

Carta de Serviços

 arteris | Fernão Dias

SUMÁRIO

1 – SOBRE A CONCESSÃO/ CONCESSIONÁRIA

2 - SERVIÇOS

2.1 - BASE DE SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

2.2 - INSPEÇÃO DE TRÁFEGO

2.3 - SOCORRO MECÂNICO/GUINCHO

2.4 - SOCORRO MÉDICO

2.5 - CCO

3 – REQUISITOS

4 – PROCESSAMENTO DE SERVIÇOS

5 – ATENDIMENTO AO USUÁRIO

5.1 TEMPO DE ATENDIMENTO

5.2 - FORMA DE ATENDIMENTO

5.3 - PRAZOS DE ATENDIMENTO

5.4 - COMUNICAÇÃO COM O USUÁRIO

5.4.3 - CONSULTAS AO PROCESSO DE ATENDIMENTO

5.4.4 - MEIOS DE SOLICITAÇÃO DE RESSARCIMENTO POR DANOS OCORRIDOS NA RODOVIA;

5.4.6 - FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO;

5.5 PRIORIDADES DE ATENDIMENTO

5.6 - TEMPO DE ESPERA

5.7 - INFORMAÇÕES AO USUÁRIO

6 - TARIFA DE PEDÁGIO

6.1 - FORMAS DE PAGAMENTO

6.2 - GRATUIDADE DO PEDÁGIO

6.3 - DESCONTOS DE USUÁRIO FREQUENTE

6.4 - PRAZO MÁXIMO OU EXTENSÃO MÁXIMA DA FILA DE ESPERA NAS PRAÇAS DE PEDÁGIO E PARA ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS COM PRAZO ESTIPULADO NO CONTRATO DE CONCESSÃO

7 - ESQUEMA LINEAR DO TRECHO SOB CONCESSÃO, COM INFORMAÇÕES SOBRE A LOCALIZAÇÃO:

DOS PRINCIPAIS ACESSOS E CIDADES AO LONGO DA RODOVIA;

b) Dos postos de fiscalização rodoviária da ANTT e das unidades da Polícia Rodoviária Federal no trecho sob concessão;

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

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

e) Dos controladores eletrônicos de velocidade fixos;

f) Dos postos de pesagens veiculares, acompanhado de endereço para publicações

oficiais sobre os pesos máximos admitidos por categoria de veículo de carga conforme legislação vigente;

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

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

VIII - ações de apreensão e manejo de animais;

IX - Atividades de combate a incêndios nas áreas lindeiras às rodovias;

X - Estatísticas mensais de acidentes, bem como as providências adotadas para redução da incidência em pontos ou segmentos considerados críticos em relação à segurança viária;

XIII - Obras previstas no planejamento anual, com identificação dos responsáveis técnicos;

XIV - A posição da concessionária na última classificação periódica divulgada pela ANTT.

XV - Outros serviços eventualmente oferecidos aos usuários pela concessionária.

§ 2º A carta de serviços ao usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento, nos termos do § 3º do art. 7º, da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

1 - SOBRE A CONCESSÃO/ CONCESSIONÁRIA

A Arteris Fernão Dias é a empresa responsável pela gestão dos 562 quilômetros da rodovia Fernão Dias (BR-381), que liga as cidades de Belo Horizonte (MG) e São Paulo (SP), conectando pessoas e dinamizando o transporte de cargas ao longo de 33 municípios paulistas e mineiros. Desde o início da concessão em 2008, foram implantadas melhorias na rodovia que liga as cidades de Contagem/MG e Guarulhos/SP e que recebe cerca de 250 mil veículos por dia e atende aproximadamente 16,6 milhões de habitantes. Em termos de movimentação de cargas e passageiros, os volumes de tráfego são mais altos nos trechos entre Bragança Paulista (SP) e São Paulo, e Igarapé (MG) e Belo Horizonte, em ambos os sentidos da rodovia. O tráfego hoje é composto 37,1% por veículos comerciais e 62,9% por veículos de passeio.

