



AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES
SUPERINTENDÊNCIA DE INFRAESTRUTURA RODOVIÁRIA
GERÊNCIA DE REGULACÃO RODOVIÁRIA

RELATÓRIO DE ANÁLISE TÉCNICA DA COMISSÃO DE *SANDBOX*

Interessados: CCR RioSP, SUROD e Diretoria Colegiada

Referência: 50500.055984/2023-06

Assunto: Relatório Técnico da Comissão de *Sandbox*

1. INTRODUÇÃO

O presente relatório tem por objeto a análise dos dados apresentados pela concessionária CCR RioSP referentes ao primeiro semestre do experimento regulatório, sendo que, para cumprimento da cláusula 18.1.1, do Termo de Referência (15737585) serão apresentados os dados do 2º trimestre do experimento regulatório (julho/agosto/setembro - 2023), assegurando a entrega do produto do *Sandbox* previsto naquele item do termo de referência. A análise que se propõe o presente estará baseada nos dados enviados pela concessionária consubstanciados nos documentos (20239972) que apresenta os indicadores referentes a todos os meses do experimento até o mês de setembro/2023 e (20413801), que trata do relatório encaminhado pela CCR RioSP relativo ao 3º trimestre do *Sandbox*.

O conteúdo do presente relatório está assim disposto:

1. Introdução
2. Apresentação dos indicadores do 2º trimestre do experimento regulatório (julho/agosto/setembro)
3. Análise dos dados do 1º semestre do experimento regulatório
4. Outros: informações e comentários "extra" e indicadores, de responsabilidade da ANTT
5. Conclusão
6. Anexo: complementação de dados relativos ao 2º Trimestre do experimento regulatório

2. APRESENTAÇÃO DOS INDICADORES DO 2º TRIMESTRE DO EXPERIMENTO REGULATÓRIO (JULHO/AGOSTO/SETEMBRO)

2.1 Os valores recebidos conforme os diferentes meios de cobrança (item 13.1.1 do TR)

Para os valores recebidos conforme os diferentes meios de cobrança no 2º trimestre do experimento regulatório, destaca-se:

- O pagamento com AVI tem uma média de incidência de 68,43% dos recebimentos, definindo como o meio de pagamento mais utilizado no trimestre;
- Como o segundo meio de pagamento mais utilizado no trimestre, o PIX apresentou uma média de incidência de 27,08% dos recebimentos;
- O pagamento com cartão de crédito e débito representa, respectivamente, 4,12% e 0,31% dos recebimentos;
- O meio de cobrança com menor percentual de recebimento neste período é o DBTRANS, com uma medida de incidência de 0,003% dos recebimentos;
- O mês de setembro/2023 apresentou maior valor recebido acumulado entre os meios de cobrança, correspondendo a 39% (R\$ 6.228.124,86) do valor total recebido para o trimestre.

2.2 Os valores recebidos com atraso (item 13.1.2 do TR)

Dos valores recebidos com atraso, no trimestre, evidencia o pagamento das tarifas de pedágio pelos usuários consumidores mesmo após os 15 dias da passagem pelo pórtico, sendo:

- 7% da receita total foi recebida com atrasos, distribuídos em intervalos por dia de atraso de 16 a 30 dias, 31 a 60 dias e mais de 60 dias;
- 131.680 recebimentos com atraso de 16 a 30 dias (4% da receita total do período), faixa em que consiste a maior quantidade de pagamentos com atraso no trimestre.

2.3 Os valores que deixaram de ser recebidos nas seguintes situações (item 13.1.4 do TR)

2.3.1 - Etiqueta eletrônica (TAG) sem dinheiro (item 13.1.4.1 do TR)

No 2º trimestre, 157.658 usuários apresentaram etiqueta eletrônica bloqueada após passagem pelo Free Flow. Esta quantidade equivale a 4,7% da receita total do período.

2.3.2 Dificuldade de leitura da placa por razões alheias aos equipamentos e/ou procedimentos da concessionária (item 13.1.4.2 do TR)

Os tipos de perda por razões alheias aos equipamentos e/ou procedimentos da concessionária foram classificados por placas ilegíveis, placas manipuladas ou veículos sem placa.

- 1.562 usuários consumidores foram identificados com placas ilegíveis no trimestre, 0,04% das transações totais;
- 1.349 usuários consumidores não possuíam placa, cerca de 0,04% dos usuários consumidores do trimestre;
- 1.977 usuários possuíam placa manipulada no trimestre, o que equivale a 0,02% do número de usuários consumidores do trimestre.

2.3.3 Perdas técnicas devido a problemas com os equipamentos e/ou procedimentos da concessionária. (item 13.1.4.3 do TR)

No trimestre foram apresentadas baixas perdas técnicas por problemas nos equipamentos, 0,11% das transações totais.

Em setembro/2023, 1.022 registros (0,03% do número de transações total do trimestre) possuíram perdas técnicas devido a problemas com os equipamentos e/ou equipamentos da concessionária, sendo o menor registro acumulado por tipo de perda do período de análise.

2.3 Satisfação dos usuários consumidores (item 19.1.2. do TR)

Foi apresentado o indicador de satisfação do consumidor.gov.br, dos últimos 6 meses e dos últimos 30 dias, não sendo possível um monitoramento do trimestre. Ainda assim , a nota média atribuída nos últimos 30 dias foi 1,4 e a resolutividade ficou no patamar de 61,5%.

Não há indicadores de satisfação em relação ao atendimento nos canais da empresa, apenas quantitativos de reclamações e solicitação de informações.

2.4 Demandas dos usuários consumidores conforme árvore de problemas a ser apresentada pela ANTT e o quantitativo (item 19.1.3 do TR)

As demandas dos usuários consumidores foram apresentadas para reclamações realizadas por 0800, e-mail e chatbot.

Evidencia-se o surgimento de reclamações por multa em setembro/2023, 52% do total das reclamações realizadas no mês.

No trimestre, as reclamações estavam concentradas em cobrança indevida por duplicidade (13% do total de reclamações do trimestre), multa free flow (25%) e problemas no pagamento pelo APP (15%).

A plataforma consumidor.gov registrou apenas 12 reclamações no trimestre, com 50% do total de reclamações por multa.

2.5 Efetividade da cobrança eletrônica(item 19.1.4 do TR)

Os dados apurados para o 2º trimestre apresentaram que, em média, 87% da receita total, o pagamento da tarifa foi realizado em até 15 dias, mostrando uma efetividade da cobrança eletrônica.

2.6 Evasão (item 19.1.5 do TR)

No último mês (setembro/2023) observou-se uma evasão de 17,7% em relação ao número de transações totais do mês, sendo o menor percentual de evasão do trimestre. O mês com maior evasão no trimestre foi agosto/2023, com 18,6% de usuários que não pagaram a tarifa até o período de 15 dias em comparação ao total de transações do corrente.

A média de evasão no último trimestre foi de 18,2% em relação ao número de transações totais do trimestre.

2.7 Inadimplência (item 19.1.6 do TR)

A inadimplência é dada como a quantidade de usuários consumidores evasores que não realizaram o pagamento da tarifa.

Em análise ao 2º trimestre, a média de inadimplentes é de 11,20% (% da receita total) e o último mês (setembro/2023) apresentou inadimplência de 12,14%.

2.8 Percentual de utilização de meios de pagamento (item 19.1.7 do TR)

Os meios de pagamentos são representados em sua maior parte por pagamento via AVI, que detém de 59,30% da receita total, seguido por 23,47% realizado via PIX, 3,57% via cartão de crédito e 0,27% via cartão de débito.

É possível notar uma baixa adesão aos meios de pagamento DBTRANS que representa apenas 0,002% da receita total. O pagamento em dinheiro e VisaVale se juntam ao DBTRANS representando os 3 meios de pagamentos que possuem menor preferência dos usuários, detendo respectivamente de 0,01% e 0,04% da receita total.

2.9 Mensuração de acidentes (item 19.1.8 do TR)

A mensuração de acidentes considera as ocorrências verificadas na BR-116 (praças de pedágios), também administrada pela CCR Rio SP, e na BR-101 (Free Flow), situadas a 100 metros antes e depois do ponto de cobrança, e foi considerada a relação entre o quantitativo de acidentes e o quantitativo de passagens. Os principais motivos que levaram aos acontecimentos dos fatos foram:

Na BR-116:

- Foram registrados 20 acidentes para o trimestre, tendo como principais motivos, deixar de manter a distância do veículo, fechamento por outro veículo, perda de controle (imperícia) e mudança de faixa;
- O mês de julho se destaca com 11 acidentes, desse total, 9 foram relacionados com "Deixar de manter a distância do veículo";
- A causalidade "Deixar de manter a distância do veículo", corresponde a 60% das ocorrências do trimestre;
- no mês de setembro/2023, foi informado 1 acidente a cada 1.4 milhão de passagens.

Na BR-101:

- Foi registrado 1 acidente, classificado como "descuido do motorista".

2.10 Tempo médio para realização do pagamento (Item 19.1.11 do TR)

O tempo de recebimento da concessionária foi dividido em intervalos de tempo de 15, 30 e 60 dias.

- A quantidade total de usuários pagantes no trimestre foi de 3.317.936, desse total, 93% realizaram o pagamento até o 15º dia após a passagem no Free Flow;
- 224.409 usuários realizaram o pagamento em atraso, que corresponde a 7% do total de usuários consumidores pagantes;
- Dos pagamentos em atraso, 59% foram realizados entre 16 e 30 dias após a passagem;
- 31% dos usuários consumidores realizaram o pagamento entre 31 e 60 dias após a passagem e aproximadamente 10% após 60 dias.

2.11 Percentual de usuários pagantes e não pagantes e cada modalidade de meio de pagamento (Item 19.1.12 do TR)

2.11.1 Percentual de usuários pagantes e não pagantes

O trimestre apresentou o total de 92,92% de usuários pagantes, 1,68% de veículos isentos e 5,40 de motos isentas, totalizando 7,08% isentos.

2.11.2 Percentual de modalidades de pagamento

Os meios de pagamentos são representados em maior sua parte por pagamento via AVI, detém de 59,30% da receita total, seguido por 23,47% realizado via PIX, 3,57% via cartão de crédito, 0,27% via cartão de débito, 0,04% via VisaVale, 0,01% pagamento em dinheiro e 0,002% via DBTRANS.

2.12 - Resumo do 2º trimestre

Os dados do 2º trimestre levantados pela ANTT demonstram que o experimento apresentou resultados positivos, os quais podemos destacar:

- percentual alto de leitura de tags e placas de veículos, respectivamente em 99,60% e 100%;
- evasão do último mês em 17,7% e média no trimestre em 18,2%;
- inadimplência do último mês em 12,14% e média no trimestre em 11,20%;
- baixas perdas técnicas por problemas nos equipamentos, em 0,11%;
- bom número de Tags utilizados (68,43% no trimestre);
- 100% de identificação do sentido do tráfego;
- percentual baixo de falso positivo para OCR;
- nenhum vandalismo a qualquer das áreas dos pórticos;
- evidência de pagamento das tarifas de pedágio pelos usuários consumidores mesmo após os 15 dias da passagem pelo pórtico;
- apenas 1 acidente registrado em até 100 metros do pórtico.

Outros dados que merecem destaque:

- o pagamento com PIX tem uma média de incidência de 27,08% dos recebimentos;

- o pagamento com cartão de crédito e débito representa, respectivamente, 4,12% e 0,31% dos recebimentos;
- a rodovia é bastante movimentada entre as 6h e 8h e entre as 16h e 19h;
- há um predomínio de veículos de passeio na via, que representam 92% do tráfego;
- a quantidade de motos apuradas no período representa 5% do tráfego;
- Em setembro há uma elevação do quantitativo de demandas (385), destacando-se 200 reclamações referente a multas.

Esta comissão também constatou alguns aspectos que ainda não foram atendidos, mas que merecem tratamento conjunto em alguns casos. Importante ressaltar que não há prejuízo para o andamento do Sandbox. Seguem os pontos:

- o *link* para a plataforma Consumidor.gov.br não tem uma apresentação adequada, quase imperceptível, pois em letras muito menores em comparação às outras informações na mesma tela.
- necessidade de explicação mais detalhada sobre cada um dos indicadores estabelecidos no Termo de Referência e no plano de trabalho, tendo em vista a obrigatoriedade de publicação;
- indicação no site da CCR RioSP para divulgação dos indicadores do Sandbox (painéis de BI/gráficos estatísticos) conforme exigência do item 16.1 do Termo de Referência;
- Alguns indicadores precisam de melhor definição como "satisfação dos usuários" (item 19.1.2. do TR); sugere-se trabalhar como índice de resolutividade de demandas;
- Informação disponibilizada no site da CCR RioSP (<https://www.ccrriosp.com.br/institucional/informacoes-sobre-free-flow>) trata apenas de "informação de SAC" o que não atenderia de forma plena o item 16.1 do Termo de Referência;
- Para os próximos relatórios trimestrais da CCR, espera-se que a concessionária apresente análise crítica de cada indicador, bem como para alguns itens do Termo de Referência indicados no anexo deste Relatório.

3. ANÁLISE DOS DADOS DO 1º SEMESTRE DO EXPERIMENTO REGULATÓRIO

3.1 Os valores recebidos conforme os diferentes meios de cobrança (item 13.1.1 do TR)

Os valores recebidos conforme os diferentes meios de cobrança neste primeiro semestre de análise são apresentados na Figura 1.

