

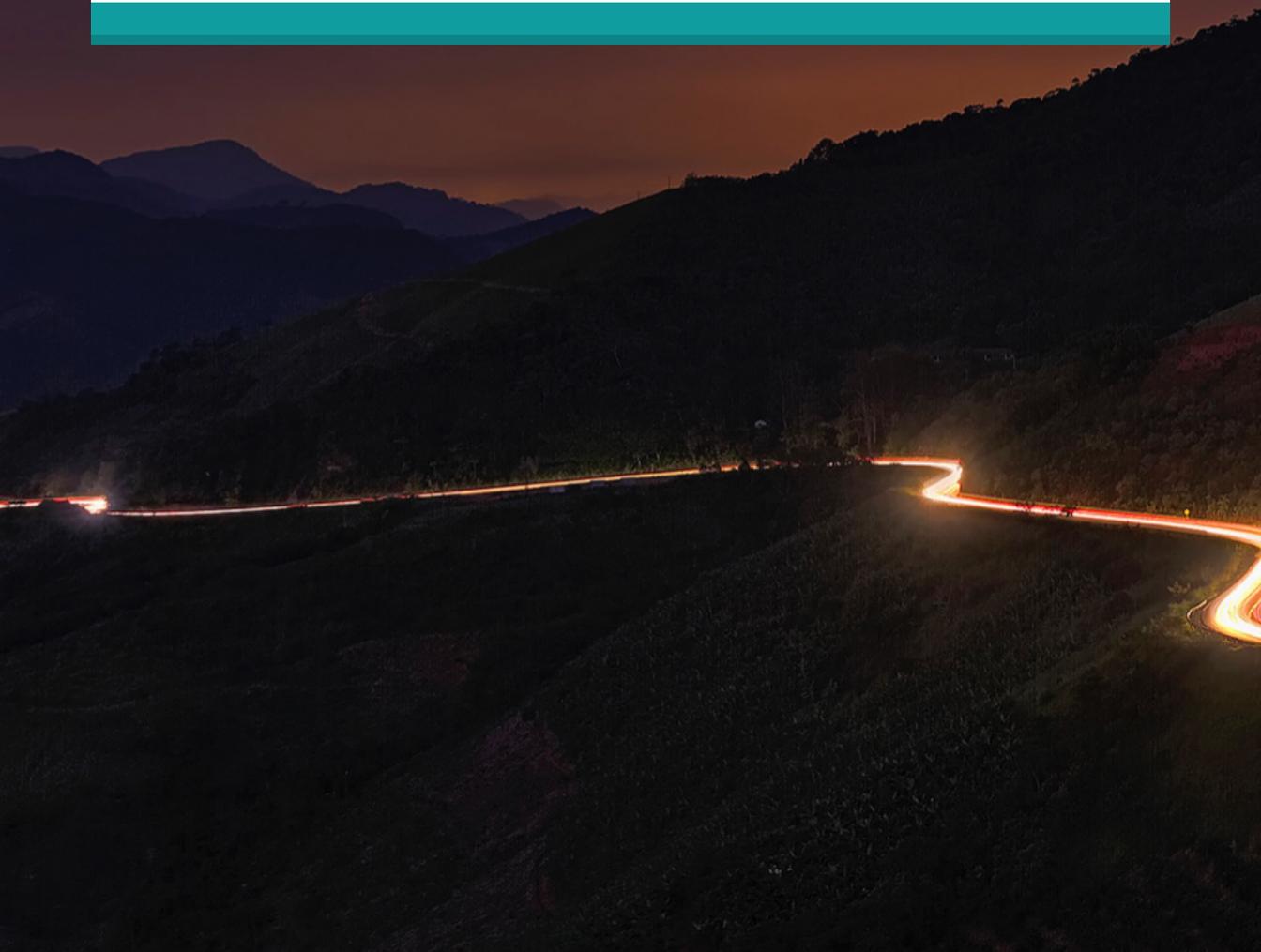
CONSUMIDOR TURISTA

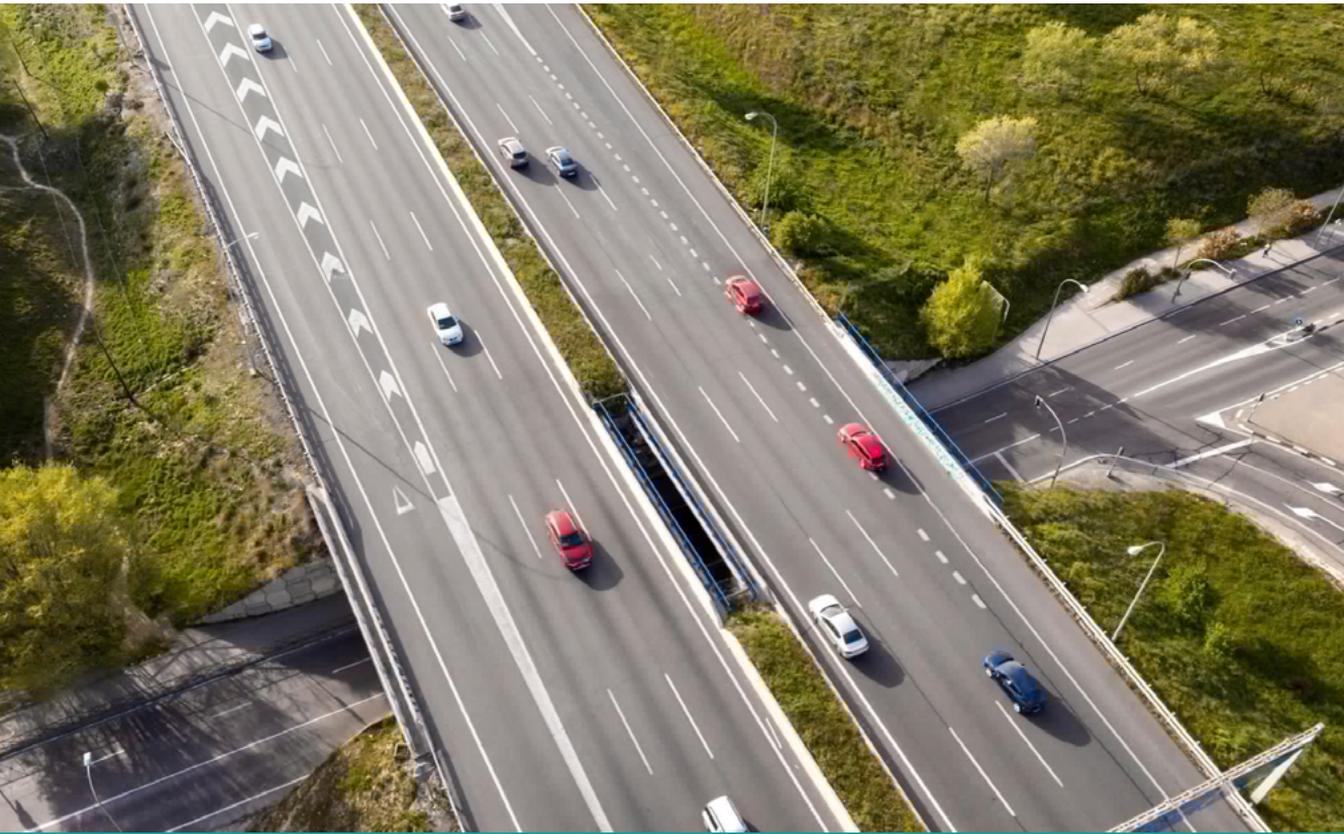
Viajando de carro



O consumidor turista estabelece inúmeras relações de consumo com prestadores de serviços de diversas atividades, como agências de turismo, transportadores, meios de hospedagem, locadoras de veículos, passeios, restaurantes e parques, por exemplo. Por isso, para que haja mais tranquilidade para o consumidor, ele precisa estar bem informado. Os Ministérios do Turismo e da Justiça e Segurança Pública lançam mais um

número do informativo “Consumidor Turista”, que versa sobre diversos serviços relacionados ao setor do turismo, contendo informações úteis e dicas para a contratação mais segura e consciente, bem como para o exercício de direitos pelos consumidores. Nessa edição, também contamos com a colaboração da Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT).





Planejando suas férias ou o que fazer no próximo feriado prolongado?

Viajar de carro pode ser uma ótima opção! O Brasil tem destinos incríveis em todas as regiões, e em muitos deles você só consegue chegar de carro.

