

# Carta de Serviços

 arteris | Régis Bittencourt

## 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 Régis Bittencourt é a responsável pelos 402,6 quilômetros da rodovia Régis Bittencourt (BR-116), que liga as cidades de São Paulo (SP) e Curitiba (PR). Cerca de 140 mil veículos trafegam diariamente pela rodovia, que engloba 17 municípios em sua malha viária. O contrato tem vigência de 25 anos.

A Régis Bittencourt liga São Paulo a Curitiba e corta as seguintes cidades de Taboão da Serra, Embu das Artes, Itapeverica da Serra, São Lourenço, Juquitiba, Miracatu, Juquiá, Registro, Pariquera-açu, Jacupiranga, Cajati e Barra do Turvo, no Estado de São Paulo; e Campina Grande do Sul, Quatro Barras, Antonina, Colombo e Curitiba, no Estado do Paraná. Desde dezembro de 2017, a Régis Bittencourt é uma rodovia totalmente em pista dupla, com o término da duplicação da Serra do Cafezal. A Régis Bittencourt tem um papel importante na rede rodoviária brasileira, pois faz parte do principal corredor rodoviário de interligação dos mais importantes polos econômicos das regiões Sudeste e Sul do Brasil e destas com os principais países do MERCOSUL.

Em termos de movimentação de cargas e passageiros, os volumes de tráfego são mais altos nas proximidades das grandes cidades, apresentando perto de São Paulo, tráfego médio diário superior a 135 mil veículos. O tráfego atual é composto por um expressivo volume de ônibus e caminhões, que representam cerca de 85% do movimento total da rodovia.

## **2 - SERVIÇOS**

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

Os usuários que passam diariamente pela rodovia Régis Bittencourt têm à disposição os serviços de atendimento ao usuário: socorro médico, atendimento a veículos com problemas mecânicos, resgate de animais na pista, veículos para combate a incêndio, inspeção de tráfego constante e telefone 0800 para solicitar atendimento: tudo operando 24 horas.

É uma frota de 14 ambulâncias, uma Viatura de Intervenção Rápida (VIR), 19 guinchos, seis caminhões pipa para combate a incêndios, 11 viaturas e duas motocicletas para inspeção de tráfego. A operação também conta com apoio de um caminhão multiuso e três mini-pás-carregadeiras para limpeza da pista.

A BR-116 conta com 11 Bases Operacionais ao longo da rodovia, que estão localizadas nos municípios de

Em São Paulo:

Km 287 – Itapeverica da Serra – sentido Curitiba

Km 299 – São Lourenço da Serra – sentido Curitiba

Km 343 – Miracatu – sentido São Paulo

Km 357 – Miracatu – sentido Curitiba

Km 370 – Miracatu – sentido São Paulo

Km 426 – Juquiá – sentido Curitiba

Km 485 – Cajati – sentido São Paulo

Km 542 – Barra do Turvo – sentido Curitiba

No Paraná:

Km 31 – Campina Grande do Sul – sentido São Paulo

Km 57 – Campina Grande do Sul – sentido Curitiba

Km 70 – Quatro Barras – sentido Curitiba

## **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 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.

Uma vez detectada uma ocorrência, a equipe de inspeção presta auxílio básico no local e deve acionar os serviços necessários, utilizando os meios de comunicação disponíveis. Para este fim, os veículos devem estar equipados, no mínimo, com dispositivos luminosos de advertência, aparelho de iluminação emergencial, radiocomunicador, dispositivos de sinalização, vassoura, rodo de madeira, cabo de aço com engate, lanterna manual e caixa de ferramentas básicas.

Os critérios de utilização e posicionamento dos sinais e dispositivos devem obedecer ao Manual de Sinalização de Obras, Serviços e Emergências do DNIT.