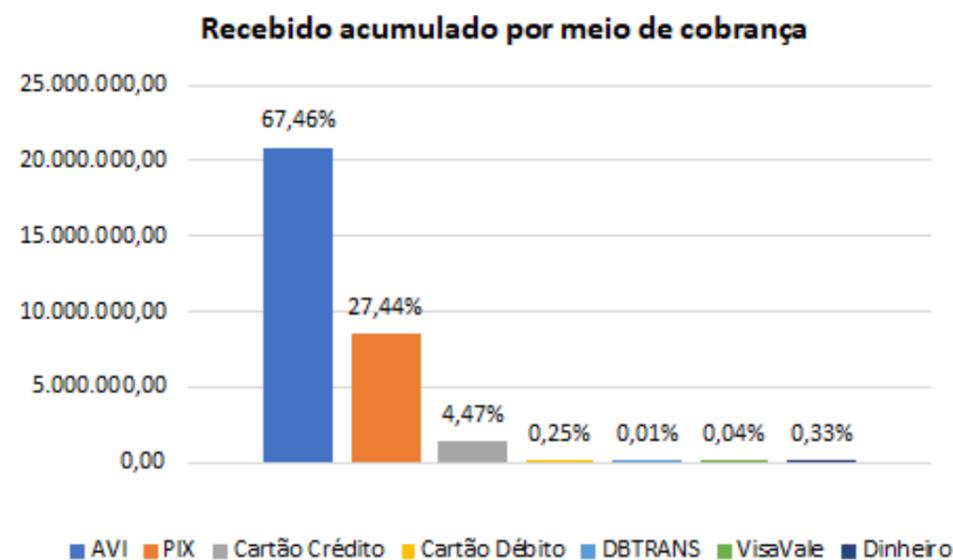


FIGURA 1 – Valores recebidos acumulados por meio de cobrança

No período é possível identificar que o meio de pagamento mais utilizado foi o AVI, com 67,46% em relação ao total recebido. Nesta análise, a Identificação Automática do Veículo (AVI) contempla os usuários consumidores que escolheram o método de pagamento com leitura no momento da passagem no pórtico, por meio das TAGs. A disparidade desse meio de cobrança pode ser observada, uma vez que, para Usuários Frequentes – DUF, na sua passagem nº 1, há um desconto de 5% no valor da tarifa. Outro ponto a ser analisado quanto ao uso das TAGs é que este proporciona ao usuário consumidor uma praticidade no pagamento automático da tarifa.

O meio de cobrança por PIX foi o segundo maior utilizado no semestre, com 27,44% em relação ao total recebido. Para pagamentos com PIX, o usuário utiliza dos canais de atendimento da concessionária, como *chatbox*, app e pelo site.

3.2 Os valores recebidos com atraso (item 13.1.2 do TR)

Os valores recebidos com atraso podem ser analisados a partir de três faixas definidas por dias de atraso. Trata-se da contabilização das evasões que foram pagas após o período de 15 dias. Na Figura 2 são elucidados os valores recebidos com atraso por intervalo de faixa quanto aos dias de atraso.

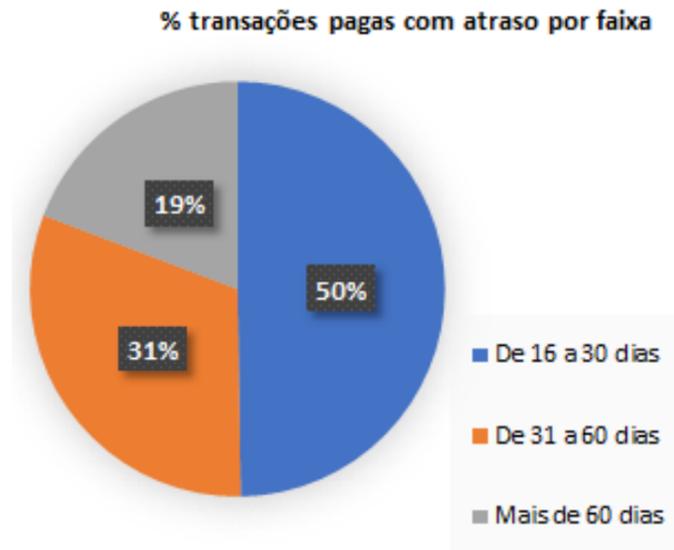


Figura 2 - Distribuição da quantidade de pagamentos recebidos com atraso por faixa

Da receita total do período, 9,3% foram recebidas após o período de 15 dias, ou seja, com atraso. Neste cenário, 50% dos pagamentos com atraso foram realizados entre 16º e o 30º dia após passagem, os demais estão distribuídos nas outras duas faixas, de 31 a 60 dias com 31% dos usuários consumidores e 19% para mais de 60 dias.

Analisando a quantidade de transações totais por mês, no período de 16 a 30 dias, o mês com maior percentual de pagamentos com atraso foi em maio/2023, resultando em 7% da receita total do referido mês. Em média, 4,6% da receita total foi recebida entre 16 e 30 dias, 2,9% no período de 31 a 60 dias e 1,9% em mais de 60 dias.

De posse da análise semestral, como explanado, as taxas recebidas com atraso foram concentradas pela metade na primeira faixa de dias de atraso. Em se tratando do ciclo de pagamentos atual de 15 dias, em caso de extensão para 30 dias, o percentual da receita total recebida com atraso diminuiria em 4,6%.

3.3 Os valores que deixaram de ser recebidos nas seguintes situações (item 13.1.4 do TR)

3.3.1 - Etiqueta eletrônica (TAG) sem dinheiro (item 13.1.4.1 do TR)

Os valores de etiqueta eletrônica (TAG) sem dinheiro, foi apresentado dentro dos dados TAG bloqueado, por isso o tratamento dos dados será realizado de forma única, uma vez que não é possível saber pelos dados apresentados os demais motivos do bloqueio da TAG, nem o quantitativo dessas separações.

A quantidade de TAG Bloqueada foi de 262.810 (usuários consumidores), o que representa cerca de 4% do total de transações, quantificando o valor de R\$ 1.443.701,85 conforme a Figura 3, da receita total do semestre.

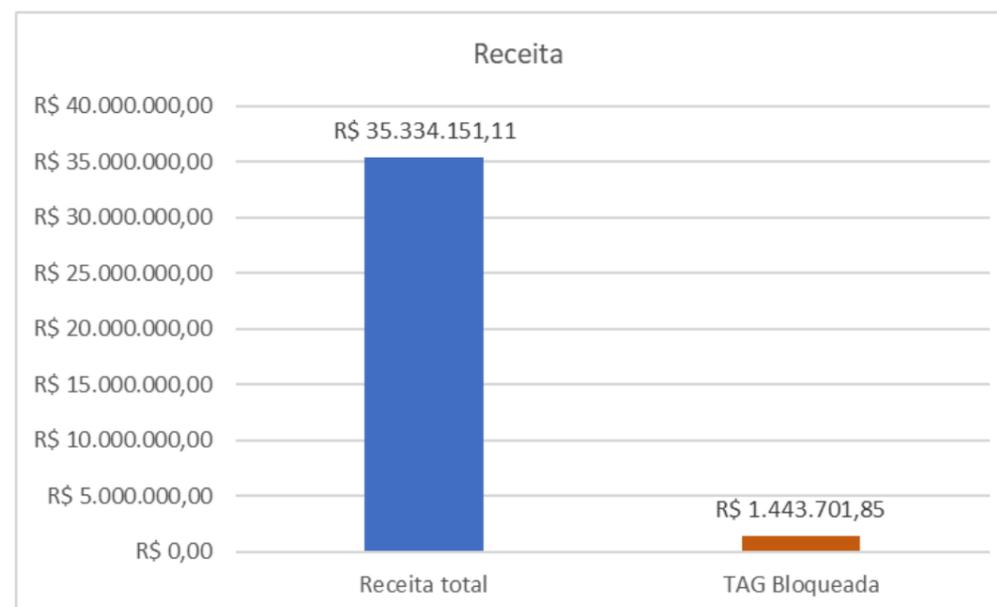


Figura 3 – Valores da receita total e TAG bloqueada

As TAGs Bloqueadas vem apresentando um aumento mensal, conforme foi possível observar nos dados apresentados pela concessionária. Analisando os meses de abril e setembro, nota-se uma crescente de 30.471 TAGs bloqueadas o que representa um aumento de 50%.

3.3.2 Dificuldade de leitura da placa por razões alheias aos equipamentos e/ou procedimentos da concessionária (item 13.1.4.2 do TR)

A Dificuldade de leitura da placa por razões alheias aos equipamentos e/ou procedimentos da concessionária foi classificada em três tipos de perdas, as quais: placa ilegível, placa manipulada e sem placa. Os dados apresentados para o semestre correspondem a quantidade de transações que foram identificadas com este tipo de anomalia na leitura.

Na Figura 4 observa-se os resultados em linha por mês de análise, separados por tipo de perda, bem como os percentuais relativos às perdas totais, que por sua vez, estão apresentados no gráfico pela barra.

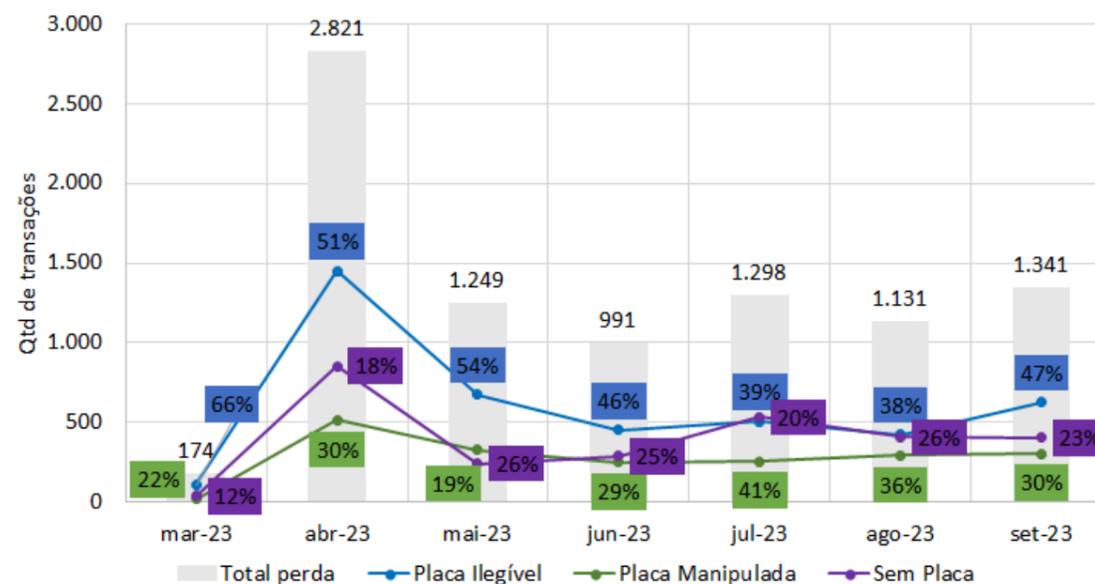


FIGURA 4 – Quantidade de transações mensais de perdas devido a razões alheias

Comparando de forma analítica esse tipo de perda, em abril/2023 concentra-se o maior valor de perdas por este fim no semestre, contabilizando 2.821 transações que apresentaram problemas na identificação das placas dos veículos, sendo 51% do total de perdas devido a placa ilegível, 30% com placas manipuladas e 18% das transações sem placas. Ademais, este maior percentual representa apenas 0,25% das transações totais do referido mês.

Analisando uma média do período, ao todo, 9.005 transações foram identificadas com perdas por dificuldade de leitura por razões alheias, 0,13% das transações totais. Este número demonstra baixas perdas por razões alheias no semestre.

3.3.3 Perdas técnicas devido a problemas com os equipamentos e/ou procedimentos da concessionária. (item 13.1.4.3 do TR)

As perdas técnicas devido a problemas com os equipamentos e/ou procedimentos da concessionária representam uma perda de 0,2% da receita total, o que representou R\$ 74.263,70, distribuídos conforme a Figura 5.

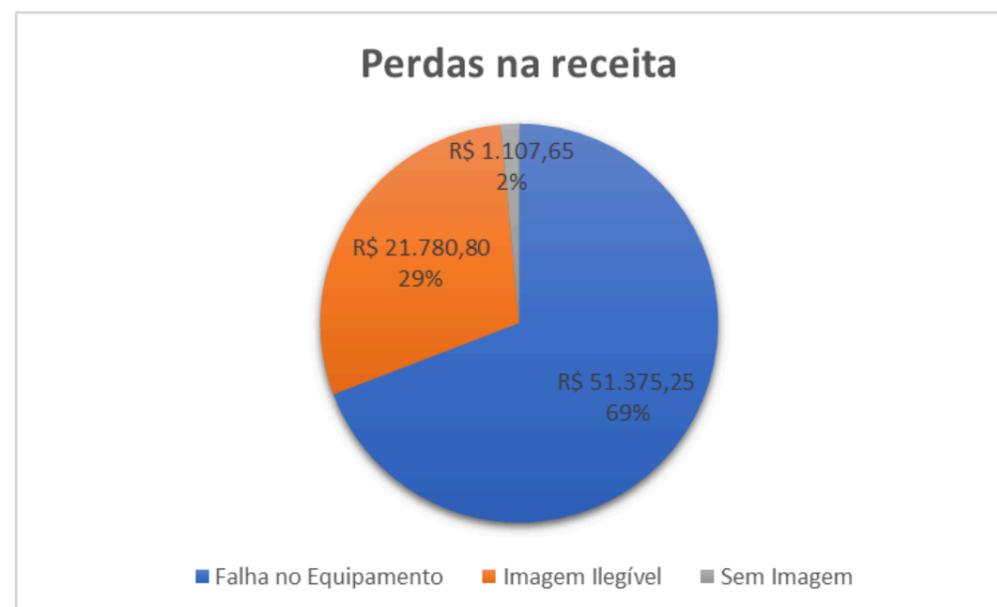


FIGURA 5 – Perdas na receita distribuídas de acordo com o problema ocasionado

Analisando as informações do semestre, a quantidade de perdas por problemas nos equipamentos apresenta uma diminuição de 10% quando comparado os meses de abr/23 e set/23, conforme apresentado na figura 6.

