

Carta de Serviços

 arteris | Fluminense

SUMÁRIO

1 – SOBRE A CONCESSÃO/ CONCESSIONÁRIA

2 - SERVIÇOS

2.1 - BASE DE SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

2.2 - INSPEÇÃO DE TRÁFEGO

2.3 - SOCORRO MECÂNICO/GUINCHO

2.4 - SOCORRO MÉDICO

2.5 - CCO

3 – REQUISITOS

4 – PROCESSAMENTO DE SERVIÇOS

5 – ATENDIMENTO AO USUÁRIO

5.1 TEMPO DE ATENDIMENTO

5.2 - FORMA DE ATENDIMENTO

5.3 - PRAZOS DE ATENDIMENTO

5.4 - COMUNICAÇÃO COM O USUÁRIO

5.4.3 - CONSULTAS AO PROCESSO DE ATENDIMENTO

5.4.4 - MEIOS DE SOLICITAÇÃO DE RESSARCIMENTO POR DANOS OCORRIDOS NA RODOVIA;

5.4.6 - FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO;

5.5 PRIORIDADES DE ATENDIMENTO

5.6 - TEMPO DE ESPERA

5.7 - INFORMAÇÕES AO USUÁRIO

6 - TARIFA DE PEDÁGIO

6.1 - FORMAS DE PAGAMENTO

6.2 - GRATUIDADE DO PEDÁGIO

6.3 - DESCONTOS DE USUÁRIO FREQUENTE

6.4 - PRAZO MÁXIMO OU EXTENSÃO MÁXIMA DA FILA DE ESPERA NAS PRAÇAS DE PEDÁGIO E PARA ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS COM PRAZO ESTIPULADO NO CONTRATO DE CONCESSÃO

7 - ESQUEMA LINEAR DO TRECHO SOB CONCESSÃO, COM INFORMAÇÕES SOBRE A LOCALIZAÇÃO:

- a) Dos principais acessos e cidades ao longo da Rodovia;
- b) Dos postos de fiscalização rodoviária da ANTT e das unidades da Polícia Rodoviária Federal no trecho sob concessão;
- c) Das bases de serviços de atendimento de usuários e de serviços operacionais;
- d) Dos pontos de parada de descanso, com a identificação e forma de solicitação dos serviços oferecidos;
- e) Dos controladores eletrônicos de velocidade fixos;
- f) Dos postos de pesagens veiculares, acompanhado de endereço para publicações oficiais sobre os pesos máximos admitidos por categoria de veículo de carga conforme legislação vigente;
- g) Das obras em andamento e eventuais restrições de utilização da via;

VII - estatísticas mensais de movimentação de veículos, por tipo de veículo e por praça de pedágio;

VIII - ações de apreensão e manejo de animais;

IX - Atividades de combate a incêndios nas áreas lindeiras às rodovias;

X - Estatísticas mensais de acidentes, bem como as providências adotadas para redução da incidência em pontos ou segmentos considerados críticos em relação à segurança viária;
XIII - Obras previstas no planejamento anual, com identificação dos responsáveis técnicos;
XIV - A posição da concessionária na última classificação periódica divulgada pela ANTT.
XV - Outros serviços eventualmente oferecidos aos usuários pela concessionária.
§ 2º A carta de serviços ao usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento, nos termos do § 3º do art. 7º, da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

1 - SOBRE A CONCESSÃO/ CONCESSIONÁRIA

A Arteris Fluminense é a empresa responsável pelos 322 quilômetros da rodovia BR-101 RJ/Norte, no trecho que liga a cidade de Niterói até Campos dos Goytacazes, fazendo divisa com o estado do Espírito Santo. O trecho da rodovia impacta 13 municípios do Rio de Janeiro, responsáveis por 17% do Produto Interno Bruto (PIB) estadual. Desde o início da concessão, em 2008, foram implantadas melhorias na rodovia, que recebe em média 74 mil veículos por dia, sendo 20% veículos comerciais, e atende 8,5 milhões de habitantes. A BR-101/RJ Norte liga as cidades de Campos dos Goytacazes, Conceição de Macabu, Quissamã, Carapebus, Macaé, Rio das Ostras, Casimiro de Abreu, Silva Jardim, Rio Bonito, Tanguá, Itaboraí, São Gonçalo e Niterói.

