



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 para cumprimento da cláusula 18.1.1, do Termo de Referência (15737585) serão apresentados os dados do 3º trimestre do experimento regulatório (outubro/novembro/dezembro - 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 (21691703), 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 3º trimestre do experimento regulatório (outubro/novembro/dezembro)*
3. *Conclusão*
4. *Anexo: complementação de dados relativos ao 3º Trimestre do experimento regulatório*

2. APRESENTAÇÃO DOS INDICADORES DO 3º TRIMESTRE DO EXPERIMENTO REGULATÓRIO (OUTUBRO/NOVEMBRO/DEZEMBRO)

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 3º trimestre do experimento regulatório, destaca-se:

- O pagamento com AVI tem uma média de incidência de 60% 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 24,11% dos recebimentos;
- O pagamento com cartão de crédito e débito representa, respectivamente, 2,96% e 0,18% dos recebimentos;
- O meio de cobrança com menor percentual de recebimento neste período é o DBTRANS, com uma medida de incidência de 0,002% dos recebimentos;
- O mês de dezembro/2023 apresentou maior valor recebido acumulado entre os meios de cobrança, correspondendo a 36% (R\$ 6.916.114,67) do valor total recebido para o trimestre.
- O percentual do trimestre que corresponde ao total recebido foi de 87% da receita total, o que equivale a um valor de R\$ 19.304.363,12 conforme mostra a Figura 1.

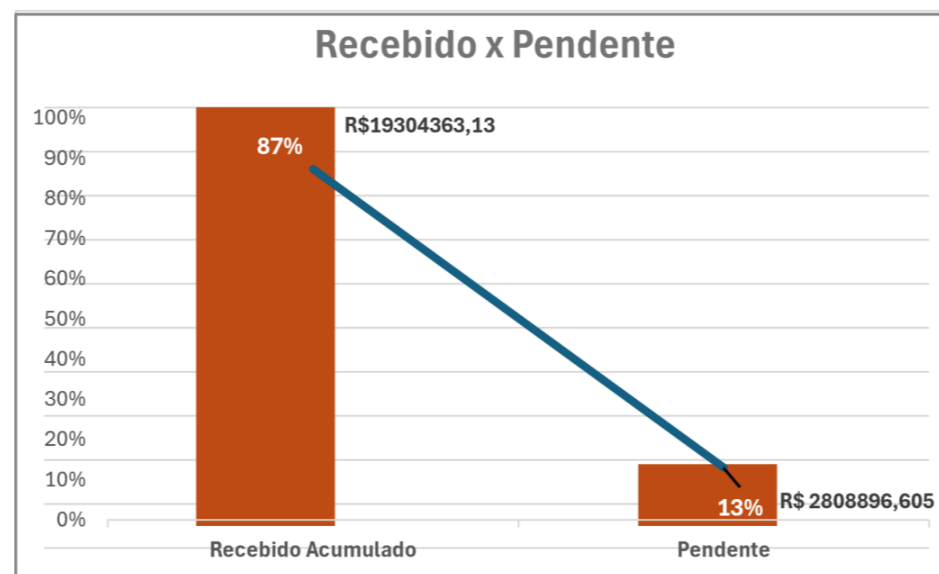


Figura 1: Percentual da receita recebida e pendente

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;
- 137.050 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, com 62% conforme apresenta a Figura 2.