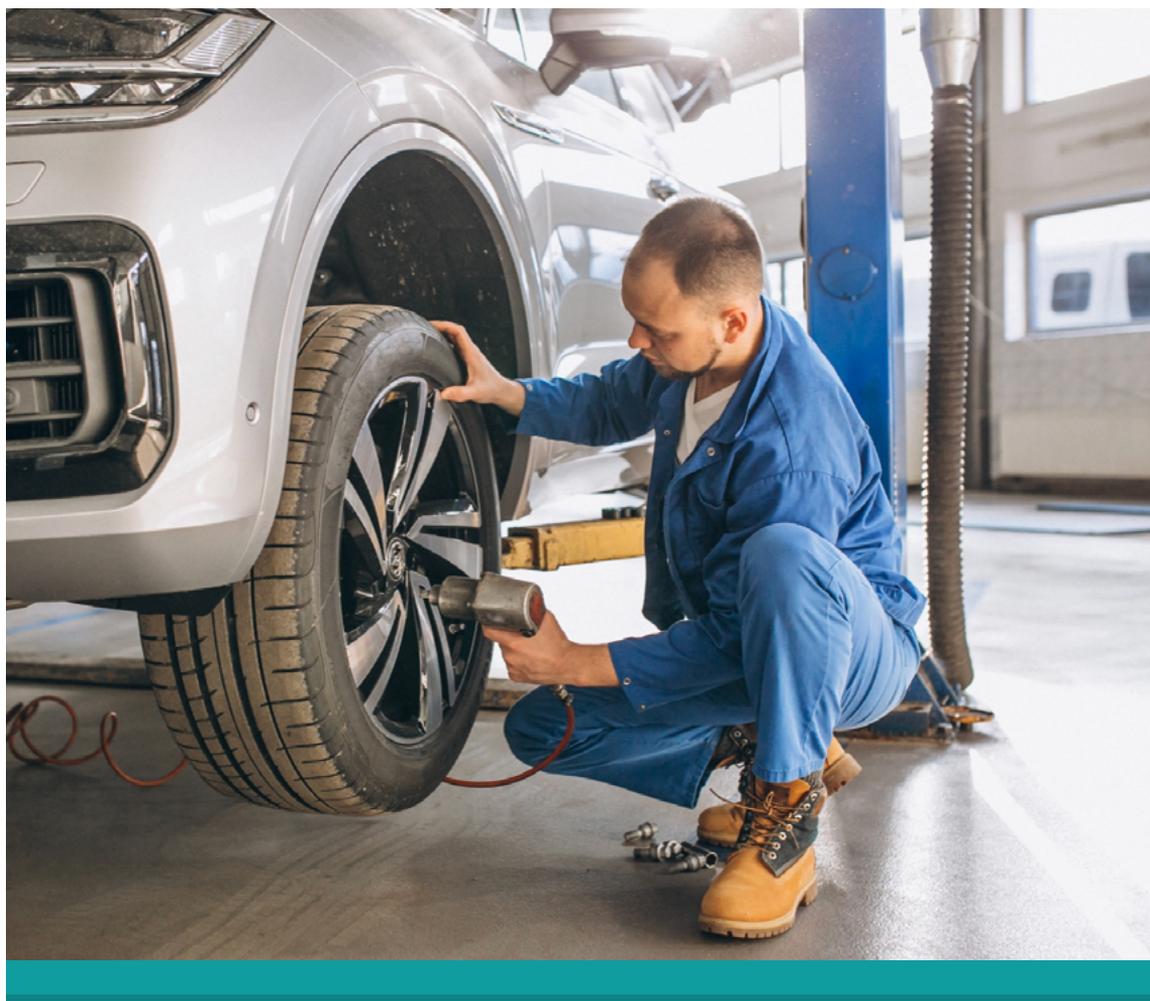
Para curtir um momento prazeroso com a família e desfrutar das inúmeras e belas paisagens do nosso país, este

número traz informações e dicas importantes para você viajar pelas rodovias federais, principalmente, por aquelas que estão sob “concessão”.

Porém, antes de viajar...

Faça uma boa revisão mecânica no seu veículo, atente-se para os itens de segurança como pneus, freios, suspensão e outros itens que devem estar em boas condições para garantir segurança e tranquilidade para a sua viagem.

Além disso, verifique se a documentação do veículo e a sua Carteira Nacional de Habilitação (CNH) estão dentro da validade.





IMPORTANTE

- Respeite os limites de velocidade e a sinalização das rodovias;
- Não use o celular enquanto dirige;
- Use o cinto de segurança em você e nos demais passageiros e, principalmente;
- Se beber, não dirija!



O que é rodovia sob concessão?

Concessão é quando o governo federal ou estadual transfere a gestão, ou seja, concede às empresas privadas, por meio de contrato, o direito de explorar economicamente a rodovia concedida. Essas empresas passam, então, a serem chamadas “concessionárias”.

Existem rodovias concedidas **federais** – quando a concessão é feita pelo governo federal - e **estaduais** – quando a concessão é realizada pelos governos estaduais.

Mas, neste número, serão abordadas somente as rodovias federais, OK?

Atualmente, são 22 contratos de concessão de rodovias federais, abrangendo um total de 10.336 km de extensão rodoviária pelo país.

A Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT) é o órgão responsável pela **regulação** das atividades de exploração da infraestrutura

rodoviária federal e a **fiscalização** da execução dos contratos de concessão das rodovias federais entregues à iniciativa privada. Você pode encontrar quais rodovias ou trechos de rodovias que estão sob concessão federal no endereço <https://portal.antt.gov.br/rodovias>.



E as rodovias federais que não estão sob concessão?

Elas são geridas pelo Departamento Nacional de Infraestrutura de Transporte - o DNIT, atualmente ligado ao Ministério da Infraestrutura.





Rodovia federal ou rodovia estadual. Como saber?

Às vezes numa mesma viagem você pode percorrer as duas rodovias, pois elas se cruzam e, muitas vezes, uma rodovia federal tem trechos “estaduais”,

que são “delegados” aos estados e estes concedem a uma empresa para administrá-la.

