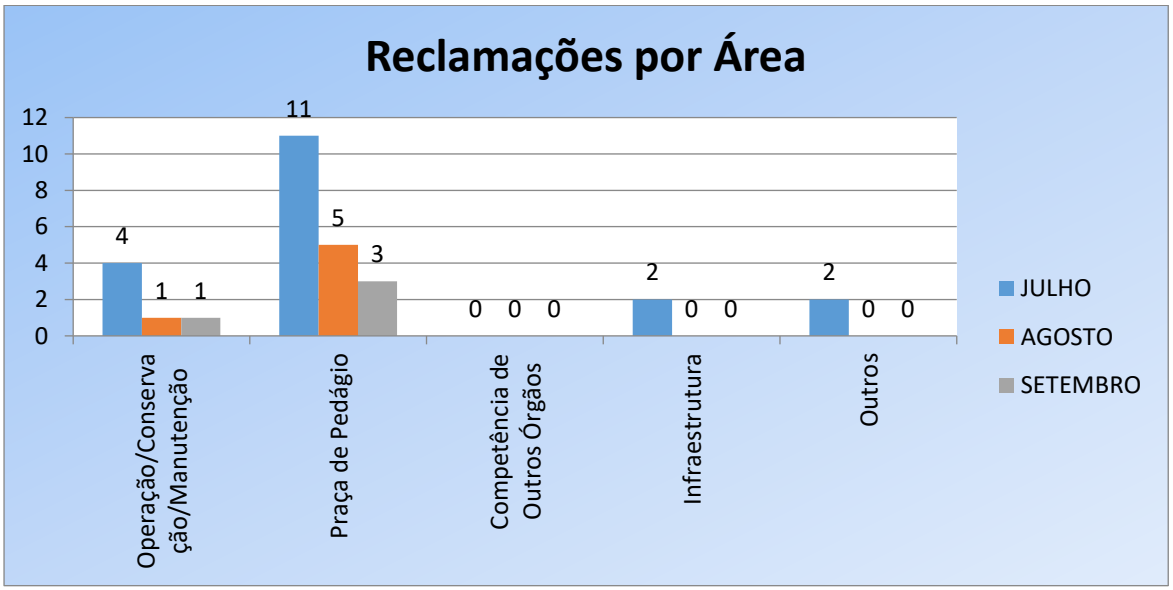
Evidenciamos o predomínio das manifestações do tipo informações (93,65%), seguido por solicitações (2,85%).

A tabela abaixo mostra o resumo das manifestações por tipo:

Manifestaçoes por Tipo					
	JUL	**AGO**	**SET**	**Total**	**%**
Denúncias	0	0	0	0	0,00%
Elogios	25	25	62	112	1,67%
Informações	2622	1892	1773	6287	93,65%
Reclamações	19	6	4	29	0,43%
Ressarcimento	25	33	24	82	1,22%
Solicitações	56	62	73	191	2,85%
Sugestões	6	2	4	12	0,18%
Total	2753	2020	1940	6713	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 (65,52%), seguido pelas áreas de Operação/Conservação/Manutenção (20,69%).

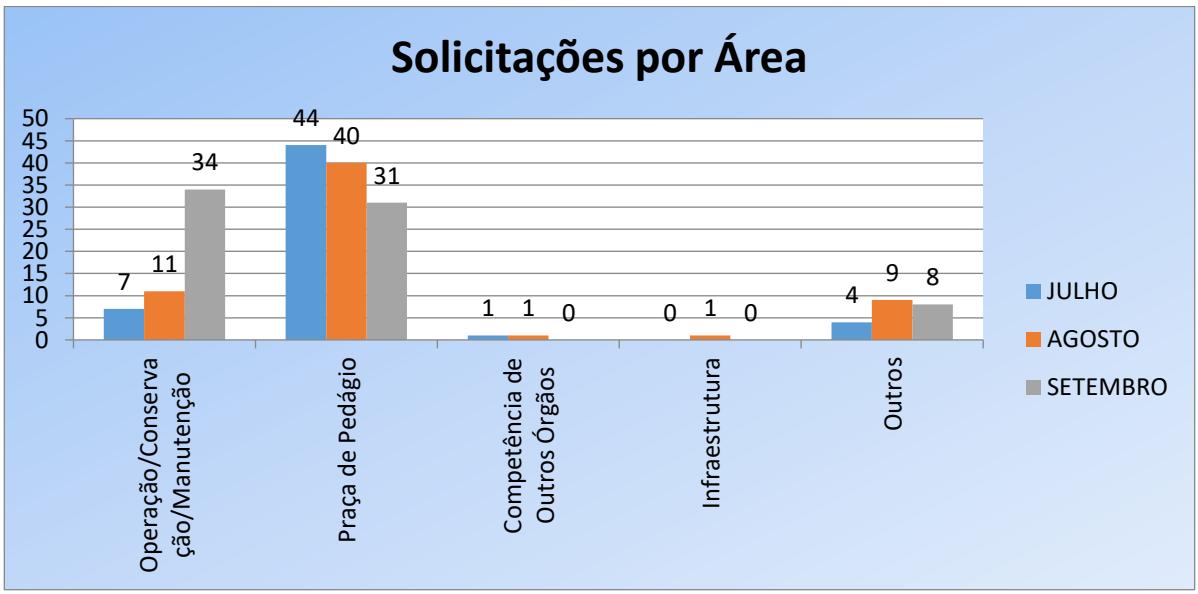
As principais reclamações referem-se a utilização da pista automática, por veículos que não possuem tags de pagamento automáticos.

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

Reclamações por Área					
	JUL	**AGO**	**SET**	**Total**	**%**
Operação/Conservação/Manutenção	4	1	1	6	20,69%
Praça de Pedágio	11	5	3	19	65,52%
Competência de Outros Órgãos	0	0	0	0	0,00%
Infraestrutura	2	0	0	2	6,90%
Outros	2	0	0	2	6,90%
Total	19	6	4	29	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 (60,21%) e Operação/Conservação/Manutenção (27,23%).

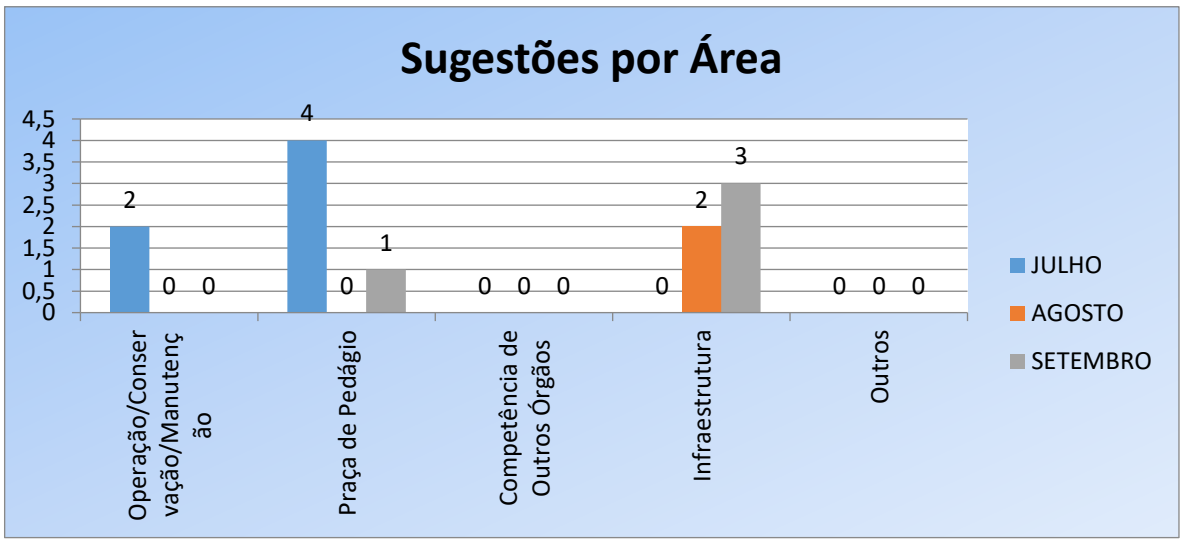
As solicitações são basicamente referente a falta de cobrança, pois as passagens pela pista automática não constavam na fatura.

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

Solicitações por Área					
	JUL	**AGO**	**SET**	**Total**	**%**
Operação/Conservação/Manutenção	7	11	34	52	27,23
Praça de Pedágio	44	40	31	115	60,21
Competência de Outros Órgãos	1	1	0	2	1,05
Infraestrutura	0	1	0	1	0,52
Outros	4	9	8	21	10,99
Total	56	62	73	191	100,00

2.9. Sugestões por Área

O gráfico a seguir demonstra a distribuição das sugestões pelas áreas da concessionária considerado os processos tramitados.



Através da análise gráfica verificamos no geral o predomínio pelas áreas de Praça de Pedágio e Infraestrutura ambos com (41,67%) e a área de Operação/Conservação/Manutenção com (16,67%).

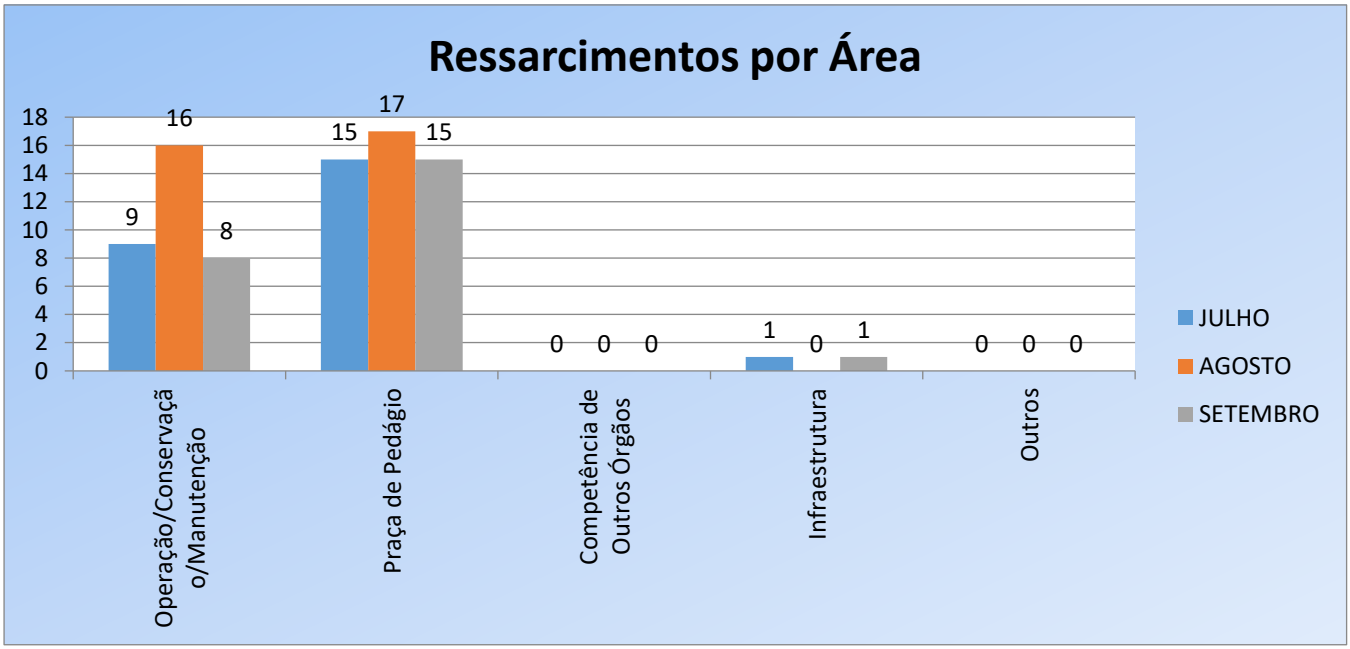
Estas sugestões foram consideradas e pontuadas para melhoria contínua dos processos da concessionária.

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

Sugestões por Área					
	JUL	**AGO**	**SET**	**Total**	**%**
Operação/Conservação/Manutenção	2	0	0	2	16,67
Praça de Pedágio	4	0	1	5	41,67
Competência de Outros Órgãos	0	0	0	0	0,00
Infraestrutura	0	2	3	5	41,67
Outros	0	0	0	0	0,00
Total	6	2	4	12	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 (57,32%) seguido pela área de Operação/Conservação/ Manutenção (40,24%)

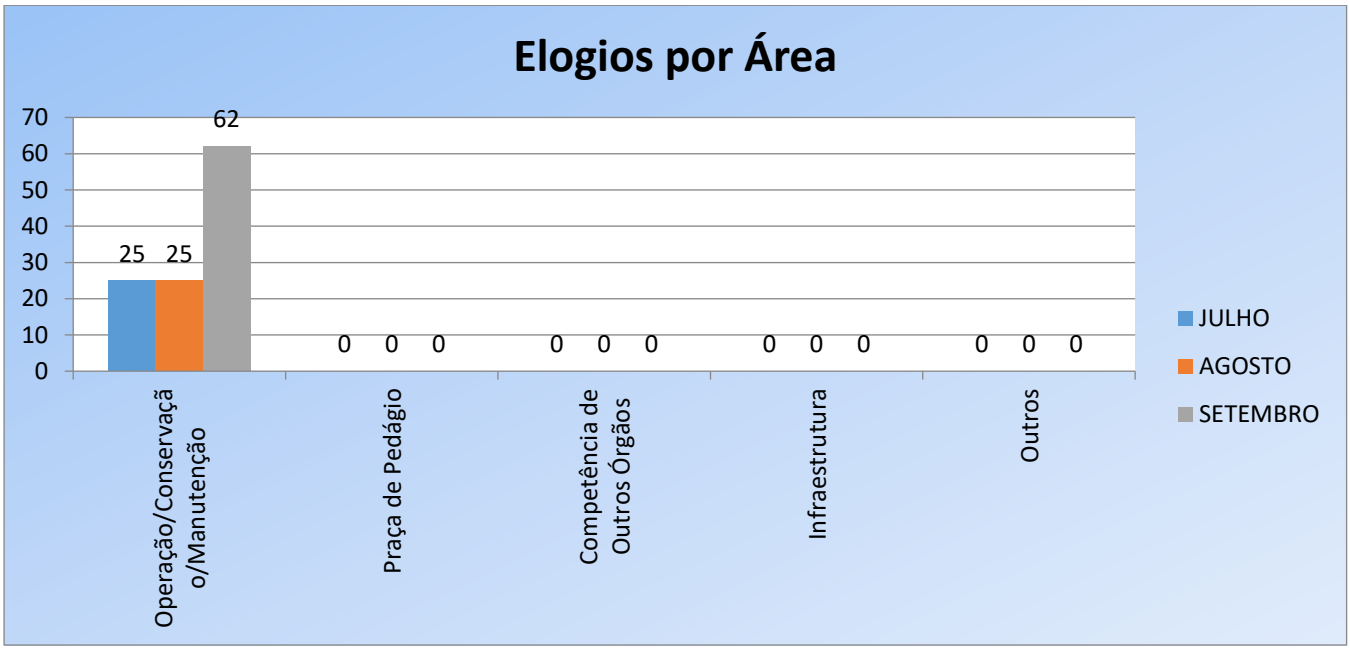
Os pedidos de ressarcimento são em grande maioria relacionados a cobrança indevida, objeto na pista de rolamento, sendo que todos foram analisados pelos responsáveis da área e respondidos aos usuários de forma imparcial e justa, por esta Ouvidoria.

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

Ressarcimentos por Área					
	JUL	**AGO**	**SET**	**Total**	**%**
Operação/Conservação/Manutenção	9	16	8	33	40,24
Praça de Pedágio	15	17	15	47	57,32
Competência de Outros Órgãos	0	0	0	0	0,00
Infraestrutura	1	0	1	2	2,44
Outros	0	0	0	0	0,00
Total	25	33	24	82	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 (100 %). 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:

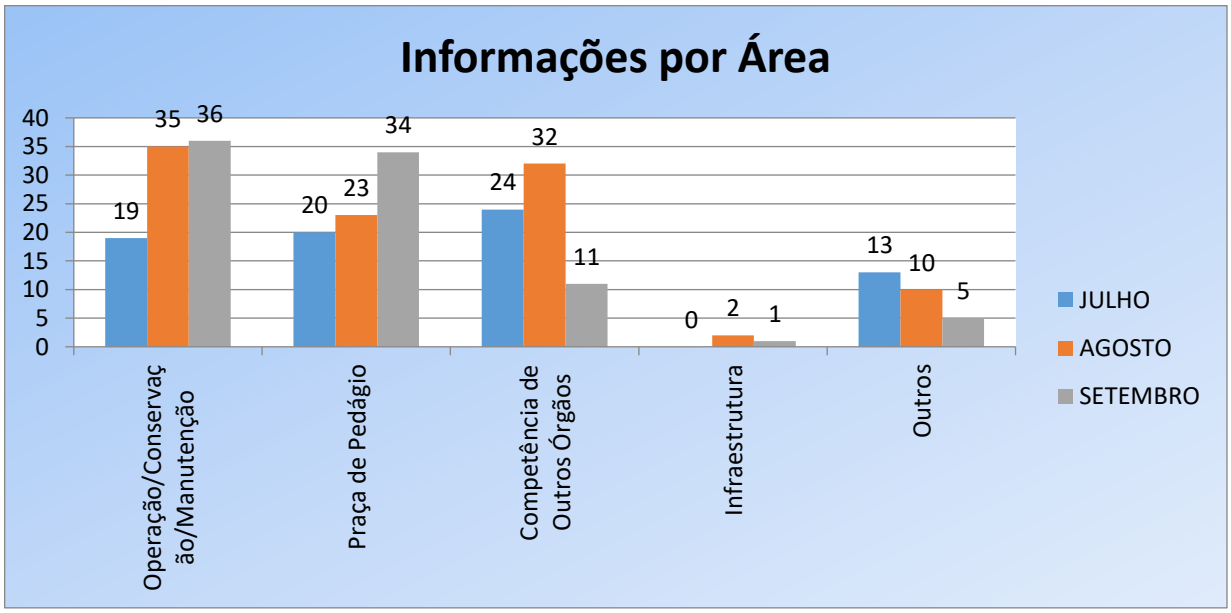
Elogios por Área					
	JUL	**AGO**	**SET**	**Total**	**%**
Operação/Conservação/Manutenção	25	25	62	112	100,00
Praça de Pedágio	0	0	0	0	0,00
Competência de Outros Órgãos	0	0	0	0	0,00
Infraestrutura	0	0	0	0	0,00
Outros	0	0	0	0	0,00
Total	25	25	62	112	100,00

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 Operação/Conservação/Manutenção com (33,96%), seguida por Praça de Pedágio (29,06%) e de Competência de Outros Órgãos (25,28%).

As principais informações são refente aos procedimentos e documentações necessárias para solicitar ressarcimento de eventos ocorridos na rodovia.

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

Informações por Área					
	JUL	**AGO**	**SET**	**Total**	**%**
Operação/Conservação/Manutenção	19	35	36	90	33,96
Praça de Pedágio	20	23	34	77	29,06
Competência de Outros Órgãos	24	32	11	67	25,28
Infraestrutura	0	2	1	3	1,13
Outros	13	10	5	28	10,57
Total	76	102	87	265	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	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	Total Geral
Conservação - Pavimento - Buraco	1	0	0	1
Obras - Sinalização	1	0	0	1
Total Geral	2	0	0	2

- Operação/Conservação/Manutenção

Motivo	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	Total Geral
Operações - Atendimento	1	1	1	3
Operações - Fluidez Tráfego	2	0	0	2
Operações - Socorro Mecânico	1	0	0	1
Total Geral	4	1	1	6

- Praça de Pedágio

Motivo	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	Total Geral
Atendimento	0	0	1	1
AVI	4	2	2	8
Fila	6	1	0	7
Passagem de motos	0	1	0	1
Procedimento	1	1	0	2
Total Geral	11	5	3	19

- Competência de outros órgãos

Não tivemos reclamações para esta área neste trimestre.

- Outros

Motivo	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	Total Geral
Site	2	0	0	2
Total Geral	2	0	0	2

2.15. Sugestões

- Infraestrutura

Motivo	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	Total Geral
Condições do Pavimento	0	1	1	1
Fila	0	0	2	2
Painel de mensagens	0	1	0	1
Total Geral	0	2	3	5

- Operação/Conservação/Manutenção

Motivo	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	Total Geral
Outros	2	0	0	2
Total Geral	2	0	0	2

- Praça de Pedágio

Motivo	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	Total Geral
Cabine	1	0	0	1

Cobrança de moto	1	0	0	1
Pedágio	2	0	1	3
Total Geral	4	0	1	5

- Competência de outros órgãos

Não tivemos sugestões para esta área neste trimestre.

- Outros

Não tivemos sugestões para esta área neste trimestre.

