

# Carta de Serviços

 arteris | Litoral Sul



## 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: 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 Litoral Sul é responsável pela gestão de 356,6 quilômetros do trecho conhecido como Corredor do Mercosul, que compreende o Contorno Leste de Curitiba (BR-116), a BR-376 e a BR-101 e o Contorno de Florianópolis, conectando pessoas e dinamizando o transporte de cargas entre as capitais do Paraná e Santa Catarina.

Desde o início da concessão, em 2008, a Arteris Litoral Sul investiu cerca de R\$ 4 bilhões em obras que proporcionaram mais segurança aos motoristas e desenvolvimento aos dois Estados. A concessionária preza pela qualidade na prestação de serviços e possui uma grande infraestrutura à disposição de quem trafega pelas suas rodovias, composta por 263 câmeras de monitoramento, 09 bases operacionais, 20 guinchos, 11 viaturas de inspeção, 14 veículos de resgate, sendo 04 com estrutura de UTI móvel, entre outros. É uma das concessionárias da Arteris, empresa especializada em gestão de rodovias, com 3.200 quilômetros de vias em cinco Estados.

## **2 - SERVIÇOS**

### **2.1 - BASE DE SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO**

O trecho administrado pela Arteris Litoral Sul disponibiliza nove unidades de atendimento SOS Usuários - dispostas conforme a seguinte localização:

BR-116/PR (Contorno Leste), km 90,3 (sul), Piraquara-PR

BR-376/PR, km 635,4 (norte), São José dos Pinhais-PR\*

BR-101/SC, km 1,3 (sul), Garuva-SC

BR-101/SC, km 46,8 (norte), Joinville-SC\*

BR-101/SC, km 79,4 (sul), Araquari-SC

BR-101/SC, km 129,8 (norte), Camboriú-SC

BR-101/SC, km 157,4 (sul), Porto Belo-SC

BR-101/SC, km 192,4 (norte), Biguaçu-SC\*

BR-101/SC, km 219,8 (sul), Palhoça-SC

*\*apto somente para veículos leves.*

Em todas as unidades, os usuários têm à disposição banheiros, fraldários, Wi-Fi, água e local adequado para pausa segura na viagem.

### **2.2 - INSPEÇÃO DE TRÁFEGO**

A Concessionária possui uma frota de 11 veículos de inspeção de tráfego, tipo utilitário, para percorrer de forma rotineira toda a extensão da rodovia e duas motocicletas 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 situações de emergência 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 14 Guinchos Leves, devidamente equipados, distribuídos estrategicamente nas bases operacionais e 06 Guinchos Pesados.

### **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 Litoral Sul contém 4 ambulâncias de suporte avançado – Tipo D e outras 10 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 do trecho administrado é feita pelo Centro de Controle Operacional em São José dos Pinhais. De lá, os operadores controlam permanentemente o tráfego com suporte de 263 câmeras de monitoramento e recursos alocados em dez 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 725 1771, 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:** O tempo de Atendimento Médico de Emergência, contado a partir da comunicação ou de visualização pelo sistema de CFTV até a chegada de ambulância ao local, não deverá ultrapassar 15 minutos.

**5.1.2 - Atendimento mecânico:** O tempo de Socorro Mecânico, contado a partir da comunicação ou de visualização pelo sistema de CFTV até a chegada de guincho ao local, não deverá ultrapassar 20 minutos.

**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 Litoral Sul: 0800 725 1771.

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 Litoral Sul: (16) 3771-3695 – Segunda a sexta, das 9h às 17h.

Livro de Reclamações e Sugestões disponíveis nas Bases Operacionais.

**Sede Administrativa:** (41) 3058-7500

**Endereço Sede Administrativa:** Rua Francisco Muñoz Madrid, 625 – MOD 403 São José dos Pinhais – PR – Brasil.

## 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/litoralsul>)



Twitter ([www.twitter.com/Arteris\\_ALS](http://www.twitter.com/Arteris_ALS))

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.

#### **5.4.5 - 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.

#### **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	1,0	4,10
2	Caminhão leve, Ônibus, caminhão-trator e furgão	2	Dupla	2,0	8,20
3	Automóvel e caminhonete com semirreboque	3	Simples	1,5	6,15
4	Caminhão, caminhão-trator, caminhão-trator com semirreboque e Ônibus	3	Dupla	3,0	12,30
5	Automóvel e caminhonete com reboque	4	Simples	2,0	8,20
6	Caminhão com reboque, caminhão-trator com semirreboque	4	Dupla	4,0	16,40
7	Caminhão com reboque, caminhão-trator com semirreboque	5	Dupla	5,0	20,50
8	Caminhão com reboque, caminhão-trator com semirreboque	6	Dupla	6,0	24,60
9	Motocicletas, motonetas, bicicletas moto	2	Simples	0,5	2,05

*\*sujeito à revisão anual.*

### 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:

- BR-116/PR Contorno Leste, km 90,4 pista sul, Piraquara-PR

- BR-101/SC, km 151,2 da pista sul, em Itapema-SC

**PRF:**

- São José dos Pinhais-PR: km 94,4 da BR-116/PR Contorno Leste, pista Sul
- Tijucas do Sul-PR: km 662 da BR-376/PR, pista sul
- Joinville – Pirabeiraba: km 25,8 da BR-101/SC, pista sul
- Barra Velha-SC: km 81,6 da BR-101/SC, pista sul
- Itapema-SC: km 143,2 da BR-101/SC, pista norte
- Biguaçu-SC: km 190,2 da BR-101/SC, pista norte
- Palhoça-SC: km 220,1 da BR-101/SC, pista norte

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

**Atendimento ao usuário:**

BR-116/PR (Contorno Leste), km 90,3 (sul), Piraquara-PR

BR-376/PR, km 635,4 (norte), São José dos Pinhais-PR\*

BR-101/SC, km 1,3 (sul), Garuva-SC

BR-101/SC, km 46,8 (norte), Joinville-SC\*

BR-101/SC, km 79,4 (sul), Araquari-SC

BR-101/SC, km 129,8 (norte), Camboriú-SC

BR-101/SC, km 157,4 (sul), Porto Belo-SC

BR-101/SC, km 192,4 (norte), Biguaçu-SC\*

BR-101/SC, km 219,8 (sul), Palhoça-SC

**Base Operacional:**

BR-101/SC, km 243 (norte), Palhoça-SC

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

Não há disponibilidade.