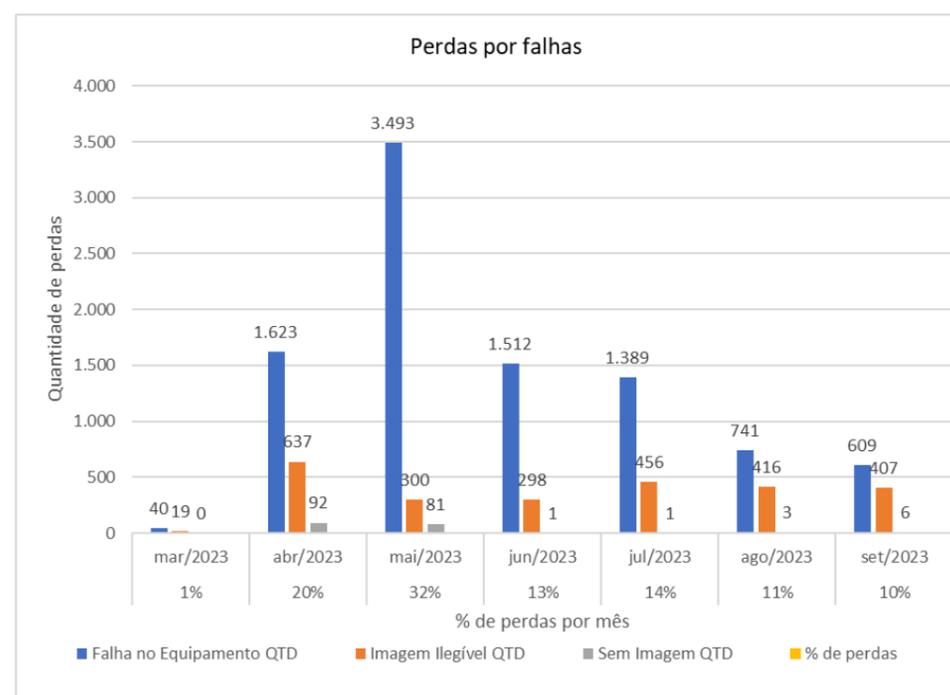


FIGURA 6 – Quantidade perdas por problemas no equipamento e/ou procedimento da concessionária

3.4 Apontamentos mensais de eventuais riscos identificados durante o experimento regulatório e propostas de melhorias

A concessionária apresentou 3 situações que ela identificou como risco durante esse primeiro semestre do Sandbox, as quais seguem:

TABELA 1 - Situações de risco

Riscos identificados	Melhorias realizadas
1. Cliente não encontra passagens para pagamento	Disponibilizadas versão simplificada do Cadastro do Cliente, onde não é necessário a informação de Data e Hora aproximadas de passagem
2. Enforcement: envio indevido de sugestões de infrações	criado processo diário de conciliação dos pagamentos dos cliente antes de envio da sugestão de infração

3. ações judiciais: envio de autuações	a) Acompanhamento do jurídico da concessionária das ações judiciais relacionadas ao envio de autuações indevidas b) Envio de cancelamento de envios indevidos identificados pela concessionária c) Definido canal de comunicação com GEAUT para tratativas de recursos (JARI)
--	---

Fonte: CCR Rio SP

Esse item traz observações importantes . O primeiro risco apontado refere-se ainda a problemas operacionais que podem ocorrer no sistema disponibilizado ao usuário, que pode não encontrar a passagem realizada para pagamento, e pode incorrer em evasão.

As outras duas situações são muito delicadas e demonstram a ocorrência de casos em que a concessionária encaminhou à ANTT dados aos usuários para autuação, quando na verdade os mesmos não haviam cometido a evasão. O envio equivocado da informação para autuação e aplicação de multa induz a ANTT em ato abusivo, pois aplica a sanção de forma injusta ao administrado. É urgente a adoção de medidas que garantam a consistência das informações de forma a preservar os direitos dos cidadãos que tem conduta em conformidade com a lei.

A terceira situação está ligada à segunda, e é consequência natural da judicialização decorrente de uma aplicação de sanção indevida.

Essas situações refletem também nas reclamações apresentadas no mês de setembro, tanto nos canais da empresa quanto no Consumidor.gov.br, onde foram registradas quantidades relevantes de demandas versando sobre multas.

3.5 Vantagens e desvantagens, considerando todas as perspectivas dos atores propiciadas com o Sandbox (item 18.1.1.3 do TR)

A concessionária apontou 3 situações que ela considera como vantagens proporcionadas pelo Sandbox.

A primeira refere-se a um impacto na viagem do usuário, pois elimina barreiras e melhora o fluxo de tráfego.

A segunda situação diz respeito a uma questão de segurança , pois a garantia de fluidez é necessária devido à presença da Usina Nuclear de Angra dos Reis, que possui plano de evacuação pela BR 101, bem como o transporte de combustível nuclear.

A terceira seria a mitigação de impactos ambientais importantes pois a região é sensível a incidência de chuvas e com histórico de deslizamentos. Há também a perspectiva de redução nos índices de emissão de gases de efeito estufa.

3.6 Satisfação dos usuários consumidores (item 19.1.2. do TR)

No período analisado, não foi possível aferir de forma consistente esse indicador, pois não estava bem delineado o seu objetivo. Verificou-se que, por "satisfação dos usuários consumidores", dois aspectos poderiam ser considerados. Primeiro, a percepção do consumidor sobre o serviço, ou seja, quais ganhos ele teria com a nova forma de pagamento, com a fluidez, tarifas mais proporcionais ao uso, facilidade no pagamento, mais segurança viária, entre outros. Por outro lado, há também a possibilidade de considerar a satisfação do usuário consumidor em relação ao atendimento prestado pela concessionária às suas demandas de informação e resolução de problemas, como reclamações por cobranças indevidas, por exemplo.

Em relação ao primeiro aspecto, entende-se que a concessionária deve obter do usuário manifestação que a possibilite aferir o indicador, tendo sido discutida com a empresa a possibilidade de aplicação de pesquisa direta com usuários. Essa foi a sinalização dada pela concessionária para o mês de setembro, mas nenhum resultado ainda foi apresentado.

Já em relação ao segundo aspecto, deve-se considerar que os usuários consumidores podem apresentar suas demandas diretamente nos canais disponibilizados pela concessionária, como SAC, Ouvidoria, chats, ou pela plataforma de resolução alternativa de conflitos Consumidor.gov.br. Os usuários que utilizam a plataforma pública podem informar duas opiniões que avaliam o atendimento prestado pela concessionária, indicando se a empresa resolveu sua demanda e ainda, atribuir uma nota (de 1 a 5) ao atendimento da empresa na plataforma.

No período dos primeiros 6 meses do Sandbox obtiveram um total de 39 demandas apresentadas na plataforma Consumidor.gov.br, conforme FIGURA 7:

Passagens indisponíveis - Placas após 48h	237	0,383495	77	0,309237	14	0,112903	14	0,058577	25	0,13089	31	0,080519	398	0,220377
Problema no pagamento - Pix e Cartão	132	0,213592	64	0,257028	20	0,16129	41	0,171548	25	0,13089	30	0,077922	312	0,172757
Cobrança indevida - Duplicidade	40	0,064725	31	0,124498	37	0,298387	57	0,238494	18	0,094241	28	0,072727	211	0,116833
Multa Free Flow											200	0,519481	200	0,110742
Problema no pagamento - APP	21	0,033981	9	0,036145	8	0,064516	38	0,158996	56	0,293194	30	0,077922	162	0,089701
Forma de pagamento	21	0,033981	18	0,072289	13	0,104839	20	0,083682	17	0,089005	19	0,049351	108	0,059801
Passagens indisponíveis - TAG após 48h	44	0,071197	13	0,052209	5	0,040323	19	0,079498	2	0,010471	6	0,015584	89	0,04928
Cobrança indevida - Eixo	37	0,059871	14	0,056225	10	0,080645	16	0,066946	3	0,015707	3	0,007792	83	0,045958
Cobrança - Não passou no Free Flow	19	0,030744	12	0,048193	10	0,080645	10	0,041841	7	0,036649	15	0,038961	73	0,040421
Problema no pagamento - Link	18	0,029126	4	0,016064	3	0,024194	7	0,029289	29	0,151832			61	0,033776
Valor da tarifa	21	0,033981			1	0,008065	5	0,020921			3	0,007792	30	0,016611
Problema no site recibo DFE	8	0,012945	3	0,012048	2	0,016129	1	0,004184	7	0,036649	8	0,020779	29	0,016058
Falta de desconto	8	0,012945	2	0,008032	1	0,008065	4	0,016736	1	0,005236	2	0,005195	18	0,009967
Isonção para moradores	5	0,008091	1	0,004016			6	0,025105			1	0,002597	13	0,007198
Cartão Pedágio - Caminhão	6	0,009709	1	0,004016			1	0,004184			1	0,002597	9	0,004983
Notificação Carta Free Flow											8	0,020779	8	0,00443
Outros	1	0,001618							1	0,005236			2	0,001107
Total	618	1	249	1	124	1	239	1	191	1	385	1	1806	1

Fonte: CCR Rio SP

As informações do perfil das demandas são importantes para se verificar os principais problemas enfrentados pelos usuários consumidores. Considerando o agregado das informações apresentadas pela concessionária, com o total de 1806 demandas nos 6 primeiros meses do experimento regulatório, verificamos que 3 problemas se destacam como os mais demandados pelos usuários consumidores: Passagens Indisponíveis - Placas após 48 h (398 demandas, 22,04 %); Problema no Pagamento - Pix e Cartão (312 - 17,28%) e Cobrança indevida- duplicidade (211- 11,68%), conforme a Figura 8.

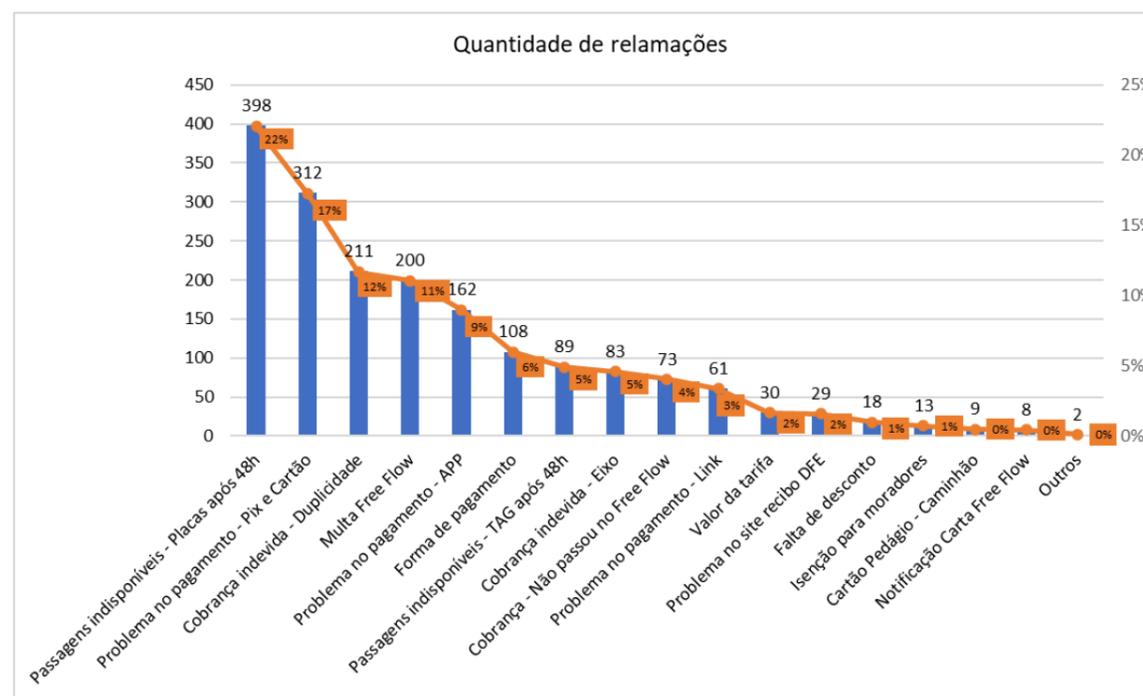


FIGURA 8 – Quantidade de reclamações apresentadas no semestre

Porém, ao verificarmos o perfil das demandas no decorrer dos meses e principalmente no mês de setembro, podemos observar uma tendência de alteração desse perfil.

Das 398 demandas do problema Passagens Indisponíveis - Placas após 48 h, 237 foram registradas no mês de abril, ou seja, primeiro mês efetivo do Sandbox, e refletem problemas típicos da implementação de um novo sistema, em que, tanto a concessionária quanto os usuários ainda estavam em um momento de adaptação ao novo modelo. Em setembro, sexto mês do experimento, foram registradas 31 demandas nesse perfil. A mesma avaliação pode ser feita para o Problema no Pagamento - Pix e Cartão, que, das 311 demandas apresentadas no semestre, 132 ocorreram no mês de abril, tendo registrado 28 demandas no mês de setembro.