2 – SERVIÇOS

2.1 - BASE DE SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

A BR-381 conta com 12 Bases Operacionais ao longo da rodovia, que estão localizadas nos municípios de Bragança Paulista (SP), São Paulo (SP), Betim (MG), Rio Manso (MG), Itaguara (MG), Oliveira, (MG) Santo Antônio do Amparo (MG), Lavras (MG), Três Corações (MG), São Gonçalo do Sapucaí (MG), Pouso Alegre (MG) e Camanducaia (MG). A estrutura de atendimento ao usuário contém 6 ambulâncias de suporte avançado – Tipo D e outras 12 ambulâncias de suporte básico - Tipo C, devidamente equipadas, localizadas estrategicamente nas Bases Operacionais; 14 Guinchos Leves; devidamente equipados, estando um em cada base operacional, 8 Guinchos Pesados, 3 Caminhões Pipa, 3 Carretas de apreensão de animais e 3 Caminhões Multiuso com Munk.

2.2 - INSPEÇÃO DE TRÁFEGO

A Concessionária possui uma frota de 13 veículos de inspeção de tráfego, tipo utilitário, para percorrer de forma rotineira toda a extensão da rodovia e motocicletas para utilização de apoio operacional nos trechos congestionados quando necessário. A função deste serviço é, principalmente, a detecção de quaisquer tipos de ocorrências, efetuando o registro de problemas e o eventual acionamento de recursos adicionais de apoio e de sinalização em emergências, para orientação do tráfego. Além disso, as equipes de inspeção de tráfego, sempre que necessário, prestam apoio às equipes de atendimento de emergência e de socorro mecânico.

Prevê-se, entre outros, a detecção de acidentes, veículos avariados, veículos sem combustível, congestionamentos, defeitos na pista, falhas na iluminação pública etc., enfim, ocorrências que possam prejudicar as condições de fluidez, segurança e conforto dos usuários e seus veículos.

As equipes responsáveis por estes serviços trabalham uniformizadas e suas atividades estão referenciadas, dentre outras, às seguintes diretrizes setoriais:

- Identificar eventuais problemas rotineiros de sinalização, de pavimento, de equipamentos eletroeletrônicos, de segurança, detritos na pista, de ocupação irregular da faixa de domínio e área não edificante da rodovia etc.;

- Prestar pronto atendimento aos usuários da rodovia, orientando-os quanto a situações operacionais críticas;
- Acionar mecanismos e recursos operacionais adequados com a máxima urgência;
- Propiciar ao usuário condições de segurança e de conforto, especialmente em emergências;
- Efetuar sinalização de emergência em situações de risco à circulação.

A sinalização temporária de emergência, implantada de imediato, tem o objetivo de:

- Alertar os usuários sobre ocorrências, propiciando-lhes tempo e condições adequadas para a adoção de novos comportamentos no volante, frente às mudanças impostas;
- Minimizar transtornos no fluxo normal de tráfego decorrentes de situações inesperadas.

São consideradas emergências os acidentes em geral (atropelamentos, abalroamentos, colisões, choques, capotagens, tombamentos), panes em veículos sobre a faixa de rolamento, obstáculos na via, atendimentos aos usuários, e serviços emergenciais de conservação.

2.3 - SOCORRO MECÂNICO/GUINCHO

O Serviço de Socorro Mecânico consistirá na disponibilização de guinchos leves e pesados, com equipes treinadas em regime de prontidão nas Bases Operacionais.

Os serviços de socorro mecânico deverão ser prestados pela Concessionária através da constituição de equipes com pessoal treinado para atender rapidamente a veículos de usuários que apresentarem falhas. As atividades das equipes da Concessionária deverão ficar limitadas a eventual troca de pneus ou ao reboque do veículo para um local seguro próximo, na rodovia, que pode ser um posto de serviço ou oficina mecânica.

A estrutura de atendimento ao usuário contém 14 Guinchos Leves; devidamente equipados, estando um em cada base operacional, 8 Guinchos Pesados.

