

# **Carta de Serviços aos Usuários – Concessionária**

## **Rodovia das Cataratas S.A. - Ecocatarratas**

### SUMÁRIO

1. A Ecocatarratas
2. Serviços
  - 2.1 Bases de Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU)
  - 2.2 Inspeção de Tráfego
  - 2.3 Guincho
  - 2.4 Atendimento Pré-hospitalar
  - 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 Ecocatarratas**

A Rodovia das Cataratas S.A. - Ecocatarratas mantém sob sua concessão 458,94 quilômetros de estradas paranaenses. O trecho de operação, recuperação, manutenção e conservação sob responsabilidade corresponde a 387,1 quilômetros da BR-277, entre os municípios de Foz do Iguaçu e Guarapuava.

A concessionária também é responsável pela recuperação, manutenção e conservação dos trechos rodoviários de oferta, que ligam a BR 277 às cidades de Juvinópolis, Campo Bonito e Ramilândia e ao Terminal Turístico de Santa Terezinha de Itaipu, tais segmentos compreendem 71,84 quilômetros de rodovia.

No trecho sob concessão, trafegam cerca de 15,2 milhões de veículos por ano, sendo que 26,09% deste movimento está relacionado ao transporte de cargas.

Constituída em 14 de novembro de 1997, a Ecocataratas faz parte do denominado Anel de Integração do Paraná. O início das atividades da empresa se deu após a assinatura do contrato de concessão junto ao governo do Estado do Paraná, por meio do Departamento de Estradas de Rodagem (DER/PR), pelo período de 24 anos.

**Trechos de operação, conservação e manutenção:**

BR-277 – Foz do Iguaçu e Guarapuava entre o km 731,1 e km 344;

**Trechos de manutenção e conservação:**

PR-180 – Entroncamento da BR-277 a Juvinópolis – 37,030 quilômetros.

PR-874 – Santa Terezinha de Itaipu – Terminal Turístico – 13,59 quilômetros.

PR-590 – Entroncamento da BR-277 a Ramilândia – 13,58 quilômetros.

PR-474 - Entroncamento da BR-277 a Campo Bonito – 7,64 quilômetros.

**2. Serviços**

A fim de dar pleno cumprimento a todos os ditames e parâmetros estabelecidos em seu contrato de concessão, a Concessionária Ecocataratas disponibiliza a seus usuários os seguintes serviços:

- Bases de Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU);
- Inspeção de Tráfego;

- Guinchos;
- Atendimento Pré-hospitalar; e,
- CCO (Centro de Controle Operacional)

É importante destacar, ainda, que a Concessionária Ecocatarratas conta com um Centro de Controle Operacional, onde as rodovias são monitoradas em tempo integral, o que proporciona agilidade e eficiência na gestão do tráfego e manutenção da segurança de nossos usuários.

Abaixo temos uma descrição detalhada de cada um destes serviços prestados.

## **2.1 Bases de Serviço de Atendimento ao Usuário**

A Ecocatarratas oferece a todos os seus usuários uma estrutura que concentra serviços extremamente úteis para quem está na estrada. Trata-se dos postos de Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU). São seis estruturas desse tipo, todas equipadas com telefones, banheiros, fraldários e salas de espera com café e água. As bases ficam nos km 710, 574 e 381 (sentido Curitiba), e nos km 664, 519 e 453 (sentido Foz do Iguaçu) da BR 277. Além dessas, há uma base no km 621 (sentido Foz do Iguaçu), destinada estrategicamente para abrigar os guinchos veiculares e ambulâncias de atendimento pré-hospitalar.

## **2.2 Inspeção de Tráfego**

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 Guincho**

Este serviço funciona 24h na rodovia BR 277, entre Foz do Iguaçu e Guarapuava. Para acioná-lo, basta ligar para o número 0800 450 277. O veículo será removido para um ponto de apoio próximo, de onde poderá acionar o seguro ou guincho particular. Como esse serviço é prestado apenas dentro da área de concessão, a empresa não tem permissão para levar o usuário até sua residência ou qualquer outro ponto fora das rodovias.