A inspeção de tráfego obedece a uma escala pré-estabelecida e é acionada em situações de emergência. A escala é definida para que todos os pontos da RODOVIA sejam visitados com regularidade pelas equipes de inspeção, composta por 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. Deverá, ainda, ser contínua e sem interrupções, durante as 24 horas do dia, em todos os dias da semana. Os veículos devem dispor de GPS, permanentemente controlados pelo CCO.

As viaturas percorrem o trecho concedido com velocidade média de cerca de 75% da velocidade máxima da RODOVIA. Somente no caso de atendimento a uma ocorrência, com a necessidade de paralisação de uma das viaturas, essa velocidade deverá ser ultrapassada pelas demais, que deverão se adequar à situação, com a inclusão, se necessário, de uma nova viatura/equipe de inspeção ao sistema, de forma a manter a frequência de inspeção estabelecida.

A monitoração de visibilidade também é efetuada através das equipes de inspeção de tráfego, alocadas nas Bases Operacionais – BSO's, transmitindo com frequência as condições ao longo da RODOVIA. Os dados observados deverão ser transmitidos para o CCO, em tempo real.

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), pane 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 – BSO's.

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 10 Guinchos Leves, devidamente equipados, distribuídos estrategicamente nas bases operacionais e 3 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, a partir do CCO ou de uma das Bases Operacionais. 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 BSO 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 Régis Bittencourt contém 5 ambulâncias de suporte avançado – Tipo D e outras 9 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)**

A estrutura dos serviços de gerenciamento e controle operacional da rodovia, visando garantir a sua efetividade, eficácia e eficiência, deve contar com o apoio de um Centro de Controle Operacional – CCO, montado em edificação estrategicamente implantada pela Concessionária, com todos os demais elementos necessários à sua operacionalização, inclusive tapers de entrada e saída, iluminação, sinalização indicativa, etc, sendo capaz de propiciar condições adequadas às equipes que executarão as tarefas de apoio logístico à gestão da operação da RODOVIA e do seu patrimônio.

O CCO deve contar com um Sistema de Gerenciamento Operacional – SGO, capaz de receber dados operacionais e físicos, processá-los, transformá-los em informações, e distribuí-los a outros sistemas, subsidiando o processo de tomada de decisão, as ações e a elaboração de relatórios gerenciais, entre outros, sobre:

- Fluxo de veículos, por classe e por hora;
- Estatística de acidentes;
- Dados de pesagem de veículos;
- Condições meteorológicas;
- Condições físicas da RODOVIA.

O CCO deverá, ainda, gerenciar o Sistema de Informações Georreferenciadas – SIG previsto para ser implantado na MONITORAÇÃO DA RODOVIA, que, utilizando tecnologia de geoprocessamento, fará a integração entre os sistemas de monitoração das estruturas físicas e dos processos gerenciais e dará o apoio à gestão da RODOVIA

### **3 - REQUISITOS**

Não há requisitos para atendimento, bastando 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 709 0116, 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 Régis 0800 709 0116.

Ouvidoria: <https://www.arteris.com.br/ouvidoria/>

Ouvidoria - Correspondência: Rodovia Anhanguera - Km 312,2 Norte - Jd. Jóquei Clube Ribeirão. Preto/SP CEP. 14079-000

Livro de Reclamações e Sugestões disponíveis nas Bases Operacionais.

Telefone Sede da Regional Sul: (41) 3058-7500

### **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/regisbittencourt/>)

Twitter ([www.twitter.com/Arteris\\_ARB](http://www.twitter.com/Arteris_ARB))

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

## 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.

## 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	Simple	1,0	3,70
2	Caminhão leve, Ônibus, caminhão-trator e furgão	2	Dupla	2,0	7,40
3	Automóvel e caminhonete com semi-reboque	3	Simple	1,5	5,55
4	Caminhão, caminhão-trator, caminhão-trator com semi-reboque e Ônibus	3	Dupla	3,0	11,10
5	Automóvel e caminhonete com reboque	4	Simple	2,0	7,40
6	Caminhão com reboque, caminhão-trator com semi-reboque	4	Dupla	4,0	14,80
7	Caminhão com reboque, caminhão-trator com semi-reboque	5	Dupla	5,0	18,50
8	Caminhão com reboque, caminhão-trator com semi-reboque	6	Dupla	6,0	22,20
9	Motocicletas, motonetas, bicicletas motorizadas	2	Simple	0,5	1,85