Em termos de movimentação de carga e passageiros, a maior movimentação é registrada na Avenida do Contorno, em Niterói, com cerca de 100 mil veículos. Na região de Silva Jardim, Casimiro de Abreu, Rio das Ostras e Macaé, o volume diário médio de tráfego é de 15 mil veículos. No trecho próximo à divisa com o Estado do Espírito Santo, o volume diário médio de tráfego é de seis mil veículos.

2 - SERVIÇOS

2.1 - BASE DE SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

A BR-101/RJ conta com 7 Bases Operacionais ao longo da rodovia, que estão localizadas nos municípios de Campos dos Goytacazes (km 40 Norte e km 123 Sul), Macaé (km 163 Norte), Silva Jardim (km 236 Sul), Itaboraí (km 282 Norte), São Gonçalo (km 299 Sul e km 318 Norte). A estrutura de atendimento ao usuário contém 4 ambulâncias de suporte avançado – Tipo D e outras 7 ambulâncias de suporte básico - Tipo C, devidamente equipadas, localizadas estrategicamente nas Bases Operacionais; devidamente equipados, distribuídos estrategicamente nas bases operacionais, 2 Caminhões Pipa, 2 carretas para apreensão de animais e 1 Caminhão Multiuso com Munck.

2.2 - INSPEÇÃO DE TRÁFEGO

A Concessionária possui uma frota de 7 veículos de inspeção de tráfego, tipo utilitário, para percorrer de forma rotineira toda a extensão da rodovia e motocicleta para utilização de apoio operacional nos trechos congestionados quando necessário. A função deste serviço é, principalmente, a detecção de quaisquer tipos de ocorrências, efetuando o registro de problemas e o eventual acionamento de recursos adicionais de apoio e de sinalização em situações de emergência, para orientação do tráfego. Além disso, as equipes de inspeção de tráfego, sempre que necessário, prestam apoio às equipes de atendimento médico de emergência e de socorro mecânico.

Prevê-se, entre outros, a detecção de acidentes, veículos avariados, veículos sem combustível, congestionamentos, defeitos na pista, falhas na iluminação pública etc., enfim, ocorrências que possam prejudicar as condições de fluidez, segurança e conforto dos usuários e seus veículos.

As equipes responsáveis por estes serviços trabalham uniformizadas e suas atividades estão referenciadas, dentre outras, às seguintes diretrizes setoriais:

- Identificar eventuais problemas rotineiros de sinalização, de pavimento, de equipamentos eletroeletrônicos, de segurança, detritos na pista, de ocupação irregular da faixa de domínio e área não edificante da rodovia, etc;
- Prestar pronto atendimento aos usuários da rodovia, orientando-os quanto a situações operacionais críticas;
- Acionar mecanismos e recursos operacionais adequados com a máxima urgência;
- Propiciar ao usuário condições de segurança e de conforto, especialmente em situações de emergência;
- Efetuar sinalização de emergência em situações de risco à circulação.

A sinalização temporária de emergência, implantada de imediato, tem o objetivo de:

- Alertar os usuários sobre ocorrências, propiciando-lhes tempo e condições adequadas para a adoção de novos comportamentos no volante, frente às mudanças impostas;
- Minimizar transtornos no fluxo normal de tráfego decorrentes de situações inesperadas.

São consideradas emergências os acidentes em geral (atropelamentos, abalroamentos, colisões, choques, capotagens, tombamentos), panes em veículos sobre a faixa de rolamento, obstáculos na via, atendimentos aos usuários, e serviços emergenciais de conservação.

2.3 - SOCORRO MECÂNICO/GUINCHO

O Serviço de Socorro Mecânico consistirá na disponibilização de guinchos leves e pesados, com equipes treinadas em regime de prontidão nas Bases Operacionais.

Os serviços de socorro mecânico deverão ser prestados pela Concessionária através da constituição de equipes com pessoal treinado para atender rapidamente a veículos de usuários que apresentarem falhas. As atividades das equipes da Concessionária deverão ficar limitadas a eventual troca de pneus ou ao reboque do veículo para um local seguro próximo, na rodovia, que pode ser um posto de serviço ou oficina mecânica.

A estrutura de atendimento ao usuário contém 8 Guinchos Leves, devidamente equipados, distribuídos estrategicamente nas bases operacionais e 1 Guincho Pesado.