Rodovias federais

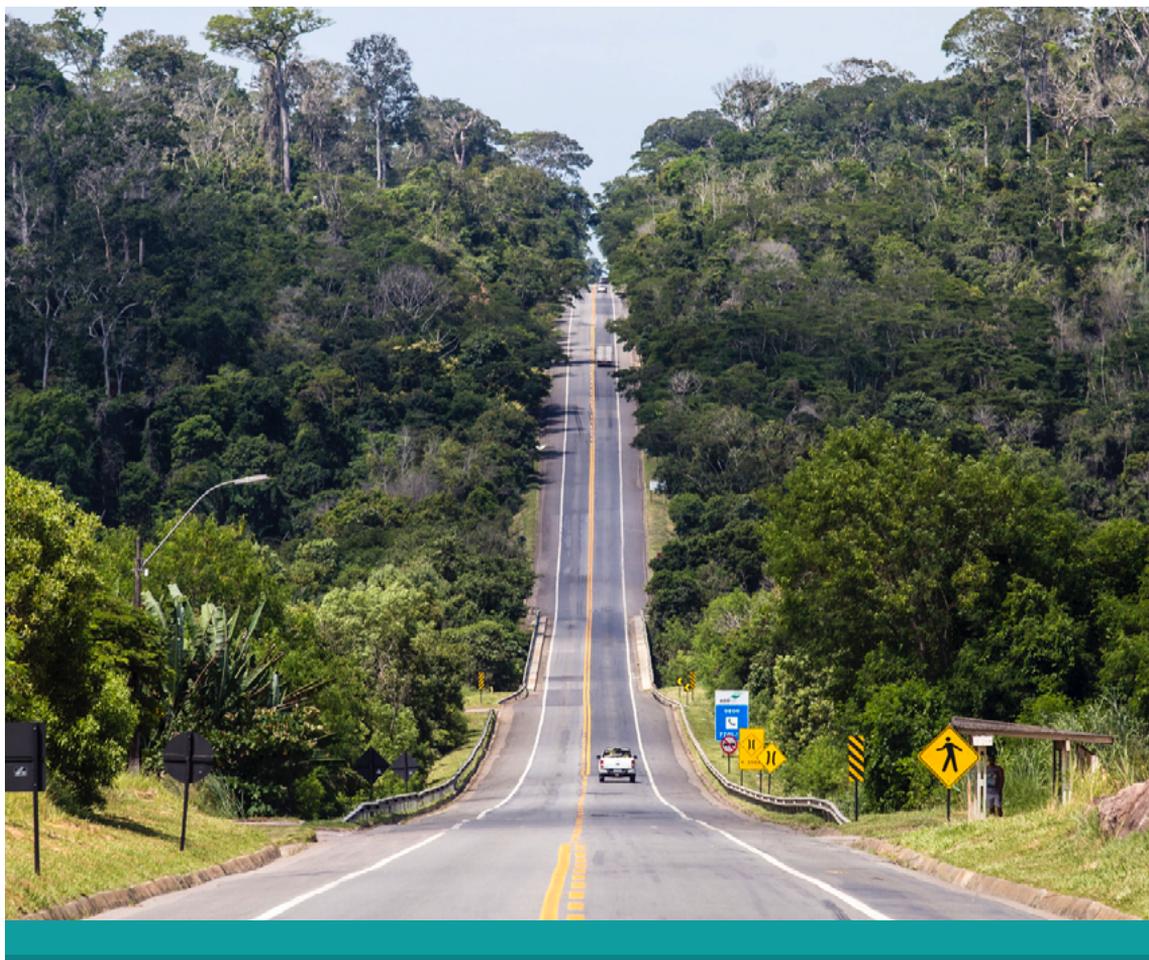
São aquelas identificadas com a sigla BR, acrescida de três algarismos. Por exemplo, a BR-040 é a que sai da capital federal Brasília, declarada Patrimônio Cultural da Humanidade por sua arquitetura moderna, passando pelo estado de Minas Gerais, onde você pode passear em Belo Horizonte e aproveitar a capital mineira ou acessar as incríveis cidades históricas do estado, chegando à cidade maravilhosa, o Rio de Janeiro, com suas praias, música, cultura, belezas naturais, etc. É comum que

essas rodovias, ou trechos delas, tenham nomes. Por exemplo, a BR-116, que liga o Ceará ao Rio Grande do Sul, passando por quase todos os estados do Nordeste, Sudeste e Sul do país, especificamente no trecho que liga a cidade de Curitiba à cidade de São Paulo, se chama Rodovia Régis Bittencourt. Já no trecho que liga a cidade de São Paulo à cidade do Rio de Janeiro, passando pelo Vale do Paraíba, é chamada Presidente Dutra. Ambos os trechos possuem grande diversidade de atrativos turísticos.

Rodovias estaduais

Já as rodovias estaduais são identificadas com as siglas de cada estado. Por exemplo, a identificação de uma rodovia no estado de Pernambuco inicia-se com PE, como a PE-060 que liga a cidade do Recife, cortando o paradisíaco litoral sul do estado de Pernambuco até o município de São

José da Coroa Grande, na divisa com o estado de Alagoas. Ou, se estiver em Goiás, você pode percorrer a GO-338, a GO-431 ou a GO-225, que dão acesso à cidade de Pirenópolis, simpática cidade histórica da época da mineração e que tem muitos atrativos naturais, como trilhas e cachoeiras.