2.4 - SOCORRO MÉDICO

O sistema de Atendimento Médico de Emergência atende à Resolução 2.048/2002 do Ministério da Saúde, atuando 24 horas, sob permanente supervisão e orientação de um médico regulador. Os pedidos de socorro médico que derem entrada por quaisquer vias de comunicação entre o usuário e a Concessionária, assim como a visualização de sua necessidade pelo CFTV, deverão ser imediatamente registrados e transmitidos à Base Operacional que deverá atender à solicitação, com a orientação do médico regulador, que definirá as condições e procedimentos para o atendimento.

A estrutura de atendimento ao usuário da Arteris Fernão Dias contém 6 ambulâncias de suporte avançado – Tipo D e outras 12 ambulâncias de suporte básico - Tipo C, devidamente equipadas, distribuídas estrategicamente nas Bases Operacionais ao longo da rodovia, conforme detalhamento abaixo:

TIPO C: Ambulância de Resgate: veículo de atendimento de urgências pré-hospitalares de pacientes vítimas de acidentes ou pacientes em locais de difícil acesso, com capacidade de realizar o suporte básico de vida e equipamentos de salvamento contando equipe formada por 3 profissionais, sendo um motorista e os outros dois profissionais com capacitação e certificação em salvamento e suporte básico de vida;

TIPO D: Ambulância de Suporte Avançado: veículo destinado ao atendimento e transporte de pacientes de alto risco em emergências pré-hospitalares e/ou de transporte Inter hospitalar que necessitam de cuidados médicos intensivos. Deve contar com os equipamentos médicos necessários para esta função e com equipe formada por 3 profissionais, sendo um motorista, um enfermeiro e um médico.

2.5 - CENTRO DE CONTROLE OPERACIONAL (CCO)

Toda a operação da BR-381 é feita pelo Centro de Controle Operacional em Pouso Alegre/MG. De lá, os operadores controlam permanentemente o tráfego com suporte de 334 câmeras de monitoramento e recursos alocados em 12 bases operacionais, com ambulâncias, guinchos, veículos de apoio e viaturas de inspeção. Todo o trecho é interligado por fibra ótica, facilitando a comunicação e o acionamento de painéis de mensagens variáveis. Todo o gerenciamento operacional visa garantir que o condutor chegue ao seu destino com segurança.

3 - REQUISITOS

Não há requisitos para atendimento. Basta que o usuário esteja em trânsito pelo trecho concessionado para que usufrua dos serviços.

4 – PROCESSAMENTO DE SERVIÇOS

Ao entrar em contato com o atendente via 0800 283 0381, o usuário deverá informar o serviço que necessita e o local onde está, para que possa ser deslocada a viatura de atendimento mais próxima. Ainda neste contato, o operador irá informar ao usuário eventuais procedimentos a serem realizados, caso necessário.

5 - ATENDIMENTO AO USUÁRIO

5.1 TEMPO DE ATENDIMENTO

5.1.1 - Atendimento médico:

O tempo de Atendimento Médico de Emergência, contado a partir da comunicação ou de visualização pelo sistema de CFTV até a chegada de ambulância ao local, não deverá ultrapassar 15 minutos.

5.1.2 - Atendimento mecânico:

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

5.1.3 - Atendimento nas praças de pedágio:

Em qualquer condição ou período da concessão, as filas máximas nas Praças de Pedágio ou Auxiliares não devem ultrapassar 300 m de extensão, limite que deverá ser visualizado por meio de faixa sinalizada no pavimento, e, ainda, qualquer usuário não deverá permanecer na fila por mais de 10 minutos. Caso a Concessionária observe que qualquer dos limites pode vir a ser atingido, deverá liberar a passagem de veículos sem cobrança de pedágio, sem que isto possa gerar qualquer pedido de ressarcimento.

5.1.4 - Inspeção de tráfego:

A inspeção de tráfego deverá obedecer a uma escala pré-estabelecida e ser acionada, também, em emergências. A escala deverá ser definida para que todos os pontos da rodovia sejam visitados com regularidade pelas equipes de inspeção, composta por um inspetor de tráfego, com tempo máximo de percurso de 90 minutos para passar no mesmo ponto da rodovia, se pista simples, e no mesmo ponto e mesmo sentido, se pista dupla, em condições normais de operação.

