

# Carta de Serviços aos Usuários



**ECOPISTAS**  
eco1000VAS

Revisão 00 – Junho/2018

## **CARTA DE SERVIÇOS AOS USUÁRIOS**

### **CONCESSIONÁRIA DAS RODOVIAS AYRTON SENNA E CARVALHO PINTO S.A. – ECOPISTAS**

#### **Sumário**

1. Objetivo .....	3
2. A Ecopistas .....	3
3. Serviços:.....	5
3.1 Bases de serviço de atendimento ao usuário .....	5
3.2 Inspeção de tráfego.....	6
3.3 Guincho .....	6
3.4 Socorro médico .....	7
3.5 0800 e callbox .....	7
4. Requisitos .....	7
4.1 Requisitos .....	7
4.2 Documentos.....	8
4.3 Formas.....	8
5. Processamento do serviço .....	8
6. Atendimento ao usuário.....	8
6.1 Tempo de atendimento .....	8
6.2 Forma de atendimento .....	8
6.3 Comunicação com o usuário.....	9
6.3.1 Prazos de atendimento .....	10
6.3.2 Consulta ao processo de atendimento .....	10
6.4 Prioridades de atendimento .....	10
6.5 Tempo de espera.....	10
6.6 Informações aos usuários .....	11

## 1. Objetivo

Com base na Lei n. º 13.460/2017, a Concessionária divulga sua Carta de Serviços ao Usuário que tem por objetivo informar sobre os serviços prestados, como acessá-los e os compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

## 2. A Ecopistas

A rodovia Ayrton Senna, antiga rodovia dos Trabalhadores, foi inaugurada em 1982, com extensão inicial de 50 quilômetros. A nova estrada passou a interligar a capital à cidade de Guararema, na região do Alto Tietê. Seu traçado é paralelo à rodovia Presidente Dutra e cruza – ainda em seu início, na divisa entre São Paulo e Guarulhos – o Parque Ecológico do Tietê. À época, foi inaugurada também uma ligação entre a rodovia e o aeroporto internacional de Guarulhos, a rodovia Hélio Smidt (SP-019).

Em 1990, começou a ser construída a continuação da então rodovia dos Trabalhadores. Inaugurada em 1994, já sob o nome de rodovia Carvalho Pinto e com 70 quilômetros de extensão, a estrada liga Guararema à Taubaté. A rodovia tornou-se uma das mais importantes vias para a distribuição da produção industrial das cerca de duas mil empresas instaladas na região do Vale do Paraíba, com destaque para a forte presença das indústrias do setor automobilístico, como Volkswagen, GM e Ford, e siderúrgico, como a Usiminas.

Além do papel econômico, o complexo cumpre importante função turística no estado de São Paulo. As duas estradas fazem a ligação entre a região Metropolitana de São Paulo e o Vale do Paraíba e possibilitam o acesso ao Rio de Janeiro, às praias do Litoral Norte e à região serrana de Campos do Jordão, cidade que atrai milhares de turistas nos meses de inverno e é conhecida como a Suíça brasileira.

Atualmente com 134,9 quilômetros de extensão, o lote do corredor Ayrton Senna/Carvalho Pinto recebe cerca de 150 mil veículos pedagiados por dia, nos dois sentidos, e faz parte do corredor de exportação Campinas – Vale do Paraíba Litoral Norte.

Trechos administrados pela Ecopistas que compõem o corredor Ayrton Senna/Carvalho Pinto:

- **SP 070 – Rodovias Ayrton Senna e Carvalho Pinto:** entre o km 11+190, em São Paulo, e o km 130+400, no entroncamento com a Rodovia Presidente Dutra (BR 116), no município de Taubaté. Ao todo, 119,21 quilômetros;
- **SP 019 – Rodovia Hélio Smidt:** entre o km 0, no entroncamento com a rodovia Ayrton Senna (SP 070) e o km 2+400, em Guarulhos;
- **SP 099 – Rodovia dos Tamoios:** entre o km 4+500, em São José dos Campos, e o km 11+500, também em São José dos Campos;
- **Via de interligação SPI 179/060:** Liga a rodovia BR 116 (km 179) à SP 070, também do km 0, no entroncamento com a BR 116, ao km 5+400, no entroncamento com a SP 070, em Guararema;
- **Via de interligação SPI 035/056:** Liga a rodovia SP 056 à SP 070, do km 0, no entroncamento com a SP 056, em Itaquaquecetuba, ao km 0+880, no entroncamento com a SP 070, também em Itaquaquecetuba;
- **Outros trechos:** Segmentos transversais, trevos, obras de arte e instalações complementares do tipo urbano ou rodoviário da rodovia SP 070. Os principais segmentos mencionados totalizam 2,0 km e estão localizados no km 45 (interseção com SP 088) e no km 111 (interseção com SP 103).