2.16. Solicitações

- Infraestrutura

Motivo	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	Total Geral
Palestra – Visita Técnica	0	1	0	1
Total Geral	0	1	0	1

- Operação/Conservação/Manutenção

Motivo	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	Total Geral
Auxílio para atendimento mecânico	0	1	0	1
Cursos - Inscrição	2	7	29	38
Declaração de Ocorrências	5	3	5	13
Total Geral	7	11	34	52

- Praça de Pedágio

Motivo	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	Total Geral
Pedágio - 2ª via de recibo	2	3	3	8
Pedágio - Cupom Fiscal	2	0	1	3
Falta de Cobrança	34	37	26	97
Pagamentos	3	0	0	3
Sistema Automático de Cobrança	3	0	1	4
Total Geral	44	40	31	115

- Competência de outros órgãos

Motivo	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	Total Geral
Imagens	1	0	0	1
Falta de Cobrança	0	1	0	1
Total Geral	1	1	0	2

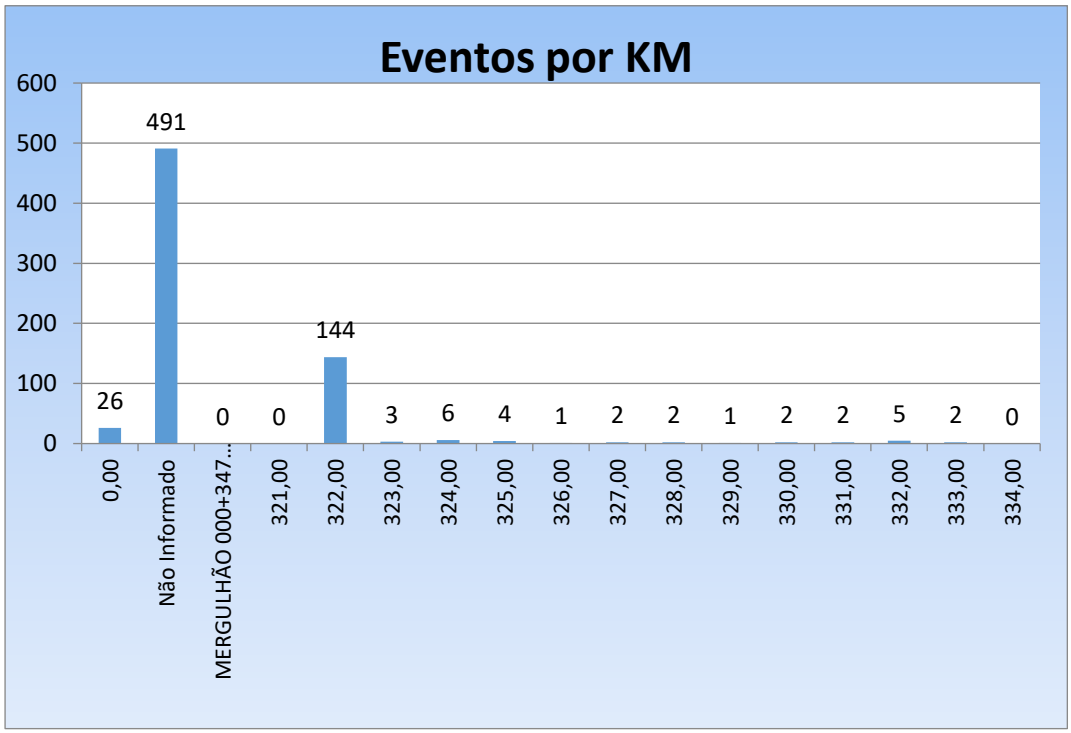
- Outros

Motivo	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	Total Geral
Imagens	4	6	3	13
Palestra - Visita Técnica	0	3	5	8
Total Geral	4	9	8	21

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.



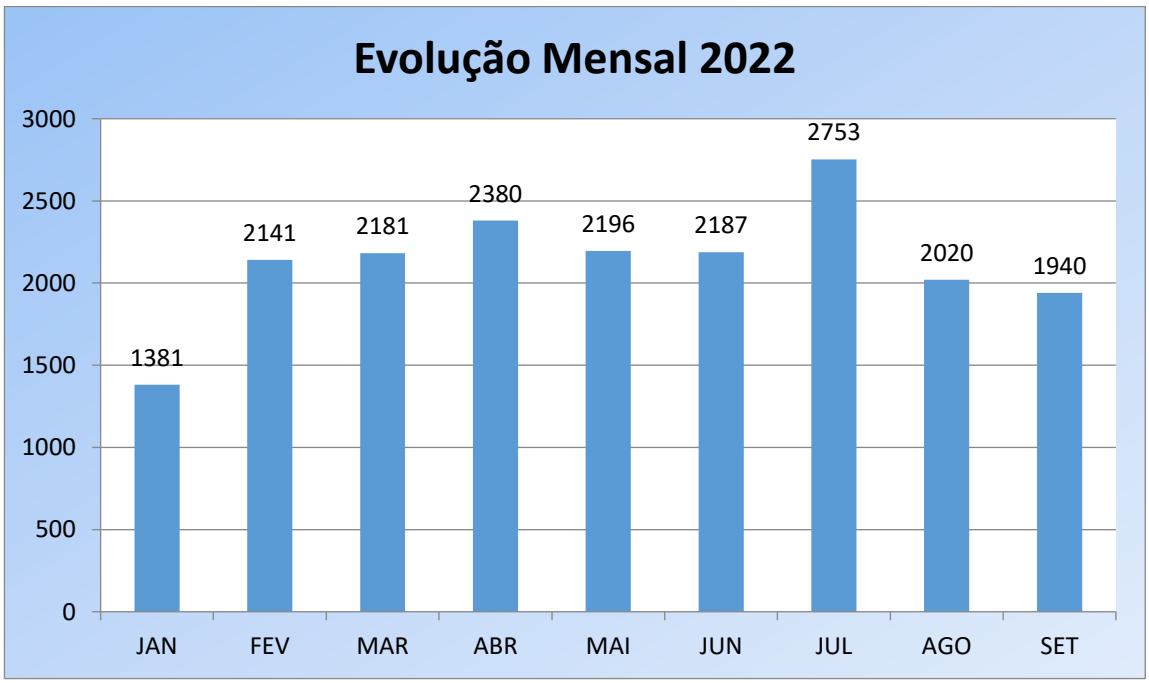
Pelo gráfico acima podemos evidenciar a predominância do “Não informado” seguindo do subtrecho 322 ou seja, Praça do Pedágio.

Abaixo segue tabela referencial de localização de atendimentos:

KM	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	Total
0,00	12	12	2	26
Não Informado	103	169	219	491
MERGULHÃO 000+347 Norte	0	0	0	0
321,00	0	0	0	0
322,00	84	45	15	144
323,00	2	0	1	3
324,00	2	2	2	6
325,00	1	0	3	4
326,00	0	0	1	1
327,00	0	0	2	2
328,00	0	0	2	2
329,00	0	0	1	1
330,00	0	1	1	2
331,00	1	0	1	2
332,00	2	1	2	5
333,00	0	0	2	2
334,00	0	0	0	0
Total	207	230	254	691

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 terceiro 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	Procedimento - Ressarcimento	Usuário deseja obter informações de como obter ressarcimento de evento ocorrido na rodovia	Usuário orientado quanto aos procedimentos e documentações necessárias para análise do evento.
RESSARCIMENTO	Pedágio e Tráfego	Cobrança Indevida e Objetos na pista	Usuário solicita ressarcimento devido a cobrança em duplicidade e objetos na pista.	Os pedidos de ressarcimento foram analisados de forma criteriosa, levando em consideração os relatórios internos. Usuários respondidos tempestivamente.
ELOGIO	Operação/Conservação/Manutenção	Socorro Mecânico	Usuários elogiam atendimentos com reboque recebidos na rodovia.	Os elogios foram recepcionados pela concessionaria que tomou a liberdade de divulgar internamente para reconhecimento e incentivo aos seus colaboradores.
SOLICITAÇÃO	Pedágio	Falta de cobrança	Usuário solicita verificação pois não identificou a cobrança de sua passagem na fatura	As solicitações foram analisados de forma criteriosa, levando em consideração os relatórios internos. Usuários respondidos tempestivamente.

4. Apresentação das Manifestações

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

PROTOCOLO	TIPO DE MANIF.	ORIGEM DA MANIF.	DATA DE RECEB.	CLASSIFICAÇÃO DA MANIFESTAÇÃO	ASSUNTO	LOCALIZ. (KM)	RESPOSTA FINAL AO USUÁRIO	TEMPO DE RESPOSTA (DIAS)	PROVIDÊNCIAS ADOTADAS	SITUAÇÃO	MÊS	AREA DA ANTT
3223704	Ressarcimento	Fale Conosco	01/07/2022 12:29	Buraco	Na noite do dia 9/06/2022, furei o meu pneu por ter passado em um buraco gigantesco no acesso pra subida da ponte, sendo assim peço ressarcimento do pneu que tive que comprar em substituição ao que rasgou ao bater no buraco da via.	Não Informado	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 3223704, informamos que na data e horário mencionados por V.S.a existiam viaturas operacionais atuando nas pistas sentido Rio e sentido Niterói, conforme estabelecido pelo Contrato de Concessão 001/2015 firmado entre esta Concessionária e a ANTT (Agência Nacional de Transportes Terrestres). Para análise de vosso caso, verificamos os dados trazidos por V.Sa. e os constantes nos relatórios internos e de acordo com os registros os serviços de manutenção e conservação nas faixas de domínio da Ponte Rio-Niterói foram realizados conforme os prazos estabelecidos pela ANTT, atendendo a todos os parâmetros de desempenho estabelecidos no contato de concessão.Informamos ainda que o local informado foi analisado pela área responsável e não foi encontrado nenhuma deficiência de pavimento na estrutura da Ponte que pudesse causar o dano.|Diante do exposto, a Ecoponte concluiu que não pode aceitar o seu pedido de ressarcimento por não encontrar motivos que determinem sua responsabilidade, seja por ato ou omissão da sua prestação de serviço. Segue anexa a carta-resposta devidamente assinada por esta Concessionária. Sendo o que tínhamos para o momento. A Ecoponte agradece o contato.	10		Encerrado	JULHO	Infraestrutura
3228104	Ressarcimento	0800/Usuario	01/07/2022 18:47	Troco	Cliente informou ter recebido troco errado após quitar a tarifa na Praça de Pedágio.Obs.: No momento da passagem a cliente usava uma blusa cinza.||Horário da passagem: 11h52min42seg, Pista 04, Matricula do colaborador: C007000124, a importância de 16 R$ teria ficado faltando.	322	O dinheiro foi resgatado pela usuária.	3		Encerrado	JULHO	Praça de Pedágio
3237804	Reclamações	0800/Usuario	03/07/2022 11:18	Pedágio - Procedimento	Usuário entrou em contato com 0800 para informa que sua carteira haiva caído após o pagamento do pedágio na praça de pedágio e só se deu conta da falta quando chegou em casa. Efetuou contato com 0800 para saber se alguém teria encontrado a carteira, segundo informações da Natália, a carteira teria sido encontrado e entregue no Cco por um colaborador do Pedágio. Quando a Sr. Maria veio buscar a carteira, percebeu que o dinheiro que estava dentro havia sumido. A cliente gostaria de saber referente a falta do numerário.	322	Esclarecemos que, tão logo a carteira mencionada foi localizada, foi imediatamente entregue ao setor responsável pela guarda e posterior entrega, não sendo inviolados os itens pela equipe. Informamos ainda que a Ecoponte não encontrou motivos que determinem sua responsabilidade no período em que o objeto ficou exposto a outros usuários até a sua identificação.Desta forma, todos os procedimentos internos foram cumpridos por parte de nossa equipe operacional Sendo o que nos cumpria esclarecer. A Ecoponte agradece o contato.	3		Encerrado	JULHO	Praça de Pedágio
3246204	Ressarcimento	Fale Conosco	04/07/2022 14:20	Cobrança Indevida	Passei sexta-feira por volta de 7:15 e 7:25 usei cartão de crédito e foi debitado 3x o valor de 2.45. preciso de resposta, pois todos os dias uso a via e pago em dinheiro, no dia que uso o cartão fazem isso!	Não Informado	Para que possamos realizar uma análise mais apurada dos fatos narrados, solicitamos que nos confirme a cabine que trafegou pela pista automática, assim como a data de sua passagem.No aguardo das informações.	10		Encerrado	JULHO	Praça de Pedágio
3257704	Ressarcimento	E-mail/Ouvidoria	06/07/2022 12:10	Cobrança Indevida	Passei de moto pela cabine de carro e paguei 2 tarifas uma de carro e outra de moto... O colaborador relatou que iria estornar a tarifa de carro , mais, n ocorreu ainda ... Como mostra nos anexos...	322	Para que possamos realizar uma análise mais apurada dos fatos narrados, solicitamos que nos informe os dados do veículo, tais como modelo e placa.||||No aguardo das informações.	8		Encerrado	JULHO	Praça de Pedágio
3257804	Ressarcimento	Fale Conosco	06/07/2022 12:48	Objetos	Tive um pneu rasgado na lateral por uma barra de ferro que soltou-se de um caminhão que se envolveu em um acidente no dia 24/06/22 por volta das 04:49 próximo a passarela 06 sentido Rio gostaria de saber a quem recorrer para ressarcir meu prejuízo? (Obs) tenho vídeo mas o anexo é só 20m	331	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 32578-04, 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	10		Encerrado	JULHO	Operação/Conservação/Manutenção

PROTOCOLO	TIPO DE MANIF.	ORIGEM DA MANIF.	DATA DE RECEB.	CLASSIFICAÇÃO DA MANIFESTAÇÃO	ASSUNTO	LOCALIZ. (KM)	RESPOSTA FINAL AO USUÁRIO	TEMPO DE RESPOSTA (DIAS)	PROVIDÊNCIAS ADOTADAS	SITUAÇÃO	MÊS	AREA DA ANTT
							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.A Ecoponte agradece o contato.					
3259504	Ressarcimento	E-mail/Ouvidoria	06/07/2022 14:27	Aquaplanagem	Boa noite, No dia 05/07/2022 por volta de 23:20h sofri um pequeno acidente próximo a cabine de número 4 do pedagio por motivo de conter óleo na pista. Ocasionando pequenas avarias no meu veículo (motocicleta 160 Fan). Peço o ressarcimento do conserto pois o veículo é de trabalho, desde já agradeço.	Não Informado	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 32595-04, 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 qualquer anormalidade na pista e/ou a substância mencionada, que pudesse ocasionar riscos à segurança ou ao patrimônio dos usuários.Diante do exposto, a Ecoponte concluiu que não pode aceitar o seu pedido de ressarcimento por não encontrar motivos que determinem sua responsabilidade, seja por ato ou omissão da sua prestação de serviço. Sendo o que tínhamos para o momento. A Ecoponte agradece o contato.	10		Encerrado	JULHO	Praça de Pedágio
3260104	Reclamações	Reclame Aqui	06/07/2022 14:38	Obras - Sinalização	Já reclamei diversas vezes que a pintura da pista de rolagem em vários pontos da ponte, inclusive na praça do pedágio nos dois sentidos, apresenta ondulações e são altas, o que dificulta a condução de motocicletas e pode causar acidentes. A Concessionária já formalizou resposta o ano passado, informando que iria verificar os locais, mas nada fez e agora voltou a pintar os mesmos locais, aumentando o desnível que existe em vários pontos da rodovia. Caso ocorra um acidente com a minha motocicleta por este motivo, apontando desde 2021 formalmente por mim, quero ver qual será a resposta da Concessionária, já que diariamente pago pedágio e não vejo a minha observação ser levada a sério.	Não Informado	Inicialmente esclarecemos que a concessionária Ecoponte realiza as atividades de manutenção e conservação da sinalização e elementos de proteção e segurança previstas nos itens 3.1 e 3.3 do PER (Programa de Exploração da Rodovia), anexo II do contrato de concessão, obedecendo aos parâmetros de desempenho de manutenção estabelecidos e aos prazos de solução previstos em regulamentação da ANTT. Informamos ainda que, sua manifestação foi encaminhada ao setor de Engenharia, que está realizado um estudo para revitalização da sinalização da praça de pedágio, no qual solucionará o evento mencionado, de acordo com nosso cronograma de obras. A Ecoponte agradece o contato.	5		Encerrado	JULHO	Infraestrutura
3271104	Ressarcimento	0800/Usuario	07/07/2022 15:11	Troco	Cliente solicita ressarcimento de troco errado.Passou no dia 04/07/22 às 06h46min04seg, pista 06, operador C007000533 , pagou a tarifa com uma cédula de R$20,00 e recebeu troco de R$10,00.	322	Em resposta a sua manifestação protocolada sob o número 32711-04, informamos que após análise junto aos arquivos internos da concessionária sobre o atendimento prestado, foi constatado que o pagamento da tarifa foi realizado com uma cédula de R$10,00 (dez reais) recebendo como troco a quantia de R$05,10 (cinco reais e dez centavos). 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. A Ecoponte agradece o contato.	9		Encerrado	JULHO	Praça de Pedágio
3299204	Reclamações	E-mail/Ouvidoria	11/07/2022 14:22	Operações - Atendimento	Bom dia Band News. Ontem, por volta das 20 horas e 45 minutos, dirigia-me com minha motocicleta da cidade do Rio de Janeiro em direção a minha residência em Niterói, quando de longe avistei um veículo andando lentamente com os piscas alertas ligados. Mas, o que chamou minha atenção, foi o fato	Não Informado	Inicialmente agradecemos pelo contato e pela preocupação com a vida do próximo. Esclarecemos que os profissionais ao se depararem com a dinâmica do evento, cumpriram integralmente os protocolos de atendimento, levando ainda em consideração que a Ponte possui características particulares. Pedimos desculpas pelo ocorrido e	5		Encerrado	JULHO	Operação/Conservação/Manutenção

PROTOCOLO	TIPO DE MANIF.	ORIGEM DA MANIF.	DATA DE RECEB.	CLASSIFICAÇÃO DA MANIFESTAÇÃO	ASSUNTO	LOCALIZ. (KM)	RESPOSTA FINAL AO USUÁRIO	TEMPO DE RESPOSTA (DIAS)	PROVIDÊNCIAS ADOTADAS	SITUAÇÃO	MÊS	AREA DA ANTT
					deste mesmo veículo ter acabado de sair da base de apoio operacional da ponte, que fica na subida do vão central onde tinha um caminhão guincho da ecoponte. Reduzi a velocidade e comecei acompanhar aquele veículo de longe e ao chegar no vão central, meu presentimento se confirmou. Um rapaz negro, com cabelos rastafari, saiu do carro e sentou na mureta de ponte. Imediatamente, parei minha motocicleta e comecei a tentativa de diálogo com este rapaz. Pedi muito que tivesse calma e não fizesse aquilo. Ele não esboçava nenhuma reação, mas olhava-me fixamente. Então, fiz o pedido que deixasse-me fazer uma Oração. E comecei cantar a "Oração de São Francisco". Isso com o intuíto de ganhar tempo até à chegada dos socorristas da ecoponte, pois sei que a via é toda filmada e era questão de tempo. O primeiro carro de socorro a chegar foi um caminhão guincho, o reboque que socorre carros e motos. Aqui começaram a sequencia de erros e despreparos dos funcionários da ecoponte: Primeio erro: Eu fazia uma oração, acalmava-o e distraía o rapaz (sempre longe dele, mantendo uma distância de segurança). Vi a aproximação do caminhão guincho, vi que o motorista deste caminhão falava ao rádio, possivelmente pedindo ajuda; Mas, de repente, este socorrista começou a gritar, gritava sem parar, pedindo-me PARA afastar-me. Quem deu essa ordem? E será que este era o procedimento correto? Gritar ! Em uma situação de crise emocional que o rapaz passava. Quer dizer: Uma situação já delicada, onde uma pessoa encontrava-se com uma pertubação mental, um funcionário da ecoponte despreparado, grita, agita mais ainda o local, demonstrando total descontrole e despreparo para aquela situação. Um local que deveria reinar a paz e o elo de confiança entre as pessoas que tentam ajudar com aquele que tenta tirar sua própria vida. Eu não afastei. Mantive minha tentativa de diálogo, quando chegaram os socorristas especializados para este atendimento. Como sou motociclista e ando com uma filmadora presa ao peito, tinha sim filmado toda situação e uma socorrista que não sei identificar o nome, desceu do veículo e já veio em minha direção dizendo-me que eu não poderia filmar. Eu então disse-a que eu posso sim e que tinha filmado tudo. Começou então uma tremenda confusão entre minha pessoa e TODOS OS SOCORRISTAS, INCLUSIVE QUASE CHEGANDO A VIOLÊNCIA DE FATO, COLOCARAM O DEDO NA MINHA CARA E QUERIAM QUE EU APAGASSE AQUELA FILMAGEM. AS COISAS SÓ MUDARAM QUANDO EU DISSE A ELES QUE EU ERA ADVOGADO E NÃO IRIA APAGAR NADA. Trataram-me como eu fosse um bandido e eu tinha acabado de salvar uma vida. NESTE MOMENTO EM QUE TODOS SE PREOCUPAVAM EM EU APAGAR AS FILMAGENS QUE EU TERIA FEITO, O PACIENTE, QUE ESTAVA ALÍ PRECISANDO DE AJUDA, COM UM		reiteramos o compromisso de atender os usuários da rodovia com o mais alto padrão de qualidade, garantindo conforto e segurança aos motoristas que trafegam pela Ponte Rio-Niterói.Cabe destacar ainda que as equipes responsáveis pelos atendimentos médicos e mecânicos da rodovia são treinadas para essa natureza de ocorrência, porém estaremos reavaliando a abordagem em questão.					