No mês de setembro destaca-se o problema Multa Free Flow, que começa a ser registrada nesse mês pois a aplicação de multas no âmbito do Sandbox foi iniciada apenas no mês de agosto. E nesse primeiro mês de registro dessa demanda, houveram 200 reclamações em um total de 385 demandas no mês, perfazendo 51,95% das demandas registradas no mês. Ainda deve-se aguardar o comportamento desse problema nos meses seguintes para se confirmar uma tendência de nova

configuração do perfil dos problemas, bem como a necessidade de um monitoramento sobre a consistência dos procedimentos de cobrança da concessionária e dos dados encaminhados à ANTT para a autuação.

Em relação às demandas no Consumidor.gov.br relacionadas ao Free Flow, os quantitativos e problemas registrados foram os seguintes:

TABELA 3 - Quantitativo dos problemas registrados

Tipo de Processo	abr/23	maio/23	jun/23	jul/23	ago/23	set/23	Total
Dificuldade para pagamento	2	2	2		3		9
Dificuldade para emissão do DFE	1					1	2
Dívidas sobre o Desconto DUF	1						1
Efetivação do Pagamento por PIX	1			1			2
Verificação de Pagamento em Duplicidade		1					1
Reclamação sobre o método Free Flow				1			1
Reclamação de Multa						6	6
TOTAL	5	3	2	2	3	7	22

Fonte: CCR Rio SP

Percebe-se também na plataforma Consumidor.gov.br, que das 7 demandas registradas no mês de setembro, 6 tiveram por objeto reclamação de multas, o que demonstra a necessidade de um monitoramento maior em relação à consistência dos dados encaminhados pela concessionária para a autuação da ANTT.

Como apresentado acima no item 3.6, considerando todas as demandas apresentadas na plataforma em face da CCR Rio SP, não somente Free Flow, foram registradas 39 demandas, com uma resolutividade de 66,67%. Segundo pesquisa no site www.consumidor.gov.br, desse total de demandas, os principais problemas registrados, de acordo com a classificação da plataforma, foram os seguintes:

TABELA 4 - Principais problemas - Consumidor.gov.br - abril a setembro/2023

Problemas	Qtde	%
Dificuldade para efetuar o pagamento na praça de pedágio/pórtico	4	10,26
Má qualidade do serviço(buracos/obstáculos na pista, falta de acesso/retorno/congestionamento, obras inacabadas)	4	10,26
SAC-Demanda não resolvida/não respondida/respondida após o prazo	4	10,26
Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos/não informados	3	7,69
cobrança em duplicidade/cobrança referente a pagamento já efetuado	3	7,69
Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto	3	7,6

fonte: www.consumidor.gov.br

Conforme já relatado, essas são demandas totais registradas na plataforma, não somente as relativas ao Free Flow, o que dificulta a análise mais apropriada.

3.8 Efetividade da cobrança eletrônica(item 19.1.4 do TR)

Esse indicador afere o resultado das tentativas de cobrança do usuário inadimplente. A CCR Rio SP utilizou 3 meios de comunicação na tentativa de contato com esse grupo de usuários que foram: o envio de carta, a notificação Extra Judicial e ligações telefônicas.

Em relação à primeira forma de contato (envio de carta), foram enviadas de maio a setembro de 2023, 9.504 cartas, tendo como resultado, o adimplemento de 4.177 usuários, ou seja, 44%.

Foram feitas 199 notificações extrajudiciais, que resultaram em 123 adimplementos, ou 62%. Já as ligações, feitas a 1366 usuários inadimplentes, resultou em 660 usuários que promoveram o pagamento pendente.

A Figura 9 mostra um comparativo por tipo de cobrança realizada durante todo o semestre, bem como também a sua efetividade.

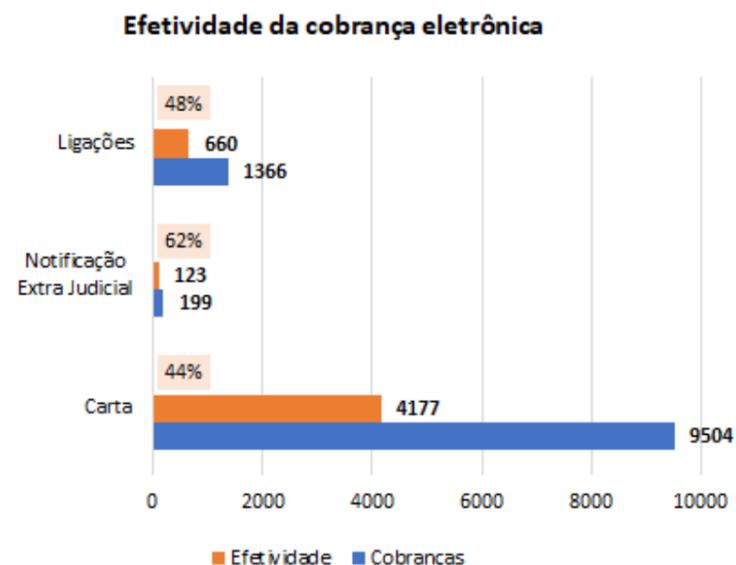


FIGURA 9 – Tipos de cobrança realizadas e efetividade

O indicador médio em relação ao número total de notificações no período ficou em 45%, porém, verifica-se uma queda contínua a cada mês nessa efetividade, pois em maio/2023 o indicador ficou em 55%, e em setembro/2023 registrou-se 33%, como demonstrado no Gráfico da Figura 10.

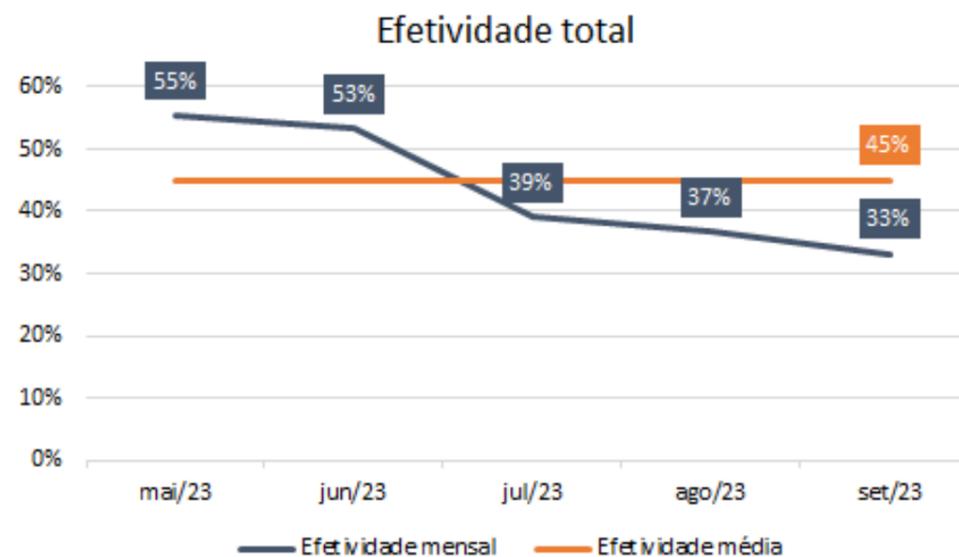


FIGURA 10 - Evolução da efetividade total por mês

No 1º Relatório Trimestral - Anexo RS-ADC-1100/2023_Relatório Trimestral (17980330) enviado por meio da Carta RS-ADC-1100/2023 (17980324), a concessionária informou, *in verbis*:

"Nesse quesito, vale ressaltar um Ponto de Atenção, em relação ao acesso aos dados dos veículos/usuários inadimplentes para cobrança ativa: O sistema de integração SERPRO contempla apenas os dados nome e endereço físico dos usuários, com base no disposto no Termo de Autorização nº 17/2023 do SENATRAN. Tal Termo não contempla o envio de dados de Telefone e E-mail. Com isso, o plano de ação previsto para cobrança ativa digital não está sendo realizado de forma plena; Para mitigar esse problema, a Concessionária, com o apoio da ANTT, está atuando nas seguintes providências: Solicitação ao SENATRAN para publicação de Novo Termo de Autorização, incluindo os dados de Telefone e E-mail. Enquanto não tiver esse novo Termo, iremos solicitar ao SENATRAN a extração manual de dados dos principais usuários inadimplentes; Considerando essa restrição de acesso aos dados, foram enviadas aproximadamente 8.000 cartas no período."

Essa situação agrava o indicador de inadimplência, pois dificulta a cobrança desses usuários.

3.9 Evasão (item 19.1.5 do TR)

O indicador médio de evasão no período foi de 21,82%, e teve um comportamento oscilante no decorrer do período, mas percebe-se uma tendência de estabilização nos últimos 3 meses conforme apresenta a Figura 11. No primeiro trimestre foram registrados nos meses de abril, maio e junho, respectivamente, 16,6%, 20% e 13,9%, e no segundo trimestre (julho, agosto e setembro), os valores registrados em cada um desses meses foram, respectivamente, 15,7%, 15,3% e 17,6%. No mês de setembro foi possível notar um crescimento de evasão, um dos motivos para este crescimento se deve ao aumento de TAGs bloqueadas.

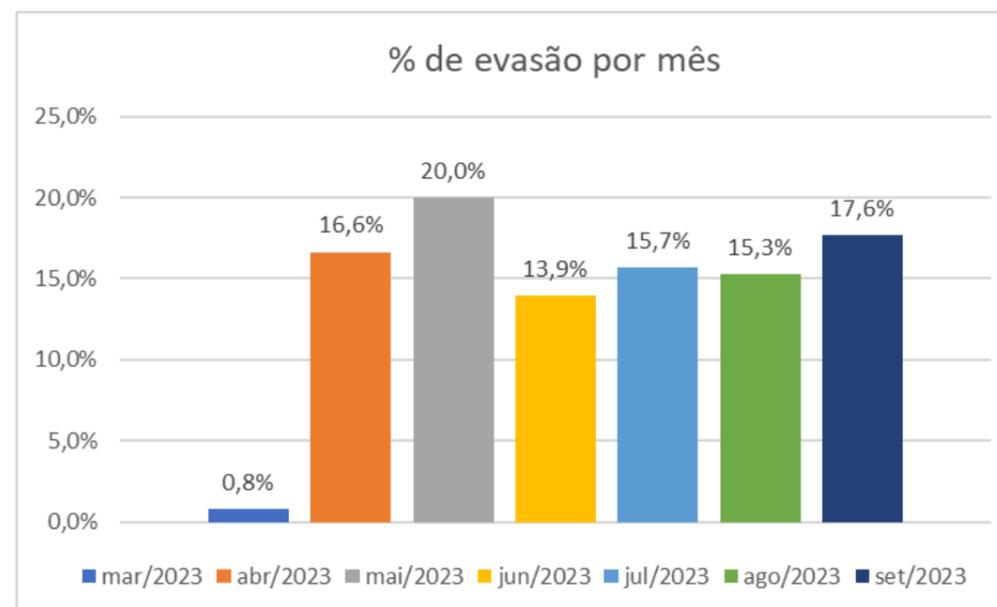


FIGURA 11 – % de evasão do semestre

3.10 Inadimplência (item 19.1.6 do TR)

O índice de inadimplência apresentado pela empresa demonstra um "estoque" considerando todo o período, de 11,07%, ou seja, considerando todos os pagamentos ainda não realizados, de todos os meses do período. Esse indicador está estável nesse patamar desde o mês de abril, tendo registrado o menor índice em agosto (10,42%) e o maior em setembro (12,14%), como visualizado na Figura 12. Os percentuais de análise da inadimplência foram estabelecidos em razão da receita total de cada mês.

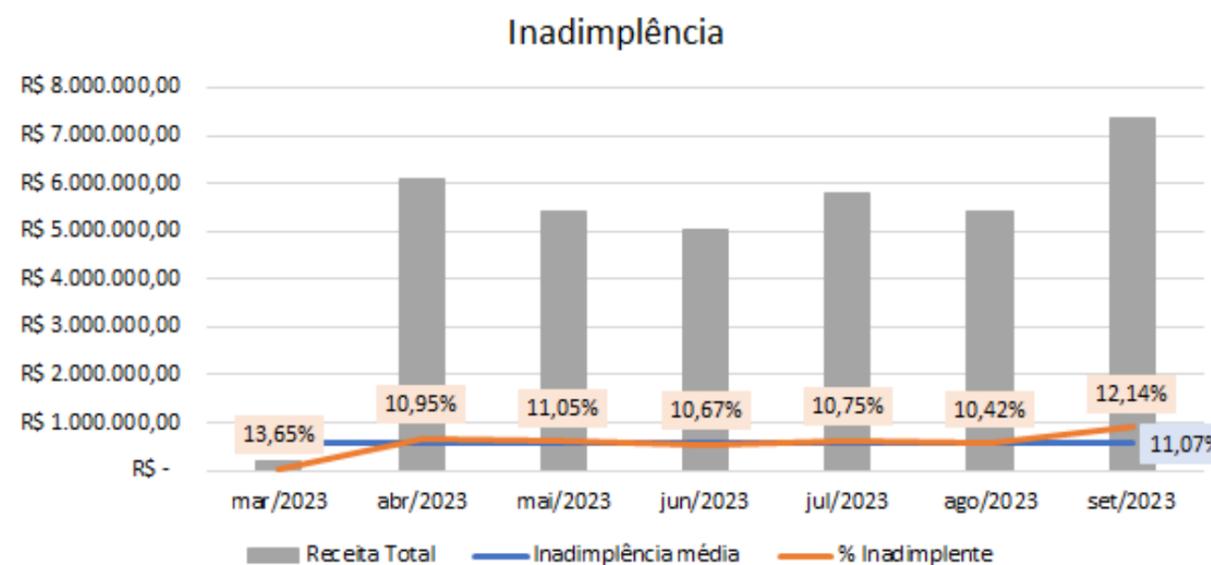


FIGURA 12 - Análise do indicador de inadimplência no período

Cabe lembrar que esse indicador é impactado pela dificuldade apontada no item 3.8, pois a concessionária não teve acesso aos dados de telefone e e-mail de um grupo de usuários que, porventura, não foram contactados.

