

Carta de Serviços aos Usuários
Concessionária de Rodovias ECO101 S/A

SUMÁRIO

1. A ECO101
2. Serviços
 - 2.1 Bases de Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU)
 - 2.2 Inspeção de Tráfego
 - 2.3 Socorro Mecânico - Guincho
 - 2.4 Socorro Médico
 - 2.5 CCO
3. Requisitos
4. Processamento do Serviço
5. Atendimento ao Usuário
 - 5.1 Tempo de Atendimento
 - 5.2 Forma de Atendimento
 - 5.3 Comunicação ao Usuário
 - 5.3.1 Prazos de Atendimento
 - 5.3.2 Consulta ao Processo de Atendimento
 - 5.4 Prioridades de Atendimento
 - 5.5 Tempo de Espera
 - 5.6 Informações aos Usuários

1. A ECO101

O Sistema BR 101 ES/BA é uma Rodovia Federal com a extensão de 478,67 km, entre o km 939 + 300 ao km 956 + 880 – trevo Mucuri/Bahia e do km 0 ao km 461 + 090. A rodovia passa por 26 Municípios.

2. Serviços

A estrutura implantada pela Concessionária Eco101 para a operação do Sistema da Rodovia BR101 é composta pelos seguintes serviços:

- 2.1** Bases de Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU);
- 2.2** Inspeção de Tráfego;
- 2.3** Socorro Mecânico - Guinchos;
- 2.4** Socorro Médico;
- 2.5** CCO (Centro de Controle Operacional)

Sequencialmente, tem-se a descrição detalhada de cada um destes serviços prestados.

2.1 Bases de Serviço de Atendimento ao Usuário

A ECO101 oferece a todos os seus usuários uma estrutura que concentra serviços extremamente úteis para quem está em trânsito pela Rodovia. Trata-se dos postos de Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU). São 12 (doze) estruturas (Bases), todas equipadas com:

- Telefones;
- Banheiros;
- Fraldários;
- Água potável;
- Área de descanso, e
- Totens de autoatendimento

2.2 Inspeção de Tráfego

A inspeção de tráfego tem como função precípua prestar assistência aos usuários, efetuando a sinalização adequada da ocorrência visando sempre a segurança no atendimento, prestando também, apoio às demais equipes operacionais.

A atividade consiste em inspecionar diariamente as condições do pavimento, sinalização, faixa de domínio e outros elementos que afetam a via e áreas do Sistema Rodoviário.

Para verificar as condições da pista e auxiliar os motoristas em situações de emergência, veículos de inspeção de tráfego percorrem a rodovia ininterruptamente, 24 horas por dia. Treinadas para detectar e solucionar qualquer tipo de anormalidade nas estradas, essas equipes dão apoio ao serviço de atendimento ao usuário e acionam o Centro de Controle Operacional (CCO) sempre que necessário.

2.3 Socorro Mecânico - Guincho

O serviço de socorro mecânico funciona 24h na Rodovia, sendo prestado através da constituição de equipes com pessoal treinado para atender rapidamente os veículos de usuários que apresentarem falhas, limitadas a eventual troca de pneus ou o reboque do veículo para um local mais seguro próximo, na Rodovia, que pode ser um posto de serviço ou oficina mecânica.

Deve ser realizado em regime de gratuidade, a remoção de veículos com pane, avariados/acidentados, da Rodovia, prestando assistência aos usuários em situação de emergência.

Os atendimentos são realizados pelos guinchos leves e pesados e os veículos encaminhados ao ponto de apoio mais próximo do local de atendimento

Para acionamento, basta ligar para o número 0800 77 01 101.

2.4 Socorro Médico

Os usuários das rodovias BR 101 ES/BA podem solicitar atendimento de emergência no trecho administrado pela ECO101.

Para isso, basta ligar para o telefone gratuito da concessionária 0800 77 01 101.

A concessionária dispõe de 12 bases instaladas ao longo da BR-101 ES/BA para melhor atender o usuário.

2.5 CCO

O Centro de Controle Operacional tem a função de gerenciar e analisar as informações do sistema rodoviário, acionar os recursos e tomar as ações necessárias para o atendimento das ocorrências, de modo a otimizar o atendimento a todos os usuários, garantindo a fluidez do tráfego e segurança dos usuários.

3 Requisitos

3.1 Requisitos

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

3.2 Documentos

Não há necessidade de apresentação de documentos.

3.3 Formas

Através do canal 0800 7701 101, canal de comunicação gratuito ou em nossas bases de atendimento.