### **2.4 Atendimento Pré-hospitalar**

Os usuários da rodovia BR 277 podem solicitar atendimento de emergência no trecho administrado pela Ecocataratas. O atendimento pré-hospitalar pode ser acionado não somente em caso de acidentes, mas também por qualquer usuário que se sentir mal na estrada. Para tanto, basta ligar para o telefone gratuito da concessionária 0800 450 277. A concessionária disponibiliza o serviço em sete bases instaladas ao longo da BR-277 para agilizar o atendimento.

### **2.5 CCO**

O Centro de Controle Operacional é responsável por gerenciar todos os recursos à disposição da Ecocataratas, de modo a otimizar o atendimento, garantindo a fluidez do tráfego e segurança dos usuários. Atualmente o CCO tem acesso a 34 (trinta e quatro) câmeras de monitoramento e também com informações dinâmicas, sempre atualizadas com frequência, para manter todos os operadores cientes do que acontece em todo o trecho rodoviário.

## **3. Requisitos**

### **3.1 Requisitos**

Nenhum, todos que estão dentro do lote sob concessão da Ecocataratas podem usufruir dos serviços prestados.

### **3.2 Documentos**

Não há necessidade de apresentação de documentos.

### **3.3 Formas**

Através do canal 0800 450 277, disponibilizado gratuitamente aos usuários.

## **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 por meio de viaturas especializadas para cada modalidade de serviço oferecido, sendo que estas são alocadas, em pontos estratégicos das rodovias, de modo a proporcionarem o menor tempo de

espera as ocorrências que venham a acontecer no trecho sob concessão da Ecocataratas.

### **5.3 Comunicação com o Usuário**

As eventuais manifestações podem ser dirigidas, pelo usuário, à Ouvidoria da Concessionária, através do site [www.ecocataratas.com.br/atendimento/fale-conosco](http://www.ecocataratas.com.br/atendimento/fale-conosco), ou você pode acionar a ouvidoria pelo número (45) 3218-2952, de segunda-feira a sexta-feira, das 8h às 12h e 13h às 18h, ou em nossos postos de atendimento localizados na BR-277 (km 710, 574 e 381 no sentido Curitiba, e nos km 664, 519 e 453 no sentido Foz do Iguaçu) e na sede administrativa, localizada no km 581 da BR 277, em Cascavel/PR.

#### **5.3.1 Prazos de Atendimento**

A Ouvidoria da Concessionária Ecocataratas, após o protocolo feito pelo usuário, dispõe de um prazo de 10 (dez) dias úteis para atender as solicitações que tratam de reclamações, sugestões, elogios e outras demandas.

#### **5.3.2 Consulta ao Processo de Atendimento**

Após a abertura do processo de atendimento junto à ouvidoria, o andamento do pleito poderá ser consultado pelo usuário presencialmente na sede da Ecocataratas, em Cascavel, através do e-mail [ecocataratas@ecocataratas.com.br](mailto:ecocataratas@ecocataratas.com.br) e também por telefone através do número 0800 450 277 – opção 2.

### **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 da rodovia BR-277, o tempo de espera dependerá do fluxo de veículos da rodovia, bem como, de eventuais emergências as quais a Ecocataratas, eventualmente, poderá ser demandada, impossibilitando que seja precisado o exato tempo de atendimento.

### **5.6 Informações aos Usuários**

A Concessionária Ecocataratas disponibiliza conta na rede social Twitter (@Ecocataratas) na qual publica informações periódicas a respeito do tráfego na sua rodovia, proporcionando um contato imediato e eficiente com os usuários.

Além disso, o usuário pode entrar em contato com o serviço 0800 da Concessionária, no qual também receberá informações sobre o tráfego e poderá dirimir eventuais dúvidas.

A Ecocataratas ainda conta com um painel fixo de mensagem no km 599,1 da BR 277, sentido Foz do Iguaçu, no qual são colocadas eventuais comunicações sobre retenções e pontos de atenção nas rodovias, bem como informações diversas sobre o tráfego.

Por fim, ainda, em situações emergenciais e/ou pontuais a Ecocataratas aloca em pontos específicos, das rodovias, Painéis de Mensagem Variáveis, para chamar a atenção do usuário a eventuais causalidades que estejam influenciando no tráfego de nossas estradas.