3.11 Percentual de utilização de meios de pagamento(item 19.1.7 do TR)

Dos 7 meios de pagamentos disponíveis no âmbito do Sandbox, os percentuais de uso desses meios por parte dos usuários consumidores permaneceram o mesmo desde o início do experimento regulatório, com algumas oscilações de alguns pontos percentuais. O meio mais utilizado foi o AVI, conforme mostra a Figura 13, com o uso de TAG que registrou um percentual de 67,46% do recebido acumulado. O PIX foi o segundo meio mais utilizado, registrando, no período, 27,44%. Os meios de pagamento utilizados são de livre escolha dos usuários, cabendo apenas que haja informações claras e adequadas sobre as condições de usos desses meios, não podendo haver indução ao uso de algum especificadamente.

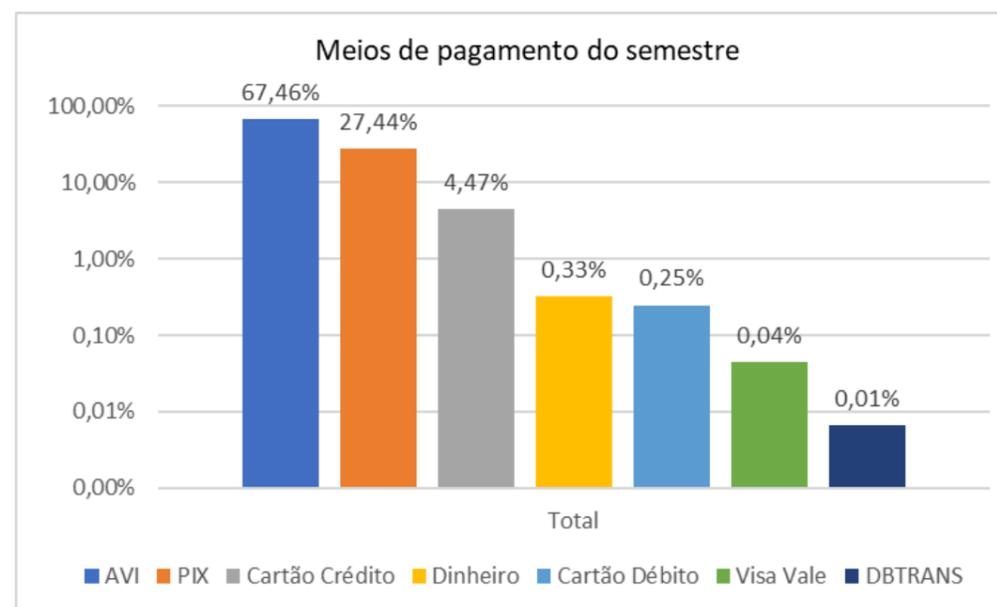


FIGURA 13 – % de meios de pagamento com base do recebido acumulado do semestre

3.12 Mensuração de acidentes (item 19.1.8 do TR)

Foi adotado como critério de mensuração de acidentes, na rodovia BR-101, no trecho considerado dos pórticos instalados, acidentes ocorridos em até 1 km de distância do pórtico. Além disso, ficou estabelecido que o indicador deveria ser apresentado fazendo-se a relação entre quantidade de acidentes e quantidade de passagens no trecho. Do mesmo modo, para fins de comparabilidade com a ocorrência de acidentes em rodovia com praça de pedágio, seriam considerados os acidentes nas praças de pedágios, também considerando o quantitativo em relação ao quantitativo de passagens. Nesse segundo caso, foram considerados registros na BR-116, no trecho também sob responsabilidade da CCR RioSP.

Este critério é importante para se estabelecer uma comparação entre o modelo Free Flow e o convencional com praça de pedágio.

Considerando esses critérios, na BR-101 Free Flow, no período de abril a setembro de 2023, foi registrado 1 acidente, classificado como "descuido do motorista", o que significou um indicador de 1 acidente a cada 6.8 milhões de passagens.

Já na BR-116 (praças de pedágio), foram registradas 51 ocorrências de acidentes no semestre, sendo classificadas como "descuido do motorista"(1), "deixar de manter distância" (26) e "perda de controle/imperícia" (12), como os principais motivos, conforme a Figura 14 o que gerou um indicador, no período de abril a setembro de 2023 de 1 acidente a cada 813 mil passagens.

Esse indicador é importante para demonstrar os benefícios do Free Flow quando se considera a segurança viária.

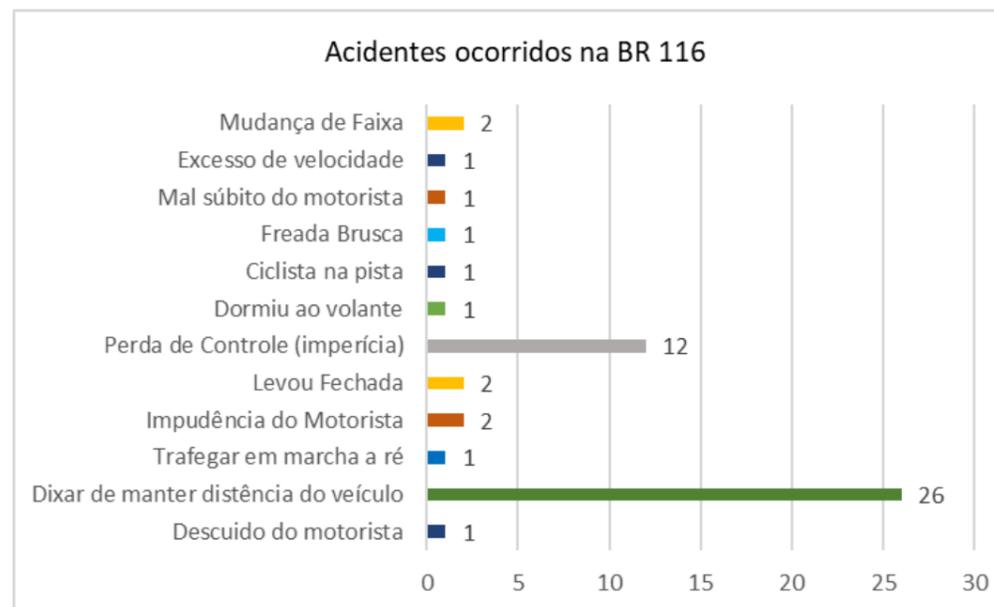


FIGURA 14 – Quantidade de acidentes ocorridos na BR 116

3.13 Tempo médio para realização do pagamento (item 19.1.11 do TR)

O tempo médio para a realização do pagamento foi de 16,3 dias durante o período, porém, através da Figura 15, é possível verificar uma curva descendente, com a média mensal dos pagamentos em atraso sempre em queda, traduzindo uma internalização do novo sistema e seus procedimentos no entendimento do usuário.

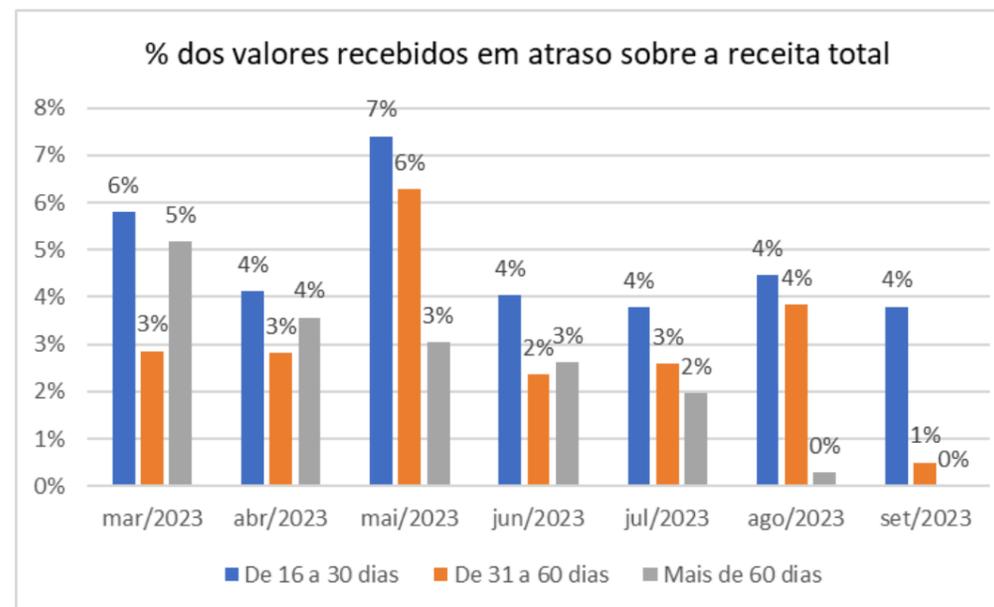


FIGURA 15 – % dos valores recebidos em atraso sobre a receita total

O aumento do prazo para pagamento em até 30 dias, ocasionaria em uma redução no número de evasões em até 4%, segundo os dados apresentados pela concessionária, diminuiria a quantidade de inadimplentes, como é possível observar através da Figura 15 e aumentaria o valor da receita arrecada sem atraso.

3.14 Percentual de usuários pagantes e não pagantes e cada modalidade de meio de pagamento (item 19.1.12 do TR)

O percentual de usuários pagantes vem apresentando uma baixa variação durante todo o semestre, ficando em torno de 93% dos usuários consumidores, com uma taxa de variação de 1% para mais ou para menos, conforme apresentado na Figura 16.

Os usuários isentos representam cerca de 7% dos usuários consumidores e se subdividem em duas categorias. A categoria denominada de “Isento moto” representa 5,37% e a categoria “Isento” representa 1,68% dos usuários consumidores.

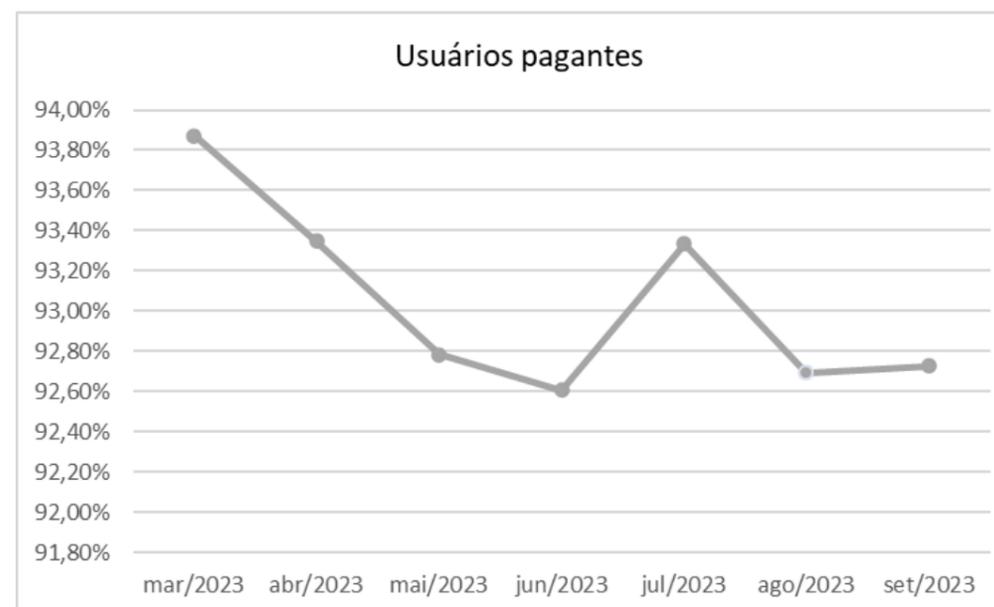


FIGURA 16 – % de usuários pagantes

Os meios de pagamento possuem estabilidades em todas as modalidades (AVI, PIX, Cartão de crédito, Cartão de débito, VisaVale e DBTRANS), assim como mostra a Figura 17, apresentando apenas uma pequena crescente no meio de pagamento AVI, que deteve no mês de abril/2023 63,72% da receita recebida e 67,55% no mês de setembro/2023.