2.4 - SOCORRO MÉDICO

O Serviço de Atendimento Médico de Emergência atende à Resolução 2.048/2002 do Ministério da Saúde, atuando 24 horas, sob permanente supervisão e orientação de um médico regulador. Os pedidos de socorro médico que derem entrada por quaisquer vias de comunicação entre o usuário e a Concessionária, assim como a visualização de sua necessidade pelo CFTV, deverão ser imediatamente registrados e transmitidos à Base Operacional que deverá atender à

solicitação, com a orientação do médico regulador, que definirá as condições e procedimentos para o atendimento.

A estrutura de atendimento ao usuário da Arteris Fluminense contém 4 ambulâncias de suporte avançado – Tipo D e outras 7 ambulâncias de suporte básico - Tipo C, devidamente equipadas, distribuídas estrategicamente nas Bases Operacionais ao longo da rodovia, conforme detalhamento abaixo:

TIPO C: Ambulância de Resgate: veículo de atendimento de urgências pré-hospitalares de pacientes vítimas de acidentes ou pacientes em locais de difícil acesso, com capacidade de realizar o suporte básico de vida e equipamentos de salvamento contando equipe formada por 3 profissionais, sendo um motorista e os outros dois profissionais com capacitação e certificação em salvamento e suporte básico de vida;

TIPO D: Ambulância de Suporte Avançado: veículo destinado ao atendimento e transporte de pacientes de alto risco em emergências pré-hospitalares e/ou de transporte Inter hospitalar que necessitam de cuidados médicos intensivos. Deve contar com os equipamentos médicos necessários para esta função e com equipe formada por 3 profissionais, sendo um motorista, um enfermeiro e um médico.

2.5 - CENTRO DE CONTROLE OPERACIONAL (CCO)

Toda a operação da BR-101/RJ é feita pelo Centro de Controle Operacional em São Gonçalo. De lá, os operadores controlam permanentemente o tráfego com suporte de 107 câmeras de monitoramento e recursos alocados em sete bases operacionais, como ambulâncias, guinchos, veículos de apoio e viaturas de inspeção. Todo o trecho é interligado por fibra ótica, facilitando a comunicação e o acionamento de painéis de mensagens variáveis. Toda o gerenciamento operacional visa garantir que o condutor chegue ao seu destino com segurança.

3 - REQUISITOS

Não há requisitos para atendimento. Basta que o usuário esteja em trânsito pelo trecho concessionado para que usufrua dos serviços.

4 – PROCESSAMENTO DE SERVIÇOS

Ao entrar em contato com o atendente via 0800 282 0101, o usuário deverá informar o serviço que necessita e o local onde está, para que possa ser deslocada a viatura de atendimento mais próxima. Ainda neste contato, o operador irá informar ao usuário eventuais procedimentos a serem realizados, caso necessário.

5 - ATENDIMENTO AO USUÁRIO

5.1 TEMPO DE ATENDIMENTO

5.1.1 - Atendimento médico:

Para a ambulância do tipo C: tempo de chegada ao local menor ou igual a 15 minutos, em 90% das ocorrências mensais, não podendo exceder o tempo médio mensal de 30 minutos nos demais 10% das ocorrências.

Para a ambulância do tipo D: tempo de chegada ao local menor ou igual a 60 minutos, em 90% das ocorrências mensais, não podendo exceder o tempo médio mensal de 120 minutos nos demais 10% das ocorrências.

5.1.2 - Atendimento mecânico:

Serviço de guincho leve: tempo de chegada ao local menor ou igual a 40 minutos, em 90% das ocorrências mensais, não podendo exceder o tempo médio mensal de 80 minutos nos demais 10% das ocorrências.

Serviço de guincho pesado: tempo de chegada ao local menor ou igual a 75 minutos, em 90% das ocorrências mensais, não podendo exceder o tempo médio mensal de 150 minutos nos demais 10% das ocorrências.

5.1.3 - Atendimento nas praças de pedágio: Em qualquer condição ou período da concessão, as filas máximas nas Praças de Pedágio ou Auxiliares não devem ultrapassar 300 m de extensão, limite que deverá ser visualizado por meio de faixa sinalizada no pavimento, e, ainda, qualquer usuário não deverá permanecer na fila por mais de 10 minutos. Caso a Concessionária observe que qualquer dos limites pode vir a ser atingido, deverá liberar a passagem de veículos sem cobrança de pedágio, sem que isto possa gerar qualquer pedido de ressarcimento.