5.2 - FORMA DE ATENDIMENTO

Central de Atendimento ao Usuário - Arteris Fernão Dias: 0800 283 0381.

Ouvidoria Fernão Dias: <https://www.arteris.com.br/ouvidoria-e-atendimento/fernao-dias/>

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

PABX: (16) 3771-3692 – Segunda a sexta-feira, das 9h às 17h.

Livro de Reclamações e Sugestões: disponíveis nas Bases Operacionais.

Consumidor.gov: : www.consumidor.gov.br

5.3 - PRAZOS DE ATENDIMENTO

O prazo de resposta da Ouvidoria às manifestações é de 5 dias úteis para reclamações e 15 dias corridos para as demais manifestações.

5.4 - COMUNICAÇÃO COM O USUÁRIO

- Site: <https://www.arteris.com.br/nossas-rodovias/fernao-dias/apresentacao/>
- X (antigo Twitter): x.com/Arteris_AFD
- Boletim Periódico Viajar - Disponibilizado nas Bases Operacionais e no site: <https://www.arteris.com.br/nossas-rodovias/fernao-dias/atendimento/cartilha-viajar/>
- Painel de Mensagens Variáveis instalados na rodovia
- Faixas às margens da rodovia

5.4.3 - CONSULTAS AO PROCESSO DE ATENDIMENTO

O acompanhamento dos processos é realizado através do número de protocolo que é fornecido ao usuário em todos os contatos.

5.4.4 - MEIOS DE SOLICITAÇÃO DE RESSARCIMENTO POR DANOS OCORRIDOS NA RODOVIA;

Nas situações de danos em veículos no tráfego pela rodovia, seus proprietários têm direito a avaliação de pedido interno de ressarcimento, conduzido pela ouvidoria e com base no cumprimento do Contrato de Concessão. A documentação necessária para abertura do processo administrativo de análise de ressarcimento poderá ser obtida na página Ouvidoria e Atendimento, selecionando este item específico na área da própria concessionária. Clique [aqui](#) para acessar.

5.4.6 - FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO;

As formas de atendimento estão listadas no item 5.2 Formas de Atendimento

5.5 PRIORIDADES DE ATENDIMENTO

Não se aplica (*Cabe Avaliação*)

5.6 - TEMPO DE ESPERA

Os parâmetros contratuais estão listados no item 5.1 Tempo de Atendimento

5.7 - INFORMAÇÕES AO USUÁRIO

O Sistema de Informações ao Usuário envolve também os serviços oferecidos através de rádio, rede de fibra ótica, telefone, sinalização viária, painéis de mensagens fixas e variáveis, entre outros dispositivos a serem implantados.

6 – TARIFA DE PEDÁGIO*

Categoria de Veículo	Tipo de Veículo	Multiplificador da Tarifa	Valores
1	Automóvel, caminhonete e furgão	1	R\$ 3,00
2	Caminhão leve, ônibus, caminhão-trator e furgão	2	R\$ 6,00
3	Automóvel e caminhonete com semirreboque	1,5	R\$ 4,50
4	Caminhão, caminhão-trator, caminhão-trator com semirreboque e Ônibus	3	R\$ 9,00
5	Automóvel e caminhonete com reboque	2	R\$ 6,00
6	Caminhão com reboque e caminhão-trator com semirreboque	4	R\$ 12,00
7	Caminhão com reboque e caminhão-trator com semirreboque	5	R\$ 15,00
8	Caminhão com reboque e caminhão-trator com semirreboque	6	R\$ 18,00
9	Motocicleta, motoneta, bicicleta a motor	0,5	R\$ 1,50

**sujeita a reajuste anual*

6.1 - FORMAS DE PAGAMENTO

- Dinheiro
- Cartão de Débito por aproximação
- Cheque
- Sistema Automático de Cobrança (TAG)
- SemParar Pay

6.2 - GRATUIDADE DO PEDÁGIO

Conforme previsto no contrato de concessão a isenção de pedágio é feita para veículos oficiais e aqueles que se enquadram na Resolução 3916 da Agência Nacional de Transportes Terrestres. A liberação dos veículos é feita em nossas praças de pedágio no ato de sua passagem pelas cabines manuais.