PROTOCOLO	TIPO DE MANIF.	ORIGEM DA MANIF.	DATA DE RECEB.	CLASSIFICAÇÃO DA MANIFESTAÇÃO	ASSUNTO	LOCALIZ. (KM)	RESPOSTA FINAL AO USUÁRIO	TEMPO DE RESPOSTA (DIAS)	PROVIDÊNCIAS ADOTADAS	SITUAÇÃO	MÊS	AREA DA ANTT
					PERTUBAÇÃO MENTAL, COMEÇOU A DE DEBATER E TENTAR ATÉ FUGIR. O PACIENTE COMEÇOU A FICAR AGITADO, TENDO INCLUSIVE DE SER AMARRADO. VENDO A BESTEIRA QUE TINHAM ACABADO E FAZER E O RISCO QUE EXPORAM O PACIENTE, ENTÃO DECIDIRAM SAIR DO VÃO CENTRAL COM AS VIATURAS. TOTAL DESPREPARADO DA ECOPONTE E OS SOCORRISTAS DE PLANTÃO NA DATA DO DIA 10/07/2002.							
3299304	Ressarcimento	E-mail/Ouvidoria	11/07/2022 14:26	Objetos	Boa noite! no dia 07/07/22 (quinta feira) por volta das 22:15, 22:30, trafegava com o veículo da empresa que trabalho, Fiat fiorino placa LMS0I51, no sentido niterói, altura do nº 3, quando passei por algum objeto, que logo que parei identifique, junto outro motorista que também havia parado pelo mesmo motivo que eu, sendo uma grande peça de ferro bruto, parecendo se de caminhão (fotos abaixo), causando avaria no aro, rasgando o pneu e alguma anomalia na direção, já que o jeito de condução não esta com antes. Espero ser ressarcido por esses danos. Aguardo retorno.	Não Informado	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 32993-04, 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		Encerrado	JULHO	Operação/Conservação/Manutenção
3299704	Ressarcimento	E-mail/Ouvidoria	11/07/2022 14:35	Cancela manual	Bom dia, Estou entrando em contato para relatar o ocorrigo ontem dia 08/07/2022 ás 18:40 no pedágio da ponte Rio niterói na cancela de motos, nesse horário relatado estava eu passando na cancela central depois de efetuar o pagamento, com a cancela já aberta e sinalizada verde livre para passar, quando estava passando a cancela desceu atingindo minha moto e quase causando um acidente pois quase caí da moto, parei e comecei a reclamar , veio um funcionário e pediu para que eu parasse um pouco mais a frente e assim o fiz, ele entrou na cabine e em qunato isso verifiquei a pintura da moto e vi que não tinha arranhão pois pegou no parabrisa de acrilico, o funcionário veio e como no primeiro momento não tinha arranhão falei com ele que a principio não tinha arranhado e segui viagem, mais a frente quando cheguei em uma pista não lisa o parabrisa começou tremer e então percebi qu e na batida da cancela a peça que trava o barabrisa tinha danificado, hoje dia 09/07/2022 fui na ponte rio niterói para abrir a reclamação e me deram o contato da ouvidoria para relatar, gostaria de saber como será o procedimento para ser ressarcido do prejuízo causado pela cancela do pedágio. Seguem documentos e fotos em anexo.	322	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 3299704, informamos a liberação da cancela é realizada para cada veículo, ou seja, é imprescindível manter uma distância entre o veículo da frente e aguardar a abertura do semáforo verde. Este cuidado é necessário pois, quando houver a passagem de um veículo, a cancela vai levantar e, após a passagem, ela descerá, e aguardará a liberação ou não do sistema para o próximo veículo. Sendo assim, entendemos que não foi a Ecoponte que tenha dado causa ao 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. || ||A conclusão a que se chega tem respaldo na avaliação do local e dos procedimentos, que foram executados regularmente, bem como das condições de manutenção da via pública. Lembramos que seu caso, embora não tenha tido uma conclusão favorável, recebeu da ECOPONTE, através de seus setores operacionais, bem como da Ouvidoria, toda a atenção, tendo sido examinado de acordo com as obrigações contidas no Contrato de Concessão entre esta Concessionária e a ANTT.||||Segue anexa a carta resposta devidamente assinada por esta Concessionária. Sendo o que tínhamos para o momento. A Ecoponte agradece o contato.||||Atenciosamente,||	10		Encerrado	JULHO	Praça de Pedágio
3299804	Ressarcimento	E-mail/Ouvidoria	11/07/2022 14:38	Objetos	Prezados senhores, bom dia. Gostaria de relatar que no dia 07/06/2022, por volta das 22:10, no início da ponte, antes da passarela 4, no sentido Niterói, meu carro colidiu com um objeto caído na via. Essa colisão causou o estouro dos pneus dianteiro direito e traseiro direito. Após ter sido socorrido pela viatura da ponte, para poder prosseguir com o meu percurso e posteriormente sanar os	332	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 32998-04, 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	10		Encerrado	JULHO	Operação/Conservação/Manutenção

PROTOCOLO	TIPO DE MANIF.	ORIGEM DA MANIF.	DATA DE RECEB.	CLASSIFICAÇÃO DA MANIFESTAÇÃO	ASSUNTO	LOCALIZ. (KM)	RESPOSTA FINAL AO USUÁRIO	TEMPO DE RESPOSTA (DIAS)	PROVIDÊNCIAS ADOTADAS	SITUAÇÃO	MÊS	AREA DA ANTT
					danos causados aos pneus, efetuei as seguintes despesas. Em anexo, transmito a documentação solicitada pelo funcionário da ECOPONTE que me orientou pelo telefone 0800 77 76683 qual a forma de entrar em contato. Dessa forma, solicito o ressarcimento das despesas causadas pelo acidente em pauta. Certo de sua compreensão, aguardo o retorno dessa empresa.		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. A Ecoponte agradece o contato.					
3320104	Reclamações	Fale Conosco	13/07/2022 14:08	Outros Serviços - Site	Bom dia, Acesso o site de vocês diariamente para verificar o tempo de viagem para o meu deslocamento de ida e retorno ao trabalho, e sempre funcionou.. Porém nas últimas semanas tem havido uma discrepância enorme em relação oo tempo estimado de percurso.. teve vezes de estar marcando 13 min e demorar 40 min de travessia. Ontem mesmo estava marcando 33min de travessia do Rio para Niterói e eu levei 1h e 10min no trajeto. Se estivessse marcando o tempo real, eu teria mudado o meu trajeto e ido de barcas.. Gostaria de poder voltar a confiar nas informações do site quanto ao tempo estimado de trajeto.. A gente sabe que é um tempo estimado, que pode haver uma diferença pra mais ou pra menos, só não pode ser o dobro, pq aí já não podemos dizer que é uma estimativa.. Desde já agradeço.	Não Informado	Após verificações em nossos sistemas, identificamos um problema pontual no website. Contudo, já foi resolvido pela equipe de informação. Lamentamos o transtorno causado, estaremos atuando com maior rigidez para que eventos como estes não voltem a ocorrer. A Ecoponte agradece o contato.	5		Encerrado	JULHO	Outros
3320204	Reclamações	Fale Conosco	13/07/2022 14:10	Outros Serviços - Site	Bom Dia, Gostaria de fazer uma reclamação em relação ao tempo de travessia colocado no site e nos letreiros localizados nos trajetos para a subida da ponte. Por mais de uma vez conferi o tempo de travessia no retorno para casa e para minha surpresa acabei demorando o dobro do tempo que marcava no letreiro e site da empresa. Na data de ontem 11/07/22 às 18:00h por exemplo o site e o letreiro luminoso marcava 38 minutos em média de travessia, demorei mais de 40 minutos somente na subida da ponte. Se tivesse o tempo correto poderia ter ido para o centro do Rio e ter voltado de barcas e não chegaria tão tarde em casa. Peço atenção nesses casos pois isso intervere nos compromissos que temos que cumprir no horário da noite.	Não Informado	Após verificações em nossos sistemas, identificamos um problema pontual no website. Contudo, já foi resolvido pela equipe de informação. Lamentamos o transtorno causado, estaremos atuando com maior rigidez para que eventos como estes não voltem a ocorrer.A Ec oponte agradece o contato.	5		Encerrado	JULHO	Outros
3320304	Ressarcimento	E-mail/Ouvidoria	13/07/2022 14:12	Objetos	Oi, boa tarde! Ontem pela volta de 12:20 estava indo sentido Rio de Janeiro. Havia um caxóte no meio da pista, quando veio acontecer que estragou o meu parachoque! Espero resposta.	Não Informado	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 33203-04, 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	10		Encerrado	JULHO	Operação/Conservação/Manutenção

PROTOCOLO	TIPO DE MANIF.	ORIGEM DA MANIF.	DATA DE RECEB.	CLASSIFICAÇÃO DA MANIFESTAÇÃO	ASSUNTO	LOCALIZ. (KM)	RESPOSTA FINAL AO USUÁRIO	TEMPO DE RESPOSTA (DIAS)	PROVIDÊNCIAS ADOTADAS	SITUAÇÃO	MÊS	AREA DA ANTT
							que determinem sua responsabilidade, seja por ato ou omissão da sua prestação de serviço. A Ecoponte agradece o contato.					
3351204	Ressarcimento	Fale Conosco	15/07/2022 13:39	Cobrança Indevida	Os funcionários de vcs sempre estão colocando valor a mais na hora de efetuar o pagamento com aproximação (cartão) já é a terceira vez que acontece comigo Isso não pode continuar acontecendo	322	A Ecoponte agradece o seu contato. No entanto, para que possamos realizar uma análise mais apurada do evento narrado, é necessário que nos informe a cabine em que passou e nos confirme os dados de seu veículo tais como modelo, cor e placa.Até o momento, com os dados fornecidos não foi possível localizar sua passagem pela rodovia. Aguardamos o retorno da informação.	10		Encerrado	JULHO	Praça de Pedágio
3351704	Reclamações	Fale Conosco	15/07/2022 13:47	Conservação - Pavimento - Buraco	Boa noite! E incrível como esse reajuste do pedágio e um absurdo de 4,90 para 6,00 onde temos um péssimo serviço na ponte com enormes filas nas cabines de pedágio em Qualquer horário...é inadmissivel como a bagunça impera nesse País onde qualquer poder seja público ou privado prejudica o povo e ninguém faz nada...e uma pena que não existe um poder político para brigar contra vcs por um valor justo...fica aqui minha total indignação com esse valor que será reajustado e fica também minha indignação com os.buracos que temos em alguns trechos da ponte	Não Informado	Inicialmente informamos que a concessionária Ecoponte realiza as atividades de manutenção e conservação do pavimento previstas nos itens 3.1 e 3.3 do PER (Programa de Exploração da Rodovia), anexo II do contrato de concessão, obedecendo aos parâmetros de desempenho de manutenção estabelecidos e aos prazos de solução previstos em regulamentação da ANTT, incluindo serviços fresagem, recomposição do pavimento, limpeza e varredura das pistas. A equipe da engenharia realiza inspeções constantes das pistas e evidenciando qualquer tipo de problema, o mesmo é inserido na programação para realização do serviço. A Ecoponte agradece o contato.	5		Encerrado	JULHO	Infraestrutura
3352104	Reclamações	0800/Usuario	15/07/2022 15:20	Operações - Fluidez Tráfego	Usuário reclama do congestionamento na Rodovia, informou que levou 1h para realizar a travessia, e que no trajeto, haviam muitos veículos enguiçados e apenas 1 guincho para realizar os atendimentos, informou que a concessionária não tem estrutura para atender e melhorar a fluidez do trânsito, que é um absurdo apenas um guincho para atender.	322	Em resposta ao protocolo de nº 3352104, pedimos que leve em consideração a fluidez do tráfego no dia 15/07/2022, que por ser uma sexta-feira, dia em que o movimento é maior devido à proximidade do final de semana. E diante do exposto, cabe a concessionária o pedido de desculpas pelo transtorno ocasionado em vossa passagem pela rodovia e informamos que estaremos atuando com maior rigidez neste processo a fim de melhorar cada vez mais o atendimento os nossos usuários. A Ecoponte agradece o contato.	0		Encerrado	JULHO	Operação/Conservação/Manutenção
3375104	Ressarcimento	Fale Conosco	18/07/2022 14:32	Cobrança Indevida	Hoje fui cobrando 3 vezes pela mesma tarifa passei na cancela sentindo contorno Leroi merlyn cancelar direita Horário que está no comprovante do cartão,passei a cancelar não altorizo a .ensina. Rio com uma máquina passou meu cartão saiu e veio outra com outra máquina eu pego que meu cartão estava com problema Pq nem o comprovante da primeira ela não me deu tmb pesei que a máquina estava ruim pq ela não disse nada para mim	322	Após análise do relato e de consultas às áreas envolvidas e aos relatórios internos sobre o evento, o pedido de ressarcimento das tarifas 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 uma 'Autorização de pagamento' em caráter pró-solvendo que será encaminhado. Desta forma, poderá devolver-nos assinado, posteriormente. Aguardamos seu retorno para darmos continuidade ao protocolo de ressarcimento.	9		Encerrado	JULHO	Praça de Pedágio
3375304	Reclamações	Reclame Aqui	18/07/2022 14:37	Pedágio - Fila	Diariamente sofremos com o terrível transito da ponte rio niteroi por nao ter cabine de cobrança suficiente para atender tantos os carros. O que a ecoponte vai fazer ? pedágio subiu para 6 reais e melhoria no atenimento nada	322	Inicialmente esclarecemos que situações de congestionamentos podem ocorrer por externalidades que fogem ao controle da concessionária. Cabe ressaltar que operamos com a atuação diária dos papa-filas dentro dos horários de pico, sendo dimensionados conforme a demanda operacional, uma vez que, quando é identificada alta concentração de veículos, em qualquer cabine, seja de moto e/ou carro, os papa filas são remanejados, a fim de reduzir o tempo de espera. Ressaltamos ainda que a Ecoponte cumpre o previsto no Contrato de Concessão da Ponte Rio-Niterói e trabalha de forma ininterrupta para manter a via com alto padrão de segurança para seus usuários. Desta forma, conforme previsto em contrato, o Poder Concedente, representado pela Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT), através da Deliberação nº 216, publicada no Diário Oficial da União, autorizou e reajustou a tarifa base de pedágio, em consequência	5		Encerrado	JULHO	Praça de Pedágio

PROTOCOLO	TIPO DE MANIF.	ORIGEM DA MANIF.	DATA DE RECEB.	CLASSIFICAÇÃO DA MANIFESTAÇÃO	ASSUNTO	LOCALIZ. (KM)	RESPOSTA FINAL AO USUÁRIO	TEMPO DE RESPOSTA (DIAS)	PROVIDÊNCIAS ADOTADAS	SITUAÇÃO	MÊS	AREA DA ANTT
							de efeito econômico-financeiro. A Ecoponte agradece o contato e reitera seu compromisso de cumprir com suas obrigações contratuais com elevado padrão de qualidade. Sendo o que nos cumpria esclarecer. A Ecoponte agradece o contato.					
3393604	Ressarcimento	0800/Usuario	20/07/2022 13:05	Cobrança Indevida	O usuário entrou em contato para informar que na data de ontem por volta das 22h35, acessou a pista manual 03, quitou a tarifa manualmente e posteriormente verificou que houve cobrança duplicada. Gostaria do estorno da tarifa.	322	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.	8		Encerrado	JULHO	Praça de Pedágio
3396004	Reclamações	Fale Conosco	20/07/2022 16:49	Pedágio - Fila	Caros, Sou usuário da Ponte Rio-Niterói por mais d 20 anos e nunca, reforço, nunca a gestão do pedágio foi tão ruim quanto a de vocês nesse momento. Impressionante como o engarrafamento da via acontece simplesmente pelo péssimo atendimento nas cabines e principalmente lentidão, Muitas vezes em hora do rush as cabines automáticas não funcionam completamente, o que atrapalha. A cabine manual então, anda em passos super lentos todos os dias. Quando ultrapassa essa barreira gigante criada por vocês, para surpresa de zero pessoas não tem congestionamento. Vocês planejam alguma solução para isso? Devido que esse engarrafamento acontece em todos os horários, até meia-noite em dias normais tem congestionamento só por causa do pedágio. Aumentar o pedágio em R$ 1,10 vocês sabem, agora tratar o consumidor com respeito nunca. Não esqueçam que vocês são uma concessão do Governo, que a qualquer momento, dependendo do tratamento errático do contrato podem ser retirados da mesma.	322	Inicialmente informamos que conforme resolução publicada no dia 12/07/2022 no Diário Oficial da União, a Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT) aprovou o reajuste da tarifa básica de pedágio da Ponte Rio-Niterói. A partir de zero hora de 14 de julho. O reajuste previsto no contrato de concessão é calculado com base na variação do Índice de Preços ao Consumidor (IPCA) e revisões extraordinárias. Informamos ainda que, contratualmente, a praça de pedágio é composta por 18 cabines, entre manuais, automáticas e duas exclusivas para motos. A Ecoponte preza pelo conforto e fluidez do tráfego de veículos da Ponte Rio-Niterói, de modo que disponibiliza arrecadação volante em horários de maior fluxo, conforme reza o contrato de concessão. Com relação aos buracos mencionados, informamos que a concessionária mantém um rigoroso programa de monitoramento em relação a qualidade do pavimento de nossa rodovia. Diante dos expostos, cabe a concessionária o pedido de desculpas pelo transtorno causado na passagem pela praça de pedágio e por qualquer inconveniente que possa ter ocorrido durante a viagem. A Ecoponte agradece o contato.	5		Encerrado	JULHO	Praça de Pedágio
3397604	Reclamações	0800/Usuario	20/07/2022 17:35	Pedágio - AVI	A usuária entrou em contato para reclamar da 3ª pista que foi aberta para dar mais fluidez ao trânsito. Informou que não está adiantando de nada e que todo dia pega engarrafamento na rodovia. Ressaltou que é usuária do serviço de cobrança automática e que isso está atrapalhando.	322	Protocolo encerrado após tentativas de contato sem sucesso. Caso a usuária retorne favor informar que estas mudanças são baseados em estudos, entendemos que para uma melhor fluidez, nos horários de picos é necessário abrir a terceira pista, devido ao grande fluxo nas pistas automáticas. Caso deseje poderia informar algum dia específico, para que possamos identificar um possível problema.	6		Encerrado	JULHO	Praça de Pedágio
3401404	Ressarcimento	0800/Usuario	21/07/2022 10:26	Cobrança Indevida	O usuário entrou em contato com o 0800 para solicitar ressarcimento de uma tarifa que foi cobrada indevida na data de hoje(21/07). Informou que acessou a pista automática, o tag constou como bloqueado e o mesmo quitou com cartão de débito. Posteriormente à cobrança, verificou que houve o desconto em seu aplicativo bancário. Deseja ressarcimento.	0	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. Aproveitamos para informar que o cadastro de sua placa no tag está com o modelo anterior ao mercosul. Desta forma, sugerimos que entre em contato com sua administradora de meio de pagamento automático afim de atualizar a placa para o novo modelo. A Ecoponte agradece o contato.	7		Encerrado	JULHO	Praça de Pedágio
3402404	Reclamações	Fale Conosco	21/07/2022 14:29	Pedágio - Fila	Sou cliente da Ecoponte, pego todos os dias a ponte Rio-Niterói e de um tempo para cá, está insutentável trafegar pela via com o trânsito que está. Fico parado por 40min (média), só para atravessar uma ponto. Motivo não é carros enguiçados ou trafegando devagar, e sim a lentidão do PEDÁGIO !!! Os guichês demoram para liberarem ou até mesmo contar o dinheiro. Hoje o pedágio está em 6,00 que é caro demais. Qual seria o plano para melhorar o trafego e agilizar o guichês ? O que mais fico puto, que o trânsito está só até o pedágio. Grato. Aguardando um feedback.	322	Inicialmente informamos que conforme resolução publicada no dia 12/07/2022 no Diário Oficial da União, a Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT) aprovou o reajuste da tarifa básica de pedágio da Ponte Rio-Niterói. A partir de zero hora de 14 de julho. O reajuste previsto no contrato de concessão é calculado com base na variação do Índice de Preços ao Consumidor (IPCA) e revisões extraordinárias. Informamos ainda que, contratualmente, a praça de pedágio é composta por 18 cabines, entre manuais, automáticas e duas exclusivas para motos. A Ecoponte preza pelo conforto e fluidez do tráfego de veículos da Ponte Rio-Niterói, de modo que disponibiliza arrecadação volante em horários de maior fluxo, conforme reza o	4		Encerrado	JULHO	Praça de Pedágio