Obrigações da Concessionária

O contrato entre o poder público e a concessionária, estabelece as obrigações que a concessionária deve observar. Vamos ver quais são:

- Fazer obras de melhorias e conservação, o que inclui ampliação das vias, recuperação asfáltica, limpeza da pista e das margens, por exemplo.
- Instalar a sinalização, inclusive nos trechos em obras, de acordo com as exigências previstas em normas.

- Promover a operação das rodovias.

Outros serviços

Além dessas obrigações previstas nos contratos, as concessionárias oferecem outros serviços aos seus usuários, tais como:



Socorro mecânico – se você tiver algum tipo de problema durante a viagem, enquanto estiver na rodovia, a concessionária deve providenciar, de acordo com a necessidade, serviços como guinchos, troca de pneus e atendimento a veículos acidentados. Esses são alguns dos serviços disponíveis nas rodovias fiscalizadas pela ANTT. As unidades móveis das concessionárias removem os veículos para locais preestabelecidos, onde os usuários terão condições, de forma segura, de acesso a meios de comunicação para providenciar recursos próprios adequados.



Socorro médico – também presente em todas as rodovias concedidas, o socorro médico pode ser de dois tipos: resgate - que atende urgências pré-hospitalares e conta com diversos equipamentos de salvamento; e UTI Móvel - destinado ao atendimento e transporte de pacientes de alto risco que necessitam de cuidados médicos intensivos.



Inspeção de tráfego – são veículos que circulam continuamente no trecho concedido, prestando auxílio aos usuários, detectando ocorrências e acionando os recursos necessários ao atendimento. Além disso, eles sinalizam o tráfego e verificam as condições de segurança na rodovia. Em média, uma viatura de inspeção passa pelo mesmo ponto da rodovia a cada 90 minutos.



Combate a incêndios – as concessionárias possuem caminhões-pipa utilizados para combater os incêndios que acontecem às margens da rodovia, afetando a visibilidade dos motoristas e comprometendo o tráfego. Se você verificar que há algum incêndio próximo à rodovia, entre em contato para que seja providenciado esse serviço.



Apreensão de animais – nossas rodovias cortam grandes trechos margeados por mata nativa ou propriedades rurais e, nesses locais, muitas vezes podem ser avistados, na pista, animais silvestres ou de criação, o que pode ocasionar acidentes aos motoristas. Nesses casos, as concessionárias estão equipadas com veículos adaptados para o resgate e proteção de animais. Isso aumenta a segurança dos usuários e diminui o risco de acidentes.



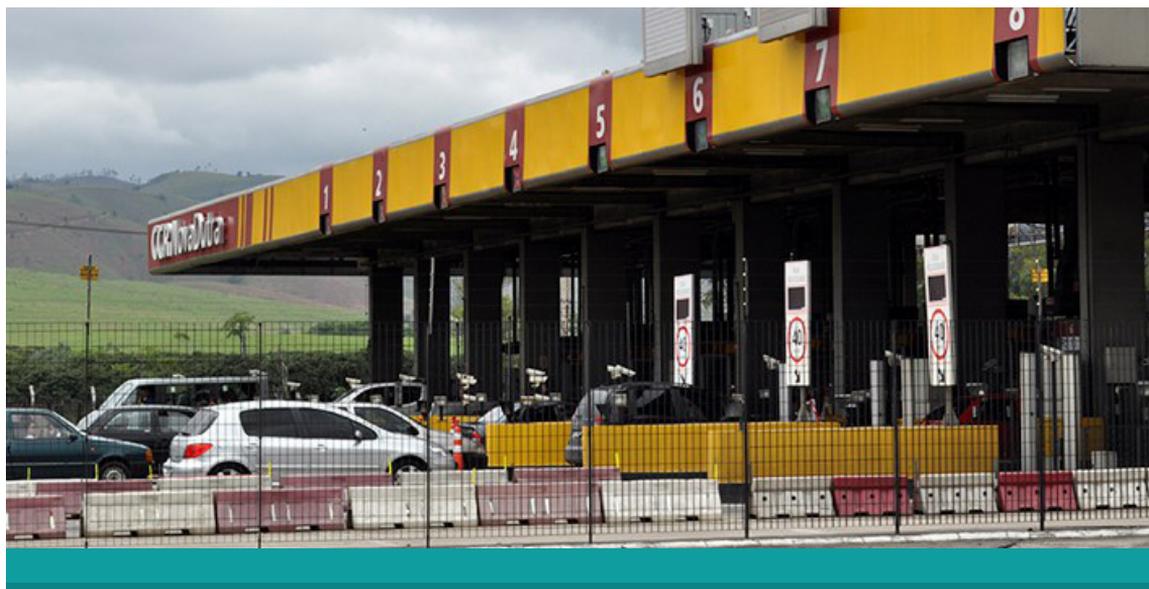
Bases de atendimento aos usuários – consumidores – as rodovias possuem pontos de apoio aos usuários, que contam com comunicação direta com a concessionária, além de estacionamento, banheiros, fraldários, água, área de descanso e telefones públicos.