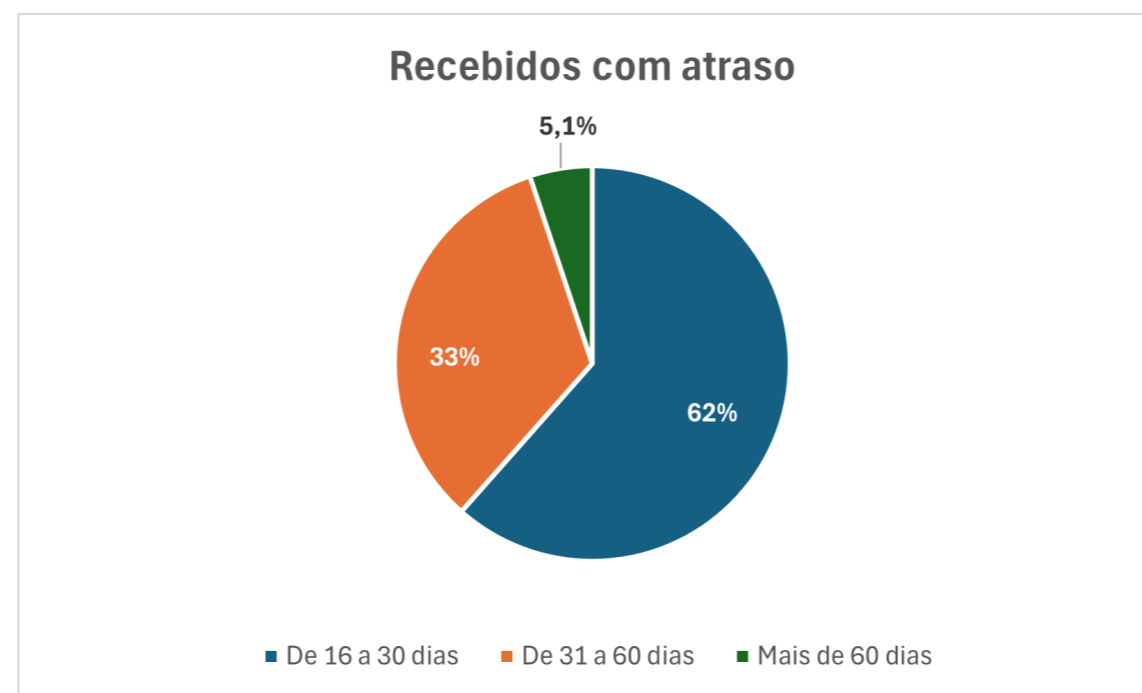


Figura 2: Percentual da receita recebida com atraso

2.3 O procedimento padrão da cobrança e o montante de encargos cobrados e arrecadados (item 13.1.3 do TR)

- O montante total de multas cobradas para o trimestre foi de R\$ 15.420,08.
- O mês de outubro se destacou no trimestre ficando responsável por 47% das multas totais aplicadas no trimestre.
- Em dezembro o percentual de multas caiu consideravelmente, ficando responsável por 11% do total aplicada no trimestre conforme apresenta a Figura 3.

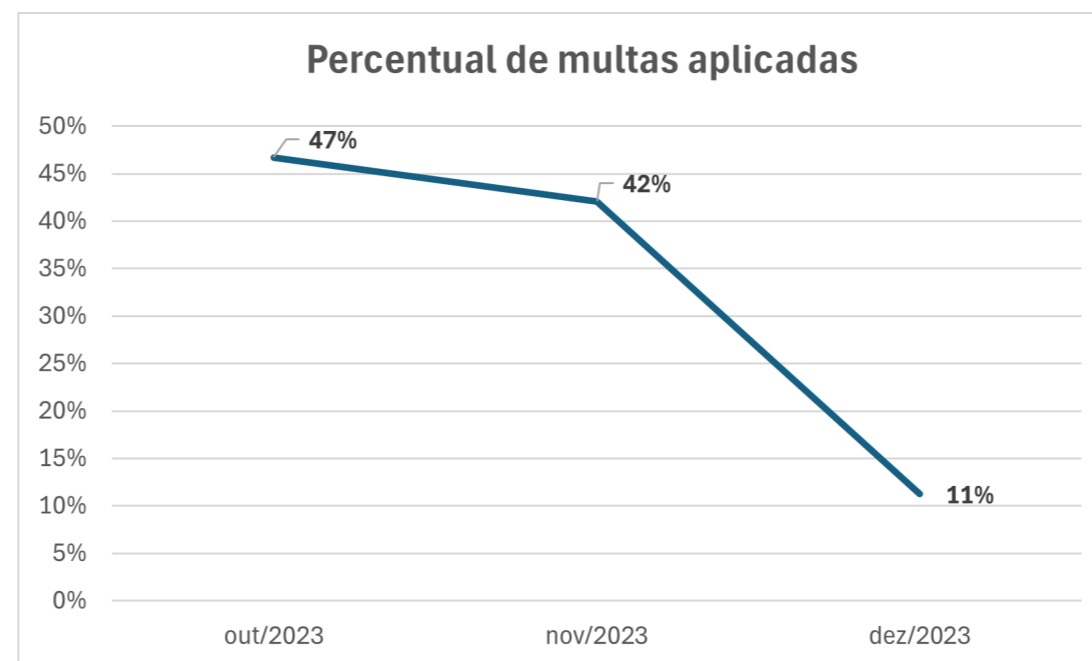


Figura 3: Percentual de multas aplicadas no trimestre

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

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

No 3º trimestre, 162.344 usuários apresentaram etiqueta eletrônica bloqueada após passagem pelo Free Flow. Esta quantidade equivale a 4,6% da receita total do período.

2.4.2 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.

- 5.071 usuários consumidores foram identificados com placas ilegíveis no trimestre;
- 1.423 usuários consumidores não possuíam placa;
- 1.471 usuários possuíam placa manipulada no trimestre, o que equivale a 0,02% do número de usuários consumidores do trimestre.

2.4.3 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, 0,3% das transações totais.

Em novembro/2023, 2.617 registros possuíam 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 conforme apresentado na figura 4.