PROTOCOLO	TIPO DE MANIF.	ORIGEM DA MANIF.	DATA DE RECEB.	CLASSIFICAÇÃO DA MANIFESTAÇÃO	ASSUNTO	LOCALIZ. (KM)	RESPOSTA FINAL AO USUÁRIO	TEMPO DE RESPOSTA (DIAS)	PROVIDÊNCIAS ADOTADAS	SITUAÇÃO	MÊS	AREA DA ANTT
							contrato de concessão. A Ecoponte agradece o contato.					
3406904	Reclamações	Reclame Aqui	21/07/2022 16:36	Pedágio - AVI	Todos os dias temos sofrido com o trânsito na ponte sentido Niterói, 40, 50 min diariamente, isso porque alguém teve a brilhante ideia de colocar 3 faixas de cada lado para quem tem passe livre, mas isso não adianta porque ficamos presos junto com os carros que vão pagar o pedágio, enquanto ficamos presos as 6 faixas ficam livres. Isso é para forçar as pessoas a fazer o onda livre? Outra coisa, os sensores do passe livre sempre estão com problema, pois ficamos presos, sem conseguir passar. Alguém precisa resolver isso, perdemos muito tempo presos na ponte, coloquem as duas faixas de cada lado para o onde livre novamente.	322	Inicialmente esclarecemos que situações de congestionamentos podem ocorrer por externalidades que fogem ao controle da concessionária. Cabe ressaltar que operamos com a atuação diária dos papa-filas dentro dos horários de pico, sendo dimensionados conforme a demanda operacional, uma vez que, quando é identificada alta concentração de veículos, em qualquer cabine, seja de moto e/ou carro, os papa filas são remanejados, a fim de reduzir o tempo de espera. Informamos que, para uma melhor fluidez, nos horários de picos é necessário abrir a terceira pista, devido ao grande fluxo nas pistas automáticas. A Ecoponte agradece o contato e reitera seu compromisso de cumprir com suas obrigações contratuais com elevado padrão de qualidade. Sendo o que nos cumpria esclarecer. A Ecoponte agradece o contato.	5		Encerrado	JULHO	Praça de Pedágio
3411804	Ressarcimento	0800/Usuario	22/07/2022 10:06	Cobrança Indevida	Usuária entrou em contato relatando que passou pela cabine 13 ontem (21/07/2022) às 9h40 da manhã, efetuou o pagamento com o cartão de débito, entretanto após 3 tentativas a colaboradora a informou que estava dando erro, então efetuou o pagamento com dinheiro. Ao verificar seu extrato bancário constava 1 tarifa estornada e outra não. Usuária solicita a devolução de uma tarifa (R$6,00) pois quitou em dinheiro e foi debitada de sua conta também. |||||||	322	Para que possamos verificar a dá prosseguimento ao protocolo, solicitamos que nos encaminhe os comprovantes dos pagamentos mencionados em seu relato.No aguardo.	6		Encerrado	JULHO	Praça de Pedágio
3427504	Ressarcimento	Livro Manifestação	23/07/2022 18:35	Cancela AVI	Ao passar pelo pedágio (sem parar - tag) a cancela desceu involuntariamente, ocasionando uma rachadura no vidro para-brisa.	322	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 3427504, informamos que a segurança do sistema depende do cumprimento dos termos e condições contidos no Termo de Adesão ao Sistema do TAG, bem como a obediência da sinalização contida nas pistas das praças de pedágio. Cabe ressaltar que na entrada da pista de rolamento existe um dispositivo para controle de velocidade onde visivelmente sinaliza a velocidade máxima de 40km/h e sinalização através de placas onde indicamos a distância mínima ao veículo a sua frente 30 metros, sendo assim, devido a pista ser automática criam-se regras necessárias para a segurança, onde estas sendo a todo rigor respeitadas evitam danos ao patrimônio desta concessionária e a terceiros ou vítimas. Diante do exposto, a Empresa concluiu que não pode aceitar seu pedido de ressarcimento por não se julgar responsável pelo acidente. Segue em anexo carta devidamente assinada pela concessionária. Sendo o que tínhamos para o momento. A Ecoponte agradece o contato.	9		Encerrado	JULHO	Praça de Pedágio
3439104	Ressarcimento	Fale Conosco	25/07/2022 16:16	Objetos	Dia 17.07.2022 Venho por meio desta relatar, que neste dia entre as 18:30 e 19:00hrs. Qdo. me dirigia minha residência depois da jornada de trabalho, na descida do vão central na pista do canto antes do radar n*17 um objeto de ferro de aproximadamente de uns 50 centímetros, estava na pista onde tive colisão com mesmo levando instabilidade da moto, devido fluxo de veículos tive levar mesma a frente para não cair ou ocasionar, sério acidente. Me dirige área perto cabines onde relatei o fato, fui orientado entrar contato com senhores, por esta via. Ao chegar meu domicílio, após susto, constatei avarias na moto devido choque com objeto que se encontrava na via. Venho por meio desta solicitar aos	Não Informado	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 34391-04, 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	10		Encerrado	JULHO	Operação/Conservação/Manutenção

PROTOCOLO	TIPO DE MANIF.	ORIGEM DA MANIF.	DATA DE RECEB.	CLASSIFICAÇÃO DA MANIFESTAÇÃO	ASSUNTO	LOCALIZ. (KM)	RESPOSTA FINAL AO USUÁRIO	TEMPO DE RESPOSTA (DIAS)	PROVIDÊNCIAS ADOTADAS	SITUAÇÃO	MÊS	AREA DA ANTT
					senhores análise da situação para devido ressarcimento danos causados. Estou encaminhando fotos da minha moto, dos locais atingido pelo objeto de ferro. Aguardo dos senhores posição do fato narrado, para ressarcimento do prejuízo causado		que determinem sua responsabilidade, seja por ato ou omissão da sua prestação de serviço. A Ecoponte agradece o contato.					
3439504	Ressarcimento	Fale Conosco	25/07/2022 17:42	Objetos	meu carro furou o pneu com um pedaço de vergalhao no dia 15/6/2022 entre 7 horas e 9 horas .na parte da manha e nao teve recuperaçao gostaria de ser ressarcido desse prejuizo.||	Não Informado	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 34395-04, 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. A Ecoponte agradece o contato.	10		Encerrado	JULHO	Operação/Conservação/Manutenção
3442704	Reclamações	0800/Usuario	25/07/2022 20:49	Operações - Fluidez Tráfego	Usuária relata insatisfação com o tráfego na rodovia, onde alega que por dia passa na ponte e sempre leva mais de uma hora para realizar a travessia. Informa que ainda paga o pedágio automático e mesmo assim perde tempo ao passar pelo pedágio.	0	Protocolo encerrado devido as várias tentativas de contato sem sucesso. Caso a usuária retorne favor informar que a concessionária dispõe de dispositivos para que os usuários tomem ciência do tempo médio de travessia, tanto no sentido Rio de Janeiro, quanto no sentido Niterói, o tempo médio de travessia é informado no site, assim como na URA (0800) e nos painéis de mensagens variáveis (PMVs), a sua atualização é realizada constantemente, sempre que há alterações do fluxo de veículos ou a qualquer momento que seja necessário.Ressaltamos que a concessionária goza de um sistema de vídeo monitoramento (CFTV), onde detém mais de 50 câmeras ao longo de toda rodovia, que são operadas pelo Centro de Controle Operacional (CCO) diariamente e 24 horas por dia, com o intuído de localizar quaisquer tipos de ocorrências ao longo da rodovia e enviar o recurso necessário no menor tempo possível, garantindo assim a liberação da faixa e consequentemente uma melhor fluidez do trânsito.Já na praça do pedágio, quando há um aumento no fluxo de veículos, a concessionária dispõe de colaboradores de arrecadação volante (papa filas), para agilizar a cobrança da tarifa e assim melhorar a fluidez do trânsito.Cabe um pedido de desculpas à usuária por qualquer inconveniente gerado. A Concessionária Ecoponte reafirma seu compromisso com a qualidade na prestação de serviço ao usuário, atuando de forma incansável para diminuir os impactos causados e garantir aos usuários uma maior fluidez no tráfego dos veículos.||Colocamo-nos à disposição para esclarecimentos adicionais.	5		Encerrado	JULHO	Operação/Conservação/Manutenção
3443204	Reclamações	0800/Usuario	25/07/2022 21:41	Pedágio - AVI	Usuária relata estar muito insatisfeita com a passagem pela pista automática, pois estava tudo parado.	0	A Ecoponte agradece o seu contato. No entanto, para que possamos realizar uma análise mais apurada do evento narrado, é necessário que nos informe/confirme os dados de sua passagem, tais como, dia e horário. Até o momento, com os dados fornecidos não foi possível localizar sua passagem pela Praça de Pedágio.	5		Encerrado	JULHO	Praça de Pedágio
3448004	Reclamações	ANTT	26/07/2022 15:53	Pedágio - Fila	Ponte Rio Niterói na BR101 - Painel de publicidade eletrônico na praça do pedágio tem a iluminação muito forte atrapalhando a visualização dos usuários e sua segurança. Além disso a concessionária	Não Informado	Inicialmente esclarecemos que situações de congestionamentos podem ocorrer por externalidades que fogem ao controle da concessionária. Cabe ressaltar que operamos com a atuação diária dos papa-filas dentro dos horários	5		Encerrado	JULHO	Praça de Pedágio

PROTOCOLO	TIPO DE MANIF.	ORIGEM DA MANIF.	DATA DE RECEB.	CLASSIFICAÇÃO DA MANIFESTAÇÃO	ASSUNTO	LOCALIZ. (KM)	RESPOSTA FINAL AO USUÁRIO	TEMPO DE RESPOSTA (DIAS)	PROVIDÊNCIAS ADOTADAS	SITUAÇÃO	MÊS	AREA DA ANTT
					ECORODOVIAS não utiliza papa filas (pessoas efetuando o pagamento dos carros na fila do pedágio) para reduzir o tamanho das filas no pédagio, provocando congestionamentos.		de pico, sendo dimensionados conforme a demanda operacional, uma vez que, quando é identificada alta concentração de veículos, em qualquer cabine, seja de moto e/ou carro, os papa filas são remanejados, a fim de reduzir o tempo de espera. Em relação ao painel mencionado, informamos que o sistema de comunicação visual a LED permite o controle de luminosidade e brilho, que se ajusta automaticamente nas fases do dia com base nos horários do nascer e pôr do sol. No mais, cumpre esclarecer que a intensidade máxima de brilho de operação do painel eletrônico está em conformidade com os padrões de referência do Manual de Procedimentos Operacionais de Fiscalização de Painéis de Publicidade Luminosos da PRF. A Ecoponte agradece o contato e reitera seu compromisso de cumprir com suas obrigações contratuais com elevado padrão de qualidade. Sendo o que nos cumpria esclarecer.					
3455804	Ressarcimento	Fale Conosco	27/07/2022 14:07	Objetos	Boa Tarde Prezados, Hoje (27/07/22) por volta das 05:30h da manhã, estava sentido Niterói, antes de subir o vão Central, percebi que o pneu furou, parei na baía da ponte e aguardei o atendimento. Como estava com uma cliente no carro, assim que o rapaz trocou o pneu , levei ela ao seu destino, e fui procurar uma borracharia para consertar. O borracheiro falou que não tem conserto infelizmente. Peço por gentileza, que avaliem o fato ocorrido, pois o pneu que furou é novo e inclusive ainda estou pagando. Estou providenciando a compra de um novo pneu HOJE, para poder andar com o veículo. Assim que eu estiver com a nota fiscal enviarei para que vocês possam me ressarcir, pois não posso ficar com este prejuízo, dependo do carro para trabalhar, pois sou motorista de aplicativo. Espero que entendam a minha situação. Seguem anexo as fotos do carro, CRLV, o comprovante do pedágio e minha habilitação.	Não Informado	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 3455804, 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. A Ecoponte agradece o contato.	10		Encerrado	JULHO	Operação/Conservação/Manutenção
3456604	Ressarcimento	Fale Conosco	27/07/2022 14:50	Cobrança Indevida	No dia 24/07/22 na hora 19:19h sentido Niterói na via automática mais a cancela não abriu segundo o atendente não foi autorizado a cobrança, desde assim foi efetuado p pagamento em dinheiro. Porém as 19:59h do mesmo dia foi feita a cobrança no tag do banco c6 peço estorno desta cobrança. Em anexo o comprovante de pagamento em dinheiro e o print da cobrança do banco c6.	322	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.	10		Encerrado	JULHO	Praça de Pedágio
3457304	Ressarcimento	Fale Conosco	27/07/2022 15:12	Cobrança Indevida	Bom dia , passei na ponte no dia 21/07/22 quando realizei o pagamento no pedágio, O pagamento foi realizado com cartão de débito e foi descontado 2 vezes , cheguei falar com o pessoal do pedágio porém me aconselharam falar com vcs.	322	Em resposta a seu protocolo de número 3457304, 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 "Termo de Autorização de Pagamento" que será encaminhado. Desta forma, poderá devolver-nos assinado, posteriormente. Aguardamos seu retorno para darmos continuidade ao protocolo de ressarcimento.	10		Encerrado	JULHO	Praça de Pedágio
3458604	Reclamações	Fale Conosco	27/07/2022 17:00	Pedágio - Fila	No dia 25/07/2022 a partir das 16h começou o engarrafamento na ponte.. o que acontece quase todos os dias. Quando acontence algum tipo de operação policial a gente até procura entender, devido a gravidade do fato. Contudo, neste dia o problema foi por	322	Inicialmente informamos que no dia citado realmente ocorreu um problema sistêmico com a liberação automática das TAGs da empresa Conect Car. Destacamos que foi algo pontual e inesperado, dessa forma não teríamos como avisar aos usuários de tal problema. Acerca do fechamento da cancela,	5		Encerrado	JULHO	Praça de Pedágio

PROTOCOLO	TIPO DE MANIF.	ORIGEM DA MANIF.	DATA DE RECEB.	CLASSIFICAÇÃO DA MANIFESTAÇÃO	ASSUNTO	LOCALIZ. (KM)	RESPOSTA FINAL AO USUÁRIO	TEMPO DE RESPOSTA (DIAS)	PROVIDÊNCIAS ADOTADAS	SITUAÇÃO	MÊS	AREA DA ANTT
					conta do passe livre. Problema no sistema, não sei de o de vcs ou das prestadoras, sei que quase tive o vidro do meu carro quebrado pela cancela, que fechou enquanto eu estava passando, e se não fosse por Deus e minha atenção, tinha danificado meu veículo, Fui abordada e pediram pra encostar e quando o funcionário veio direto me cobrar como se eu estivesse evadindo o pedágio, sendo que eu tenho a tag da conect car que nunca me deu problema, em lugar nenhum. Somente quando eu perguntei qual era o problema, ele me informou que o sistema estava fora do ar. Acredito que uma empresa como a ecoponte, tenha uma estrutura que possa sanar esse tipo de problema de uma forma mais rápida, sempre acreditei na empresa e sinceramente penso que estão fazendo um bom trabalho, contudo essa situação me deixou deveras aborrecida. Além de ter que pagar manualmente o pedágio, ainda ouvi os funcionários dizerem que muitos veículos evadiram o pedágio, e fui honesta com ele quando disse que eu só não passei direto também, pq a cancela fechou bruscamente fazendo com que eu parasse imediatamente. Desde as 18hs fiquei acompanhando EM TODAS AS REDES SOCIAS da ecoponte e não houve nenhum tipo de comunicado sobre a falha do sistema. Acredito que se a informação fosse passada corretamente, muitos veículos não iriam passar direto e deixar de pagar o pedágio. Acredito também que nessa situação, o mínimo que poderiam fazer era liberar a cancela e registrar a passagens dos veículos, e futuramente cobrar os aplicativos o retorno dos pedágios. Nós que passamos diariamente na ponte Rio-Niterói temos que ter o mínimo de respeito vindo da ecoponte, quando acontecer esse tipo de imprevisto. Atenciosamente.		esclarecemos que isso ocorreu devido ao status bloqueado da TAG, ocasionado pelos problemas no sistema. Diante do exposto, cabe a concessionária o pedido de desculpas à Sra. pelo transtorno causado na passagem pela praça de pedágio.					
3458804	Reclamações	Fale Conosco	27/07/2022 17:04	Pedágio - Fila	Prezados pago o SEM PARAR para evitar as filas no pedágio, e nos últimos dias a fila de passe livre tem ficado gigante e a cancela travando direto, já temos um engarrafamento todos os dias ainda chegar no pedágio e ficar esperando é complicado. Pago para agilizar a passagem e estou demorando mais do que as pessoas que ficam na fila para pagar.	322	Inicialmente esclarecemos que situações de congestionamentos podem ocorrer por externalidades que fogem ao controle da concessionária. Cabe ressaltar que operamos com a atuação diária dos papa-filas dentro dos horários de pico, sendo dimensionados conforme a demanda operacional, uma vez que, quando é identificada alta concentração de veículos, em qualquer cabine, seja de moto e/ou carro, os papa filas são remanejados, a fim de reduzir o tempo de espera. Informamos ainda que durante o horário de pico do fluxo mantemos 6 pistas automáticas abertas para garantir a maior de fluidez do trânsito das AVI's e quando ocorre algum bloqueio, com o fechamento da cancela para o veículo, realizamos a liberação de forma remota com o intuito de minimizar os impactos no trânsito e agilizar a passagem do usuário pelo pedágio. Reiteramos nosso compromisso de atender seus usuários com o mais alto padrão de qualidade, garantindo conforto e segurança aos motoristas que trafegam pela Ponte Rio-Niterói. A Ecoponte agradece o contato.	5		Encerrado	JULHO	Praça de Pedágio
3467404	Ressarcimento	E-mail/Ouvidoria	28/07/2022 16:37	Objetos	Boa Tarde, No dia 20 de Maio de 2022 aproximadamente às 05:10h tive meu pneu rasgado por Detrito de caminhão deixado ao decorrer da via na ponte na altura mais ou menos da entrada da Marinha no sentido Rio x Niterói. Para minha sorte, havia um caminhão de reboque da ecoponte com um	Não Informado	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 34674-04, 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	10		Encerrado	JULHO	Operação/Conservação/Manutenção

PROTOCOLO	TIPO DE MANIF.	ORIGEM DA MANIF.	DATA DE RECEB.	CLASSIFICAÇÃO DA MANIFESTAÇÃO	ASSUNTO	LOCALIZ. (KM)	RESPOSTA FINAL AO USUÁRIO	TEMPO DE RESPOSTA (DIAS)	PROVIDÊNCIAS ADOTADAS	SITUAÇÃO	MÊS	AREA DA ANTT
					rapaz que já estava recolhendo os detritos que ali estavam e viu o que ocorreu com meu veículo e logo se prontificou para me ajudar a trocar o pneu para o estepe. Há pouco mais de uma semana fui informado por amigos que quando ocorre este tipo de incidente a empresa que cuida da rodovia deve arcar com o ressarcimento do dano causado. Segue abaixo os arquivos de fotos e vídeo do momento do incidente para conferirem a veracidade do ocorrido. Acredito também haver alguma informação do motorista do reboque pois enquanto trocavamos o pneu eu o vi informar o ocorrido via rádio para alguém da central. Sigo no aguardo de mais informações de como proceder para que tudo seja resolvido. O Pneu era novo, havia pouco mais de um a dois meses de uso e possuo o comprovante de compra do pneu. Caso necessitem de alguma documentação, favor informar que enviarei quão breve puder.		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.A Ecoponte agradece o contato.					
3468504	Ressarcimento	E-mail/Ouvidoria	28/07/2022 17:49	Objetos	Informo que ontem, 27/07/2022, ao entrar na ponte, por volta das 12:50 horas, no sentido Rio, na curva logo após as cabines de pedágio, encontrava-se uma barra de ferro redonda e grande atravessada na pista da esquerda (sentido Niterói/Rio), e, sem condição de desviar, acabei passando por cima dela e o pneu do meu carro, lado do motorista, estourou na mesma hora. Direcionei o carro para a pista da direita e segui bem devagar até a entrada da Marinha (Mocanguê). Liguei para o atendimento da Ponte e alguns minutos depois chegou o reboque com o motorista Silva, muito gentil e atencioso, que efetuou a troca do pneu pelo estepe. Assim pude continuar e vir para o trabalho, na Gávea. Hoje, 28/07/2022, fui comprar e colocar os pneus e constataram que as rodas estavam amassadas e precisavam ser reparadas também. O pneu do lado do motorista encontrava-se rasgado e precisei trocar os dois da frente e efetuar outros serviços pertinentes à troca de pneus. Encaminho algumas fotos da avaria e das notas fiscais, as quais solicito o ressarcimento dos valores.	Não Informado	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 34685-04, informamos que na data e horário mencionados por V.S.a existiam viaturas operacionais atuando nas pistas sentido Rio e sentido Niterói, conforme estabelecido pelo Contrato de Concessão 001/2015 firmado entre esta Concessionária e a ANTT (Agência Nacional de Transportes Terrestres). Temos a informar que o referido objeto não pertencia a estrutura ou equipamentos da ponte, sendo que o mais provável é que o objeto tenha sido lançado por veículo terceiro. O objeto foi retirado da pista dentro do tempo hábil / contratual de inspeção operacional, desta forma, todos os procedimentos, acionamentos e atendimentos adotados ocorreram dentro do tempo previsto. Cabe ressaltar que a Ecoponte não foi causadora do incidente. Diante do exposto, a Ecoponte concluiu que não pode aceitar o seu pedido de ressarcimento por não encontrar motivos que determinem sua responsabilidade, seja por ato ou omissão da sua prestação de serviço. Segue anexa a carta resposta devidamente assinada por esta Concessionária. Sendo o que tínhamos para o momento.A Ecoponte agradece o contato.	10		Encerrado	JULHO	Operação/Conservação/Manutenção
3471304	Reclamações	E-mail/Ouvidoria	29/07/2022 08:33	Pedágio - AVI	Boa noite. Gostaria de manifestar com que clareza veículos passam pela cabine automática sem possuir as tags de permissão. É perceptível que passam apenas pra não enfrentar a fila das cabines de pagamento manual, pois logo encostam e pagam aos funcionários que ficam na espera. Eu pago um serviço que se diz diferenciado para ter o benefício de não ter contratempos nas filas do pedágio, e não é o que tem acontecido. Na última segunda, dia 25/07, a fila de espera da cabine automática estava maior que a fila da manual. Muitos carros encostados e os funcionários recolhendo o dinheiro na hora. Acho, inclusive, que os veículos deveriam ser multados por tal fato, que é alertado alguns quilômetros antes, mas não é respeitado. O trânsito na ponte já é caótico nos horários de pico. No momento em que a pessoa pode ter um benefício, pagando a mais por isso, não é recompensado. Aguardo uma posição da ecoponte.	322	Após análise dos arquivos internos, informamos que no dia mencionado tivemos um problema pontual na tratativa das passagens dos veículos que utilizam os meios de pagamentos eletrônicos Conect Car" , ocasionando lentidão na pista automática. Contudo, tal instabilidade foi reportada para a área responsável para verificação e reestabelecimento do sistema. Desta forma, lamentamos o transtorno causado, estaremos atuando com maior rigidez para que eventos como estes não voltem a ocorrer. A Ecoponte agradece o contato.	5		Encerrado	JULHO	Praça de Pedágio