Centros de Controle Operacionais (CCO's) – Os CCO's possuem centrais de atendimento que funcionam 24 horas, além disso, coordenam, monitoram e acionam os recursos operacionais da concessionária por meio de câmeras, que captam imagens das rodovias e as transmitem em tempo real. Eles também acionam os painéis de mensagens variáveis, que têm a função de transmitir informações sobre as condições de tráfego das rodovias, orientando e fornecendo aos usuários informações para uma viagem tranquila e segura.



Caso você necessite solicitar algum desses serviços, está disponível em todas as rodovias concedidas um canal gratuito de comunicação. Nesse canal você pode também fazer sugestões, reclamações ou elogios. Os números são divulgados ao longo dos trechos rodoviários e nos sites das concessionárias. (veja contatos das concessionárias no final desta cartilha).



Pedágio

Bem, por enquanto você viu as obrigações da concessionária. Mas, para prestar todos esses serviços e realizar as obras necessárias, as concessionárias são autorizadas a cobrar o famoso “**pedágio**” - tarifa cobrada pela empresa para que ela obtenha a receita necessária para a prestação dos serviços conforme previstos no contrato.

O valor do pedágio é previsto no contrato de concessão e seus reajustes são anuais e autorizados pela ANTT. No valor do pedágio são considerados os investimentos, os custos operacionais e o tráfego previsto para todo o período da concessão.

Os pedágios são cobrados em locais chamados “praças de pedágio”, cujas localizações também são previstas e autorizadas no contrato feito com a ANTT.

Dicas: os valores dos pedágios, na maioria das vezes, não são inteiros (R\$ 5,00, R\$ 10,00 ou R\$ 20,00, por exemplo) e muitas vezes são acrescidos por centavos. Por isso, tente facilitar o troco ao máximo. Leve moedas e notas de valores pequenos dentro do carro. Isso vai fazer com que o procedimento de cobrança seja mais rápido e você não perca tempo em sua viagem. Em algumas concessões já são aceitos pagamentos

com cartão por aproximação, por exemplo, o que facilita mais ainda esse procedimento. E mais, você pode contratar o serviço de pagamento automático, evitando que você tenha que parar na praça de pedágio para pagar,

sendo os valores lançados em débito em conta ou pagamento no cartão de crédito. Verifique com a concessionária como contratar esse serviço, que muitas vezes é oferecido em pontos de parada e postos de gasolina da própria rodovia.



O motorista é um consumidor

Você já deve ter percebido que o motorista em uma rodovia sob concessão é um consumidor, pois ele paga um preço (pedágio) e usufrui de um serviço (o uso da rodovia). E o Código de Proteção e Defesa do Consumidor (CDC) é muito claro sobre a prestação de serviços públicos, inclusive os prestados sob concessão, e determina o fornecimento

de serviços adequados, eficientes, seguros e, quando essenciais, contínuos.

Portanto, o serviço prestado de forma inadequada deve ser reclamado e nos casos em que houver danos ao motorista/consumidor, deve haver a justa indenização.

Como você pode apresentar uma reclamação?

Todas as concessionárias devem manter serviços de atendimento aos usuários para receberem reclamações e sugestões, incluindo atendimento presencial nas bases operacionais ou nos canais como Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), chats, redes sociais, dentre outros.

Você também pode fazer uma reclamação no [Consumidor.gov.br](https://www.consumidor.gov.br), serviço público e gratuito que permite resolver seu problema de consumo diretamente com as empresas cadastradas, pela

internet. A empresa tem até 10 dias para responder sua reclamação. Todas as concessionárias devem estar cadastradas na plataforma, conforme determina a Resolução da ANTT nº 5.950/2021.

 **Consumidor.gov.br**

Nesses canais, você também pode solicitar ressarcimento em caso de dano ou acidente ocorrido na faixa de domínio da rodovia sob concessão.

Opa! O que é “faixa de domínio?”:

é a área de terreno constituída pelas pistas de rolamento, canchais, obras-de-arte, acostamentos, sinalização e faixa lateral de segurança, até o alinhamento das cercas que separam a estrada dos imóveis que ficam à margem das rodovias, como fazendas, postos de gasolina, restaurantes e hotéis, por exemplo.

Caso seus questionamentos não sejam atendidos pelas concessionárias, você pode entrar em contato com a Ouvidoria da ANTT pelo número 166 ou pelo e-mail ouvidoria@antt.gov.br. Nesses canais você pode também apresentar alguma denúncia sobre irregularidades de alguma concessionária.

Ainda assim, se o consumidor não obtiver o justo ressarcimento, poderá recorrer ao poder judiciário.