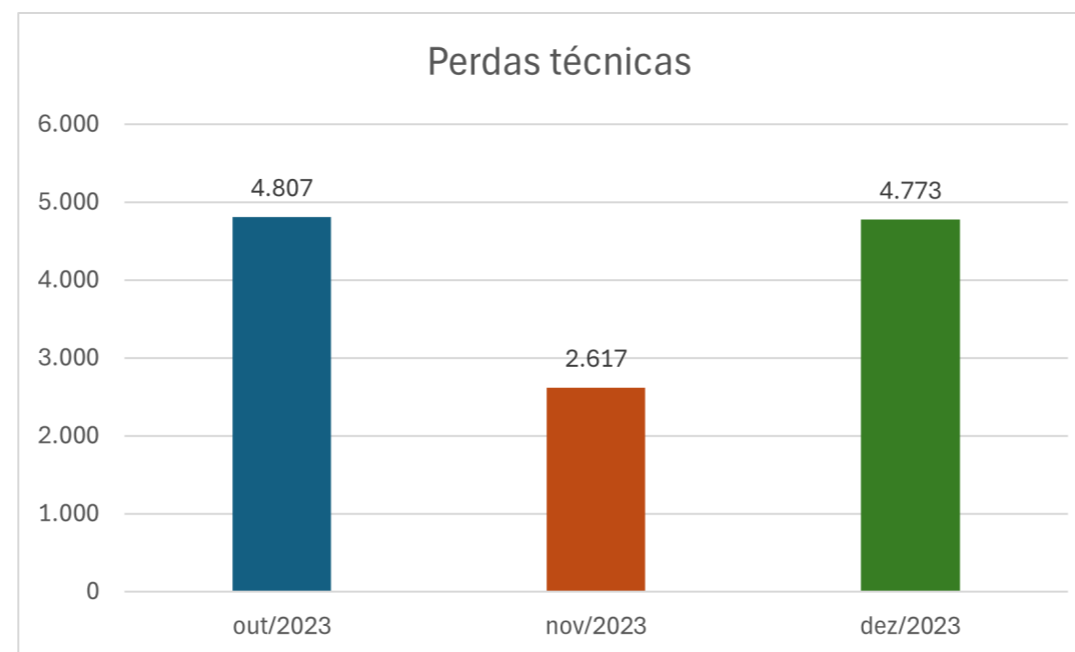


Figura 4: Quantidade de perdas técnicas no trimestre

2.5 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 1,8 e a resolutividade ficou no patamar de 73,3%.

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

Destaca-se que no link <https://consumidor.gov.br/pages/conteudo/publico/62>, ao filtrar pela Empresa/Concessionária CCR RioSP, foi encontrado um total de 49 reclamações finalizadas, com o índice médio de solução de 67,35%. Do total de reclamações do trimestre, a satisfação com o atendimento possui média de 1,95 em uma escala de 1 a 5 e o prazo médio de respostas foi de 5 dias, conforme apresentado na figura 5.