A Resolução nº 5016/2016, publicada no Diário Oficial da União em 22 de fevereiro de 2016, a qual altera a Resolução 3916, de 18 de outubro de 2012, da Agência Nacional de Transportes Terrestres, dispõe sobre a isenção do pagamento da tarifa de pedágio para veículos do Corpo Diplomático e para veículos oficiais utilizados pela União, Estados, Municípios e Distrito Federal, seus respectivos órgãos, departamentos, autarquias ou fundações públicas, no âmbito das rodovias federais concedidas. Os veículos contratados de prestadores de serviços deverão ser cadastrados previamente pelos órgãos públicos junto à concessionária. Verifique nos canais de atendimento da Arteris Fernão Dias o procedimento e documentos necessários.

6.3 - DESCONTOS DE USUÁRIO FREQUENTE

Não se aplica.

6.4 PRAZO MÁXIMO OU EXTENSÃO MÁXIMA DA FILA DE ESPERA NAS PRAÇAS DE PEDÁGIO E PARA ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS COM PRAZO ESTIPULADO NO CONTRATO DE CONCESSÃO

O Prazo máximo ou extensão máxima de fila de espera nas praças de pedágio é de 10 minutos. Em qualquer condição ou período da concessão, as filas máximas nas Praças de Pedágio ou Auxiliares não devem ultrapassar 300 m de extensão.

7 – ESQUEMA LINEAR DO TRECHO SOB CONCESSÃO, COM INFORMAÇÕES SOBRE A LOCALIZAÇÃO DOS PRINCIPAIS ACESSOS E CIDADES AO LONGO DA RODOVIA;

Em Minas Gerais:

- Km 498,9 – Betim – Canteiro Central **(Base 12)**
- Km 530,050 – Rio Manso – Pista Sul **(Base 11)**
- Km 574,5 – Itaguara – Pista Sul **(Base 10)**
- Km 617 – Oliveira – Pista Norte **(Base 9)**
- Km 650,2 – Santo Antônio do Amparo – Pista Norte **(Base 8)**
- Km 698 – Lavras – Pista Norte **(Base 7)**
- Km 752 – Três Corações – Pista Sul **(Base 6)**
- Km 804,2 – São Gonçalo do Sapucaí – Canteiro Central **(Base 5)**
- Km 871,4 – Pouso Alegre – Canteiro Central **(Base 4)**
- Km 918,6 – Camanducaia – Pista Sul **(Base 3)**

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

Não temos.

e) Dos controladores eletrônicos de velocidade fixos;

LOCALIZAÇÃO	SENTIDO
483+700	Sul
493+290	Sul
525+350	Sul
528+300	Norte
568+890	Norte
618+360	Norte
643+224	Sul
653+740	Sul
712+760	Norte
886+250	Norte
907+720	Norte
920+800	Sul
923+380	Sul
59+795	Sul
70+200	Norte
73+060	Norte
75+650	Sul
76+400	Norte
78+200	Sul

f) Dos postos de pesagens veiculares, acompanhado de endereço para publicações oficiais sobre os pesos máximos admitidos por categoria de veículo de carga conforme legislação vigente;

- Km 844 + 500 pista norte - São Sebastião da Bela Vista/MG
- Km 690 + 400 pista sul – Lavras/MG
- Consulta sobre peso máximo admitidos por categoria:
<http://www.guiadotrc.com.br/lei/dnitpeso.asp>
- <https://www.gov.br/infraestrutura/pt-br/assuntos/transito/conteudo-contran/resolucoes/Resolucao8822021.pdf>

