



**AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES
SUPERINTENDÊNCIA DE INFRAESTRUTURA RODOVIÁRIA
GERÊNCIA DE REGULAÇÃO RODOVIÁRIA
1º RELATÓRIO DE ANÁLISE TÉCNICA DA COMISSÃO DE SANDBOX**

Interessados: CCR RioSP, SUROD e Diretoria Colegiada

Referência: 50500.055984/2023-06

Assunto: 1º Relatório Técnico da Comissão de Sandbox

1. INTRODUÇÃO

O presente relatório trata da 1ª análise técnica da Comissão do Sandbox regulatório, conforme artigos 1º e 2º da Portaria DG Nº 66/2023 (15739927), retificada pela Portaria DG Nº 123/2023 (16504216), dos dados do 1º trimestre de operação plena apresentados pela CCR RioSP após o início da cobrança do Free Flow na BR 101/RJ em 31/03/2023. Considerou-se para a elaboração do presente trabalho as informações veiculadas pelo 1º Relatório Trimestral de acompanhamento do Ambiente Regulatório Experimental (Sandbox), encaminhado pela Correspondência RS-ADC-1100/2023 da CCR RioSP (17980324 e 17980330), relativo ao "período de 31/03/2023 a 30/06/2023, com data de corte de pagamento em 10/07/2023", recebido pela ANTT no dia 27/07/2023.

2. RELATÓRIO

Os dados cumulativos apresentados pela CCR RioSP (17849521) e Relatório trimestral (17980330) demonstram que o experimento apresentou resultados bastante positivos, principalmente em relação ao último mês, o que é esperado tendo em vista a acomodação para os meses iniciais em relação a um experimento deste porte. Assim, exemplificando os resultados positivos, destacam-se os seguintes pontos:

- percentual alto de leitura de tags e placas de veículos, respectivamente em 98% e 99%;
- evasão do último mês em 17,05% e média no trimestre em 22,71%;
- inadimplência do último mês em 14,40% e média no trimestre em 14,51%;
- baixas perdas técnicas por problemas nos equipamentos, em 0,28%;
- redução das demandas dos usuários-consumidores na ouvidoria da CCR RioSP ao longo dos meses, de quase 80%
- aumento do número de Tags utilizados (74,21% no último mês);
- 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;
- significativa redução de supressão ambiental com a troca da praça de pedágio física pelo pórtico;
- nenhum acidente registrado em até 100 metros do pórtico.

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:

- correção do nome da plataforma do Consumidor.gov.br, bem como a adequada divulgação no site da CCR RioSP, conforme sugestão da GERER/SUROD/ANTT, enviado em 13/06/2023;
- 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 banco de dados como o indicador "satisfação dos usuários" (item 19.1.2. do TR);

- 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.

Outros dados que merecem destaque:

- o pagamento com pix tem uma média de incidência de 25,30% dos recebimentos;
- o pagamento com cartão de crédito e débito representa, respectivamente, 4,46% e 0,08% 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 apurados no período representa 5% do tráfego.

Destaca-se que a cobrança de multa tem previsão para o início de agosto, não constituindo parte deste relatório os avanços e os desafios encontrados, mas de ciência das áreas envolvidas, da Diretoria da ANTT e da CCR RioSP.

3. CONCLUSÃO

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 as principais demandas dos usuários-consumidores na plataforma Consumidor.gov.br, para conhecimento.

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

Andiara Maria Braga Maranhão

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

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.			A ser verificado com a GEGEF/SUROD, oportunamente.
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.			Em razão de ajustes técnicos, será iniciado 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.
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	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 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	o link está sem o "br". A forma de apresentação foi enviado pela ANTT por email no dia 13/06/2023.
10.7.2.10. indicadores dos atendimentos aos usuários-consumidores;			ANTT: Solicitar informações para o próximo relatório.
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.			ANTT: Solicitar informações para o próximo relatório.
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;	17063362, slide 9 17468259, slide 9 17849521, slide 9 17980330, slide 4	sim	
13.1.2. Os valores recebidos com atraso;	17063362, slide 10 17468259, slide 10 17849521, slide 10 17980330, slide 4	sim	
13.1.3. O procedimento padrão da cobrança e o montante de encargos cobrados e arrecadados;	17063362, slide 10 17468259, slide 10 17849521, sem slide 17980330, sem slide	sim	
13.1.4. Os valores que deixaram de ser recebidos nas seguintes situações:			
13.1.4.1. Etiqueta eletrônica (TAG) sem dinheiro;	17063362, slide 11 17468259, slide 11 17849521, slide 11 17980330, slide 4	sim	
13.1.4.2 - Dificuldade de leitura da placa por razões alheias aos equipamentos e/ou procedimentos da concessionária.	17063362, slide 11 17468259, slide 11 17849521, slide 11 17980330, slide 4	sim	
13.1.4.3. Perdas técnicas devido a problemas com os equipamentos e/ou procedimentos da concessionária.	17063362, slide 12 17468259, slide 12 17849521, slide 12 17980330, slide 4	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			A ser verificado com a GEFOP/SUROD e GEGEF/SUROD, oportunamente.
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.
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 Freqüente (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;	50500.172066/2022-51 (Frente 4 - ações de comunicação e enforcement)	sim	Verificado durante as reuniões da Sandbox, antes do início da cobrança.