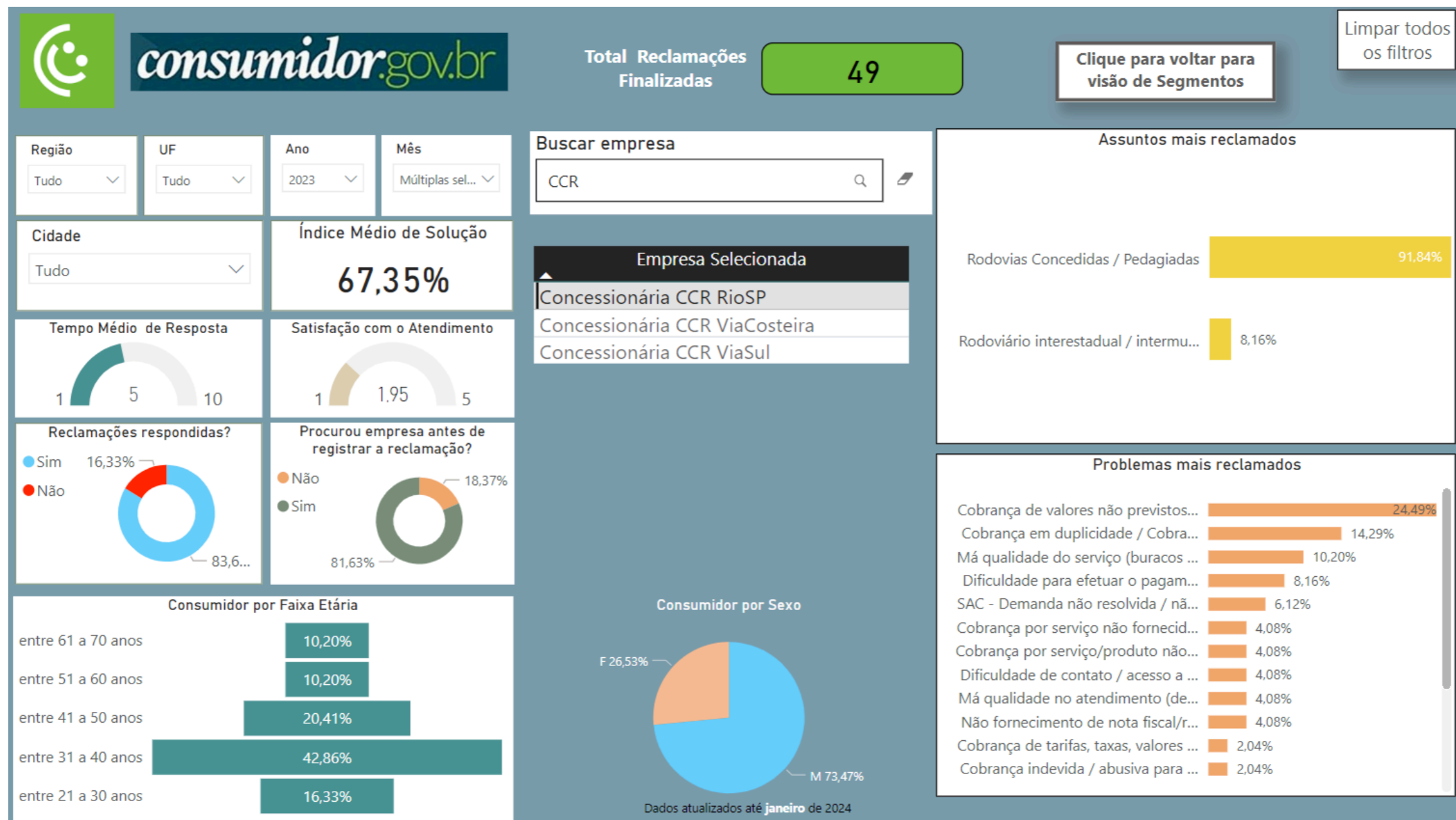


Figura 5: Dados estatísticos da plataforma Consumidor.gov

Fonte: Consumidor.gov. Acesso: <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjojZTFiMjM0ZmUtNDM1Yy00ZWU4LTg1YzgtYTJhOTFIMGM5NGFiliwidCI6ImViMDkwNDIwLTQ0NGMtNDNmNy05MWYyLTRiOGRhNmJmZThIMSJ9>

2.6 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 indevida - base de dados em outubro/2023 o que representou 7% das reclamações do mês e 6% do trimestre.

No trimestre, as reclamações se concentraram em *multa Free Flow* (39% do total de reclamações do trimestre), passagem indisponível (23%) e cobrança indevida/duplicidade (5%).

O mês de novembro/2023 apresentou 338 reclamações, correspondendo a 15% das reclamações do trimestre conforme demonstrado na figura 6.

A plataforma consumidor.gov registrou apenas 49 reclamações no trimestre, com 54% do total de reclamações por multa.