PROTOCOLO	TIPO DE MANIF.	ORIGEM DA MANIF.	DATA DE RECEB.	CLASSIFICAÇÃO DA MANIFESTAÇÃO	ASSUNTO	LOCALIZ. (KM)	RESPOSTA FINAL AO USUÁRIO	TEMPO DE RESPOSTA (DIAS)	PROVIDÊNCIAS ADOTADAS	SITUAÇÃO	MÊS	AREA DA ANTT
3471504	Ressarcimento	E-mail/Ouvidoria	29/07/2022 08:39	Cancela AVI	Boa noite, Por volta de 18:39 (28/07/22) a passando pela cancela automática a mesma desceu em cima do meu veículo, a assistente da eco ponte verificou minha placa falou estava liberado, informei quem irá arcar com meu prejuízo, ela me informou para enviar as fotos para ouvidoria.||Meu veículo tem apenas 3 meses de uso , gostaria de uma posição sobre o dano causado.||Segue em anexo documentos.	322	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 34715-04, 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.	10		Encerrado	JULHO	Praça de Pedágio
3491204	Reclamações	0800/Usuario	30/07/2022 20:47	Operações - Socorro Mecânico	Cliente questionou a empresa referente a demora na chegada do atendimento. De acordo com a cliente houve uma demora em torno de 30 minutos.	322	Inicialmente esclarecemos que a concessionária goza de um sistema de vídeo monitoramento (CFTV), onde detém mais de 50 câmeras ao longo de toda rodovia, que são operadas pelo Centro de Controle Operacional (CCO) diariamente e 24 horas por dia, com o intuído de localizar quaisquer tipos de ocorrências ao longo da rodovia, incluindo veículos que precisam de atendimento mecânico. Contudo, para que possamos realizar uma análise mais apurada do evento narrado é necessário que a senhora nos informe os dados de seu veículo e de sua passagem, tais como dia e horário, pois com os dados informados não conseguimos localizar sua passagem pela rodovia.	4		Encerrado	JULHO	Operação/Conservação/Manutenção
3501104	Ressarcimento	E-mail/Ouvidoria	01/08/2022 14:37	Cobrança Indevida	Boa tarde, segunda feira dia 24/07 por volta das 18 horas o sistema da ponte não estava reconhecendo o tag conect car, paguei em dinheiro para funcionária na pista e veio agora a cobrança. Favor efetuar o estorno	322	Após verificações em nossos sistemas, identificamos que houve um problema pontual no momento da passagem. Contudo, 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.	10		Encerrado	AGOSTO	Praça de Pedágio
3501804	Ressarcimento	Fale Conosco	01/08/2022 14:55	Cobrança Indevida	Tenho a tag Itaú, passei no pedágio da ponte Rio Niterói no sentindo Niterói no dia 29/07/2022 as 12:02:42 , por ter realizado a troca da Placa do Veículo fui cobrado com cobrança em dinheiro, não me passaram o comprovante no momento do pagamento pois fui parado após a cancela da cabine. Ontem recebi a mesma cobrança no meu aplicativo conectar da Tag Itaú. Como faço para ser reembolsado do valor?	322	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.	10		Encerrado	AGOSTO	Praça de Pedágio
3502104	Ressarcimento	E-mail/Ouvidoria	01/08/2022 15:01	Cobrança Indevida	Boa noite. Ontem 30/07/22 no horário de 00:23, dia 30 de julho de 2022 foi me cobrado um valor de R$12,00 no cartão de crédito. Por favor, estornem o quanto antes o valor. É uma burocracia ridícula pra um valor ridículo, porém me foi cobrado indevidamente e espero não precisar responder mais nenhum e-mail pois a culpa é da sua empresa.	322	Em resposta a seu protocolo de número 3502104, após análise do relato e de consultas às áreas envolvidas e aos relatórios internos sobre o evento, o pedido de ressarcimento referente a cobrança de tarifa indevida na Praça de Pedágio foi aprovado pela concessionária. Para que possamos dar seguimento ao protocolo, solicitamos que nos encaminhe/confirme as seguintes informações: CPF; Nome completo, Dados Bancários (banco, agência, nº conta corrente)Esclarecemos que após o recebimento dos dados informados, será confeccionado um recibo de quitação em caráter pró-solvendo que será encaminhado. Desta forma, poderá devolver-nos assinado, posteriormente.Aguardamos seu retorno para darmos continuidade ao protocolo de ressarcimento.	10		Encerrado	AGOSTO	Praça de Pedágio

PROTOCOLO	TIPO DE MANIF.	ORIGEM DA MANIF.	DATA DE RECEB.	CLASSIFICAÇÃO DA MANIFESTAÇÃO	ASSUNTO	LOCALIZ. (KM)	RESPOSTA FINAL AO USUÁRIO	TEMPO DE RESPOSTA (DIAS)	PROVIDÊNCIAS ADOTADAS	SITUAÇÃO	MÊS	AREA DA ANTT
3520504	Ressarcimento	E-mail/Ouvidoria	03/08/2022 14:27	Objetos	Na noite do último dia 07/07/2022 por volta das 22:20, próximo a passarela n°3 sentido Niterói, atingi um objeto na pista. Um pedaço de ferro, que a princípio veio a furar os dois pneus do lado do carona. Porém após análise foi constatado que além dos dois pneus terem sido rasgados com o impacto a roda dianteira quebrou abrindo um enorme buraco, a suspensão também foi danificada. ||	Não Informado	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 3520504, 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.	8		Encerrado	AGOSTO	Operação/Conservação/Manutenção
3521104	Ressarcimento	Fale Conosco	03/08/2022 14:46	Cobrança Indevida	Fui cobrada duas vezes no pedagio ontem. Passei com o ConectCar e vcs me pararam dizendo que não tinha passado. Me pararam e pagamos em dinheiro. Foi no primeiro guichê da direita. A conect Car precisa do recibo para cancelar o pagamento. Não temos o recibo. Podem consultar o sistema e as câmeras para confirmar que nos cobraram 2 vezes. Como seremos ressarcidos? Não tenho telefone residencial, somente celular	322	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.	11		Encerrado	AGOSTO	Praça de Pedágio
3521304	Reclamações	Fale Conosco	03/08/2022 14:48	Pedágio - Fila	O tempo de atravessia da ponte para Niterói, no período de 17h as 20h, de segunda a sexta, está extremamente longo. O tempo entre a subida até a descida da ponte tem sido de pelo menos 1 hora. Há um gargalo na praça de pedágio que precisa ser resolvido. Solicito que sejam adotadas providências eficazes para diminuir o tempo de travessia no sentido Niterói. A diminuição deste tempo é imprescindível para que o trabalhador sai de São Gonçalo, Itaborai e Niterói possam ter uma qualidade de vida melhor.	322	Inicialmente esclarecemos que situações de congestionamentos podem ocorrer por externalidades que fogem ao controle da concessionária. Cabe ressaltar que operamos com a atuação diária dos papa-filas dentro dos horários de pico, sendo dimensionados conforme a demanda operacional, uma vez que, quando é identificada alta concentração de veículos, em qualquer cabine, seja de moto e/ou carro, os papas filas são remanejados, a fim de reduzir o tempo de espera. Informamos ainda que durante o horário de pico do fluxo mantemos 6 pistas automáticas abertas para garantir a maior de fluidez do trânsito das AVI's e quando ocorre algum bloqueio, com o fechamento da cancela para o veículo, realizamos a liberação de forma remota com o intuito de minimizar os impactos no trânsito e agilizar a passagem do usuário pelo pedágio. Reiteramos nosso compromisso de atender seus usuários com o mais alto padrão de qualidade, garantindo conforto e segurança aos motoristas que trafegam pela Ponte Rio-Niterói. A Ecoponte agradece o contato.	5		Encerrado	AGOSTO	Praça de Pedágio
3529904	Ressarcimento	E-mail/Ouvidoria	04/08/2022 14:17	Cobrança Indevida	Bom dia. Gostaria de contestar valores referentes as passagens descritas abaixo, pois foram cobradas de dois aplicativos .	Não Informado	Após verificações em nossos sistemas, foi constatado que a placa informada possui dois aparelhos válidos vinculados. Desta forma, será solicitado o estorno para a operadora Conectcar.	9		Encerrado	AGOSTO	Praça de Pedágio
3530004	Ressarcimento	E-mail/Ouvidoria	04/08/2022 14:19	Objetos	Senhores, No dia 03 de agosto de 2022 por volta das 22:30 hs (ontem) estava dirigindo na Ponte Rio Niterói, sentido Niterói, já chegando próximo ao pedágio, quando fui surpreendido na via por um pedaço de pneu de caminhão que fez com houvesse danos na frente do meu veículo, principalmente no parachoque. Não havia sinalizações na via sobre o pedaço de pneu que ali se encontrava e, por isso, solicito a EcoPonte o ressarcimento do meu prejuízo. Abaixo, segue fotos do registro na ponte, como também a documentação do veículo. Solicito	Não Informado	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 35300-04, 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	10		Encerrado	AGOSTO	Operação/Conservação/Manutenção

PROTOCOLO	TIPO DE MANIF.	ORIGEM DA MANIF.	DATA DE RECEB.	CLASSIFICAÇÃO DA MANIFESTAÇÃO	ASSUNTO	LOCALIZ. (KM)	RESPOSTA FINAL AO USUÁRIO	TEMPO DE RESPOSTA (DIAS)	PROVIDÊNCIAS ADOTADAS	SITUAÇÃO	MÊS	AREA DA ANTT
					urgência na análise do pedido pois dependo do mesmo no dia a dia.		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.					
3551804	Ressarcimento	E-mail/Ouvidoria	08/08/2022 14:22	Cancela AVI	Prezados boa noite, Venho por meio desta relatar o dano causado pela barreira do onda livre sentido rio-niterói lado esquerdo para pegar o sentido da niterói-manilha na terça-feira dia 02 de agosto horário aproximado entre de 13: 20 13:45, não me lembro o horário exato pois está com uma urgência no meu trabalho. A barreira desceu repentinamente em cima do meu para-brisa causando um arranhão na lateral esquerda do meu carro pegando em parte a porta do motorista porta traseira e paralama traseiro. Aguardando contato para solucionar o problema em questão. Meu contato contato	322	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 3551804, 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. A Ecoponte agradece o contato.	10		Encerrado	AGOSTO	Praça de Pedágio
3552104	Ressarcimento	E-mail/Ouvidoria	08/08/2022 14:31	Cobrança Indevida	Boa noite, Venho relatar o ocorrido hoje (06.08.2022) às 18h09, ao passar pelo pedágio na pista de cobrança automática sentido São Gonçalo, fui parada por um funcionário que informou que o meu carro estaria bloqueado e que eu deveria pagar o pedágio. Como eu estava sem acesso ao telefone para confirmar essa informação, paguei o pedágio em dinheiro, porém não recebi o comprovante de pagamento. Usei uma nota de r$5 e uma de r$2 e recebi uma moeda de r$1 de troco. Ao fazer contato com a empresa SEMPARAR, fui informada que o TAG estaria funcionando normalmente e ainda fui cobrada ao passar pelo pedágio no horário acima. Peço que certifique-se do ocorrido através das câmeras de monitoramento, se houve falha no sistema ou má conduta do funcionário. Solicito o ressarcimento do valor.	322	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.	8		Encerrado	AGOSTO	Praça de Pedágio
3555504	Reclamações	0800/Usuario	08/08/2022 19:16	Pedágio - Passagem de Motos	Usuário entrou em contato reclamando que sempre passa no Pedágio e hoje, no dia 08/08 por volta das 18:00h, duas motos furaram a fila na sua frente. Usuário resolveu abrir uma ocorrência de reclamação	322	Informamos que tal incidente tem como fato gerador o claro desrespeito aos padrões aceitáveis de educação no trânsito por alguns motociclistas, que entram na frente do veículo dos clientes sem que fossem previamente autorizados. Toda vez que o fato ocorre o colaborador da cabine é instruído a falar para o motociclista que ele possui duas cabines exclusiva e que, no entanto, se o mesmo preferir utilizar outras cabines deverá respeitar a fila. Informamos ainda que se nos recusássemos a não receber o numerário do motociclista, a fila ficaria maior ainda e retirar o motociclista da pista causaria mais transtorno para os clientes que já se encontram na pista. Cabe ressaltar 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 Policia Rodoviária Federal, no que diz respeito ao patrulhamento ostensivo das rodovias federais, conforme a Constituição Federal. No entanto, mantemos a Policia Rodoviária Federal ciente desses fatos, a qual tem a autoridade de interceptar, advertir e/ ou multar veículos irregulares. Diante do exposto, cabe	5		Encerrado	AGOSTO	Praça de Pedágio

PROTOCOLO	TIPO DE MANIF.	ORIGEM DA MANIF.	DATA DE RECEB.	CLASSIFICAÇÃO DA MANIFESTAÇÃO	ASSUNTO	LOCALIZ. (KM)	RESPOSTA FINAL AO USUÁRIO	TEMPO DE RESPOSTA (DIAS)	PROVIDÊNCIAS ADOTADAS	SITUAÇÃO	MÊS	AREA DA ANTT
							a concessionária o pedido de desculpas pelo transtorno ocasionado em vossa passagem pela rodovia e informamos que estaremos atuando com maior rigidez neste processo a fim de melhorar cada vez mais o atendimento os nossos usuários.					
3571104	Ressarcimento	E-mail/Ouvidoria	10/08/2022 14:57	Cancela AVI	Prezados, Entrei em contato pelo formulário no site para informar sobre avaria sofrida pelo meu carro ao passar pela cancela com a TAG do Sem Parar e não obtive retorno. Ocorre que a cancela desceu no momento em que eu passava causando arranhões no capô. Fico no aguardo de como proceder para recuperação do capô. A ocorrência se deu, salvo engano, entre os dias 13 e 14/7.	322	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 3571104, informamos que a segurança do sistema depende do cumprimento dos termos e condições contidos no Termo de Adesão ao Sistema do TAG, bem como a obediência da sinalização contida nas pistas das praças de pedágio. Cabe ressaltar que na entrada da pista de rolamento existe um dispositivo para controle de velocidade onde visivelmente sinaliza a velocidade máxima de 40km/h e sinalização através de placas onde indicamos a distância mínima ao veículo a sua frente 30 metros, sendo assim, devido a pista ser automática criam-se regras necessárias para a segurança, onde estas sendo a todo rigor respeitadas evitam danos ao patrimônio desta concessionária e a terceiros ou vítimas. Diante do exposto, a Empresa concluiu que não pode aceitar seu pedido de ressarcimento por não se julgar responsável pelo acidente. Segue em anexo carta devidamente assinada pela concessionária. Sendo o que tínhamos para o momento. A Ecoponte agradece o contato.	10		Encerrado	AGOSTO	Praça de Pedágio
3571204	Ressarcimento	Fale Conosco	10/08/2022 15:00	Cobrança Indevida	Chegou uma cobrança indevida de pedágio no dia 29/07/22 as 22:01 sendo que neste dia estava na minha casa em Jacarepaguá.. teria como enviar a imagem da passagem do meu carro pela praça do pedágio neste momento.	322	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.	5		Encerrado	AGOSTO	Praça de Pedágio
3574004	Ressarcimento	Fale Conosco	10/08/2022 19:23	Objetos	Hoje, 06/07/2022. Por volta das 13:20h. Eu, estava indo sentido Niterói, próximo a Base Naval da Ilha de Mocanguê. Um material de aço carbono desprendeu de algum veículo do lado oposto de onde eu estava, e acertou o parabrisa do meu carro, assim, danificando o mesmo.||||	Não Informado	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 3574004, 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		Encerrado	AGOSTO	Operação/Conservação/Manutenção
3574404	Ressarcimento	E-mail/Ouvidoria	11/08/2022 01:12	Objetos	Boa noite hoje (18/07) indo para o trabalho tive meu carro avariado por caixas que caiu do caminhão na descida do vão central, não tive como evitar pois havia carro na minha lateral esquerda e a mureta (defensa de concreto a minha direita) impedindo o desvio das caixas sou usuário da ponte e pago o pedágio sempre. O acidente foi no dia 18/07/2022 as 22: 07 apois a descida do vão central sentido Rio de Janeiro.	Não Informado	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 3574404, 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	8		Encerrado	AGOSTO	Operação/Conservação/Manutenção

PROTOCOLO	TIPO DE MANIF.	ORIGEM DA MANIF.	DATA DE RECEB.	CLASSIFICAÇÃO DA MANIFESTAÇÃO	ASSUNTO	LOCALIZ. (KM)	RESPOSTA FINAL AO USUÁRIO	TEMPO DE RESPOSTA (DIAS)	PROVIDÊNCIAS ADOTADAS	SITUAÇÃO	MÊS	AREA DA ANTT
							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.					
3591304	Ressarcimento	Fale Conosco	12/08/2022 17:33	Cobrança Indevida	Houve uma cobrança em duplicidade do meu veículo. Paguei no cartão e foi cobrado do Tag da antiga proprietária do meu veículo.. Gostaria de que fosse ressarcido o valor para a antiga proprietária. Quem usufruiu da Ponte foi eu. Favor responder. Obrigado! 12/07.	322	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.	4		Encerrado	AGOSTO	Praça de Pedágio
3591804	Ressarcimento	Fale Conosco	12/08/2022 17:45	Objetos	Estava trafegando pela ponte rio Niterói, (O evento ocorreu no sentido Niterói) em 17/07/22 por volta das 15:30, quando na altura do vão central vi um objeto na rodovia, que não pude desviar e passei por cima com a roda esquerda. O pneu que eu comprei há cerca de 3 meses, rasgou na lateral por causa do impacto com este objeto que estava na via, e ficou inutilizavel. Além disso, a direção está fazendo um barulho ao girar o volante. Diante dos fatos citados, solicito orientação para obter o ressarcimento financeiro do pneu e para reparo da direção. Aguardo retorno o mais breve possível.	Não Informado	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 3591804, 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.	7		Encerrado	AGOSTO	Operação/Conservação/Manutenção
3591904	Ressarcimento	E-mail/Ouvidoria	12/08/2022 17:55	Objetos	Boa tarde; Venho informar que no dia 28/06/2022 entre 15:00 e 15:30h estava indo sentido RIO soltou uma paleta do lado esquerdo da ponte pegando na VAN danificando duas peças do carro. Segue em anexo fotos do ocorrido e o orçamento referente ao prejuízo. Desde ja agradeço.	Não Informado	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 3591904, 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.	7		Encerrado	AGOSTO	Operação/Conservação/Manutenção
3593704	Reclamações	0800/Usuario	12/08/2022 22:16	Pedágio - Procedimento	Usuária entrou em contato querendo registrar uma reclamação referente as cabines do Pedágio, relatou que toda vez que efetua o pagamento com o cartão de débito ela recebe uma carga de choque . Usuária deseja obter explicações do porque estar recebendo essa carga. dia 28/07, às 13:15hs, cabine 10. Por favor, verifiquem o que está ocorrendo, pois continuo pegando choque ao colocar o cartão para efetuar pagamento. Isso precisa ser resolvido, passo na Ponte praticamente todos os dias.	322	Informamos que o evento narrado pela senhora se trata de um fenômeno físico. Pequenos choques elétricos ocorrem por conta da energia acumulada pelo atrito do ar com o veículo e/ou passageiros e ao tocar em algo externo, pode ocorrer uma (DDP) diferença de potencial, entre o motorista e o objeto externo que neste caso, pode ser a cabine ou a mão do arrecadador que está com o braço encostado na janela da cabine, por exemplo. A eletricidade estática gerada pelo movimento do carro acumula-se entre o banco e os ocupantes, sendo descarregada ao sair. Em algumas pessoas ainda é possível observar uma pequena faísca, sem que haja qualquer anormalidade no sistema elétrico do automóvel. O tipo de revestimento e de roupa do	5		Encerrado	AGOSTO	Praça de Pedágio