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 Frequentemente (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;	17980330, slide 7		
18.1.1.2. apontamentos mensais de eventuais riscos identificados durante o experimento regulatório e propostas de melhorias;	17980330, slide 8	sim	
18.1.1.3. vantagens e desvantagens, considerando todas as perspectivas dos atores propiciados com o Sandbox;	17980330, slide 8	sim	
18.1.2. Apresentação pública de dados para a ANTT a cada 6 (seis) meses acerca do Sandbox Regulatório;		N/A	
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;	17980330, slide 6		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	17980330, slide 6		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.	17980330, slide 6		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;	17063362, slide 13 17468259, slide 13 17849521, slide 13 17980330, slides 9 e 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	CCR RioSP: "Está programada para setembro/2023 a 1ª Pesquisa de Satisfação que será realizada em campo, seis meses após a operação, devido ao período de "maturidade" do projeto. E estamos desenvolvendo no aplicativo via web (WebApp), uma pesquisa eletrônica de satisfação com o processo de pagamento". ANTT: será definido com a concessionária em reunião específica.
19.1.3. Demandas dos usuários-consumidores conforme árvore de problemas a ser apresentada pela ANTT e o quantitativo;	17063362, slide 14 17468259, slide 14 17849521, slide 14 17980330, slide 14	sim	
19.1.4. Efetividade da cobrança eletrônica;	17063362, slide 15 17468259, slide 15 17849521, slide 15	sim	

	17980330, slide 15		
19.1.5. Evasão;	17063362, slide 16 17468259, slide 16 17849521, slide 16 17980330, slide 16	sim	
19.1.6. Inadimplência;	17063362, slide 16 17468259, slide 16 17849521, slide 16 17980330, slide 16	sim	
19.1.7. Percentual de utilização de meios de pagamento;	17063362, slide 17 17468259, slide 17 17849521, slide 17 17980330, slide 16	sim	
19.1.8. Mensuração de acidentes;	17063362, slide 18 17468259, sem slide 17849521, sem slide 17980330, slide 17	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;	17063362, slide 19 17468259, slide 18 17849521, slide 18 17980330, slide 17	sim	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;	17063362, slide 20 17468259, slide 19 17849521, slide 19 17980330, slide 18	sim	
19.1.12. Percentual de usuários pagantes e não pagantes e cada modalidade de meio de pagamento;	17063362, slide 20 17468259, slide 19 17849521, slide 19 17980330, slide 18	sim	
19.1.13. Assertividade – Índices de Performance KPI's, a serem enviados mensalmente, conforme definido no plano de trabalho.	17063362, slide 21 17468259, slide 20 17849521, slide 20 17980330, slide 19	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)
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/ 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".
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		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 item19 do TR, serão considerados também como KPIs de assertividade a serem medidos mensalmente:			
Taxa de detecção de veículos	17063362, slide 22 17468259, slide 21 17849521, slide 21 17980330, slide 19	sim	
Taxa de leitura das TAGs	17063362, slide 22 17468259, slide 21 17849521, slide 21 17980330, slide 19	sim	
Taxa de captura de placas	17063362, slide 22 17468259, slide 21 17849521, slide 21 17980330, slide 19	sim	
Taxa de êxito do OCR	17063362, slide 22 17468259, slide 21 17849521, slide 21	sim	