**e) Dos controladores eletrônicos de velocidade fixos;**

<b>Localização do Dispositivo</b>	<b>Pista</b>	<b>Classificação</b>	<b>Velocidade Reg</b>
650,8	NORTE	Redutor	60
664,773	SUL	Controlador	60
667,175	SUL	Controlador	60
668,334	SUL	Controlador	60
668,88	NORTE	Redutor	60
48,77	SUL	Redutor	80
50,51	NORTE	Redutor	80
140,48	SUL	Redutor	60
114,8	SUL	Redutor	40
114,9	NORTE	Redutor	40
116,5	NORTE	Redutor	40
147,4	SUL	Redutor	40
147,45	NORTE	Redutor	40
196,05	SUL	Redutor	40
196,15	NORTE	Redutor	40
198,8	SUL	Controlador	60
202,75	SUL	Controlador	60
203,85	SUL	Controlador	60
204,25	NORTE	Controlador	60
204,75	SUL	Redutor	40
204,77	NORTE	Redutor	40
208	NORTE	Controlador	60
209,15	SUL	Controlador	60
209,9	NORTE	Controlador	60
210,7	NORTE	Controlador	60
212,3	SUL	Redutor	40
212,35	NORTE	Redutor	40
213,29	SUL	Redutor	40
213,66	SUL	Controlador	60
213,85	NORTE	Controlador	60
215	SUL	Controlador	60
141,46	SUL	Controlador	60
175,26	NORTE	Redutor	80
233,48	SUL	Controlador	60
233,75	NORTE	Controlador	60
665,27	SUL	Controlador	60

Rodovia	Localização do Dispositivo	Pista	Velocidade Reg
BR 101	190,8	SUL	80-100 km/h
BR 101	191,48	NORTE	80 km/h
BR 101	202,625	SUL	80-100 km/h
BR 101	203,595	NORTE	80-100 km/h
BR 101	205,15	SUL	80-100 km/h
BR 101	206,7	NORTE	80 km/h
BR 101	208,713	SUL	80 km/h
BR 101	209	NORTE	80-100 km/h
BR 101	210,78	SUL	80 km/h
BR 101	212,875	NORTE	80-100 km/h
BR 101	213,75	SUL	80 km/h
BR 101	215,2	NORTE	80 km/h
BR 376	652,8	NORTE	80 km/h
BR 376	656	NORTE	80 km/h
BR 376	657	NORTE	80 km/h
BR 376	664	NORTE	60 km/h
BR 376	665,86	SUL	60 km/h
BR 376	666	NORTE	60 km/h
BR 376	667,05	NORTE	60 km/h
BR 376	671	SUL	80/60 km/h

**Educativos:**

Rodovia	Localização do Dispositivo	Pista	Velocidade Reg
BR-376	657,1	NORTE	80
BR-376	660	SUL	60
BR-376	660,6	NORTE	80
BR-376	664,5	NORTE	60
BR-101	140,8	Sul	60
BR-101	186	Norte	80
BR-101	192,3	Norte	80
BR-101	235	Sul	80
BR-101	235,2	Norte	80

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 14,2 – Pista Norte – Garuva-SC
- km 151 – Pista Sul – Itapema-SC
- Consulta sobre peso máximo admitidos por categoria:  
<http://www.guiadotrc.com.br/lei/dnitpeso.asp>

- <https://www.gov.br/infraestrutura/pt-br/assuntos/transito/conteudo-contran/resolucoes/Resolucao8822021.pdf>

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

A concessionária executa obras previstas no contrato de concessão, conforme o planejamento anual. Em 2022, destacam-se as seguintes atividades:

- Construção do Contorno de Florianópolis – rodovia com 50 km de extensão e prazo previsto para conclusão em 2023.
- Reforma e reforço da ponte sobre o Rio Biguaçu – obra com prazo de término previsto para dezembro de 2022.

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/litoralsul](http://www.arteris.com.br/litoralsul).

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

As estatísticas podem ser acessadas por meio do painel de dados disponível no site da Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT), no link:

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiaMTdkZTM5NmEtNWZjNi00NDdjLWE0ZjEtMWE5NTFjM2Y5OjVWjliwidCI6Ijg3YmJlOWRILWE4OTItNGNkZS1hNDY2LTg4Zjk4MmZiYzQ5MCI9>

#### **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 Litoral Sul 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 locais conveniados.

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;**

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.

As estatísticas sobre acidentes também podem ser acompanhadas no site da Agência Nacional de Transportes Terrestres, por meio do link:

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrljoiZmUzMjk3NjgtMDQ3MS00ZmU3LTlkMjktNTRiNGQyMmFlZmRhliwidCI6Ijg3YmJlOWRlLWE4OTItNGNkZS1hNDY2LTg4Zjk4MmZiYzQ5MmCj9>

**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.**

*Não se aplica.*