4 Processamento do Serviço

Ao entrar em contato com o atendente via 0800, 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

Nos termos do contrato de concessão, os atendimentos da concessionária são realizados em ordem cronológica de eventos, dando prioridade, apenas, para casos emergências, verificados pelo operador quando do atendimento ao usuário.

5.2 Forma de Atendimento

Os serviços são prestados através de viaturas especializadas para cada modalidade de serviço oferecido, sendo que os guinchos e ambulâncias são alocados nas 12 bases ao longo do trecho concessionado e as viaturas de inspeção permanecem em operação na rodovia circulando entre pontos estratégicos – de uma Base operacional à outra, de modo a proporcionar o menor tempo de espera nas ocorrências no trecho sob concessão da ECO101.

5.3 Comunicação com o Usuário

As eventuais manifestações podem ser dirigidas, pelo usuário, à Ouvidoria da Concessionária, através do site <http://www.eco101.com.br/atendimento/ouvidoria>, ou você pode acionar a ouvidoria por meio do telefone 0800 77 01 101, opção 03, 24 horas por dia e 7 dias da semana ou em nossos postos de atendimento localizados nas 12 Bases de Atendimento.

5.3.1 Prazos de Atendimento:

Nas reclamações de modo de geral

As informações solicitadas pelo consumidor são prestadas imediatamente no ato de atendimento, cujas reclamações serão resolvidas no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, a contar da data do registro.

De forma clara e objetiva, o usuário será informado sobre a resolução de sua demanda, sendo-lhe disponibilizado por meio eletrônico, no prazo acima informado.

Nas hipóteses de elogios, informações que demandam apuração junto ao setor pertinente, ressarcimento, solicitações e sugestões são prestadas no prazo de 15 (quinze) dias, contados da data de recebimento.

Igualmente, de forma clara e objetiva, o usuário terá a informação esclarecida sobre os prontos de dúvida, sendo-lhe disponibilizada a resposta por meio eletrônico ou correspondência, no prazo acima informado.

5.3.2 Consulta ao Processo de Atendimento

Descrever como o usuário poderá consultar o procedimento de consulta no site (em construção).

5.4 Prioridades de Atendimento

No sentido de prover um serviço adequado a todos os usuários, a prioridade de atendimento é direcionada, pela Concessionária, a atendimentos emergenciais, diagnosticados pelo operador, no momento que é contatado pelo usuário.

Nos outros casos, será obedecida a ordem cronológica de acionamento da Concessionária para atendimento aos usuários.

5.5 Tempo de Espera

Por tratar-se de serviço de natureza contínua aos usuários em trânsito pela BR101 ES/BA, o tempo de espera dependerá do fluxo de veículos das rodovias, tendo como prioridade as eventuais emergências. Por tal razão não há como precisar, com exatidão, o tempo de atendimento para cada usuário.

5.6 Informações aos Usuários

A Concessionária ECO101 disponibiliza conta na rede social Twitter (@Eco101) na qual publica informações periódicas a respeito do tráfego nas suas rodovias, proporcionando um contato imediato e eficiente com os usuários.

Além disso, o usuário pode entrar em contato com o serviço do 0800 da Concessionária, no qual também receberá informações sobre o tráfego ou através de seus totens de autoatendimento dispostos ao longo da rodovia em suas 12 bases de atendimento.

A ECO101 ainda conta com 10 (dez) painéis fixos de mensagem onde são veiculadas eventuais comunicações sobre a Rodovia, tais como: retenção e pontos de atenção. Os respectivos painéis fixos se encontram nos seguintes km's.

Identificação do PMV	Localização			
	BR-XXX	Km XXXX	Cidade/UF	Sentido
PMV 01	BR-101	940,5	Mucuri/BA	Crescente
PMV 02	BR-101	70,45	São Mateus/ES	Decrescente
PMV 03	BR-101	136,3	Linhares/ES	Crescente
PMV 04	BR-101	177,3	Aracruz/ES	Decrescente
PMV 05	BR-101	200,5	João Neiva/ES	Crescente
PMV 06	BR-101	243,8	Serra/ES	Decrescente
PMV 07	BR-101	306,2	Viana/ES	Crescente
PMV 08	BR-101	341,7	Guarapari/ES	Decrescente
PMV 09	BR-101	361,7	Anchieta/ES	Crescente
PMV 10	BR-101	456,7	Mimoso do Sul/ES	Decrescente

A concessionária também disponibiliza 04 (quatro) painéis móveis, os quais são utilizados em conformidade com a necessidade e causalidades que influenciem no tráfego.