### 6.1 - FORMAS DE PAGAMENTO

#### 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

Seguindo as Regras da ANTT a Gratuidade (isenção) é feita somente para veículos oficiais que pertencem a órgãos públicos, ou a veículos locados por esses órgãos, mediante a apresentação de uma lista de documentos.

## 6.3 - DESCONTOS DE USUÁRIO FREQUENTE

Sobre descontos de usuários frequentes nós não temos.

## 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 446 em Registro/SP

PRF:

Embu das Artes - km 285

São Lourenço da Serra - km 308

Miracatu - km 439

Cajati - km 497

Cajati - km 525

Campina Grande do Sul – km 55

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

Em São Paulo:

Km 287 – Itapecerica da Serra – sentido Curitiba

Km 299 – São Lourenço da Serra – sentido Curitiba

Km 343 – Miracatu – sentido São Paulo

Km 357 – Miracatu – sentido Curitiba

Km 370 – Miracatu – sentido São Paulo

Km 426 – Juquiá – sentido Curitiba

Km 485 – Cajati – sentido São Paulo

Km 542 – Barra do Turvo – sentido Curitiba

No Paraná:

Km 31 – Campina Grande do Sul – sentido São Paulo

Km 57 – Campina Grande do Sul – sentido Curitiba

Km 70 – Quatro Barras – sentido Curitiba

**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;**

Rodovia	Localização do Dispositivo	Pista
BR 116/SP	299,8	Sul
BR 116/SP	305,1	Sul
BR 116/SP	511,4	NORTE
BR 116/SP	514,7	NORTE
BR 116/SP	546	NORTE
BR 116/SP	548,37	Sul
BR 116/SP	550,7	Norte
BR 116/SP	559,95	Sul
BR 116/SP	567,8	Sul
BR 116/PR	28,8	Norte
BR 116/PR	33,6	Norte
BR 116/PR	40,05	Sul
BR 116/SP	351,1	Sul
BR 116/SP	356,5	Sul
BR 116/SP	357,5	Sul
BR 116/SP	360,04	Sul
BR 116/SP	361,52	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 296 - Pista Sul – Itapequerica da Serra/SP

Km 387 – Pista Norte - Juquitiba/SP

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

Não temos

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

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiaMTdkZTM5NmEtNWZjNi00NDdjLWEOZjEtMWU5NTFjM2Y5OWVjIiwidCI6Ilg3YmJlOWRlLWEO4OTItNGNkZS1hNDY2LTg4Zjk4MmZiYzQ5MCJ9>

## **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 Régis Bittencourt fornece apoio à Polícia Rodoviária Federal (PRF) ou veterinários conveniados 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. Estes animais encontrados às margens da rodovia e que colocam em risco a segurança dos usuários são recolhidos, afugentados ou devolvidos aos seus proprietários (quando identificados). Os animais recolhidos são levados para veterinários conveniados para avaliação, tratamento quando necessário, guarda legal e posterior doação.

Em 2021, a Arteris Régis Bittencourt apreendeu 72 animais de grande porte (equinos e bovinos) às margens dos 496 quilômetros da BR-116. Entre janeiro e abril de 2022 foram 39.

## **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.

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiZmUzMjk3NjgtMDQ3MS00ZmU3LTlkMjktNTRiNGQyMmFlZmRhliwidCI6Ijg3YmJlOWRILWE4OTItNGNkZS1hNDY2LTg4Zjk4MmZiYzQ5MCI9>

**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.*