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

A concessionária executa obras previstas no contrato de concessão, conforme o planejamento anual e também serviços constantes para manutenção 24h das rodovias administradas, como atividades de conservação, sinalização e reparo de pavimento. Para essas situações, os usuários podem acompanhar informações atualizadas no perfil da concessionária no X (antigo Twitter): [x.com/Arteris_AFD](https://twitter.com/Arteris_AFD) e na página de notícias da concessionária sobre eventuais interferências no trânsito (clique [aqui](#) para acessar)

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

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiaMTdkZTM5NmEtNWZjNi00NDdjLWE0ZjEtMWE5NTFjM2Y5OWVjliwidCI6Ijg3YmJlOWRlLWE4OTItNGNkZS1hNDY2LTg4Zjk4MmZiYzQ5MCI9>

VIII - Ações de apreensão e manejo de animais;

No caso de animais de grande porte, como equinos e bovinos, de acordo com o contrato de concessão, a Arteris Fernão Dias fornece apoio à Polícia Rodoviária Federal (PRF) para a apreensão dos animais. Diante dessa parceria e necessidade, a concessionária mantém carretas especiais que auxiliam o trabalho de recolhimento dos animais na via. Todas as espécies encontradas às margens da rodovia, que coloquem em risco a segurança dos usuários são recolhidas (ou afugentadas) e levadas para veterinários contratados pela concessionária.

A concessionária ressalta também sobre a responsabilidade em caso de acidentes. O Artigo 936 do Código Civil profere o seguinte: “o dono, ou detentor do animal ressarcirá o dano por este causado, se não provar culpa da vítima ou força maior.”

IX - Atividades de combate a incêndios nas áreas lindeiras às rodovias;

O serviço de combate a incêndio na faixa de domínio consiste na disponibilização de carro pipa com equipes treinadas, em regime de prontidão nas Bases Operacionais, para atender rapidamente às emergências e evitar o alastramento do incêndio até a chegada do Corpo de Bombeiros, que será acionado pelo Centro de Controle Operacional.

X - Estatísticas mensais de acidentes, bem como as providências adotadas para redução da incidência em pontos ou segmentos considerados críticos em relação à segurança viária;

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoizmUzMjk3NjgtMDQ3MS00ZmU3LTlkMjktNTRiNGQyMmFlZmRhliwidCI6Ijg3YmJlOWRILWE4OTltNGNkZS1hNDY2LTg4Zjk4MmZiYzQ5MmJlOj09>

A segurança no trânsito é uma preocupação global e tem status de prioridade no dia a dia da Arteris. A companhia reduziu em 51% as fatalidades das ocorrências em suas rodovias concedidas, entre 2010 e 2020. Com isso, alcançou a meta da ONU para um trânsito mais seguro, que previa a redução mínima de 50% das fatalidades no trânsito ao longo da década.

O resultado foi conquistado devido ao comprometimento das equipes no intenso trabalho de ampliação, modernização e recuperação das rodovias, e por campanhas de conscientização para prevenção de acidentes. A empresa aderiu voluntariamente ao pacto desde sua criação, e agora o fez novamente até 2030, reforçando o compromisso em oferecer os melhores caminhos para preservar a vida em movimento.

Além dos investimentos em infraestrutura, o Grupo Estratégico de Redução de Acidentes (GERAR), criado em 2016, reúne diferentes profissionais da companhia, com atuação multidisciplinar, para avaliar as condições dos trechos e o perfil dos acidentes em encontros mensais.

Dessa forma, é possível investir no desenvolvimento de ações visando a redução do número de incidentes nas rodovias administradas pela Companhia. As iniciativas do GERAR abrangem desde inteligência e intervenção operacional na infraestrutura das rodovias até reforço de comunicação, sinalização, parcerias e campanhas de conscientização em prol da segurança viária.

XIII - Obras previstas no planejamento anual, com identificação dos responsáveis técnicos;

XIV - A posição da concessionária na última classificação periódica divulgada pela ANTT.

XV - Outros serviços eventualmente oferecidos aos usuários pela concessionária.

Não se aplica.