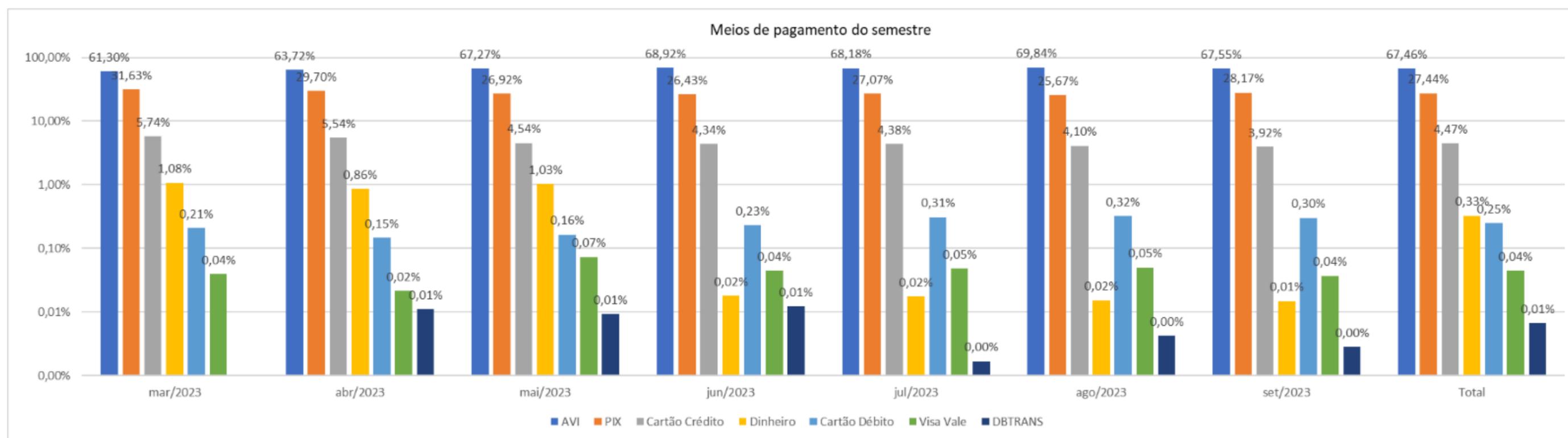


FIGURA 17 – % de usuários pagantes

4. OUTROS

Um outro ponto importante a informar neste relatório semestral é que a cobrança de multas para os usuários que não realizaram o pagamento da tarifa dentro dos 15 dias estipulados iniciou-se no mês de agosto/2023. Logo, alguns marcos informados nos indicadores acima refletem esta informação, principalmente no aumento de reclamações devido a multa, em setembro/2023.

Um segundo ponto foi a solicitação da GERER sobre a manifestações de outras unidades internas da ANTT para obter informações necessárias ao devido monitoramento do experimento regulatório.

Nesse sentido, foi solicitado à Gerência de Gestão e Fiscalização Econômico-Financeira Rodoviária (GEGEF/SUROD), pelo Despacho GERER (18290134), manifestação sobre os seguintes itens: i) se o montante da receita bruta foi efetivamente depositado na Conta Centralizadora; e ii) se aquela Gerência tem acompanhado a atividade de cobrança pelos pórticos, de forma a confirmar que seu funcionamento está condizente com a arrecadação feita pelas praças de pedágio atualmente. Tais questionamentos referem-se ao item 7.3.1 do Termos de Referência.

A GEGEF/SUROD, em despacho emitido pela Coordenação de Gestão de Instrumentos Contratuais (COGIC) (19274929), apresentou um balancete referente aos meses de abril/2023, maio/2023 e junho/2023, informando que os valores observados são compatíveis e coerentes entre si, apresentando valores totais bem próximos, considerando as diferenças apontadas anteriormente entre elas e que "é possível concluir, portanto, que a arrecadação de pedágio da modalidade de Free Flow está sendo devidamente depositada na Conta Centralizadora, não sendo necessária nenhuma adequação do Mecanismo de Contas em virtude do Sandbox Regulatório."

A GERER solicitou também à Gerência de Fiscalização de Infraestrutura e Operação Rodoviária (GEFOP), pelo Despacho (18294337), que se fizesse verificação in loco sobre os seguintes itens: i) se os painéis de mensagem variável apresentam as informações estabelecidas nos itens 10.6.1.1 a 10.6.1.5; ii) se os equipamentos dos pórticos estão funcionando regularmente; iii) se os sistemas de envio de informações estão ativos e encaminhando informações para a ANTT e as AMAPs; e iv) Se o sistema de cobranças está funcionando regularmente.

A GEFOP manifestou-se conforme despacho (19007609), com base nas informações enviadas pelos Escritórios Regionais de Fiscalização de Infraestrutura Rodoviária (ESREGROD) de Roseira/SP (18709156) e São Paulo/SP (18795109), que apresentou informações obtidas diretamente da concessionária e faz as seguintes ressalvas: em relação ao item "ii", a equipe de fiscalização não possui meios de averiguar o funcionamento dos equipamentos a não ser pelas informações da concessionária ou das áreas receptoras das informações na ANTT e, em relação ao item "iii" não é possível assegurar o envio das informações, uma vez que o escritório de fiscalização não possui acesso ao sistema correspondente.

5. CONCLUSÃO

Considerando os dados e informações apresentados no presente relatório, ainda que nem todos os indicadores puderam ser levantados e faltarem ainda alguns estudos, como em relação às *Métricas ambientais – redução de supressão ambiental, redução de emissão de carbono, previstas no item 19.1.10* do termo de referência, por exemplo, pode-se considerar que os resultados são em sua maior parte positivos.

Prevalece como ponto de atenção a questão da cobrança dos usuários inadimplentes, quesito em que se percebeu uma baixa efetividade da cobrança. Verifica-se a necessidade do aprimoramento do processo de *enforcement*, principalmente no que diz respeito à obtenção de dados para contato com os motoristas evasores cujos dados de identificação das placas não foram suficientes para obtenção dessa informação. Demonstrou-se ainda a necessidade de melhoria de comunicação entre a concessionária e a área de fiscalização da ANTT, no sentido de se garantir tempestividade nos processos de autuação por parte da ANTT.

Deve-se atentar também para o estabelecimento do patamar em torno de 11% de inadimplência, no sentido analisar a aceitabilidade desse patamar ou quais as medidas que devam ser adotadas, tanto pela CCR RioSP quanto pela ANTT para a redução desse patamar.

Diante dos resultados favoráveis para o primeiro trimestre do experimento regulatório de *Free Flow* na BR 101/RJ, a Comissão de Sandbox sugere a continuidade dos trabalhos, com a necessidade da realização dos ajustes apontados, a se verificar no próximo relatório trimestral.

Na oportunidade, segue a este relatório um Anexo (também apontando ajustes a serem feitos pela concessionária) com a indicação SEI dos documentos apresentados pela CCR RioSP nas reuniões, bem como de outros documentos de interesse a esse relatório.

Sugere-se ainda o encaminhamento do presente relatório para ciência da Diretoria colegiada da ANTT, da Concessionária CCR RioSP e do Ministério dos Transportes.

Nada mais havendo a tratar, segue anuência de todos os membros da Comissão do *Sandbox* com o conteúdo do presente relatório.

Assinatura eletrônica dos membros da Comissão do Sandox, nomeada pela Portaria DG n. 66/2023

Fernando Barbelli Feitosa

Celso Augusto Rodrigues Soares

Vanessa da Silva Santos

Alan José da Silva

Márcia Mendonça Cardador

Marco Tulio de Vasconcelos

Felipe Ricardo da Costa Freitas

Priscila de Andrade Pereira

Waleska de Sousa Gurgel

Renan Lopes da Silva

Rose Marri de Paula Teixeira

Cleber Ferreira Rodrigues

ANEXO

No tocante aos dados apresentados em reuniões de acompanhamento da ANTT com a CCR RioSP, constam da tabela abaixo os aspectos do Termo de Referência e do Plano de Trabalho verificados, para conhecimento e consulta:

Item do Termo de Referência	SEI/Referência ao arquivo apresentado pela CCR RioSP	Atendimento do item do TR	Observações
7. CLÁUSULA SÉTIMA – DO GERENCIAMENTO DO SANDBOX REGULATÓRIO			
7.3. Durante o período de implementação e funcionamento do ambiente regulatório experimental do sistema de cobrança em Fluxo Livre (Free Flow) na Rodovia BR-101/RJ, serão aplicadas as regras contratuais gerais e aquelas que não foram expressamente afastadas no referido termo aditivo contratual.	50500.276322/2022-89		As regras que foram afastadas no aditivo contratual estão em processo específico citado. Deliberação DG n.44, de 16 de fevereiro de 2023 (15516617). Termo Aditivo SEI 15534278
7.3.1. A Receita Tarifária decorrente da cobrança em Fluxo Livre (Free Flow) na Rodovia BR-101/RJ constitui Receita Bruta da Concessão e deverá ser depositada na Conta Centralizadora nos termos da Cláusula 13.4 do contrato de concessão.		Sim	Documento nº 19274929
7.3.2. A isenção de que trata a Cláusula 19.3.3 do contrato de concessão se aplica às motocicletas, motonetas, triciclos e bicicletas moto, na cobrança da Tarifa de Pedágio efetuada por meio do Fluxo Livre (Free Flow) na Rodovia BR-101/RJ.		Sim	Dados de isenção estão neste relatório.
7.4. A fiscalização da evasão de pedágio se iniciará após 3 (três) meses do início da operação do sistema de cobrança em Fluxo Livre (Free Flow) na Rodovia BR-101, período em que serão expedidas apenas notificações de alerta e cobrança aos usuários que não efetuarem o pagamento.		Sim	A cobrança iniciou-se em agosto
7.5. Após 3 (três) meses do início da operação do sistema de cobrança em Fluxo Livre (FreeFlow), haverá comunicação por parte da concessionária para o proprietário do veículo para regularização do pagamento das evasões incorridas a partir de então.			Realizado por meio de correspondência física. Aguarda providências da Senatran para liberação de outros meios de comunicação com os usuários. vide comentários no item 3.5
7.6. A autorização temporária será concedida no prazo máximo de até 24 (vinte e quatro) meses, prorrogáveis por até 12 (doze) meses, conforme §1º do art.18 da Resolução ANTT nº 5.999/2022.			Deliberação DG n.43, de 16 de fevereiro de 2023 (15516879) - Aprova a minuta de Termo de Referência e plano de trabalho de Ambiente Regulatório Experimental (Sandbox Regulatório). Termo de Referência SEI 15605994
7.6.1. No 3º, 6º, 12º e 18º meses, após o início da cobrança, deverão ser realizadas avaliações parciais do Sandbox regulatório, com vistas a definir eventuais repercussões no presente termo de referência e no termo aditivo contratual.	1º Relatório CCR: 17980330 1º Relatório da Comissão do Sandbox: 18172650 2º Relatório CCR RioSP 20413801 2º Relatório da Comissão dos Sandbox: 20069864	sim	
7.6.2. O projeto estará passível de suspensão, em comum acordo com a concessionária, quando for identificada uma inadimplência relevante.		N/A	
7.6.3. Até 31 de maio de 2024, a concessionária entregará o relatório final detalhado acerca dos resultados do Sandbox.		N/A	
10. CLÁUSULA DÉCIMA - DO DIREITO À INFORMAÇÃO			
10.1. As informações para os usuários consumidores deverão ser realizadas por todos os meios e canais possíveis e de forma transparente, ampla, didática e dialógica, podendo utilizar tutoriais e vídeos de divulgação em redes sociais e também por meios de parceiros.			
10.1.1. Os parceiros da Concessionária no projeto de sistema de cobrança em Fluxo Livre (Free Flow), em especial as Administradoras de Meios de Pagamento para Arrecadação de Pedágio (AMAPS), devem receber instruções e treinamento para atendimento de usuários- consumidores, sem prejuízo da obrigatoriedade das capacitações previstas no item 6.1 deste Termo de Referência.			ANTT: Solicitar informações para o próximo relatório.
10.2. O direito à informação deve ser acessível às pessoas com deficiência.			ANTT: Solicitar informações para o próximo relatório.
10.3. Em todos os materiais de divulgação, bem como nos sites, deverá constar o seguinte aviso: "As atividades descritas neste material são realizadas em caráter experimental conforme autorização temporária concedida pela ANTT para desenvolvimento de atividade regulamentada no setor de transporte terrestres".		Sim	ANTT: Consta no Site da CCR RioSP específico de Free Flow. Contudo, está em letras muito pequenas, no final do site. Precisa ter um melhor destaque. Sugere-se deixar mais ostensivo.
10.4. A Concessionária deverá apresentar a proposta de comunicação acerca do novo serviço de cobrança em Fluxo Livre (Free Flow), bem como o plano de mídia que deverão ser previamente aprovados pela ANTT.	50500.172066/2022-51 (Frente 4 - ações de comunicação e enforcement)	Sim	Aprovação da AESCOM/ANTT: 15167416
10.5. DA SINALIZAÇÃO RODOVIÁRIA			
10.5.1. A sinalização rodoviária na região das Praças de Pedágio automático deverá garantir o direito à informação ao usuário-consumidor, no mínimo, acerca dos seguintes aspectos:			