	17980330, slide 19		
<i>Taxa de falsos positivos do OCR</i>	17063362, slide 22 17468259, slide 21 17849521, slide 21 17980330, slide 19	sim	
<i>Taxa de classificação de veículos</i>	17063362, slide 22 17468259, slide 21 17849521, slide 21 17980330, slide 19	sim	
<i>Taxa de correlação entre etiqueta eletrônica (TAG) e veículo</i>	17063362, slide 22 17468259, slide 21 17849521, slide 21 17980330, slide 19	sim	
<i>Taxa de êxito de identificação de sentido de tráfego</i>	17063362, slide 22 17468259, slide 21 17849521, slide 21 17980330, slide 19	sim	
<i>Precisão de velocidade do veículo</i>	17063362, slide 22 17468259, slide 21 17849521, slide 21 17980330, slide 19	sim	
<i>Identificação de motos de forma mensal</i>	17063362, slide 22 17468259, slide 21 17849521, slide 21 17980330, slide 19	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:			
<i>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;</i>	17063362, slide 22 17468259, slide 21 17849521, slide 21 17980330, slide 19	sim	
<i>Percentual de leitura de etiqueta eletrônica (TAG) e placas (OCR);</i>	17063362, slide 22 17468259, slide 21 17849521, slide 21 17980330, slide 19	sim	
<i>Quantidade de transações realizadas por dia (hora pico e hora vale);</i>	17063362, slide 23 17468259, slide 23 17849521, slide 23 17980330, slide 20	sim	
<i>Prazo médio de processamento das transações por mês;</i>	17063362, slide 22 17468259, slide 21 17849521, slide 21 17980330, slide 19	sim	
<i>Precisão dos instrumentos de identificação dos veículos;</i>	17063362, slide 22 17468259, slide 21 17849521, slide 21 17980330, slide 19	sim	
<i>Tempo médio de resolução de demandas por Amap de forma mensal.</i>	17063362, slide 22 17468259, slide 21 17849521, slide 21 17980330, slide 19	sim	

Tabela elaborada com base nas reuniões realizadas (vide Atas 16077307, 16316876, 17034340, 17468194) e no Relatório (17980330).

Das reclamações na plataforma Consumidor.gov.br

A plataforma Consumidor.gov.br disponibiliza os dados referentes às demandas classificadas como "finalizadas", que se caracterizam pela conclusão da demanda com a avaliação do consumidor sobre o atendimento da empresa na plataforma, ou pelo decorrer do prazo de 20 após a última resposta do fornecedor, mesmo sem avaliação. As principais demandas e problemas podem ser visualizados na tabela abaixo, cujo período de análise compreende os meses de abril, maio e junho de 2023 (considerando as demandas finalizadas conforme dados abertos da plataforma - <https://consumidor.gov.br/pages/dadosabertos/externo/>)

Quadro-resumo - CCR Rio SP - Consumidor.gov.br - FINALIZADAS MESES DE ABRIL/MAIO/JUNHO

CCR Rio SP	
Total	19
Respondidas	100,00%
Resolvidas	68,42%
Tempo Médio de Resposta	8 dias
Procurou a empresa antes	89,47%
Índice de satisfação	2,42

Fonte: <https://consumidor.gov.br/pages/conteudo/publico/62>

Principais problemas relatados conforme classificação do Consumidor.gov.br	
Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	10,53%
Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	5,26%
Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	5,26%
Cobrança por serviço não fornecido/em desacordo com a utilização/fora do prazo	5,26%
Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)	5,26%
Dificuldade para efetuar o pagamento na praça de pedágio / pórtico	5,26%
Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	5,26%
Má qualidade do serviço (buracos / obstáculos na pista, falta de acesso/retorno, congestionamento, obras inacabadas,)	21,05%
Não execução de obras de infraestrutura e benfeitorias	5,26%
Não fornecimento de nota fiscal	5,26%
Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto	10,53%
SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	5,26%
SAC - Dificuldade de contato / acesso	10,53%

Fonte: <https://consumidor.gov.br/pages/conteudo/publico/6>

Reclamações registradas na plataforma Consumidor.gov.br, referentes ao Free Flow, conforme informado pela CCR RioSP

Tipo de Processo	abr/23	maio/23	jun/23	Total
Dificuldade para pagamento	2	2	2	6
Dificuldade para emissão do DFE	1			1
Dívidas sobre o Desconto DUF	1			1
Efetivação do Pagamento por PIX	1			1
Verificação de Pagamento em Duplicidade		1		1
Total Geral	5	3	2	10

Fonte: CCR RioSP



Documento assinado eletronicamente por **FERNANDO BARBELLI FEITOSA, Gerente**, em 08/08/2023, às 18:43, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **RENAN LOPES DA SILVA, Coordenador(a)**, em 09/08/2023, às 14:17, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **FELIPE RICARDO DA COSTA FREITAS, Superintendente**, em 09/08/2023, às 17:01, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **VANESSA DA SILVA SANTOS, Especialista em Regulação**, em 10/08/2023, às 17:48, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **ALAN JOSÉ DA SILVA, Coordenador(a)**, em 10/08/2023, às 18:43, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **PRISCILA DE ANDRADE PEREIRA, Gerente**, em 14/08/2023, às 10:45, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **ANDIARA MARIA BRAGA MARANHÃO, Especialista em Políticas Públicas e Gestão Governamental**, em 15/08/2023, às 10:56, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **MARCO TULIO DE VASCONCELOS, Gerente**, em 15/08/2023, às 12:14, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



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 **18172650** e o código CRC **51C1DA84**.