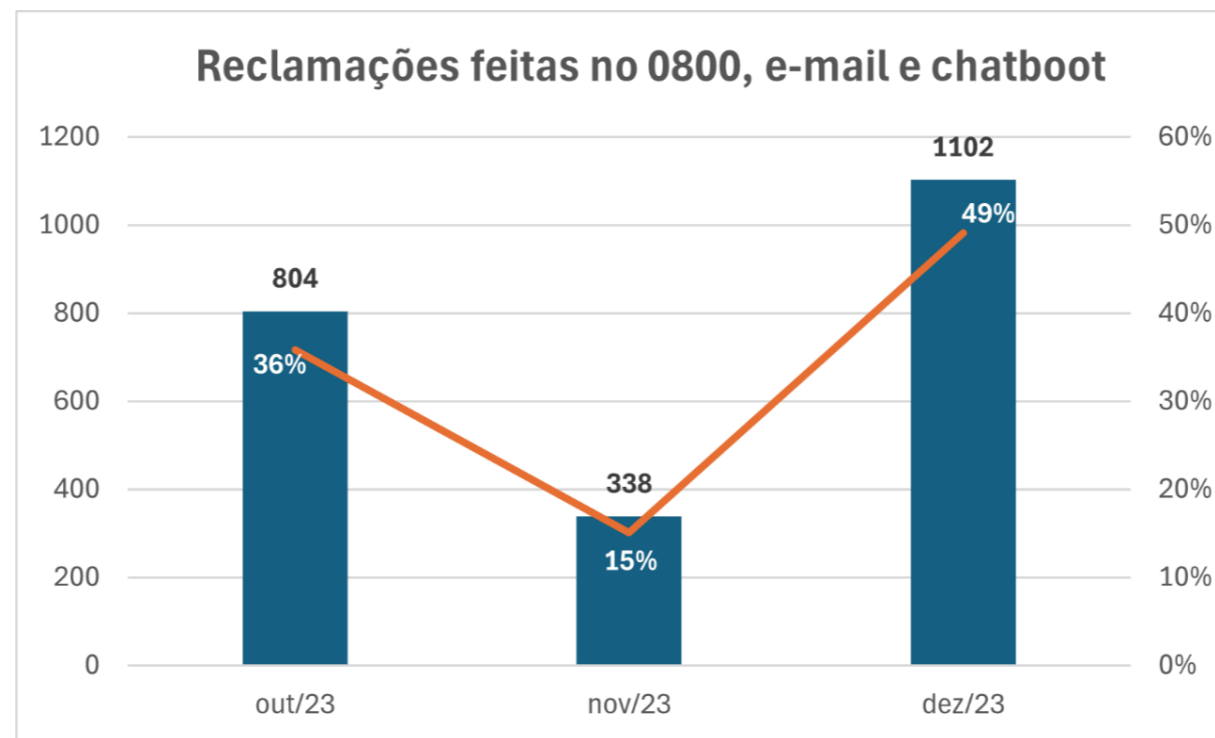


Figura 6: reclamações feitas no 0800, e-mail e chatboot no trimestre

2.7 Efetividade da cobrança eletrônica(item 19.1.4 do TR)

Os dados apurados para o 3º 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.

2.8 Evasão (item 19.1.5 do TR)

No mês de outubro/2023, observou-se uma evasão de 17,4% 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 novembro/2023, com 20,5% 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 19,1% em relação ao número de transações totais do trimestre.

2.9 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 3º trimestre, a média de inadimplentes é de 12,70% (% da receita total) e o último mês (dezembro/2023) apresentou inadimplência de 11,23%, conforme apresentado na Figura 7.

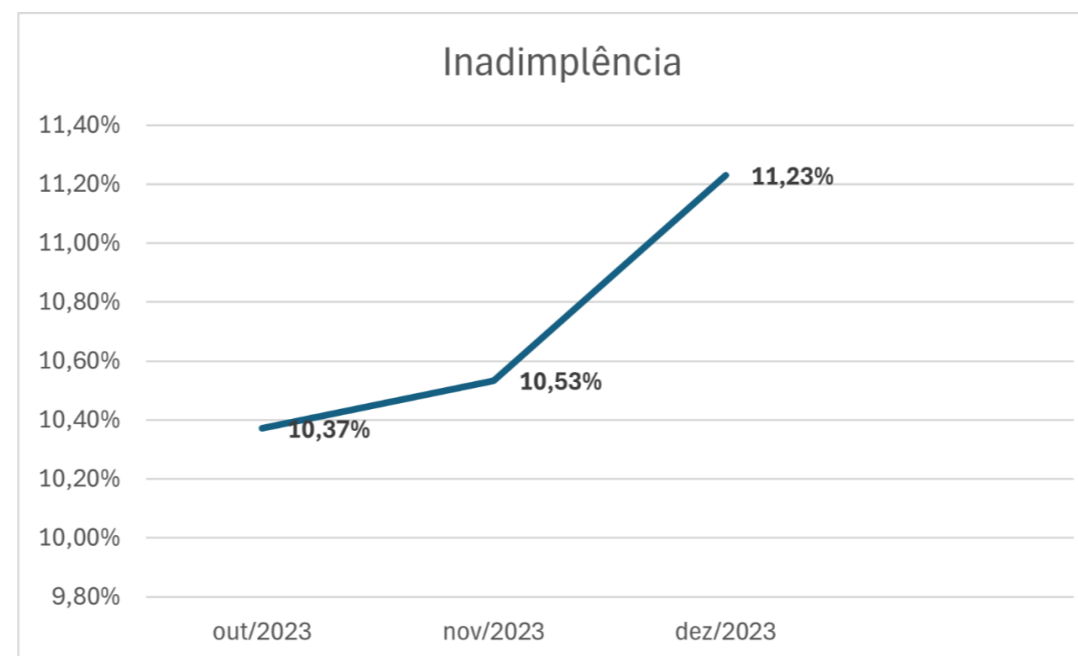


Figura 7: Porcentagem de inadimplência do trimestre

2.10 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 68,11% da receita total, seguido por 27,55% realizado via PIX, 3,40% via cartão de crédito e 0,21% 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 0,03% e 03% da receita total.

2.11 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 passageiros. Os principais motivos que levaram aos acontecimentos dos fatos foram:

Na BR-116:

- Foram registrados 21 acidentes para o trimestre, tendo como principais motivos, deixar de manter a distância do veículo, perda de controle (imperícia) e mudança de faixa;
- O mês de dezembro se destaca com 14 acidentes, desse total, 7 foram relacionados com “Deixar de manter a distância do veículo”;
- A causalidade “Deixar de manter a distância do veículo”, corresponde a 52% das ocorrências do trimestre;
- No mês de novembro/2023, foi informado 1 acidente a cada 2.3 milhão de passageiros.