10.5.1.1. do experimento regulatório do Sandbox;		Sim	ANTT: Consta no Site da CCR RioSP específico de Free Flow. Contudo, está em letras muito pequenas, no final do site. Precisa ter um melhor destaque. Sugere-se deixar mais ostensivo.
10.5.1.2. da indicação do pagamento do pedágio eletrônico e valores tarifários vigentes durante a semana e nos finais de semana/feriados;		Sim	Verificado no site: https://freeflow.ccrriosp.com.br/
10.5.1.3. da indicação dos meios de pagamento disponíveis, em especial aqueles para os usuários que não dispõem de etiqueta eletrônica (TAG);		Sim	Verificado no site: https://freeflow.ccrriosp.com.br/
10.5.1.4. da gravidade da multa em caso de não pagamento e o valor correspondente em pontos e em Reais.		Sim	Verificado no site: https://freeflow.ccrriosp.com.br/
10.5.1.5. dos descontos tarifários cabíveis para os usuários consumidores que optarem por quitar a tarifa de pedágio via etiqueta eletrônica (TAG).		Sim	Verificado no site: https://freeflow.ccrriosp.com.br/
10.5.1.6. da localização dos pórticos para correta assimilação dos usuários- consumidores sobre a posição em que o pedágio Free Flow consta instalado.		Sim	Verificado no site: https://freeflow.ccrriosp.com.br/
10.6. DOS PAINÉIS DE MENSAGEM VARIÁVEL (PMV)			
10.6.1. Painéis de mensagem variável (móveis ou fixos) deverão complementar a sinalização rodoviária e ser utilizados para informar na rodovia, no mínimo, aos consumidores-usuários que:			
10.6.1.1. os pórticos são instrumentos para a cobrança de pedágio de forma eletrônica em fluxo livre (Free Flow);			A ser verificado com a GEFOP/SUOD, oportunamente.
10.6.1.2. os canais de atendimento da empresa (presenciais e on line) estão disponíveis para os consumidores-usuários esclarecerem dúvidas e fazerem reclamações acerca do serviço como cobrança, meios e formas de pagamento. O telefone de contato da concessionária deverá ser exibido;			A ser verificado com a GEFOP/SUOD, oportunamente.
10.6.1.3. a evasão de pedágio configura infração grave, conforme art.209-A do Código de Trânsito Brasileiro, Lei nº 9.503/1997, sujeita à penalidade de multa;			A ser verificado com a GEFOP/SUOD, oportunamente.
10.6.1.4. a pontuação na Carteira Nacional de Habilitação (CNH) pela evasão de pedágio e pelo valor atualizado da multa aplicável;			A ser verificado com a GEFOP/SUOD, oportunamente.
10.6.1.5. as diferentes tarifas, de forma separada, que vigorarão para a semana e os finais de semana/feriados.			A ser verificado com a GEFOP/SUOD, oportunamente.
10.7. DO SITE DA CCR RioSP			
10.7.1. Cabe à CCR definir um ambiente específico no site da concessionária para informações voltadas para o público de usuários consumidores.		Sim	https://freeflow.ccrriosp.com.br/
10.7.2. O Site da CCR RioSP disponível para o Sandbox regulatório deverá informar de forma clara, precisa e ostensiva sobre o novo funcionamento do serviço de cobrança em Fluxo Livre (FreeFlow) em Itaguaí, Mangaratiba e Paraty, com destaque para os seguintes aspectos:		Sim	Verificado no site respectivo.
10.7.2.1. valores sazonais das tarifas (de forma separada) e dos respectivos descontos tarifários conforme o período da sazonalidade (durante a semana e final de semana);		Sim	Verificado no site respectivo.
10.7.2.2. métodos de identificação do veículo como leitura de etiqueta eletrônica (TAG) e placas de veículos;		Sim	Verificado no site respectivo.
10.7.2.3. formas e meios de pagamento;		Sim	Verificado no site respectivo.
10.7.2.4. localização dos pórticos com os pedágios automáticos;		Sim	Verificado no site respectivo.
10.7.2.5. benefícios para os usuários consumidores com a cobrança em Fluxo Livre (FreeFlow), pedágio eletrônico;		Sim	Verificado no site respectivo.
10.7.2.6. direitos dos usuários consumidores;			ANTT: Solicitar informações para o próximo relatório.
10.7.2.7. canais de atendimento da empresa (on line e presencial);		Sim	Verificado no site respectivo.
10.7.2.8. indicação das Bases Operacionais/Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) na BR-101/RJ e/ou outros lugares (rede credenciada) para atendimento acerca do pagamento das tarifas de pedágio, dentre outros;		Sim	Verificado no site respectivo.
10.7.2.9. link para a plataforma Consumidor.gov.br;		Sim, com ressalvas	Ainda que haja a disponibilização do link, pode se considerar a informação de difícil percepção ao usuário, pois em tamanho menor que as demais informações dos demais canais
10.7.2.10. indicadores dos atendimentos aos usuários consumidores;		Em andamento	Em reunião realizada em 01/11/2023, houve um acerto entre as equipes da ANTT e CCR RioSP para a publicação desses indicadores, conforme consta no Doc SEI 20004884
10.7.2.11. obras (em andamento e a iniciar com cronograma) referente ao trecho submetido ao Sandbox;			ANTT: Solicitar informações para o próximo relatório.
10.7.2.12. limite de velocidade na via;		Sim	Verificado no site respectivo.
10.7.2.13. multa de trânsito por evasão de pedágio, informando que a mesma não isentado pagamento da tarifa;		Sim	Verificado no site respectivo.
10.7.2.14. período em que o usuário-consumidor ficará isento da cobrança de multa ou encargos adicionais;		Sim	Verificado no site respectivo.
10.7.2.15. procedimento para pagamento após a passagem no pórtico na ausência de etiqueta eletrônica (TAG);		Sim	Verificado no site respectivo.
10.7.2.16. descontos tarifários cabíveis para os usuários consumidores que optarem por quitar a tarifa de pedágio via etiqueta eletrônica (TAG).		Sim	Verificado no site respectivo.

10.7.3. Deverão constar no site as seguintes informações acerca do teste do sistema de cobrança em Fluxo Livre (Free Flow):			
10.7.3.1. informações sobre a autorização temporária da Concessionária RioSP, incluindo a data de seu início e de seu término;			ANTT: Solicitar informações para o próximo relatório.
10.7.3.2. troca das 3 (três) praças de pedágio físico/com barreiras para o pedágio automático, indicando a localização dos 3 (três) pórticos;		Sim	Verificado no site respectivo.
10.7.3.3. valores de Investimento feito por pórtico;		Não	ANTT: Solicitar informações para o próximo relatório.
10.7.3.4. principais obrigações da empresa e o quanto representam na tarifa de pedágio automático;		Não	ANTT: Solicitar informações para o próximo relatório.
10.7.3.5. valores sazonais das tarifas e quais obras serão financiadas com a tarifa de pedágio eletrônico.			ANTT: Há apenas os valores sazonais das tarifas. Solicitar informações para o próximo relatório.
10.8. DO ATENDIMENTO PRESENCIAL			
10.8.1. O atendimento presencial dos usuários consumidores deve considerar todas as formas de interação da Concessionária com o usuário para atendimento das demandas do consumidor, inclusive sobre informações e pagamentos.			ANTT: Solicitar informações para o próximo relatório.
10.8.2. Deverá ser garantido o atendimento presencial dos consumidores para o tratamento das demandas relacionadas com o pagamento eletrônico da tarifa de pedágio nas Bases Operacionais/Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) nas rodovias, sem prejuízo de outros estabelecimentos parceiros da Concessionária.			ANTT: Solicitar informações para o próximo relatório.
10.8.3. Nas Bases Operacionais/Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) na rodovia deverá ser divulgada a plataforma Consumidor.gov.br.			ANTT: Solicitar informações para o próximo relatório.
10.8.3.1. Os arquivos eletrônicos de materiais de divulgação da plataforma Consumidor.gov.br como folder, banner, serão fornecidos pela ANTT para a produção, por parte da CCR RioSP, dos materiais comunicação.			A ANTT deverá enviar os materiais de divulgação.
10.9. DOS VALORES SAZONAIS DAS TARIFAS DE PEDÁGIO			
10.9.1. Os valores das tarifas de pedágio, conforme os veículos/eixos, deverão ser informados de forma clara, ostensiva, na rodovia, nos sites, nos aplicativos, nos atendimentos e nas redes sociais em que a Concessionária atuar.		Sim	Verificado no site respectivo.
10.9.2. As regras aplicáveis de descontos tarifários como Desconto de Usuário Frequente (DUF) e Desconto Básico de Tarifa (DBT) devem estar detalhadas de forma clara e precisa, inclusive conforme a sazonalidade da tarifa.		Sim	Verificado no site respectivo.
10.10. DAS FORMAS e MEIOS DE PAGAMENTO			
10.10.1. Aos usuários consumidores serão garantidas as seguintes formas de pagamento da tarifa de pedágio, observadas as regras de negócio de mercado:			
10.10.1.1. Pré-Pago;		Sim	Verificado no site respectivo.
10.10.1.2. Pós-Pago;		Sim	Verificado no site respectivo.
10.10.1.3. Presencial;		Sim	Verificado no site respectivo.
10.10.1.4. Remoto/on line.		Sim	Verificado no site respectivo.
10.10.2. Aos usuários serão garantidos os seguintes meios de pagamento, a serem oferecidos pela concessionária, por AMAP ou por rede credenciada, sem prejuízo de outros meios, garantido o direito de escolha do consumidor:			
10.10.2.1. Dinheiro		Sim	Verificado no site respectivo.
10.10.2.2. Etiqueta eletrônica (TAG);		Sim	Verificado no site respectivo.
10.10.2.3. Pagamento instantâneo como o PIX;		Sim	Verificado no site respectivo.
10.10.2.4. Cartão de crédito e débito;		Sim	Verificado no site respectivo.
10.10.2.5. Aplicativo da CCR Rio SP;		Sim	Verificado no site respectivo.
10.10.2.6. Pagamento por aproximação;		Sim	Verificado no site respectivo.
10.10.2.7. Link de pagamento		Sim	Verificado no site respectivo.
11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DO ATENDIMENTO ÀS DEMANDAS DOS USUÁRIOS CONSUMIDORES			
11.1. Deverá ser garantido o atendimento presencial aos usuários consumidores, bem como o atendimento on line como Consumidor.gov.br, chatbot, site, whatsapp e ainda o atendimento telefônico, neste caso, 24 (vinte e quatro) horas, 7 (sete) dias por semana. 11.2. O Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) deverá atender aos requisitos estabelecidos no Decreto n. 11.034, de 05 de abril de 2022, e eventuais normativas setoriais. 11.3. Todas as empresas associadas às Administradoras de Meios de Pagamento para Arrecadação de Pedágio (AMAPS) deverão aderir à Plataforma Consumidor.gov.br para atendimento das demandas dos consumidores.		Parcialmente	11.3 das cinco empresas informadas no site, apenas 3 foram verificadas no consumidor.gov.br: Veloe, Conectcar e Sem Parar; Ausentes: Taggy e Movemais
12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DO REGISTRO DAS TRANSAÇÕES			
12.1. A utilização e tratamento dos dados dos usuários consumidores atenderão as regras da Lei Geral de Proteção de Dados, Lei n.13.709/2018. 12.2.A concessionária deverá mensurar os itens constantes do plano de trabalho para elaboração dos relatórios de avaliação do teste.			ANTT: Solicitar informações para o próximo relatório.

12.3. Serão utilizados os dados do Sistema de Análise de Tráfego (SAT) para mensuração da possível base de arrecadação para fins de avaliação da maior proporcionalidade na cobrança.			
13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA COBRANÇA			
13.1. A concessionária é responsável pela cobrança da tarifa e deverá informar para a ANTT mensalmente:			
13.1.1. Os valores recebidos conforme os diferentes meios de cobrança;	20413801, pág 4	sim	
13.1.2. Os valores recebidos com atraso;	20413801, pág 4	sim	
13.1.3. O procedimento padrão da cobrança e o montante de encargos cobrados e arrecadados;	20413801, pág 5	sim	
13.1.4. Os valores que deixaram de ser recebidos nas seguintes situações:			
13.1.4.1. Etiqueta eletrônica (TAG) sem dinheiro;	20413801, pág 5	sim	
13.1.4.2 - Dificuldade de leitura da placa por razões alheias aos equipamentos e/ou procedimentos da concessionária.	20413801, pág 5	sim	
13.1.4.3. Perdas técnicas devido a problemas com os equipamentos e/ou procedimentos da concessionária.	20413801, pág 6	sim	
14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA LAVRATURA DA MULTA			
14.1. O procedimento do envio dos dados, conforme item 5.1.2 deste TR, em relação aos usuários que não pagaram a tarifa será realizado conforme especificado pela SUFIS da ANTT;		N/A	
14.2. A concessionária deverá manter a guarda de informação durante todo o período do Sandbox regulatório;		N/A	
14.3. O Procedimento relativo à lavratura do auto de infração ficará a cargo da ANTT, sem prejuízo do estabelecido no Termo Aditivo;		N/A	
14.4. A comunicação da multa será realizada conforme estabelecido pela ANTT para o processamento de infração.		N/A	
15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA FISCALIZAÇÃO			
15.1. A ANTT procederá as seguintes fiscalizações durante o Sandbox: 15.1.1. de pórticos 15.1.2. de sistemas 15.1.3. das cobranças 15.1.4. das demandas dos usuários consumidores			Doc SEI 19007609
16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA PRESTAÇÃO DE CONTAS			
16.1. Deverão ser disponibilizados indicadores públicos mensais nas páginas da CCR RioSP e da ANTT acerca da prestação do serviço de cobrança em Fluxo Livre (Free Flow).			ANTT: vide comentário acima sobre a publicação dos indicadores. item 10.7.2.10
17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA PUBLICIDADE			
17.1. Deverá ser desenvolvido Plano de Comunicação e Publicidade, com os seguintes objetivos: 17.1.1. Comunicar a implementação do novo sistema de cobrança eletrônica em livre passagem (Free Flow); 17.1.2. Apresentar a funcionalidade do novo modelo de pagamento; 17.1.3. Destacar os benefícios do sistema Free Flow; 17.1.4. Promover a aquisição da etiqueta eletrônica (TAG), em atuação conjunta com as AMAPs, relacionando ao desconto da tarifa: 5% (cinco por cento) de Desconto Básico de Tarifa (DBT) e Desconto de Usuário Frequente (DUF) aplicado pela concessionária sobre as tarifas de pedágio na forma estipulada no Anexo 12 do Contrato de Concessão - edital n.03/2021; 17.1.5. Divulgar as outras possibilidades de pagamento; 17.2. O foco das campanhas deverá ser o de comunicar o usuário da BR-101/RJ sobre a nova forma de pagamento eletrônico de pedágio (Free Flow); 17.3. A CCR RioSP deverá mostrar os benefícios da nova tecnologia para os usuários, tais como: 17.3.1. mais comodidade na hora de pagar a tarifa; 17.3.2. ganho de tempo na viagem; 17.3.3. descontos progressivos à medida que mais se usa a rodovia, explicando sobre o Desconto do Usuário Frequente (DUF) e o Desconto Básico da etiqueta eletrônica - TAG (DBT); 17.3.4. mais segurança e fluidez no tráfego. 17.4. Deverá haver interação com os principais veículos de comunicação do trecho rodoviário, com entrega de material explicativo, bem como reuniões com o público de interesse a fim de divulgar o novo modelo de cobrança em Fluxo Livre para a sociedade. 17.5. Deverá fazer parte do Plano de Comunicação: 17.5.1. elaboração de um vídeo institucional sobre o Free Flow; 17.5.2. plano de ativação, com realização de ações de caráter educativo sobre o Free Flow, além de buscar parcerias com meios de comunicação locais para difundir os benefícios do Free Flow para o motorista; 17.5.3. ativação nas redes sociais do Grupo CCR, bem como ações nos postos de serviços ao longo da rodovia para difundir e esclarecer dúvidas sobre o Free Flow.	50500.172066/2022-51 (Frente 4 - ações de comunicação e enforcement)	sim	Verificado durante as reuniões da Sandbox, antes do início da cobrança.