### **3. Serviços:**

A Ecopistas disponibiliza infraestrutura e suporte ao usuário para que você viaje sempre tranquilo. O sistema de atendimento aos usuários compreende serviços gratuitos como guinchos, auxílio mecânico, socorro médico, além de recursos extras em feriados prolongados e temporada de férias.

Os serviços estão disponíveis 24 horas por dia, o ano todo, por meio de unidades móveis localizadas ao longo do corredor viário e em postos fixos de atendimento.

- Bases de Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU);
- Inspeção de tráfego;
- Guinchos;
- Socorro médico;
- 0800 e callbox.

É importante destacar, ainda, que a concessionária Ecopistas 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.

#### **3.1 Bases de serviço de atendimento ao usuário**

As estradas administradas pela Ecopistas contam com cinco bases de apoio ao usuário. Duas delas são Bases de Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU), que contam com banheiros adequados para pessoas com necessidades especiais e fraldário. Nessas bases ficam alocados uma ambulância, um guincho leve e um guincho pesado para remoção e atendimento mecânico.

As outras três bases são as chamadas Bases Operacionais, na qual fica alocado um guincho leve e o usuário encontra banheiro e bebedouro.

Confiram as localizações:

### **Bases SAU**

- Km 28 da rodovia Ayrton Senna, sentido interior – região de Guarulhos
- Km 59 da rodovia Ayrton Senna, sentido interior – região de Guararema

### **Bases Operacionais**

- Km 19 da rodovia Ayrton Senna, sentido interior – região de Guarulhos
- Km 92 da rodovia Carvalho Pinto, sentido interior – região de São José dos Campos
- Km 115 da rodovia Carvalho Pinto, sentido São Paulo – região de Caçapava

## **3.2 Inspeção de tráfego**

As rotas de inspeção circulam 24 horas por dia pelas estradas do corredor Ayrton Senna/Carvalho Pinto, para assegurar as melhores condições de tráfego aos usuários. Ao todo, são quatro equipes que mantêm contato direto com o Centro de Controle Operacional (CCO) da concessionária e são treinadas para detectar e solucionar qualquer tipo de anormalidade nas estradas, dando apoio ao serviço de atendimento ao usuário.

O monitoramento do tráfego conta também com câmeras implantadas ao longo do trecho concedido. As imagens são acompanhadas em tempo real, 24 horas por dia, pelos operadores de CCO que, ao sinal de qualquer interferência nas pistas, acionam os recursos necessários para atendimento.

## **3.3 Guincho**

Para dar auxílio aos motoristas que enfrentam problemas com seus veículos, a EcoPistas disponibiliza guinchos para uma remoção segura até um ponto pré-definido mais próximo, onde há infraestrutura básica, como telefone público e sanitários.

O serviço é gratuito e, para solicitá-lo, basta ligar para o número 0800 777 0070 ou utilizar um dos telefones de emergência localizados a cada quilômetro das rodovias administradas pela concessionária.

### **3.4 Socorro médico**

Quatro ambulâncias de resgate e uma UTI móvel fazem o atendimento de emergência nas estradas do corredor Ayrton Senna/Carvalho Pinto.

O socorro médico pode ser acionado não somente em caso de acidentes, mas também por qualquer usuário que se sentir mal na estrada. Para acioná-lo, é necessário ligar para o telefone gratuito da concessionária 0800 777 0070 ou utilizar um dos telefones de emergência localizados a cada quilômetro das rodovias administradas pela concessionária.

### **3.5 0800 e callbox**

Os usuários do corredor Ayrton Senna/Carvalho Pinto têm à disposição, 24 horas por dia, um telefone gratuito para entrar em contato com a Ecopistas. Em caso de panes no veículo ou acidentes, ligue para o 0800 777 0070.

Outra opção é acionar um dos telefones de emergência disponíveis às margens da rodovia, a cada quilômetro.

## **4. Requisitos**

### **4.1 Requisitos**

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

## **4.2 Documentos**

Não há necessidade de apresentação de documentos.

## **4.3 Formas**

Através do canal 0800 777 0070, canal de comunicação gratuito.

## **5. 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 a viatura de atendimento mais próxima possa ser deslocada. Ainda neste contato, o operador irá informar ao usuário eventuais procedimentos a serem realizados, caso necessário.

## **6. Atendimento ao usuário**

### **6.1 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 emergenciais, verificados pelo operador quando do atendimento ao usuário.