Na BR-101:

- Foi registrado 3 acidentes, classificado como "Perda de Controle (imperícia)", em média 1 acidente a cada 443 mil transações.

2.12 Métricas ambientais - redução de supressão ambiental, redução de emissões de carbono (Item 19.1.10 do TR)

Foi apresentado um estudo comparativo de supressão das três praças originais X os três pórtico do FreeFlow.

O estudo se baseou nas áreas de intervenção de obra comparando os tipos de vegetação que sofreria impacto conforme apresenta a figura 8.

A supressão evitada corresponde a 6,853 hectares e 2.780,38 tCO².

Tipo de Vegetação	Area da intervenção da obra anterior Praças de Pedágio Originais - BR101 (ha)				Area da intervenção da obra ATUAL FreeFlow - BR101 (ha)				Redução da Área de intervenção com Implantação do FreeFlow (ha)			
	Itaguaí	Mangaratiba	Paraty	Total	Itaguaí	Mangaratiba	Paraty	Total	Itaguaí	Mangaratiba	Paraty	Total
Floresta Ombrófila - Estágio Médio	0,286	0	0,58	0,866	0	0	0,28	0,28	-0,286	0	-0,3	-0,586
Vegetação Antrópica com Árvores Isoladas	3,474	0,76	0,97	5,204	0,354	0,06	0	0,414	-3,12	-0,7	-0,97	-4,79
Floresta Ombrófila - Estágio Inicia	0,318	1,11	0,05	1,478	0	0	0	0	-0,318	-1,11	-0,05	-1,478
Total da área da Intervenção	4,078	1,87	1,6	7,548	0,354	0,06	0,28	0,694	-3,724	-1,81	-1,32	-6,854

Figura 8: Redução de supressão ambiental, redução de emissão de carbono

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

O tempo médio de pagamento do trimestre foi apresentado como forma de média mensal de dias de pagamento.

- Dezembro apresentou o menor tempo médio para pagamento do trimestre, com 8,2 dias;
- A média de pagamento para o trimestre foi de 10,6 dias;
- O mês de outubro apresentou maior média de dias para pagamento com 13 dias, seguido por novembro com 10,6 dias.

2.14 Percentual de usuários pagantes e não pagantes e cada modalidade de meio de pagamento (Item 19.1.12 do TR)**2.14.1 Percentual de usuários pagantes e não pagantes**

O trimestre apresentou o total de 92,99% de usuários pagantes, 1,61% de veículos isentos e 5,6% de motos isentas, totalizando 7,01% isentos.

2.14.2 Percentual de modalidades de pagamento

Os meios de pagamentos são representados em maior sua parte por pagamento via AVI, detém de 60,0% da receita total do trimestre, seguido por 24,11% realizado via PIX, 2,96% via cartão de crédito, 0,18% via cartão de débito, 0,03% via VisaVale, 0,02% pagamento em dinheiro e 0,002% via DBTRANS, conforme apresentado na figura 9.