17.5.4. divulgação das formas de pagamento para o cliente que não tem etiqueta eletrônica (TAG) instalada no veículo.			
18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DOS PRODUTOS DO SANDBOX			
18.1. Para fins do disposto no item 10.11.2.1.11, constituem produtos do Sandbox:			
18.1.1. Relatórios trimestrais contendo:			
18.1.1.1. indicadores públicos mensais das demandas dos usuários consumidores tanto do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) quanto da plataforma Consumidor.gov.br;	20413801, pág 8		
18.1.1.2. apontamentos mensais de eventuais riscos identificados durante o experimento regulatório e propostas de melhorias;	20413801, pág 9	sim	
18.1.1.3. vantagens e desvantagens, considerando todas as perspectivas dos atores propiciados com o Sandbox;	20413801, pág 9/10	sim	
18.1.2. Apresentação pública de dados para a ANTT a cada 6 (seis) meses acerca do Sandbox Regulatório;		sim	evento marcado para o dia 13/12/2023
18.1.3. Relatório de volume de tráfego por categoria (veículos leves e comerciais) medidos nos Sistema de Análise de Tráfego (SAT) ou equipamento com função similar em comparação ao volume dos pórticos Free flow;			ANTT: necessidade de protocolar a solicitação para que se defina a localização dos SATs.
18.1.4. Estudo de redistribuição tarifária em eventuais novos pontos de cobrança, incluindo avaliação de eventual fuga nos novos pontos de cobrança			ANTT: necessidade de protocolar a solicitação para que se defina a localização dos SATs.
18.1.5. Relatório conclusivo do teste com resultados detalhados acerca das vantagens e desvantagens do experimento a ser elaborado pela CCR RioSP.			ANTT: necessidade de protocolar a solicitação para que se defina a localização dos SATs.
19. CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DOS INDICADORES DO SANDBOX REGULATÓRIO			
19.1. Serão considerados indicadores do teste de sistema de cobrança em Fluxo Livre (FreeFlow), sem prejuízo do estabelecimento de outros:			
19.1.1. Estudo para aumento/diminuição da base de arrecadação;	20413801, pág 10	sim	ANTT: necessidade de protocolar a solicitação para que se defina a localização dos SATs.
19.1.2. Satisfação dos usuários consumidores;	17980330, slides 10 a 13	sim	Não foi apresentado o resultados da pesquisa de satisfação vide comentário item 3.6
19.1.3. Demandas dos usuários consumidores conforme árvore de problemas a ser apresentada pela ANTT e o quantitativo;	20413801, pág 13	sim	
19.1.4. Efetividade da cobrança eletrônica;	20413801, pág 14	sim	
19.1.5. Evasão;	20413801, pág 14/15	sim	
19.1.6. Inadimplência;	20413801, pág 15	sim	
19.1.7. Percentual de utilização de meios de pagamento;	20413801, pág 16	sim	
19.1.8. Mensuração de acidentes;	20413801, pág 16	sim	CCR RioSP: "Considerados todos os acidentes nas proximidades, ou seja, em até 2 km. Total de acidentes: 8 • Deixar de manter distância segura do veículo – 3 acidentes • Descuido do motorista – 1 acidente • Perda de controle (Imperícia) – 2 acidentes • Objeto na Pista – 2 acidentes"
19.1.9. Tempo médio de desempenho para tratativa de passagens;	17980330, slide 17	sim	
19.1.10. Métricas ambientais – redução de supressão ambiental, redução de emissão de carbono;		não	ANTT/SUESP: "Embora a concessionária tenha apresentado valores para redução das emissões, os valores desconsideram fatores relevantes na emissão de CO2 como a desaceleração, parada e aceleração de veículos evitada pela substituição das praças de pedágio pelos pórticos de cobrança de pedágio. A concessionária pretende realizar estudo para incorporar esses fatores. Acompanhar nos próximos relatórios o andamento do estudo".
19.1.11 Tempo médio para realização do pagamento;	20413801, pág 18	sim	vide
19.1.12. Percentual de usuários pagantes e não pagantes e cada modalidade de meio de pagamento;	20413801, pág 118	sim	
19.1.13. Assertividade – Índices de Performance KPI's, a serem enviados mensalmente, conforme definido no plano de trabalho.	20413801, pág 18	sim	
Item do Plano de Trabalho	SEI/Referência ao arquivo apresentado pela CCR RioSP	Atendimento do item do TR	Observações
9. Plano de Ação			

Elaboração do Termo de Referência, assinatura e publicação			
Definição das cláusulas contratuais que serão alteradas			
Reuniões do Grupo de Trabalho Atuação provisória do GT para a implantação da proposta de teste operacional da cobrança eletrônica pelo uso da rodovia com reuniões em 4 frentes de temas. <ul style="list-style-type: none"> entrega do relatório inicial sobre os dados preliminares apurados para a Diretoria-Colegiada até 31 de novembro de 2023 entrega do relatório final sobre os resultados observados para a Diretoria-Colegiada até 31 de maio de 2024 		N/A	
Implantação dos pórticos	50500.172066/2022-51	sim	Verificado durante as reuniões do Sandbox antes do início da cobrança.
Operação Assistida	50500.172066/2022-51	sim	Verificado durante as reuniões do Sandbox antes do início da cobrança.
Implantação da cobrança automática de pedágio (free flow)		sim	Iniciada em 31/03/2023
Acompanhamento do Sandbox			Reuniões realizadas: <ul style="list-style-type: none"> 06/04/2023 (ata da reunião -16316876) 19/05/2023 (ata da reunião -17034340) 06/06/2023 (ata da reunião -17363211) - com a Diretoria 16/06/2023 (ata da reunião -17468194 e apresentação - 17468259) 18/06/2023 (ata da reunião -17849521) 18/07/2023 (ata da reunião - 17927549) 24/08/2023 (ata da reunião -18479187) 26/09/2023 (ata da reunião - 19242906)
Elaboração do Plano de comunicação	50500.172066/2022-51 (Frente 4 - ações de comunicação e enforcement)	sim	Verificado durante as reuniões da Sandbox antes do início da cobrança.
Multa por evasão do pedágio eletrônico <ul style="list-style-type: none"> Lavratura do auto de infração para o usuário que cometeu a infração grave de trânsito Notificação de infração Cobrança administrativa 		N/A	
Capacitação de agentes Aprovação dos colaboradores e parceiros nos cursos indicados no Termo de referência		N/A	
Fiscalizações periódicas Ações de fiscalização dos sistemas durante o período de autorização do teste.			A serem agendados junto à GEFOP, oportunamente.
Elaboração e atualização de site específico		sim	https://freeflow.ccrriosp.com.br/ Relatório anterior: "ANTT/SUESP: os dizeres estabelecidos na Resolução ANTT n.5.999, artigo 21, inciso II, estão em um local do site que fica encoberto pela informação sobre os cookies. A informação precisa ficar um pouco mais evidente, com uma fonte maior e não pode ser encoberta pela informação sobre os cookies". Conforme verificação no site da empresa, situação ainda se encontra em desconformidade com o TR
Apresentação dos produtos do Sandbox Elaboração de indicadores e relatórios conforme a periodicidade do TR para entrega à ANTT	1º Relatório CCR: 17980330 1º Relatório da Comissão do Sandbox: 17064006 2º Relatório CCR: 20413801 Relatório Técnico (2º trimestre e 1º semestre) -		Será construído de forma conjunta o detalhamento para cada um dos indicadores.
Entrega de produtos – até set/2023 <ul style="list-style-type: none"> Especificações para o tratamento de cargas especiais; Comparativo de redução de acidentes em relação à praça de pedágio; Projeto padrão e modelo operacional para trecho em pista simples. 		N/A	Antt: solicitar informações sobre os 3 produtos.
Indicadores (inclusive os KPIs) e suas medições - de fev/2023 a dez/2024 ou fim da prorrogação, se houver. Medições mensais. Além dos indicadores previstos no item 19 do TR, serão considerados também como KPIs de assertividade a serem medidos mensalmente:			

Taxa de detecção de veículos	20413801, pág. 18	sim	
Taxa de leitura das TAGs	20413801, pág. 18	sim	
Taxa de captura de placas	20413801, pág. 18	sim	
Taxa de êxito do OCR	20413801, pág. 18	sim	
Taxa de falsos positivos do OCR	20413801, pág. 18	sim	
Taxa de classificação de veículos	20413801, pág. 18	sim	
Taxa de correlação entre etiqueta eletrônica (TAG) e veículo	20413801, pág. 18	sim	
Taxa de êxito de identificação de sentido de tráfego	20413801, pág. 18	sim	
Precisão de velocidade do veículo	20413801, pág. 18	sim	
Identificação de motos de forma mensal	20413801, pág. 18	sim	
Plano de contingência - de dez/2022 a jan/2023	50500.172066/2022-51	Sim	proposta nos documentos: 15960071 e 15960076
Registro das transações - de fev/2023 a dez/2024 ou fim da prorrogação, se houver.			
Deverão ser mensurados os seguintes aspectos:			
nível de acerto da classificação dos veículos para fins de pagamento de tarifas e concessão de descontos, justificando as ações realizadas para eventuais erros registrados;	20413801, pág. 18	sim	
Percentual de leitura de etiqueta eletrônica (TAG) e placas (OCR);	20413801, pág. 18	sim	
Quantidade de transações realizadas por dia (hora pico e hora vale);	20413801, pág. 18	sim	
Prazo médio de processamento das transações por mês;	20413801, pág. 18	sim	
Precisão dos instrumentos de identificação dos veículos;	20413801, pág. 18	sim	
Tempo médio de resolução de demandas por Amap de forma mensal.	20413801, pág. 18	sim	

Tabela elaborada com base nas atas das reuniões (17927549, 18479187,19242906), e doc 20413801



Documento assinado eletronicamente por **FERNANDO BARBELLI FEITOSA, Gerente**, em 07/12/2023, às 13:42, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 21, inciso II, da [Instrução Normativa nº 22/2023](#) da ANTT.



Documento assinado eletronicamente por **ALAN JOSÉ DA SILVA, Coordenador(a)**, em 07/12/2023, às 13:48, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 21, inciso II, da [Instrução Normativa nº 22/2023](#) da ANTT.



Documento assinado eletronicamente por **PRISCILA DE ANDRADE PEREIRA, Gerente**, em 07/12/2023, às 14:30, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 21, inciso II, da [Instrução Normativa nº 22/2023](#) da ANTT.



Documento assinado eletronicamente por **MARCIA MENDONÇA CARDADOR, Coordenador(a)**, em 07/12/2023, às 15:05, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 21, inciso II, da [Instrução Normativa nº 22/2023](#) da ANTT.



Documento assinado eletronicamente por **RENAN LOPES DA SILVA, Coordenador(a)**, em 08/12/2023, às 11:50, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 21, inciso II, da [Instrução Normativa nº 22/2023](#) da ANTT.



Documento assinado eletronicamente por **VANESSA DA SILVA SANTOS, Especialista em Regulação**, em 08/12/2023, às 14:12, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 21, inciso II, da [Instrução Normativa nº 22/2023](#) da ANTT.



Documento assinado eletronicamente por **MARCO TULIO DE VASCONCELOS, Gerente**, em 11/12/2023, às 14:53, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 21, inciso II, da [Instrução Normativa nº 22/2023](#) da ANTT.



Documento assinado eletronicamente por **FELIPE RICARDO DA COSTA FREITAS, Superintendente**, em 11/12/2023, às 16:38, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 21, inciso II, da [Instrução Normativa nº 22/2023](#) da ANTT.



Documento assinado eletronicamente por **HERIK SOUZA LOPES, Assessor**, em 14/12/2023, às 11:37, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 21, inciso II, da [Instrução Normativa nº 22/2023](#) da ANTT.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.antt.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **20069864** e o código CRC **7D1B7DD6**.