Ah! outro lembrete importante: No caso de reclamação de rodovias estaduais, procure o contato do Departamento de Estradas e Rodagens – DER do estado responsável pela rodovia reclamada.

E, se você estiver viajando por uma rodovia que não está sob concessão, as reclamações, dúvidas e outras informações, devem ser dirigidas ao Departamento Nacional de Infraestrutura em Transporte (DNIT), pelo e-mail ouvidoria@dnit.gov.br.



Números e contatos das rodovias federais sob concessão

Autopista Fernão Dias *BR 381 / MG / SP*

Disk Emergência	0800 283 0381
Deficientes Auditivos	0800 717 1000
Telefone da Sede	(35) 3449-6600
E-mail	ouvidoria.fernaodias@arteris.com.br

Autopista Fluminense *BR 101 / RJ / ES*

Disk Emergência	0800 282 0101
Deficientes Auditivos	0800 717 1000
Telefone da Sede	(21) 2607-9800
E-mail	ouvidoria.fluminense@arteris.com.br

Autopista Litoral Sul *BR 116 / BR 376 / PR e BR 101 / SC*

Disk Emergência	0800 725 1771
Deficientes Auditivos	0800 717 1000
Telefone da Sede	(41) 3058-7500
E-mail	ouvidoria.litoralsul@arteris.com.br

Autopista Planalto Sul *BR 116 / PR / SC*

Disk Emergência	0800 642 0116
Deficientes Auditivos	0800 717 1000
Telefone da Sede	(41) 3058-7500

Autopista Régis Bittencourt
BR 116 / SP / PR

Disk Emergência	0800 709 0116
Deficientes Auditivos	0800 717 1000
Telefone da Sede	(41) 3058-7500
E-mail	ouvidoria.regis@arteris.com.br

Concessionária Catarinense - CCR Via Costeira Rodovias S.A.
BR 101 / SC

Disk CCR	0800 255 5550
WhatsApp	(48) 3211-3130

Triunfo Concebra
BR 060 / BR 153 / BR 262 / DF / GO / MG

SOS	0800 060 6000
Telefone da Sede	(62) 3623-8900
E-mail	ouvidoria@triunfoconcebra.com.br

Concer
BR 040 / MG / RJ

Disk Emergência	0800 28 20040
Deficientes Auditivos	0800 281 0041
Telefone da Sede	(21) 2676-1400
WhatsApp	(21) 99724-2655
E-mail	concer@concer.com.br

Concessionária Rio-Teresópolis - CRT
BR 040 / MG / RJ e BR 116 / RJ

SOS Usuário	0800 021 0278
Atendimento a deficientes	0800 021 0279

Eco050 – Ecorodovias
BR 050 / GO / MG

Disk SAC	0800 940 0700
E-mail	ouvidoria@eco050.com.br

Eco101 – Ecorodovias
BR 101 / ES / BA

Disque	0800 770 1101
Deficientes Auditivos	0800 757 0757
E-mail	ouvidoria@eco101.com.br

EcoPonte – Ecorodovias
BR 101 (Ponte Rio-Niterói)

Disque	0800 777 6683
Deficientes Auditivos	0800 777 6684
E-mail	ouvidoria@ecoponte.com.br

EcoSUL – Ecorodovias
BR 116 e BR 392 / RS

Disque	0800 724 1066
Deficientes Auditivos	0800 724 6090
E-mail	comunicacao@ecosul.com.br

Ecovias do Araguaia

Disque	0800 153 0153
Twitter	@ecoviasaraguaia
E-mail	ouvidoria@ecoviasdoaraguaia.com.br

Ecovias do Cerrado
BR 364 e BR 365 / MG / GO

Disque	0800 036 4365
E-mail	ouvidoria@ecoviasdocerrado.com.br

Concessionária de Rodovia Sul-Matogrossense S. A. MS VIA
BR 163 / MS

Disque SAU	0800 648 0163
------------	---------------

Nova Dutra - Grupo CCR
BR 116 / RJ / SP

Disque	0800 017 3536
E-mail	ouvidoria.novadutra@grupoccr.com.br

Rodovia do Aço (K-Infra)
BR 393 / RJ

Disque	0800 285 3393
Telefone da Sede	(24) 2491-9600

Rota do Oeste
BR 163 / MT

Disque	0800 065 0163
Deficientes Auditivos	0800 642 0163
Telefone PABX	(65) 3324-9200
E-mail	ouvidoria@rotadooeste.com.br

Triunfo Transbrasiliana
BR 153 / SP

Disque SAU	0800 723 0153
Deficientes Auditivos	0800 770 5353

Triunfo Transbrasiliana
BR 153 / SP

Telefone	(14) 3500-1585
E-mail	ouvidoria@triunfotransbrasiliana.com.br

Via 040 – Invepar
BR 040 / DF / GO / MG

Disque SAU	0800 033 0040
E-mail	ouvidoria@via040.invepar.com.br faleconosco@via040.invepar.com.br

Via Bahia
BR 116 / BR 324 / BA

Disque SAU	0800 600 0324 0800 600 0116
Deficientes Auditivos	0800 800 0888
Telefone	(71) 3037-1089 (71) 3037-1093 (71) 3037-1098
E-mail	ouvidoria@viabahia.com.br

Via Sul
BR 101 / BR 290 / BR 448 / BR 386

Disque SAU	0800 000 0290
WhatsApp	(51) 3303-3858

Esperamos que as informações deste informativo contribuam para que você e sua família façam uma ótima viagem com segurança e tranquilidade e desfrutem das inúmeras atrações turística do nosso país.