PROTOCOLO	TIPO DE MANIF.	ORIGEM DA MANIF.	DATA DE RECEB.	CLASSIFICAÇÃO DA MANIFESTAÇÃO	ASSUNTO	LOCALIZ. (KM)	RESPOSTA FINAL AO USUÁRIO	TEMPO DE RESPOSTA (DIAS)	PROVIDÊNCIAS ADOTADAS	SITUAÇÃO	MÊS	AREA DA ANTT
							passageiro, assim como calçados com sola de borracha, podem agravar o problema. Uma técnica quase sempre eficaz para descarregar a eletricidade estática sem tomar o choque é tocar numa parte metálica externa do veículo, como a porta. Informamos ainda que realizamos também uma verificação e esclarecemos que todas as cabines da Praça de Pedágio são devidamente aterradas. Desta forma não há nenhuma espécie de fuga de corrente elétrica ou anormalidade nossos equipamentos de eletrônica. Sendo o evento causado exclusivamente pelo fenômeno físico (natural) explicado anteriormente. A Ecoponte agradece o contato.					
3594204	Ressarcimento	E-mail/Ouvidoria	12/08/2022 22:51	Objetos	Boa tarde ! Venho comunicar um fato ocorrido entre o horário de 12:00 a 12:15 no início da ponte não me recordo muito bem a altura mais ainda era antes do vão central , ao trocar de faixa me deparei com uma caixa caida no meio da pista onde colidiu com meu veículo causando os danos enseridos aí nas fotos quebra do para-choque e com o impacto acabou atingindo o farol do lado esquerdo tbm favor verificar as imagens para resolver este caso . RETORNO DO USUARIO: Boa tarde segue os dados pedidos. Data do incidente 11/07/2022. Sentido Rio de Janeiro entre o pedágio e o vão central. Hora do incidente entre 12.00 hrs a 12:20. Segue os dados documentação e orçamentos	Não Informado	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 3594204, 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.	7		Encerrado	AGOSTO	Operação/Conservação/Manutenção
3594404	Ressarcimento	E-mail/Ouvidoria	12/08/2022 23:17	Objetos	No dia 01/08/2022 por volta das 12horas passei por cima de um objeto que se encontrava na ponte na faixa 3, um pouco antes do pórtico 4, no sentido Niterói/Rio de Janeiro. Não foi possível desviar totalmente. O referido objeto chocou-se com as partes internas dos pneus dianteiro e traseiro direito, rasgando o pneu traseiro e danificando a parte inferior do para-choque traseiro. VIDE FOTOS em anexo. Tal ocorrência gerou a substituição do pneu por um novo e o desempenho/usinagem da roda, com um custo de R$609,00 conforme NF em anexo, do qual venho requerer reembolso.	Não Informado	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 3594404, 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.	7		Encerrado	AGOSTO	Operação/Conservação/Manutenção
3594604	Ressarcimento	E-mail/Ouvidoria	12/08/2022 23:36	Objetos	Bom dia.tive um acidente na ponte presidente costa e Silva no sábado dia 02/07/2022 as 09:00h da manhã enquanto trafegava no sentido vitória ES. Um carro passou ao meu lado e levantou um pedaço de ferro na pista e acertou o tanque do meu caminhão furando o mesmo.teve um carro da consecionaria no local mas registrou a ocorrência como falha mecânica o que não e o caso.||A empresa que eu trabalho que uma declaração do ocorrido com a real situações que foi o tanque furado é possível vocês fazerem essa correção e me mandar por email por favor ou me diga o que devo fazer. (Mandei 2 fotos do tanque já tampado com	Não Informado	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 3594604, 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	7		Encerrado	AGOSTO	Operação/Conservação/Manutenção

PROTOCOLO	TIPO DE MANIF.	ORIGEM DA MANIF.	DATA DE RECEB.	CLASSIFICAÇÃO DA MANIFESTAÇÃO	ASSUNTO	LOCALIZ. (KM)	RESPOSTA FINAL AO USUÁRIO	TEMPO DE RESPOSTA (DIAS)	PROVIDÊNCIAS ADOTADAS	SITUAÇÃO	MÊS	AREA DA ANTT
					um pedaço de madeira encontrado no local do ocorrido).		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.					
3610704	Ressarcimento	E-mail/Ouvidoria	15/08/2022 17:49	Cobrança Indevida	Prezados, bom dia! Sou cliente ativo do SEM PARAR, nos dias 18/07 e 20/07 fui cobrado indevidamente na praça de pedágio da ponte Rio x Niterói. No momento em que fui abordado, recebi a informação que meu carro estava com a placa bloqueada e deveria ser pago o pedágio em espécie, sendo assim, efetuei o pagamento e não recebi o recibo do operador. Quando isso ocorreu pela segunda vez, reclamei no stand do Sem Parar e recebi a informação que estava com a situação em dia. Realizei a contestação junto ao Sem Parar e me solicitaram o recibo, este que não foi entregue pelo operador em questão. Quero o devido ressarcimento da cobrança indevida. Segue em anexo arquivo para consultar evidências da hora e dia.	322	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. A Ecoponte agradece o contato.	5		Encerrado	AGOSTO	Praça de Pedágio
3610804	Ressarcimento	E-mail/Ouvidoria	15/08/2022 17:51	Objetos	Boa tarde, Na noite de domingo, dia 14 de agosto de 2022, por volta das 20:18, eu trafegava pela alça de saída da BR 101, a qual dá acesso ao viaduto de Santana, sentito Ilha da Conceição. No início da primeira curva, percebi ter passado com um dos pneus do meu carro, sobre algo. ||A princípio, acreditava ter sido uma pedra, mas, nos metros seguintes, pelo som emitido pelo pneu ao rodar, me ocoreeu que se tratava de algo diferente. Posteriormente, parei e constatei através de observação, que se tratava de uma espécie de parafuso. Gostaria de pedir o ressarcimento pelo dano que me foi causado.	Não Informado	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 3610804, 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.	9		Encerrado	AGOSTO	Operação/Conservação/Manutenção
3620704	Ressarcimento	E-mail/Ouvidoria	17/08/2022 14:27	Objetos	Trabalho como motorista de aplicativo, estava fazendo uma viajem com destino a rodoviária de Niterói, seguindo pela faixa da esquerda, antes de subir a parte alta, tinha um objeto na via, no qual tentei desviar mas foi em vão, pois o mesmo acertou meu carro na lateral do lado do motorista. No momento, achei que meu pneu tivesse furado/ rasgado, devido ao barulho, então me direcionei para a faixa da direita, mas como não senti nada estranho, continuei seguindo viajem, assim que desembarquei a passageira, fui verificar o que tinha acontecido e quando olho na porta do motorista, estava o prejuízo, danificou a porta do motorista e do passageiro. Enfim, peguei retorno para o Rio de Janeiro e parei na primeira guarnição que encontrei, o rapaz solicitou que eu parasse numa baia e ele iria acionar a Ecoponte, então parei na baia antes da ligação para a linha vermelha, em alguns minutos foi um rapaz com o caminhão de reboque, expliquei ele a situação, ele viu o dano e falou pra eu ligar, liguei e expliquei a situação e o rapaz falou pra eu mandar esse e-mail. Aguardando resposta, obrigado !!	Não Informado	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 3620704, 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.	7		Encerrado	AGOSTO	Operação/Conservação/Manutenção

PROTOCOLO	TIPO DE MANIF.	ORIGEM DA MANIF.	DATA DE RECEB.	CLASSIFICAÇÃO DA MANIFESTAÇÃO	ASSUNTO	LOCALIZ. (KM)	RESPOSTA FINAL AO USUÁRIO	TEMPO DE RESPOSTA (DIAS)	PROVIDÊNCIAS ADOTADAS	SITUAÇÃO	MÊS	AREA DA ANTT
3621104	Ressarcimento	E-mail/Ouvidoria	17/08/2022 15:01	Objetos	Bom dia. Ontem por volta das 14 hora edta info sentido rio quando o pneu do carro furou fui rebocado e foi constatado que algum objeto rasgou o pneu. Gostaria de ser resarcido pelo prejuizo poispoderia tet acontecido um acidente maior. Aguardo resposta	Não Informado	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 3621104, 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.	7		Encerrado	AGOSTO	Operação/Conservação/Manutenção
3621304	Ressarcimento	E-mail/Ouvidoria	17/08/2022 16:32	Cobrança Indevida	Boa tarde, me chamo Diego e por volta de 10h47 passei pelo pedágio da ponte Rio-Niteroi sentido Niterói. Quando passei meu cartão de débito pela primeira vez apareceu “transação não autorizada” na máquina, já da segunda vez a transação foi aceita, entretanto o valor do pedágio foi debitado duas vezes do meu cartão como mostra o anexo abaixo. Segue print do extrato do cartão e comprovante de pagamento do pedágio:	322	Em resposta a seu protocolo de número 3621304, após análise do relato e de consultas às áreas envolvidas e aos relatórios internos sobre o evento, o pedido de ressarcimento foi aprovado pela concessionária. Para que possamos dar seguimento ao protocolo, solicitamos que nos encaminhe/confirme as seguintes informações: CPF; Nome completo, Dados Bancários (banco, agência, nº conta corrente), Esclarecemos que após o recebimento dos dados informados, será confeccionado um recibo de quitação em caráter pró-solvendo que será encaminhado. Desta forma, poderá devolver-nos assinado, posteriormente.Aguardamos seu retorno para darmos continuidade ao protocolo de ressarcimento.	8		Encerrado	AGOSTO	Praça de Pedágio
3635004	Reclamações	0800/Usuario	19/08/2022 14:26	Operações - Atendimento	O usuário alegou que a moto começou a apresentar falhas na subida da Ponte e começou a perder forças. Parando no primeiro recuo desligou a moto, reiniciando o sistema o que fez a moto voltar a funcionar. Mais a frente, voltou a apresentar falhas fazendo com que o cliente parasse no segundo recuo onde o reboque estava parado. Ao parar em frente ao reboque ficou aguardando o contato da colaboradora condutora por cerca de 3 minutos, o que não ocorreu. Se deslocou até o reboque para solicitar o atendimento, a colaboradora o tratou mal e a todo momento abriu os braços para perguntar o que estava acontecendo. Após uma breve conversa foi solicitado que o cliente verificasse se a vela estava molhada. Mostrou para a colaboradora que a vela não estava molhada. Foi indagado se não era gasolina, o cliente informou que não era pane seca. A colaboradora fez o cliente deslocar a moto até a parte de trás do caminhão sem sinalizar e não quis parar na frente, sendo que a roda da moto estava travando. Informou que a colaboradora aparentava estar nervosa, sem paciência com os clientes. Pois havia um veículo que estava com a escada soltando e precisou amarrar a escada e ela a todo momento apressava o outro cliente, demonstrando o nervosismo. O que foi demonstrado também com outro motociclista que estava trafegando lentamente e ela estava o comboiando demonstrando irritação.||A colaborador informou que deixaria a moto na	Não Informado	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria, informamos que a equipe da Ecoponte passou por treinamento de qualidade no atendimento, com o objetivo de prestar o melhor serviço aos usuários que utilizam nossa rodovia. A atitude da colaboradora não condiz com os valores da Ecoponte, sendo que a mesma foi advertida sobre a maneira que se dirigiu ao senhor. A colaboradora será acompanhado pela supervisão afim de avaliar o entendimento da importância do serviço prestado pela Ecoponte.Diante do exposto, cabe a Concessionária o pedido de desculpas pelo transtorno causado em sua passagem pela Praça de Pedágio. A Ecoponte agradece o contato a fim de melhorar cada vez mais o atendimento os nossos usuários.	4		Encerrado	AGOSTO	Operação/Conservação/Manutenção

PROTOCOLO	TIPO DE MANIF.	ORIGEM DA MANIF.	DATA DE RECEB.	CLASSIFICAÇÃO DA MANIFESTAÇÃO	ASSUNTO	LOCALIZ. (KM)	RESPOSTA FINAL AO USUÁRIO	TEMPO DE RESPOSTA (DIAS)	PROVIDÊNCIAS ADOTADAS	SITUAÇÃO	MÊS	AREA DA ANTT
					Renault, mas, tendo em vista que o cliente não conhecia o local, solicitou a liberação em um posto ao qual já havia sido liberado em outra oportunidade onde precisou do atendimento da concessionária. Com isto a colaboradora começou a se exaltar e a gritar com o cliente informando que ela deveria o liberar em local seguro, mas que não poderia liberá-lo no posto, iniciando uma discussão dentro do reboque com o cliente.||O cliente foi liberado na Avenida Brasil, próximo à outro posto de combustível. O que gerou desconfiança do cliente de que ela estaria dando um castigo a ele. Ressaltou que ela estava irritada com todos os clientes que precisaram de seu atendimento durante o percurso até a liberação e que ela chegou a gritar com ele dentro do guincho.							
3648704	Ressarcimento	Fale Conosco	22/08/2022 13:23	Objetos	No dia 13/08/ 2022 no horário entre 11:20 e 11:45 escutei um barulho ao passar em uma das emendas da ponte, percebi que o pneu furou e encostei o veículo pra verificar, ao encostar notei que além do pneu furado o parabarro do veículo também tinha sido danificado por algum objeto, um dos colaboradores da Ecoponte chegou e prestou o atendimento me ajudando a efetuar a trocar do pneu no mocangue, com isso fiquei com esse prejuízo, que também anexei na resposta do e-mail. Obrigado aguardo o retorno .	Não Informado	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 3648704, 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.	7		Encerrado	AGOSTO	Operação/Conservação/Manutenção
3649404	Ressarcimento	E-mail/Ouvidoria	22/08/2022 14:29	Cobrança Indevida	Olá tenho uma TAG da veloe meu carro é uma Palio placa OPc6310 por duas vezes me cobraram valores indevido dia 14/08 e dia 19/08 me cobraram 24.00 reais cada dia sitado acima sendo que o pedágio é 6.00 reais no mesmo dia 19/08 me cobraram 6.00 reais sendo que eu passei 2 vezes no dia 19/08 gostaria que vcs resolvessem o mais breve possível prá que não debitem no meu cartão de crédito||||	Não Informado	Após verificações em nossos sistemas, identificamos um problema pontual na tratativa da passagem. Contudo, já foi solicitado junto a administradora o estorno da tarifa referente a passagem mencionada. Lamentamos o transtorno causado, estaremos atuando com maior rigidez para que eventos como estes não voltem a ocorrer. A Ecoponte agradece o contato.	6		Encerrado	AGOSTO	Praça de Pedágio
3653004	Reclamações	0800/Usuario	23/08/2022 11:31	Pedágio - AVI	Usuário reclama que ao passar pela pista automática, vem ocorrendo o bloqueio da passagem com frequência, mesmo passando dentro da velocidade permitida.Ocorre que na data de hoje 23/08/22 por volta de 11h15min, ao passar na pista automática do lado esquerdo, mais uma vez houve o bloqueio e o colaborador informou para o cliente passar mais devagar na próxima vez.O usuário alega que estava a 15km/h e gostaria de saber da empresa, quem irá se responsabilizar, caso ele passe mais devagar e ocorra algum acidente, pois ele estava com sua filha de 1 ano e meio no veículo e se ocorrer algum acidente, ele irá responsabilizar a Ecoponte, pois o funcionário está mal instruido, visto que a placa informa a velocidade de 40km/h. Colaborador branco, baixo e de óculos escuro.	322	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 3653004, verificamos que realmente o veículo estava dentro do limite de velocidade. Em consulta junto a operada, nos foi informado que este TAG está ativo desde 2021, portanto sugerimos a troca do dispositivo, que pode estar apresentando falhas devido ao tempo de uso. Diante do exposto, cabe a concessionária o pedido de desculpas pelo transtorno causado em vossa passagem pela Praça de Pedágio. Solicitamos que responda nossa pesquisa de satisfação a baixo, com o objetivo de melhorar cada vez mais a qualidade de nossos serviços.||https://forms.gle/7965QYyQ3zKFG9et8 A Ecoponte agradece o contato.	4		Encerrado	AGOSTO	Praça de Pedágio

PROTOCOLO	TIPO DE MANIF.	ORIGEM DA MANIF.	DATA DE RECEB.	CLASSIFICAÇÃO DA MANIFESTAÇÃO	ASSUNTO	LOCALIZ. (KM)	RESPOSTA FINAL AO USUÁRIO	TEMPO DE RESPOSTA (DIAS)	PROVIDÊNCIAS ADOTADAS	SITUAÇÃO	MÊS	AREA DA ANTT
3658404	Ressarcimento	E-mail/Ouvidoria	24/08/2022 09:27	Objetos	Estava trafegando pela ponte rio Niterói por volta de umas 6:10 da manhã na descida do vão central sentido niteroi é passei por um objeto desconhecido que rasgou meu cano de descarga. Data 22 de agosto de 2022,Horário 6:10 Da manhã,Local entre a passarela 17 e 20.	Não Informado	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 3658404, 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		Encerrado	AGOSTO	Operação/Conservação/Manutenção
3670604	Ressarcimento	Livro Manifestação	25/08/2022 18:24	Cobrança Indevida	Fui indevidamente cobrado manualmente pelo operador do pedágio, pois tenho a cobrança automática do SEM PARAR e foi registrada a cobrança no aplicativo, com diferença de 2 minutos da cobrança manual conforme comprovante anexo. Além disso, gostaria de relatar que o operador que realizou a cobrança foi inoperante e me tratou mal, sendo indelicado com o cliente.	322	Após verificações em nossos sistemas, identificamos um problema pontual na tratativa da passagem. Contudo, já foi solicitado junto a administradora Sem Parar, o estorno da tarifa referente a passagem mencionada. Foi constatado que o dispositivo do usuário está com erro de cadastro, ou seja, precisa regularizar com a administradora. Lamentamos o transtorno causado, estaremos atuando com maior rigidez para que eventos como estes não voltem a ocorrer. A Ecoponte agradece o contato. Solicitamos que responda nossa pesquisa de satisfação a baixo, com o objetivo de melhorar cada vez mais a qualidade de nossos serviços.||https://forms.gle/7965QYyQ3zKFG9et8	3		Encerrado	AGOSTO	Praça de Pedágio
3675804	Reclamações	Fale Conosco	26/08/2022 13:10	Pedágio - AVI	Prezados senhores, venho apresentar minha insatisfação em relação ao serviço de cobrança automática, na medida em que diversos motoristas burlam o sistema para não ficar na fila do pedágio, sem que fossem assinantes de passes livres, ocasionando constantes interrupções e congestionamentos nas vias de acesso rápido em detrimento daqueles que regularmente pagam por esse direito. Algo deve ser feito a fim de que tais motoristas não sejam liberados imediatamente. Uns chegam ao extremo de levar o dinheiro certo do pedágio e são liberados imediatamente. Minha sugestão é que os mesmos ao usarem a passagem de forma maliciosa e sem a tarjeta, sejam encaminhados ao acostamento imediatamente para que aguardem a liberação sem congestionar a passagem e lá fiquem esperando um bom tempo até serem liberados. Essa prática desmotiva os motoristas pagantes e incentiva a impunidade e a malandragem. Desde já agradeço	Não Informado	Informamos que sua reclamação foi recebida e encaminhada aos setores responsáveis para análise e conhecimento. Seu número de protocolo é 3675804. A Ecoponte agradece o contato a fim de melhorar cada vez mais o atendimento os nossos usuários.	0		Encerrado	AGOSTO	Praça de Pedágio
3675904	Ressarcimento	Fale Conosco	26/08/2022 13:20	Cobrança Indevida	no dia 22/07 as hr 15::16 passei pela cancela automática e não foi autorizada a passagem do veículo um funcionário de vcs liberou a cancela em seguida encostei o carro e ele me falou q eu teria q paga fiz o pagamento ao próprio funcionário em dinheiro e segui viagem. ao chegar em casa liguei para o sem parar e o meu tag estava bloqueado e fiz o desbloqueio ao puxa o extrato agora vi q foi feito essa cobrança denovo . cobrança irregular já acione o sem parar e estou	322	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. Solicitamos que responda nossa pesquisa de satisfação, clicando no Link a baixo, com o objetivo de melhorar cada vez mais a qualidade de nossos serviços.||https://forms.gle/7965QYyQ3zKFG9et8A Ecoponte agradece o contato.	3		Encerrado	AGOSTO	Praça de Pedágio