5.1.4 - Inspeção de tráfego: A inspeção de tráfego deverá obedecer a uma escala pré-estabelecida e ser acionada, também, em situações de emergência. A escala deverá ser definida para que todos os pontos da rodovia sejam visitados com regularidade pelas equipes de inspeção, composta por um inspetor de tráfego, com tempo máximo de percurso de 90 minutos para passar no mesmo ponto da rodovia, se pista simples, e no mesmo ponto e mesmo sentido, se pista dupla, em condições normais de operação.

5.2 - FORMA DE ATENDIMENTO

- **Central de Atendimento ao Usuário - Arteris Fluminense:** 0800 282 0101.
- **Ouvidoria:** <https://www.arteris.com.br/ouvidoria/>
- **Ouvidoria - Correspondência:** Rodovia Anhanguera - Km 312,2 Norte - Jd. Jóquei Clube Ribeirão. Preto/SP CEP. 14079-000
- **PABX Ouvidoria – Arteris Fluminense:** (16) 3771-3692 – Segunda a sexta, das 9h às 17h.
- **Livro de Reclamações e Sugestões:** disponíveis nas Bases Operacionais.
- **Sede Administrativa:** Rua XV de Novembro, 4- 9º andar- 902 e 903. Torre Sul. Niterói- Rio de Janeiro- Brasil CEP:24020-125

5.3 - PRAZOS DE ATENDIMENTO

O prazo de resposta da Ouvidoria às manifestações é de 5 dias úteis para reclamações e 15 dias corridos para as demais manifestações.

5.4 - COMUNICAÇÃO COM O USUÁRIO

- Site: (<https://www.arteris.com.br/fluminense/>)
- Twitter ([www.twitter.com/Arteris_AFL](https://twitter.com/Arteris_AFL))

- Boletim Periódico Viajar - Disponibilizado nas Bases Operacionais
- Painel de Mensagens Variáveis instalados na rodovia
- Faixas às margens da rodovia

5.4.3 - CONSULTAS AO PROCESSO DE ATENDIMENTO

O acompanhamento dos processos é realizado através do número de protocolo que é fornecido ao usuário em todos os contatos.

5.4.4 - MEIOS DE SOLICITAÇÃO DE RESSARCIMENTO POR DANOS OCORRIDOS NA RODOVIA;

Nas situações de danos em veículos no tráfego pela rodovia, seus proprietários têm direito a avaliação de pedido interno de ressarcimento, conduzido pela ouvidoria e com base no cumprimento do Contrato de Concessão. A documentação necessária para abertura do processo administrativo de análise de ressarcimento poderá ser obtida no formulário do site da concessionária na aba Ouvidoria (<https://www.arteris.com.br/ouvidoria/>), selecionar Ressarcimento no motivo do contato.

5.4.6 - FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO;

As formas de atendimento estão listadas no item 5.2 Formas de Atendimento

5.5 PRIORIDADES DE ATENDIMENTO

Não se aplica (Cabe avaliação)

5.6 - TEMPO DE ESPERA

Os parâmetros contratuais estão listados no item 5.1 Tempo de Atendimento

5.7 - INFORMAÇÕES AO USUÁRIO

O Sistema de Informações ao Usuário envolve, também, os serviços oferecidos através de rádio, rede de fibra ótica, telefone, sinalização viária, painéis de mensagens fixas e variáveis, entre outros dispositivos a serem implantados.

6 – TARIFA DE PEDÁGIO

Categoria de Veículo	Tipo de Veículo	Número de Eixos	Rodagem	Multiplicador da Tarifa	Valores a serem Praticados (R\$)
1	Automóvel, caminhonete e furgão	2	Simples	1	6,60
2	Caminhão leve, ônibus, caminhão-trator e furgão	2	Dupla	2	13,20
3	Automóvel e caminhonete com semi-reboque	3	Simples	1,5	9,90
4	Caminhão, caminhão-trator, caminhão-trator com semi-reboque e ônibus	3	Dupla	3	19,80
5	Automóvel e caminhonete com reboque	4	Simples	2	13,20
6	Caminhão com reboque e caminhão-trator com semi-reboque	4	Dupla	4	26,40
7	Caminhão com reboque e caminhão-trator com semi-reboque	5	Dupla	5	33,00
8	Caminhão com reboque e caminhão-trator com semi-reboque	6	Dupla	6	39,60
9	Motocicletas, motonetas e bicicletas motorizadas	2	Simples	0,5	3,30

6.1 - FORMAS DE PAGAMENTO

- Dinheiro
- Cartão de Débito
- Cheque
- Sistema Automático de Cobrança (TAG)
- Cupom (DBTrans e Visa Vale) - Exclusivo para motoristas autônomos e transportadoras contratadas para o serviço de transporte de cargas

6.2 - GRATUIDADE DO PEDÁGIO

Conforme previsto no contrato de concessão a isenção de pedágio é feita para veículos oficiais e aqueles que se enquadram na Resolução 3916 da Agência Nacional de Transportes Terrestres. A liberação dos veículos é feita em nossas praças de pedágio no ato de sua passagem pelas cabines manuais.