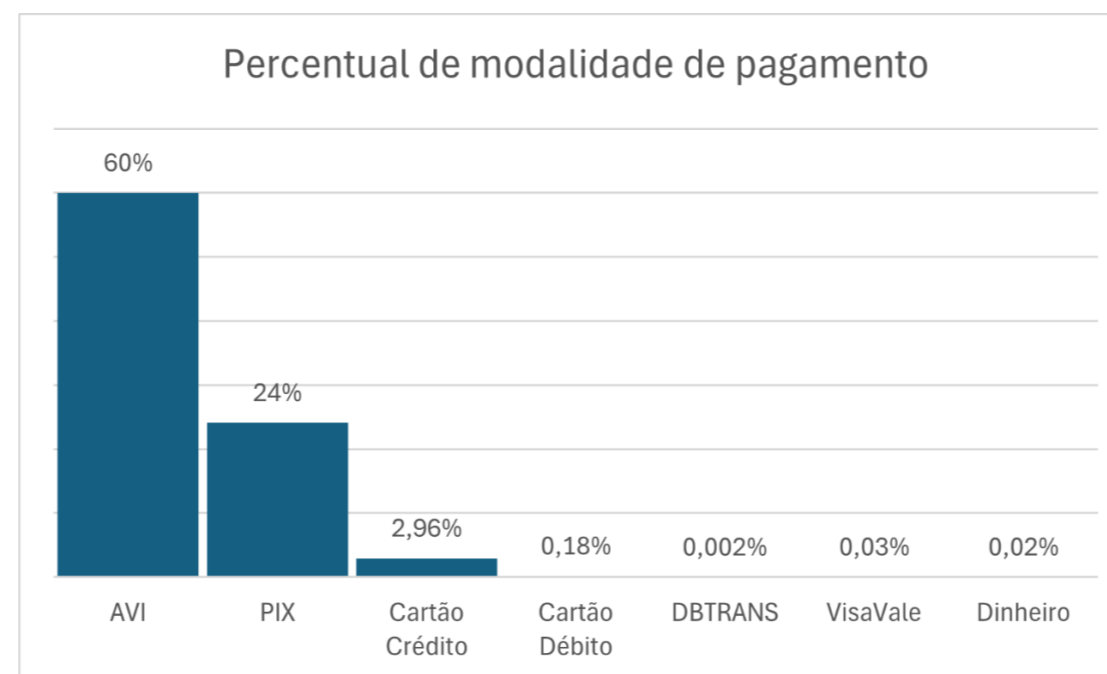


Figura 9: Percentual de modalidades de pagamento

2.15 - Resumo do 3º trimestre

Os dados do 3º 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 99,59% e 99,30%;
- evasão do último mês em 17,4% e média no trimestre em 19,1%;
- inadimplência do último mês em 11,3% e média no trimestre em 12,70%;
- baixas perdas técnicas por problemas nos equipamentos, em 0,3%;
- bom número de Tags utilizados (68,11% no trimestre);
- 99,93% de identificação do sentido do tráfego;
- 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 3 acidentes registrado em até 100 metros do pórtico na BR101.

Outros dados que merecem destaque:

- o pagamento com PIX tem uma média de incidência de 24,11% dos recebimentos;
- o pagamento com cartão de crédito e débito representa, respectivamente, 2,96% e 0,18% dos recebimentos;
- Em dezembro há uma elevação do quantitativo de reclamações (1102), destacando-se 448 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:

- 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. 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 a *Satisfação dos usuários consumidores em relação ao atendimento nos canais da empresa*, previstas no item 19.1.2 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.

A concessionária não atendeu a 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, conforme elencado no Relatório de Análise Técnica (20069864) anterior.

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.		Sim	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 3º Relatório CCR RioSP 21485890 3º Relatório da Comissão dos Sandbox: 21802053	Sim	Foi apresentado o relatório do 9º mês pela concessionária (21485890), o mesmo foi avaliado pela Comissão do Sandbox (21802053).
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/SUROD, 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/SUROD, 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/SUROD, 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/SUROD, 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/SUROD, 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 . Até o fim do trimestre em análise, os indicadores ainda não estavam disponíveis no site.
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.		Parcialmente	

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 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. 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.			ANTT: Solicitar informações para o próximo relatório.
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;	21485890, pág 4	sim	
13.1.2. Os valores recebidos com atraso;	21485890, pág 5	sim	
13.1.3. O procedimento padrão da cobrança e o montante de encargos cobrados e arrecadados;	21485890, 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;	21485890, pág 6	sim	
13.1.4.2 - Dificuldade de leitura da placa por razões alheias aos equipamentos e/ou procedimentos da concessionária.	21485890, pág 6	sim	
13.1.4.3. Perdas técnicas devido a problemas com os equipamentos e/ou procedimentos da concessionária.	21485890, pág 7	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 Frequentador (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;	50500.172066/2022-51 (Frente 4 - ações de comunicação e enforcement)	sim	Verificado durante as reuniões da Sandbox, antes do início da cobrança.

17.3.3. descontos progressivos à medida que mais se usa a rodovia, explicando sobre o Desconto do Usuário Frequentado (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.

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;

21485890, pág 9

sim

18.1.1.2. apontamentos mensais de eventuais riscos identificados durante o experimento regulatório e propostas de melhorias;

21485890, pág 10

sim

18.1.1.3. vantagens e desvantagens, considerando todas as perspectivas dos atores propiciados com o Sandbox;

21485890, pág 10

sim

18.1.2. Apresentação pública de dados para a ANTT a cada 6 (seis) meses acerca do Sandbox Regulatório;

sim

evento ocorrido no 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

sim

Doc SEI 21827886

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;

21485890, pág 11

sim

ANTT: necessidade de protocolar a solicitação para que se defina a localização dos SATs.

19.1.2. Satisfação dos usuários consumidores;

21485890, pág. 12/13

sim

Não foi apresentado o resultados da pesquisa de satisfação
Apenas indicadores do consumidor.gov.br

19.1.3. Demandas dos usuários consumidores conforme árvore de problemas a ser apresentada pela ANTT e o quantitativo;

21485890, pág 14

sim

19.1.4. Efetividade da cobrança eletrônica;

21485890, pág 14/15

sim

19.1.5. Evasão;

21485890, pág 16

sim

19.1.6. Inadimplência;

21485890, pág 17

sim

19.1.7. Percentual de utilização de meios de pagamento;

21485890, pág 17

sim

19.1.8. Mensuração de acidentes;

21485890, pág 18

sim

Vide item 2.11

19.1.9. Tempo médio de desempenho para tratativa de passagens;

21485890, pág.18

sim

19.1.10. Métricas ambientais – redução de supressão ambiental, redução de emissão de carbono;

21485890, pág.19

parcialmente

Apresentou quadro com indicadores de supressão vegetal, mas ainda não tem estudo sobre redução de emissão de CO2