Ponha as malas no bagageiro e boa viagem!
Até o próximo número!



Referências

Código de Proteção e Defesa do Consumidor. Lei 8078 de 11 de setembro de 1990. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8078.htm

Resolução ANTT nº 5950 de 20 de julho de 2021. Disponível em https://anttlegis.antt.gov.br/action/UrlPublicasAction.php?acao=abrirAtoPublico&num_ato=00005950&sql_tipo=RES&sql_orgao=DG/ANTT/MT&vlr_ano=2021&seq_ato=000

Informações Gerais das Rodovias Concedidas. Disponível em <https://portal.antt.gov.br/informacoes-gerais>

Cartilha - Conheça Melhor as Rodovias Concedidas. Disponível em <https://antthml.antt.gov.br/documents/359170/0/>

Cartilha--Conheça+melhor+as+rodovias+concedidas.pdf/ffad6e69-8248-ac9b-8fb9-ec2ca4f9a3e0?t=1592861834720

Glossário do Transporte Terrestre da ANTT - Resolução 3054/2019. Disponível em https://anttlegis.antt.gov.br/action/UrlPublicasAction.php?acao=abrirAtoPublico&num_ato=00003054&sql_tipo=RES&sql_orgao=DG/ANTT/MT&vlr_ano=2009&seq_ato=000

Obras, Serviços e Investimentos Realizados na Concessão. Disponível em <https://portal.antt.gov.br/obras-servicos-e-investimentos-realizados-na-concessao>

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA

Anderson Gustavo Torres
Ministro

Rodrigo Henrique Roca Pires
Secretária Nacional do Consumidor – Senacon

Laura Postal Tirelli
Diretora do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor - Substituta

Daniele Correa Cardoso
Coordenadora-Geral do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor

Frederico Fernandes Moesch
Coordenador-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado

Paulo Nei da Silva Júnior
Coordenador de Estudos de Monitoramento de Mercado

Alexandre Carneiro Pereira
Coordenadora-Geral de Articulação e Relações Institucionais

Maísa Alves Mendes
Coordenadora da Escola Nacional de Defesa do Consumidor (ENDC)

Ana Cláudia Sant'Ana Menezes
Lenilton Rogério Rodrigues da Costa
Equipe Técnica

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA

Márcia Abrahão Moura
Reitora

Rafael Timóteo de Sousa Júnior
Coordenador do Laboratório de Tecnologias da Tomada de Decisões - Latitude

Daniel Guerreiro e Silva
Daniel Benevides da Costa
Danielle Xabregas Pamplona Nogueira
Ugo Silva Dias
Pesquisadores Sêniores

Danielle Xabregas Pamplona Nogueira
Janaína Angelina Teixeira
Coordenação Pedagógica

Israel Silvino Batista Neto
Diagramação

MINISTÉRIO DO TURISMO

Carlos Alberto Gomes de Brito
Ministro

Fábio Augusto Oliveira Pinheiro
Secretário Nacional de Desenvolvimento e Competitividade do Turismo

Andréa de Souza Pinto
Diretora de Regulação e Qualificação do Turismo

Tamara Galvão Veiga Barros
Coordenadora-Geral de Fiscalização e Formalização dos Prestadores de Serviços Turísticos

Daniela Henriques Saraiva
Coordenadora de Fiscalização dos Prestadores de Serviços Turísticos

Ricardo José Tambosi
Coordenador de Apoio a Formalização dos Prestadores de Serviços Turísticos

Angela Cascão
Celso Augusto Rodrigues Soares
Leanna Pavanello
Monique Miranda Lobo
Equipe Técnica

AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES (ANTT)

Rafael Vitale Rodrigues
Diretor-Geral

Davi Ferreira Gomes Barreto
Guilherme Theo Rodrigues da Rocha Sampaio
Luciano Lourenço da Silva
Diretores

Roger da Silva Pêgas
Superintendente de Infraestrutura Rodoviária

Fernando Barbelli Feitosa
Gerente de Regulação Rodoviária

Hildevana Meire da Silva Almeida
Coordenadora de Normas de Rodovia

Andiara Maria Braga Maranhão
Daniel dos Santos da Silva
Lorena Maria Peres Nogueira
Apoio Técnico

Luiz Alberto Aquino Agra
Assessor de Comunicação e Revisão Textual