A Resolução nº 5016/2016, publicada no Diário Oficial da União em 22 de fevereiro de 2016, a qual altera a Resolução 3916, de 18 de outubro de 2012, da Agência Nacional de Transportes

Terrestres, dispõe sobre a isenção do pagamento da tarifa de pedágio para veículos do Corpo Diplomático e para veículos oficiais utilizados pela União, Estados, Municípios e Distrito Federal, seus respectivos órgãos, departamentos, autarquias ou fundações públicas, no âmbito das rodovias federais concedidas.

Os veículos contratados de prestadores de serviços deverão ser cadastrados previamente pelos órgãos públicos junto à concessionária. Verifique nos canais de atendimento da Arteris Fluminense o procedimento e documentos necessários.

6.3 - DESCONTOS DE USUÁRIO FREQUENTE

Não se aplica.

6.4 PRAZO MÁXIMO OU EXTENSÃO MÁXIMA DA FILA DE ESPERA NAS PRAÇAS DE PEDÁGIO E PARA ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS COM PRAZO ESTIPULADO NO CONTRATO DE CONCESSÃO

O prazo máximo ou extensão máxima de fila de espera nas praças de pedágio é de 10 minutos. Em qualquer condição ou período da concessão, as filas máximas nas praças de pedágio ou auxiliares não devem ultrapassar 300 m de extensão.

7 – ESQUEMA LINEAR DO TRECHO SOB CONCESSÃO, COM INFORMAÇÕES SOBRE A LOCALIZAÇÃO DOS PRINCIPAIS ACESSOS E CIDADES AO LONGO DA RODOVIA;



b) Dos postos de fiscalização rodoviária da ANTT e das unidades da Polícia Rodoviária Federal no trecho sob concessão;

ANTT:

- Km 192,5 Norte

PRF:

- Campos dos Goytacazes: km 28 Norte
- Campos dos Goytacazes: km 78 Norte
- Casimiro de Abreu: km 203 Sul
- Rio Bonito: km 268 Sul
- São Gonçalo: km 307,5 Sul

c) Das bases de serviços de atendimento de usuários e de serviços operacionais;

- Km 40 – Pista Norte – Campos dos Goytacazes
- Km 123 – Pista Sul – Campos dos Goytacazes
- Km 163 – Pista Norte - Macaé
- Km 235 – Pista Sul – Silva Jardim
- Km 282 – Pista Norte - Itaboraí
- Km 299 – Pista Sul - São Gonçalo
- Km 318 – Pista Norte - São Gonçalo

d) Dos pontos de parada de descanso, com a identificação e forma de solicitação dos serviços oferecidos;

Não temos.

e) Dos controladores eletrônicos de velocidade fixos;

Km	Sentido
55,3	SUL
55,5	NORTE
58,8	SUL/NORTE
184,6	SUL
282,5	SUL
283,3	NORTE
293	SUL
293,7	NORTE
298,3	SUL
298,6	NORTE
313	NORTE
314,4	SUL
316,4	SUL

f) Dos postos de pesagens veiculares, acompanhado de endereço para publicações oficiais sobre os pesos máximos admitidos por categoria de veículo de carga conforme legislação vigente;

- Km 97 - Pista Norte – Campos dos Goytacazes/RJ
- Km 272 – Pista Sul - Tanguá/RJ

g) Das obras em andamento e eventuais restrições de utilização da via;

Obra concluída

VII - Estatísticas mensais de movimentação de veículos, por tipo de veículo e por praça de pedágio;

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiMTdkZTM5NmEtNWZjNi00NDdjLWE0ZjEtMWE5NTFjM2Y5OWVjliwidCI6Ijg3YmJlOWRlLWE4OTItNGNkZS1hNDY2LTg4Zjk4MmZiYzQ5MCJ9>

VIII - Ações de apreensão e manejo de animais;

No caso de animais de grande porte, como equinos e bovinos, de acordo com o contrato de concessão, a Arteris Fluminense fornece apoio à Polícia Rodoviária Federal (PRF) para a apreensão dos animais. Diante dessa parceria e necessidade, a concessionária mantém carretas especiais que auxiliam o trabalho de recolhimento dos animais na via. Todas as espécies encontradas às margens da rodovia, que coloquem em risco a segurança dos usuários são recolhidas (ou afugentadas) e levadas para os currais de Tanguá ou CCZ de Campos dos Goytacazes.