PROTOCOLO	TIPO DE MANIF.	ORIGEM DA MANIF.	DATA DE RECEB.	CLASSIFICAÇÃO DA MANIFESTAÇÃO	ASSUNTO	LOCALIZ. (KM)	RESPOSTA FINAL AO USUÁRIO	TEMPO DE RESPOSTA (DIAS)	PROVIDÊNCIAS ADOTADAS	SITUAÇÃO	MÊS	AREA DA ANTT
					comunicando a vcs para verem nas câmeras. aguardo resposta							
3678704	Ressarcimento	Livro Manifestação	26/08/2022 14:27	Cancela AVI	Cancela abaixou sem motivo, danificando o vidro frontal do veículo. fotografado pelo funcionário Rômulo. Data do evento: 26/08 às 12h55min na cabine 15.	Não Informado	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 3678704, 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.	7		Encerrado	AGOSTO	Praça de Pedágio
3685704	Ressarcimento	0800/Usuario	28/08/2022 11:18	Cobrança Indevida	A usuária informou que passou na pista automática na data de sábado 27/08, por vota das 13:30, e a atendente disse que seu tag estava bloqueado. Quitou a tarifa e posteriormente verificou em seu aplicativo que o valor já teria sido descontado normalmente. Solicita estorno desta tarifa paga em duplicidade.	0	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 que o aparelho está com um erro no cadastro na placa, portanto, sugerimos que a usuária entre em contato com sua administradora para regularizar o cadastro.Lamentamos o transtorno causado, estaremos atuando com maior rigidez para que eventos como estes não voltem a ocorrer.Solicitamos que responda nossa pesquisa de satisfação, acessando no Link a baixo, com o objetivo de melhorar cada vez mais a qualidade de nossos serviços.https://forms.gle/7965QYyQ3zKFG9et8 A Ecoponte agradece o contato.	2		Encerrado	AGOSTO	Praça de Pedágio
3700204	Ressarcimento	Fale Conosco	30/08/2022 15:26	Objetos	Reembolso de despesa com pneu condenado em razão de perfuração na Ponte Rio Niterói, sentido Niterói, no dia 24.08.2022, por volta das 19:29h. Prezados, seguem as fotos, a documentação e os três orçamentos solicitados para início do processo de ressarcimento. Abaixo seguem demais considerandos: 1. Relato do ocorrido: no dia 24.08.2022, por volta das 19:29h, quando estava transitando na faixa da esquerda (passe rápido) no sentido Niterói da travessia da Ponte Rio/Niterói, a cerca de uns 600m da praça de pedágio, em determinado momento o pneu estourou de imediato em razão de algum objeto contundente não identificado que estava na via, provocando a perda total do pneu traseiro esquerdo (lado do motorista). Após o estouro, reduzi a velocidade e transitei até a cabine de pedágio para solicitar socorro mecânico. Ressalto que fui atendido pela equipe da EcoPonte conforme registro em vídeo e fotos em anexo. 2. Quanto ao serviço reparo: ressalto que o serviço já foi realizado no dia seguinte, 25.08.2022, ao custo TOTAL de R$ 1.020,10 (nota fiscal em anexo. 3. Quanto aos 3 (três) orçamentos: consta em anexo a nota fiscal de R$ 1.020,10 e consultas à internet junto ao site	Não Informado	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 3700204, 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		Encerrado	AGOSTO	Operação/Conservação/Manutenção

PROTOCOLO	TIPO DE MANIF.	ORIGEM DA MANIF.	DATA DE RECEB.	CLASSIFICAÇÃO DA MANIFESTAÇÃO	ASSUNTO	LOCALIZ. (KM)	RESPOSTA FINAL AO USUÁRIO	TEMPO DE RESPOSTA (DIAS)	PROVIDÊNCIAS ADOTADAS	SITUAÇÃO	MÊS	AREA DA ANTT
					do Mercado Livre (R$ 831,90) e ao site do Carrefour (R$ 1.020,83). Destaco que por ser um material padronizado do fabricante, basta consultar na internet o valor do pneu danificado.							
3705404	Ressarcimento	0800/Usuario	31/08/2022 11:30	Objetos	Boa tarde !!!Segue anexo as fotos, a documentação e a NF do serviço de reparo decorrente da avaria sofrida durante o trajeto de travessia na ponte sentido Niteroi x Rio. O incidente ocorreu no dia 01/08/2022, no trecho antes do vão central por volta das 11:50.Sentido Rio.No aguardo de vossa análise	Não Informado	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 3705404, 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. Ecoponte agradece o contato.||||Atenciosamente,|||	4		Encerrado	AGOSTO	Operação/Conservação/Manutenção
3742804	Ressarcimento	E-mail/Ouvidoria	05/09/2022 15:21	Cobrança Indevida	Bom dia, ao passar no pedágio, foi informado pelo agente que meu TAG estava bloqueado, foi pago no cartão de crédito, e depois foi cobrado novamente no aplicativo. Segue comprovantes em anexo. Gostaria de ser ressarcido.	Não Informado	Após verificações em nossos sistemas, identificamos um problema pontual na tratativa da passagem. Contudo, já foi solicitado junto a administradora o estorno da tarifa referente a passagem mencionada.Lamentamos o transtorno causado, estaremos atuando com maior rigidez para que eventos como estes não voltem a ocorrer.||||A Ecoponte agradece o contato.	3		Encerrado	SETEMBRO	Praça de Pedágio
3746104	Ressarcimento	E-mail/Ouvidoria	06/09/2022 09:16	Cobrança Indevida	Boa noite! venho por meio deste relatar um problema que a empresa ECOPONTE está me causando, outrossim, tamanho transtorno uma vez que após verificar meu saldo para pagar uma conta, fui surpreendido com um valor à menos de R$6,00 , contudo, não consegui efetuar esse pagamento, pois, não tenho de onde tirar esse valor no momento, uma vez que sou sozinho pra tudo. Domingo, dia 28/09/2022, aproximadamente 11:40h, passei pelo pedagio da Ponte Rio-Niterói, no “passe livre”, e meu taggy não funcionou, logo, fui informado pelo funcionário que estava bloqueado, e por ser novato ao utilizar esse recurso, e sem saber como resolver imediatamente o problema, fui orientado pelo mesmo a fazer o pagamento avulso(com cartão de débito), toda via, ele iria dar baixa no sistema dessa minha passagem quitada, para não me gerar futuros transtornos. Ao chegar no meu destino fiz contato com a concessionária que administra a via a qual tem o pedagio que fez o bloqueio, logo, fiz o desbloqueio com orientação da empresa e voltei a utilizar o taggy normalmente. ||Hoje, ao acessar meu App para pagar uma conta, vi que estava faltando o valor de R$6,00 , valor este em falta que me impossibilitais de pagar uma dívida, e o que mais me chamou atenção, é ver que esse valor foi debitado MAIS UMA VEZ,na data de hoje, aproximadamente às 16:37h, evidenciando uma passagem minha na ponte, na data de 28/09/2022, às 13:31h, pela ecoponte. Liguei para o 0800, e fui orientado a lhes enviar esse e-mail, com os comprovantes, para confirmar esse relato, e	Não Informado	Após verificações em nossos sistemas, identificamos um problema pontual na tratativa da passagem. Contudo, já foi solicitado junto a administradora o estorno da tarifa referente a passagem mencionada. Lamentamos o transtorno causado, estaremos atuando com maior rigidez para que eventos como estes não voltem a ocorrer. A Ecoponte agradece o contato.	10		Encerrado	SETEMBRO	Praça de Pedágio

PROTOCOLO	TIPO DE MANIF.	ORIGEM DA MANIF.	DATA DE RECEB.	CLASSIFICAÇÃO DA MANIFESTAÇÃO	ASSUNTO	LOCALIZ. (KM)	RESPOSTA FINAL AO USUÁRIO	TEMPO DE RESPOSTA (DIAS)	PROVIDÊNCIAS ADOTADAS	SITUAÇÃO	MÊS	AREA DA ANTT
					espero ser atendido e ressarcido em tempo, e mais, com os juros que ficaram , uma vez que não foi pago por causa do erro de vocês. Os comprovantes seguem em anexo!||Aguardo atenciosamente e em breve o retorno de vocês.							
3746504	Ressarcimento	E-mail/Ouvidoria	06/09/2022 09:34	Cobrança Indevida	Prezado Ouvidor,venho solicitar a verificação de cobrança de passagem de tarifa de pedágio indevida ocorrida no dia 22/08/2022 ás 18:33, Ecoponte - Niterói, KM 24, BR-101 - CAT.1. ||O veículo, PEUGOUT, ALLURE, LTV-5990, Possui o TAG CONECTCAR nº 2004892652 vinculado.||O veículo é isento de cobrança de acordo com o ofício EPON GAU 1098/2022, de 29/07/2022.||Diante do exposto, respeitosamente, solicito a devolução da referida tarifa ora cobrada indevidamente.Segue anexos: oficio EPON GAU 1098/2022 e Extrato da CONECTCAR.||Atenciosamente.||MARCIO DA SILVA CLEMENTE||Suboficial (OR-SB)||Motorista do CEM do Com1ºDN.||2104-5992||	Não Informado	Após verificações em nossos sistemas, identificamos um problema pontual na tratativa da passagem. Contudo, já foi solicitado junto a administradora o estorno da tarifa referente a passagem mencionada. Lamentamos o transtorno causado, estaremos atuando com maior rigidez para que eventos como estes não voltem a ocorrer.A Ecoponte agradece o contato.	2		Encerrado	SETEMBRO	Praça de Pedágio
3750304	Ressarcimento	0800/Usuario	06/09/2022 17:12	Cobrança Indevida	Boa noite!Venho através desse canal, requer o reembolso da cobrança em duplicidade efetivada pela ecoponte, tendo em vista que ao passar com o meu veículo pelo passe livre a sirene apitou e de livre vontade parei para verificar se realmente a cobrança não foi efetuado, tendo em vista que meu tag estava ativo.Por infelicidade não consegui acessar minha internet é para poupar tempo paguei no cartão de Débito.Após verificar o aplicativo do Sem Parar, para minha supresa a cobrança foi efetuada.Desde já aguardo a manifestação da ecoponte para a restituição do valor.	Não Informado	Após verificações em nossos sistemas, identificamos um problema pontual na tratativa da passagem. Contudo, já foi solicitado junto a administradora o estorno da tarifa referente a passagem mencionada. Lamentamos o transtorno causado, estaremos atuando com maior rigidez para que eventos como estes não voltem a ocorrer. A Ecoponte agradece o contato.	8		Encerrado	SETEMBRO	Praça de Pedágio
3751904	Ressarcimento	Fale Conosco	06/09/2022 18:06	Cobrança Indevida	Prezados, Hoje fui parado no onda livre com a alegação de estar com a TAG bloqueada. Informei a informação não procede, pois a forma de pagamento é debito direto na conta. O colaborador da Ecoponte, informou que deveria realizar o pagamento, pois bem, acabei efetuando o pagamento em duplicidade, em dinheiro conforme o ticket em anexo e em débito conforme o comprovante em anexo. Favor estornar o valor debitado em minha conta.	Não Informado	Após análise do seu relato, informamos que houve um problema pontual na tratativa da passagem, contudo 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.Quanto a sua solicitação de ressarcimento, verificamos que não houve cobrança em duplicidade, pois a passagem mencionada consta uma no dia 2 e outra no dia 5 de setembro, como mostrado em seu comprovante. Sendo o que tínhamos para o momento. A Ecoponte agradece o contato.	10		Encerrado	SETEMBRO	Praça de Pedágio
3770404	Ressarcimento	E-mail/Ouvidoria	09/09/2022 09:57	Objetos	Bom dia! Permaneço no aguardo na confirmação de recebimento desta mensagem e de um retorno.Em qua., 7 de set. de 2022 08:48, Rairis Silva <silvarairis@gmail.com> escreveu: Bom dia!Nesta manhã, de 07 de setembro de 2022 por volta das 06:20 da manhã, tive o meu veículo danificado por um parafuso que rasgou o pneu traseiro do lado esquerdo do veículo. Pneu novo, visto.o veículo ser 2021 e ter apenas 50.000 km rodados, desta forma, solicito o ressarcimento do mesmo, de forma amigável e sem a necessidade de entrar com uma ação judicial por Danos. Uma vez que poderia ter capotado ou colidido em outro veículo e ter um dano material muito maior, uma vez que poderia até mesmo ter colocado em risco a minha integridade física. Local do acidente: Ponte Rio Niterói. Sentido Rio de Janeiro. Antes do	Não Informado	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 3770404, 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.	2		Encerrado	SETEMBRO	Operação/Conservação/Manutenção

PROTOCOLO	TIPO DE MANIF.	ORIGEM DA MANIF.	DATA DE RECEB.	CLASSIFICAÇÃO DA MANIFESTAÇÃO	ASSUNTO	LOCALIZ. (KM)	RESPOSTA FINAL AO USUÁRIO	TEMPO DE RESPOSTA (DIAS)	PROVIDÊNCIAS ADOTADAS	SITUAÇÃO	MÊS	AREA DA ANTT
					Mocangue. Entre a passarela 22 e 24. Objeto: Parafuso de aço. Horário 06:20 aproximadamente. Atendido pelo funcionário da Ecoponte. Pneu avariado: Goodyear Eficientgrip SUV 205/65 R16 95H		Sendo o que tínhamos para o momento.A Ecoponte agradece o contato.					
3771004	Reclamações	0800/Usuario	09/09/2022 12:08	Pedágio - Atendimento	Usuário reclama do auxiliar de pista Rafael, informou que estava na fila da cabine 14, hoje (09/09/22) por volta de 12h07 e o colaborador, simplesmente colocou um cone na frente do seu veículo e deu as costas, sem nenhuma explicação, sem ao menos ajuda-lo a passar para outra fila, solicitou que a empresa faça um treinamento de atendimento com o colaborador e quer um retratação da concessionária, pois se sentiu em uma favela .	322	Informamos que, neste dia relatado pelo cliente, houve um problema pontual na outra cabine exclusiva para moto, onde foi necessário a pausa da cabine para solução do problema, não sendo possível a abertura da mesma em um determinado período. A Supervisão do Pedágio conversou com o colaborador a respeito da reclamação, o colaborador foi reorientado a respeito do atendimento. Diante do exposto, cabe a concessionária o pedido de desculpas pelo transtorno causados na passagem pela praça de pedágio. Lamentamos o ocorrido e nos colocamos a disposição para mais esclarecimento.	4		Encerrado	SETEMBRO	Praça de Pedágio
3791404	Ressarcimento	0800/Usuario	12/09/2022 11:16	Troco	O cliente infomou que passou pelo pedágio e recebeu o troco errado (faltando 10 reais). Teria quitado com R$ 100,00 e recebeu apenas R$ 84,00 de troco (uma nota de R$50, uma nota de R$20, duas notas de R$5 e duas notas de R$2). Matrícula do colaborador: c007000451, Horário (aproximado) 10h38 Pista 011	Não Informado	Em resposta a seu protocolo de número 3791404, 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.	9		Encerrado	SETEMBRO	Praça de Pedágio
3793804	Ressarcimento	Fale Conosco	12/09/2022 14:16	Cobrança Indevida	Boa noite foi cobrado na minha TAG da veloe uma passagem no pedágio da ponte no dia 10/08/22 ás 09:58 com a placa do carro LMZ5b01 e como proprietário do mesmo. eu queria saber se consigo com vocês a filmagem dessa passagem deste veículo pois não é a primeira vez que acontece este erro. Seria alguma placa clonada? Preciso de esclarecimento o quanto antes? Desde já agradeço pela atenção e preciso de ajuda. Sds Fernando Pessanha |||||	Não Informado	Após verificações em nossos sistemas, identificamos um problema pontual na tratativa da passagem. Contudo, já foi solicitado junto a administradora o estorno da tarifa referente a passagem mencionada. Lamentamos o transtorno causado, estaremos atuando com maior rigidez para que eventos como estes não voltem a ocorrer. Cumpre-nos informar que as imagens, muito embora não sejam gravadas de forma contínua, apenas monitoradas, quando capturadas por esta Concessionária representam importante instrumento operacional que permite ao CCO (Centro de Controle Operacional da Ecoponte) - catalogar as ocorrências e verificar o acionamento dos recursos mais adequados e eficazes para seu atendimento. Devido ao caráter estritamente operacional destes arquivos, informamos que não há possibilidade desta concessionária fornecê-los, exceto quando solicitados mediante determinação de autoridade competente. Solicitamos que responda nossa pesquisa de satisfação, clicando no Link a baixo, com o objetivo de melhorar cada vez mais a qualidade de nossos serviços.||https://forms.gle/7965QYyQ3zKFG9et8. A Ecoponte agradece o contato.	4		Encerrado	SETEMBRO	Praça de Pedágio
3805804	Ressarcimento	E-mail/Ouvidoria	14/09/2022 15:22	Objetos	Olá ontem dia 12 de setembro de 2022 por volta de 16:40 meu carro foi danificado na ponte presidente Costa e Silva (ponte Rio - Niterói) por um objeto que estava na pista no lado esquerdo sentido niteroi um pouco antes da subida do vão central. Um veículo que estava a minha frente não conseguiu desviar desse objeto passou por cima, o que fez o objeto levantar e rolar na pista, em seguida eu passei por cima desse objeto também pois não consegui desviar a tempo. ||Segue em anexo imagens do dano e do veículo: ||	Não Informado	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 3805804, 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	8		Encerrado	SETEMBRO	Operação/Conservação/Manutenção

PROTOCOLO	TIPO DE MANIF.	ORIGEM DA MANIF.	DATA DE RECEB.	CLASSIFICAÇÃO DA MANIFESTAÇÃO	ASSUNTO	LOCALIZ. (KM)	RESPOSTA FINAL AO USUÁRIO	TEMPO DE RESPOSTA (DIAS)	PROVIDÊNCIAS ADOTADAS	SITUAÇÃO	MÊS	AREA DA ANTT
							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.					
3806104	Reclamações	E-mail/Ouvidoria	14/09/2022 15:31	Operações - Atendimento	Boa tarde, venho relatar uma ocorrência na data 13/09/2022,passei na ponte sentido Niterói por volta das 08:18hs, na volta sentido Rio de janeiro, por volta das 09:00hs o carro teve uma pane em frente ao posto da polícia Rodoviária Federal pista da esquerda, parei o carro em um local seguro e acionei o reboque da seguradora, o mesmo avisou que não poderia fazer o serviço, porque é de responsabilidade da ecoponte. Por volta das 10:00hs, nesse momento veio três funcionários da ecoponte verificar o ocorrido a pé, pois, a base fica próximo, verificaram o carro e tava na segunda macha, mandaram ir até base deles, perguntei se não tinha algum problema, pois o local que o carro estava parado poderia causar acidente ao se deslocar, os mesmos foram parando o trânsito até chegar na base da ecoponte, lá mandaram seguir meu destino. Porém, para minha surpresa o policial federal veio autua meu carro, alegando de Bandalha, expliquei o ocorrido para o policial e logo em seguida, minha esposa foi procurar os funcionários (ecoponte) que me orientaram a me dirigir até o local da base deles, ainda assim tiveram a coragem de falar que era mentira, se esquivando do ocorrido, dando a ideia de que a bandalha foi proposital, mesmo as câmeras estando ao alcance de vocês para ver meu relato. Depois de muita conversa entre as partes resolveram acionar o reboque da ecoponte, deixando no destino avenida Brasil passarela 4, e não sei se o policial aplicou a multa, entretanto, em caso dessa aplicação da multa, o que devo fazer? Dando ênfase que o motorista do reboque não tem nada haver com essa situação, pois, prestou o serviço da melhor qualidade possível, quanto aos três funcionários,não digo o mesmo! Obs: chegando em casa liguei para o número 08007776683, protocolo 3801504 e me orientaram a relatar o ocorrido a vocês.	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. Identificamos que o senhor foi orientado pelos colaboradores a seguir até o recuo mais próximo que seria na Base Operacional (Pórtico 23+500), para uma melhor avaliação. Acreditamos portanto que tenha ocorrido uma falha na comunicação e entendimento sobre a informação fornecida pelos colaboradores. Informamos ainda 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 Policia Rodoviária Federal, a qual tem a autoridade de interceptar, advertir e/ ou multar veículos irregulares, no que diz respeito ao patrulhamento ostensivo das rodovias federais, conforme a Constituição Federal. Especificamente para o caso de autuações, sugerimos que utilize os canais informados na própria Notificação de Autuação , sendo que para mais informações, não somente em função deste assunto, mas também para eventuais quaisquer outras situações referentes a fiscalização da rodovia e orientação sobre recursos de multas, entre outros assuntos, solicitamos que entre em contato direto com o órgão policial através do número 191 ou do endereço eletrônico https://www.gov.br/prf/pt-br/servicos/multas/nada-consta||Diante do exposto, lamentamos pelo transtorno causado em sua passagem pela Praça de Pedágio.	5		Encerrado	SETEMBRO	Operação/Conservação/Manutenção
3814604	Reclamações	Fale Conosco	16/09/2022 13:14	Pedágio - AVI	Hoje (15/09), por volta de 17h20 na passagem por Tag do lado mai perto de Niteroi uma van intermunicipal de cor vermelha e azul passou pela cancela sem ter o tag de forma que ja estava com dinheiro na mao para dar para a atendente da Ponte sem ser parado ou saber alguma coisa sobre o uso do Tag. Tal conduta por passar sem ter o tag valido não deveria ser aceita com tal naturalidade. O veiculo deveria ser parado como tantos outros que sao parados. A cada dia aumenta o caos do servico de tag, esse veiculo já sabia de antemao que seu carro não passaria pela cancela por estar com o dinheiro na mao e a atendente aceitou e nem solicitou sua parada!!!! Caos total!!! E quem tem que fique parado na fila…..tudo errado	Não Informado	Informamos que sua reclamação foi recebida e encaminhada ao setor responsável para análise e solução. A Ecoponte agradece o contato.	0		Encerrado	SETEMBRO	Praça de Pedágio