19.1.11 Tempo médio para realização do pagamento;

21485890, pág 19

sim

19.1.12. Percentual de usuários pagantes e não pagantes e cada modalidade de meio de pagamento;

21485890, pág 20

		sim	
19.1.13. Assertividade – Índices de Performance KPI's, a serem enviados mensalmente, conforme definido no plano de trabalho.	21485890, pág 20	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) 16/11/2023 (ata da reunião - 20534008) 15/12/2023 (ata da reunião - 20970745)
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

<p>Apresentação dos produtos do Sandbox Elaboração de indicadores e relatórios conforme a periodicidade do TR para entrega à ANTT</p>	<p>1º Relatório CCR: 17980330 1º Relatório da Comissão do Sandbox: 17064006 2º Relatório CCR: 20413801 Relatório Técnico (2º trimestre e 1º semestre) - 3º Relatório CCR - 21485890</p>		<p>Será construído de forma conjunta o detalhamento para cada um dos indicadores.</p>
<p>Entrega de produtos – até set/2023</p> <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. 		<p>N/A</p>	<p>Antt: solicitar informações sobre os 3 produtos.</p>
<p>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 item19 do TR, serão considerados também como KPIs de assertividade a serem medidos mensalmente:</p>			
<p>Taxa de detecção de veículos</p>	<p>21485890, pág. 21</p>	<p>sim</p>	
<p>Taxa de leitura das TAGs</p>	<p>21485890, pág.21</p>	<p>sim</p>	
<p>Taxa de captura de placas</p>	<p>21485890, pág. 21</p>	<p>sim</p>	
<p>Taxa de êxito do OCR</p>	<p>21485890, pág. 21</p>	<p>sim</p>	
<p>Taxa de falsos positivos do OCR</p>	<p>21485890, pág. 21</p>	<p>sim</p>	
<p>Taxa de classificação de veículos</p>	<p>21485890, pág. 21</p>	<p>sim</p>	
<p>Taxa de correlação entre etiqueta eletrônica (TAG) e veículo</p>	<p>21485890, pág. 21</p>	<p>sim</p>	
<p>Taxa de êxito de identificação de sentido de tráfego</p>	<p>21485890, pág. 21</p>	<p>sim</p>	
<p>Precisão de velocidade do veículo</p>	<p>21485890, pág. 21</p>	<p>sim</p>	
<p>Identificação de motos de forma mensal</p>	<p>21485890, pág. 21</p>	<p>sim</p>	
<p>Plano de contingência - de dez/2022 a jan/2023</p>	<p>50500.172066/2022-51</p>	<p>Sim</p>	<p>proposta nos documentos: 15960071 e 15960076</p>
<p>Registro das transações - de fev/2023 a dez/2024 ou fim da prorrogação, se houver. Deverão ser mensurados os seguintes aspectos:</p>			
<p>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;</p>	<p>21485890, pág. 21</p>	<p>sim</p>	
<p>Percentual de leitura de etiqueta eletrônica (TAG) e placas (OCR);</p>	<p>21485890 pág. 21</p>	<p>sim</p>	
<p>Quantidade de transações realizadas por dia (hora pico e hora vale);</p>	<p>21485890, pág. 21</p>	<p>sim</p>	
<p>Prazo médio de processamento das transações por mês;</p>	<p>21485890, pág. 21</p>	<p>sim</p>	
<p>Precisão dos instrumentos de identificação dos veículos;</p>	<p>21485890, pág. 21</p>	<p>sim</p>	
<p>Tempo médio de resolução de demandas por Amap de forma mensal.</p>	<p>21485890, pág. 21</p>	<p>sim</p>	
<p style="text-align: center;"><i>Tabela elaborada com base nas atas das reuniões (17927549, 18479187,19242906, 20970745), e doc 21485890</i></p>			



Documento assinado eletronicamente por **FERNANDO BARBELLI FEITOSA, Gerente**, em 01/03/2024, às 14:18, 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 05/03/2024, às 16:09, 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 06/03/2024, às 07:55, 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 08/03/2024, às 16:41, 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 11/03/2024, às 10:21, 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(a)**, em 27/03/2024, às 16:11, 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 27/03/2024, às 17:17, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 21, inciso II, da [Instrução Normativa nº 22/2023](#) da ANTT.



Documento assinado eletronicamente por **CAMILA MARTINEZ BURGARDT, Gerente**, em 27/03/2024, às 19:48, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 21, inciso II, da [Instrução Normativa nº 22/2023](#) da ANTT.



Documento assinado eletronicamente por **CLEBER FERREIRA RODRIGUES, Coordenador(a)**, em 01/04/2024, às 09:33, 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 **21802053** e o código CRC **E0D7A6BC**.