A concessionária ressalta também sobre a responsabilidade em caso de acidente. O Artigo 936 do Código Civil profere o seguinte: “o dono, ou detentor do animal ressarcirá o dano por este causado, se não provar culpa da vítima ou força maior.”

IX - Atividades de combate a incêndios nas áreas lindeiras às rodovias;

O serviço de combate a incêndio na faixa de domínio consiste na disponibilização de carro pipa com equipes treinadas, em regime de prontidão nas Bases Operacionais, para atender rapidamente às situações de emergência e evitar o alastramento do incêndio até a chegada do Corpo de Bombeiros, que será acionado pelo Centro de Controle Operacional.

X - Estatísticas mensais de acidentes, bem como as providências adotadas para redução da incidência em pontos ou segmentos considerados críticos em relação à segurança viária;

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiZmUzMjk3NjgtMDQ3MS00ZmU3LTlkMjktNTRiNGQyMmFlZmRhliwidCI6Ijg3YmJlOWRlLWE4OTItNGNkZS1hNDY2LTg4Zjk4MmZiYzQ5MCJ9>

A segurança no trânsito é uma preocupação global e tem status de prioridade no dia a dia da Arteris. A companhia reduziu em 51% as fatalidades das ocorrências em suas rodovias concedidas, entre 2010 e 2020. Com isso, alcançou a meta da ONU para um trânsito mais seguro, que previa a redução mínima de 50% das fatalidades no trânsito ao longo da década.

O resultado foi conquistado devido ao comprometimento das equipes no intenso trabalho de ampliação, modernização e recuperação das rodovias, e por campanhas de conscientização para prevenção de acidentes. A empresa aderiu voluntariamente ao pacto desde sua criação, e agora o fez novamente até 2030, reforçando o compromisso em oferecer os melhores caminhos para preservar a vida em movimento.

Além dos investimentos em infraestrutura, o Grupo Estratégico de Redução de Acidentes (GERAR), criado em 2016, reúne diferentes profissionais da companhia, com atuação multidisciplinar, para avaliar as condições dos trechos e o perfil dos acidentes em encontros mensais.

Dessa forma, é possível investir no desenvolvimento de ações visando a redução do número de incidentes nas rodovias administradas pela Companhia. As iniciativas do GERAR abrangem desde inteligência e intervenção operacional na infraestrutura das rodovias até reforço de comunicação, sinalização, parcerias e campanhas de conscientização em prol da segurança viária.

XIII - Obras previstas no planejamento anual, com identificação dos responsáveis técnicos;

O aditivo contratual aprovado estabelece que a concessionária deve concluir melhorias no trecho urbano de Campos dos Goytacazes, entre o Trevo do Índio (km 67) e o Boulevard Shopping (km 65), e a duplicação entre os km 215 e 217, em Casimiro de Abreu. A Arteris Fluminense também irá instalar 54 novas câmeras de monitoramento ampliando a cobertura para 70,8% da via. A concessionária seguirá atuando com a prestação de serviços e manutenção da rodovia, realizando uma entrega de qualidade aos seus usuários até que a nova concessionária esteja apta a iniciar suas atividades. Esse escopo de atuação inclui atendimentos médico e mecânico, monitoramento e manutenção da via até março de 2024, conforme previsto no decreto presidencial 11.005, assinado 21/03/22.

Além das obras acima citadas no planejamento, a concessionária executa de forma constante serviços para manutenção 24h das rodovias administradas, como atividades de conservação, sinalização e reparo de pavimento. Para essas situações, os usuários podem acompanhar informações atualizadas no site da concessionária sobre eventuais interferências no trânsito: www.arteris.com.br/fluminense

XIV - A posição da concessionária na última classificação periódica divulgada pela ANTT.

Aguardando a divulgação da ANTT

XV - Outros serviços eventualmente oferecidos aos usuários pela concessionária.

Não se aplica.