PROTOCOLO	TIPO DE MANIF.	ORIGEM DA MANIF.	DATA DE RECEB.	CLASSIFICAÇÃO DA MANIFESTAÇÃO	ASSUNTO	LOCALIZ. (KM)	RESPOSTA FINAL AO USUÁRIO	TEMPO DE RESPOSTA (DIAS)	PROVIDÊNCIAS ADOTADAS	SITUAÇÃO	MÊS	AREA DA ANTT
3833504	Ressarcimento	E-mail/Ouvidoria	21/09/2022 14:07	Objetos	Boa tarde!Me chamo Marcelo Costa e estou redigindo este relato em conjunto com minha filha, condutora no momento do evento em questão:Nesta segunda p.p., dia 19/09/2022 aproximadamente às 13:20 subindo o vão central atingi (apesar de tentar desviar) com a roda dianteira direita algum objeto marrom que estava na pista.Logo após a direção se mostrou desequilibrada, puxando para a direita. Parei o veículo na descida do vão central e aguardei pelo resgate. O socorrista trocou o pneu vazio pelo estepe e segui viagem.Hoje levei o veículo na loja São Lourenço Pneus (razão social BRAGA & CHIAPPETA LTDA), onde foi constatado que este objeto na pista inutilizou o pneu, inviabilizando o conserto do mesmo, sendo necessária a sua substituição.Anexo a este e-mail fotos do pneu e a nota fiscal da aquisição do substituto, e peço sua análise para o ressarcimento do valor.Agradecemos a atenção,||Marcelo Silva da Costa||Maria Eduarda Lobão Costa||Veículo Chevrolet Classic LRO4A42 ||Data/hora do evento: 19/09/2022 13:20||||	Não Informado	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 3833504, 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.	6		Encerrado	SETEMBRO	Operação/Conservação/Manutenção
3837104	Ressarcimento	0800/Usuario	21/09/2022 15:34	Cobrança Indevida	Usuário entrou em contato informando que passa com freqüência pela praça de Pedágio e efetua o pagamento com cartão de crédito, ao verificar seu extrato do banco identificou que suas passagens estão sendo duplicadas (cobrando 2 vezes o valor de R$6,00).Usuário solicita que seja verificada suas passagens e que estorne as tarifas duplicadas.Informou também que tem a preferência de receber o primeiro contato por telefone.Segue em anexo extratos referentes aos meses de fevereiro a setembro de 2022. Onde constam as cobranças duplicadas do pedágio ponte OBS: A financeira do Banco Itaú não forneceu os horários referentes às cobranças. Referente as cabines, não há comprovantes com tais informações.	Não Informado	Após análise junto aos arquivos e relatórios internos da Concessionária, informamos que as cobranças mencionadas em seu relato são referentes a horários diferentes do mesmo dia. Desta forma, não foram identificadas cobranças indevidas de acordo com o relato e documentação fornecida. Diante do exposto, reiteramos que todos os procedimentos internos em relação as cobranças das passagens foram cumpridas. A Ecoponte agradece o contato.	13		Encerrado	SETEMBRO	Praça de Pedágio
3838104	Ressarcimento	E-mail/Ouvidoria	21/09/2022 17:08	Troco	Boa tarde , na segunda feira por volta das 19h passei pela cabine 05 paguei com 100,00 Reais e recebi troco de 50 Reais , pode verificar por favor , obrigado! Aguardo retorno! Segue anexo- DOCUMENTO FISCAL Passagem- Pista 005 19/09 as 19:00:24 hs.	Não Informado	Em resposta a seu protocolo de número 3838104, 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.	9		Encerrado	SETEMBRO	Praça de Pedágio
3838204	Ressarcimento	E-mail/Ouvidoria	21/09/2022 17:10	Cobrança Indevida	Prezado Ouvidor- venho solicitar a verificação de cobrança de passagem de tarifa de pedágio indevida- ocorrida no dia 16/09/2022 ás 07:53, Ecoponte - Niterói, KM 24, BR-101 - CAT.1. O veículo, PEUGOUT, é isento de cobrança de acordo com o ofício EPON GAU 1098/2022, de 29/07/2022.|| Diante do exposto, respeitosamente, solicito a devolução da referida tarifa ora cobrada indevidamente. Segue anexos: oficio EPON GAU 1098/2022 e Extrato da CONECTCAR.	Não Informado	Após verificações em nossos sistemas, identificamos um problema pontual na tratativa da passagem. Contudo, já foi solicitado junto a administradora o estorno da tarifa referente a passagem mencionada. Lamentamos o transtorno causado, estaremos atuando com maior rigidez para que eventos como estes não voltem a ocorrer. A Ecoponte agradece o contato.	5		Encerrado	SETEMBRO	Praça de Pedágio

PROTOCOLO	TIPO DE MANIF.	ORIGEM DA MANIF.	DATA DE RECEB.	CLASSIFICAÇÃO DA MANIFESTAÇÃO	ASSUNTO	LOCALIZ. (KM)	RESPOSTA FINAL AO USUÁRIO	TEMPO DE RESPOSTA (DIAS)	PROVIDÊNCIAS ADOTADAS	SITUAÇÃO	MÊS	AREA DA ANTT
3843204	Ressarcimento	E-mail/Ouvidoria	22/09/2022 15:52	Objetos	Acidente ocasionado por um toco quadrado de madeira na pista de rolamento seletiva (esquerda)na descida do vão central em direção ao Rio,no horário entre 12:00hs e 12:20hs,no dia 29/07/2022 sexta feira,danificando a parte esquerda da moto.||Modelo:YBR FACTOR125-2013/14,placa LQV8840.||	Não Informado	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 3843204, 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.	3		Encerrado	SETEMBRO	Operação/Conservação/Manutenção
3848504	Ressarcimento	E-mail/Ouvidoria	23/09/2022 08:38	Cancela AVI	O Usuárioventrou em contato com o 0800 para informar que no dia 12/09 às 17h46 passando na na cabine automática, uma ambulância bloqueou. No momento em que o mesmo foi sair da cabine, a cancela bateu no teto de seu veículo. A colisão com cancela foi na 1ª pista automática da esquerda. OBS: O usuário encaminhará através do email da ouvidoria as fotos do veículo com os danos para andamento do processo de ressarcimento.	322	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 3848504, informamos que a segurança do sistema depende do cumprimento dos termos e condições contidos no Termo de Adesão ao Sistema do TAG, bem como a obediência da sinalização contida nas pistas das praças de pedágio. Cabe ressaltar que na entrada da pista de rolamento existe um dispositivo para controle de velocidade onde visivelmente sinaliza a velocidade máxima de 40km/h e sinalização através de placas onde indicamos a distância mínima ao veículo a sua frente 30 metros, sendo assim, devido a pista ser automática criam-se regras necessárias para a segurança, onde estas sendo a todo rigor respeitadas evitam danos ao patrimônio desta concessionária e a terceiros ou vítimas. Diante do exposto, a Empresa concluiu que não pode aceitar seu pedido de ressarcimento por não se julgar responsável pelo acidente. Segue em anexo carta devidamente assinada pela concessionária. Sendo o que tínhamos para o momento. A Ecoponte agradece o contato.	9		Encerrado	SETEMBRO	Praça de Pedágio
3849704	Ressarcimento	0800/Usuario	23/09/2022 14:38	Troco	O usuário informa que recebeu o troco errado no dia de (23/09/2022) às 00h 29min 48seg, na cabine 03, com o arrecadador de matricula c00700050. O usuário alega que pagou a tarifa do pedágio com uma nota de R$ 50,00 e recebeu apenas R$24,00, neste caso faltando R$20,00. O cliente informa que estava com uma camisa azul, no momento da passagem pelo pedágio.	322	Em resposta a sua manifestação protocolada sob o número 3849704, informamos que após análise junto aos sistemas internos de monitoramento da concessionária, foi constatado que o colaborador C007000050, forneceu o troco correto. A Ecoponte agradece o contato.	3		Encerrado	SETEMBRO	Praça de Pedágio
3869604	Ressarcimento	E-mail/Ouvidoria	26/09/2022 14:34	Objetos	Boa tarde. Carro Logan prata em minha posse trafegando na ponte rio-niteroi no sentido Niterói no horário de +/- 14:40 do dia 24 de setembro de 2022. Algum objeto de alumínio na pista que foi arremessado de um outro veículo no qual passei por cima do objeto e uma barra de alumínio entrou como uma lança no fundo do carro, assim, furando uma proteção de plástico e em seguida ficando cravada no tanque de combustível como mostra as fotos.	Não Informado	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 3869604, 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.	8		Encerrado	SETEMBRO	Operação/Conservação/Manutenção

PROTOCOLO	TIPO DE MANIF.	ORIGEM DA MANIF.	DATA DE RECEB.	CLASSIFICAÇÃO DA MANIFESTAÇÃO	ASSUNTO	LOCALIZ. (KM)	RESPOSTA FINAL AO USUÁRIO	TEMPO DE RESPOSTA (DIAS)	PROVIDÊNCIAS ADOTADAS	SITUAÇÃO	MÊS	AREA DA ANTT
							Sendo o que tínhamos para o momento. A Ecoponte agradece o contato.					
3870604	Ressarcimento	Fale Conosco	26/09/2022 14:57	Cobrança Indevida	Prezados! No dia 14-09-2022 o serviço SEM PARAR, me informou na fatura de cobrança que o meu veículo passou duas vezes pelo pedágio no mesmo sentido em menos de 1 hora. Preciso da contestar junto ao serviço e verificar se meu carro foi clonado.	Não Informado	Informamos que devido uma falha sistêmica, a cobrança foi duplicada, contudo foi solicitado o estorno da passagem junto a administradora.	6		Encerrado	SETEMBRO	Praça de Pedágio
3871004	Ressarcimento	E-mail/Ouvidoria	26/09/2022 15:15	Objetos	Prezados, estou enviando esse e-mail, pois na sexta-feira de 23/09/2022, por volta de 17h30, ao dirigir pela ponte Costa e Silva sentido Rio, na altura da ilha do Mocanguê. Meu veículo (Onix Hatch - prata 2020 de placa RIS1H82) ao ser ultrapassado por uma carreta, foi atingido por um objeto contundente que estava na pista, danificando a porta direita do meu veículo. Na ação, parei no acostamento da ponte para aguardar o socorro e ver o ocorrido. Fui orientado pelo socorro para entrar em contato com a Ecoponte através do telefone. Ao ligar para a Ecoponte, foi gerado o protocolo 3853504 em seguida fui orientado a mandar esse e-mail com fotos do ocorrido. Assim sendo, encaminho esse e-mail para o meu problema possa ser solucionado, pois o objeto estava na ponte que deve ser constantemente monitorada. Além disso, estilhaços bateram no meu vídeo, podendo atingir a mim e outro veículos, por sorte não quebrou o vídro. Todavia, quase perdi a direção e bati em outro veículo pelo susto, o que poderia ter causado outro acidente.Desde já, agradeço e aguardo o retorno o mais breve o possível.	Não Informado	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 3871004, 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.	8		Encerrado	SETEMBRO	Operação/Conservação/Manutenção
3877704	Ressarcimento	E-mail/Ouvidoria	27/09/2022 15:36	Procedimento Operacional	Por volta de 4:40 da manhã, passei na ponte rio Niterói, onde tinha um caminhão da eco ponte fazendo manutenção com mal sinalização, pedindo pra trocar de faixa da 1º para a 2º faixa, foi oque eu fiz, mas a porta do caminhão estava escancarada, ocupando a outra faixa, sendo que tava no escuro não enxerguei a porta, e colidir meu retrovisor de raspão na quina da porta e quebrou meu retrovisor! Na mesma hora entrei em contato com vocês pelo 0800, e o atentem-se chamado Yuri me passou o protocolo 3861004, e disse que era pra mim poder encaminhar o e-mail pra vocês, contando sobre o ocorrido, e mandando as fotos da avaria que fez no retrovisor do carro!	Não Informado	Em resposta a seu protocolo de número 3877704, 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 a concessionária para assiná-lo, posteriormente. Aguardamos seu retorno para darmos continuidade ao protocolo de ressarcimento nesta fase documental.	9		Encerrado	SETEMBRO	Infraestrutura
3905404	Ressarcimento	E-mail/Ouvidoria	30/09/2022 13:13	Cobrança Indevida	Boa noite! Passei na cabine de moto às 20:07h, ao chegar em casa recebi o comprovante do cartão no valor de R$ 6,00, valor do carro, venho por meio deste solicitar a correcao do valor! Segue em anexo os documentos solicitados.	Não Informado	Em resposta a seu protocolo de número 39054-04, 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.	7		Encerrado	SETEMBRO	Praça de Pedágio

PROTOCOLO	TIPO DE MANIF.	ORIGEM DA MANIF.	DATA DE RECEB.	CLASSIFICAÇÃO DA MANIFESTAÇÃO	ASSUNTO	LOCALIZ. (KM)	RESPOSTA FINAL AO USUÁRIO	TEMPO DE RESPOSTA (DIAS)	PROVIDÊNCIAS ADOTADAS	SITUAÇÃO	MÊS	AREA DA ANTT
3906504	Ressarcimento	E-mail/Ouvidoria	30/09/2022 13:38	Cobrança Indevida	Prezados,Dia 17 de setembro 2022 estava na ponte Rio-Niterói e fui passar pela cobrança automática com o via fácil e o atendente me informou que o Sem Parar não estaria funcionando e que teria que pagar o valor do pedágio, em dinheiro ou cartão débito/crédito. Resolvi pagar pelo cartão de crédito Visa final 8590. Ao olhar a fatura do Sem Parar verifiquei que veio a cobrança da Ecoponte no dia 17 de setembro 2022 no valor R$6,00.Gostaria de solicitar a devolução do valor de R$6,00 uma vez que foi cobrado no cartão de crédito pelo atendente e no Sem Parar.Gostaria de reclamar que não é a primeira vez que a via de cobrança automática deu defeito, teve outro caso em 3 de setembro 2022 que o mesmo fato aconteceu, mas não houve cobrança em duplicidade. É sempre a mesma via que dá problema, é a 2 via da esquerda para a direita. Segue em anexo comprovante do cartão de crédito e o extrato do Via fácil. Segue meus anexos.	Não Informado	Após verificações em nossos sistemas, identificamos um problema pontual na tratativa da passagem. Contudo, já foi solicitado junto a administradora Sem Parar, 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.	7		Encerrado	SETEMBRO	Praça de Pedágio
3907104	Ressarcimento	E-mail/Ouvidoria	30/09/2022 14:10	Objetos	Na manhã do dia 27/09/2022, terça-feira, por volta das 10 horas e 10 minutos, aproximadamente, eu estava atravessando a ponte sentido Niterói e, na altura do Vão Central, quando fiz a troca de faixa, pois, estava no canto direito da via, para uma das faixas do meio, saindo de trás de um caminhão, que por sinal, tinham vários deles fazendo a mesma travessia, fui surpreendido com um destroço sobre a pista (que nãoidentifiquei) e, por sinal, tinham vários destroço espalhados pela ponte, enfim, percebi que o meu veículo fora atingido por um destroço e, o pneu direito traseiro foi rasgado como identificado na foto anexo.Gostaria de saber o procedimento para ser ressarcido pela concessionária ECO PONTE que, segundo fui informado pelo atendente LOHAN DE SÁ, são 15 dias, no máximo, obrigado. A sua satisfação é a engrenagem que nos move.	Não Informado	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 3907104, 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.	9		Encerrado	SETEMBRO	Operação/Conservação/Manutenção
3907204	Reclamações	0800/Usuario	30/09/2022 14:11	Pedágio - AVI	O usuário entrou em contato para externar sua insatisfação com a situação recorrente que está ocorrendo, somente na praça do pedágio da EcoPonte. Segundo relato do usuário, todas as vezes que ele acessa a pista automática da Ponte, a cancela não abre, mesmo respeitando os padrões necessários para a leitura correta do seu tag (Sem Parar), mantendo a distância do veículo da frente, velocidade menor que 40 km/h, etc. O cliente alega já ter aberto outro processo junto a ouvidoria (protocolo: 36530-04), onde reclama da mesma situação. A resposta da ouvidoria sobre seu questionamento, foi que o usuário trocasse o tag por um novo, o que foi feito segundo ele, entretanto não adiantou, visto que o problema permaneceu o mesmo.O usuário também reclama do atendimento do colaborador Johnny, atendimento esse que recebeu na praça do pedágio, informando que o colaborador é mal preparado e não conseguiu dar uma resposta concreta para situação.O usuário pede uma solução para o seu problema, pois segundo o mesmo é perigoso frear bruscamente próximo a cancela, e pode ocasionar um acidente.Boa	322	Incialmente esclarecemos que a segurança do sistema depende do cumprimento dos termos e condições contidos no Termo de Adesão ao Sistema do TAG, bem como a obediência da sinalização contida nas pistas das praças de pedágio. A liberação da cancela é realizada para cada veículo, ou seja, é imprescindível manter uma distância entre o veículo da frente e aguardar a abertura do semáforo verde. Este cuidado é necessário pois, quando houver a passagem de um veículo, a cancela vai levantar e, após a passagem, ela descerá, e aguardará a liberação ou não do sistema para o próximo veículo. Cabe ressaltar que na entrada da pista de rolamento existe um dispositivo para controle de velocidade onde visivelmente sinaliza a velocidade máxima de 40km/h e sinalização através de placas onde indicamos a distância mínima ao veículo a sua frente 30 metros, sendo assim, devido a pista ser automática criam-se regras necessárias para a segurança, onde estas sendo a todo rigor respeitadas evitam danos ao patrimônio desta concessionária e a terceiros ou vítimas. Após análise do seu relato e dos arquivos internos da concessionária, orientamos o cliente seguir recomendações da Sem Parar, onde a velocidade indicada (40 km) e a distância mínima ao veículo a sua frente 30 metros. Sendo o que	4		Encerrado	SETEMBRO	Praça de Pedágio

PROTOCOLO	TIPO DE MANIF.	ORIGEM DA MANIF.	DATA DE RECEB.	CLASSIFICAÇÃO DA MANIFESTAÇÃO	ASSUNTO	LOCALIZ. (KM)	RESPOSTA FINAL AO USUÁRIO	TEMPO DE RESPOSTA (DIAS)	PROVIDÊNCIAS ADOTADAS	SITUAÇÃO	MÊS	AREA DA ANTT
					tarde. Conforme solicitado, seguem os dados do veículo. Fiat Grand Siena Bege, Placa KQS5J75.Atendimento realizado através do SAC no dia 23/09/2022, as 07:02 da manhã. Aguardo uma resposta PLAUSÍVEL para a minha reclamação, tendo em vista a mesma já ser recorrente, e não ter havido um posicionamento esclarecedor por parte da concessionária para o problema.Desde já agradeço a atenção|||		tínhamos para o momento. A Ecoponte agradece o contato.					
3907604	Ressarcimento	Fale Conosco	30/09/2022 14:24	Objetos	Então na quarta-feira por volta de 16 e 17 horas eu chego na praça do pedágio vindo do rio eu e minha sogra algo atingiu o para-brisa do meu carro não soube identificar o que que é mas posteriormente parando para ver parece que foi uma pedra um parafuso alguma coisa bateu no para-brisa e trincou o para-brisa aí como eu já liguei para aí para vocês pediram para mandar um e-mail foto documento para pedir o ressarcimento do mesmo.	Não Informado	Em resposta a sua manifestação protocolada nesta Ouvidoria sob o número 3907604, 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.	9		Encerrado	SETEMBRO	Operação/Conservação/Manutenção

5. Material de Comunicação com o Usuário

Revista Ecoponte número 85, 86 e 87

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 julho a setembro 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 outubro de 2022.

Concessionária Ponte Rio-Niterói S/A – Ecoponte

Silvio Antônio de Souza

Ouvidor