### **6.2 Forma de atendimento**

Os serviços são prestados através de viaturas especializadas para cada modalidade de serviço oferecido, sendo que estas são alocadas em pontos estratégicos das rodovias, de modo a proporcionar o menor tempo de espera as ocorrências que venham a acontecer no trecho sob concessão da Ecopistas.



### 6.3 Comunicação com o usuário

A Ouvidoria da Ecopistas é responsável por recepcionar e tratar as manifestações de usuários do Corredor Ayrton Senna/Carvalho Pinto e partes relacionadas de forma autônoma, imparcial e independente, mantendo a isenção e ética na apuração dos fatos e reivindicando das áreas responsáveis solução para os problemas e conflitos.

Pautada pelas diretrizes do Código de Conduta Empresarial do grupo Ecorodovias, de acordo com o item 8.1 (Interação com públicos de relacionamento), cabe a Ouvidoria também identificar tendências para recomendar e orientar a organização na promoção de melhoria dos processos.

- Formulário Eletrônico: disponível no site da concessionária [www.ecopistas.com.br](http://www.ecopistas.com.br)
- Formulário Impresso: disponíveis nas praças de pedágio, bases operacionais e de Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) localizadas ao longo do corredor Ayrton Senna/Carvalho Pinto.
- Telefone: (11) 4646-3401 ou (11) 4646-3455, Horário de atendimento: 8h00 às 12h e das 13h às 17h, de segunda-feira a sexta-feira, exceto feriados.
- E-mail: [ouvidoria.ecopistas@ecopistas.com.br](mailto:ouvidoria.ecopistas@ecopistas.com.br)
- Carta: deverá ser enviada para a sede da Ecopistas e estar endereçada à Ouvidoria conforme informações abaixo.

Concessionária Ecopistas - A/C: Ouvidoria: Rodovia Ayrton Senna, km 32, pista sentido São Paulo (oeste), Bairro Rio Abaixo, Itaquaquecetuba (SP), CEP. 08578-010

- Presencial na sede da Ecopistas: Você pode agendar um atendimento presencial por meio do telefone (11) 4646-3401 ou (11) 4646-3455. Horário de Atendimento: Segunda a sexta-feira, exceto feriados, das 8h00 às 12h e das 13h às 17h.

### **6.3.1 Prazos de atendimento**

Em atendimento ao Decreto Estadual nº 60.399/2014 o prazo de resposta da ouvidoria ao usuário é de no máximo 20 (vinte) dias corridos, podendo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias corridos, mediante justificativa.

### **6.3.2 Consulta ao processo de atendimento**

O acompanhamento da manifestação pode ser realizado através do telefone (11) 4646-3401 e (11) 4646-3455, pelo e-mail: [ouvidoria.ecopistas@ecopistas.com.br](mailto:ouvidoria.ecopistas@ecopistas.com.br) ou pelo site: <http://www.ecopistas.com.br/processo-ouvidoria>. Para tanto, é necessário informar o número de protocolo.

## **6.4 Prioridades de atendimento**

Com o intuito 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.

## **6.5 Tempo de espera**

Os serviços prestados aos usuários das rodovias Ayrton Senna e Carvalho Pinto - SP 070 são de natureza contínua, portanto, os critérios adotados para o tempo de espera estão de acordo com as obrigações contratuais descrita no Edital nº 003/2008, anexo 5, item 7.4.2. Sistema de Atendimento aos Usuários (SAU):

### ***“a. Serviço de Guincho (...)***

*Tempo de chegada ao local de atendimento, não superior a 30 (trinta) minutos, em 90% (noventa por cento) das ocorrências mensais. Nos 10% (dez por cento) restantes o tempo de chegada não poderá superar 60 (sessenta) minutos. (...)*

**b. Serviço de Primeiros Socorros e Atendimento Médico a Acidentados (...)**

*Tempo de chegada ao local de atendimento, não superior a 10 (dez) minutos, em 90% (noventa por cento) das ocorrências mensais. Nos 10% (dez por cento) restantes o tempo de chegada não poderá superar 20 (vinte) minutos. (...)*

**c. Serviço de Inspeção de Tráfego (...)**

*Tempo médio de circulação (definido como o intervalo de tempo necessário para cada unidade móvel passar pelo mesmo ponto de seu sub-trecho): não superior a 90 (noventa) minutos, em condições normais de operação. (...)*

**f. Serviço de Socorro Mecânico (...)**

*Tempo de chegada ao local de atendimento, não superior a 30 (trinta) minutos, em 90% (noventa por cento) das ocorrências mensais. Nos 10% (dez por cento) restantes o tempo de chegada não poderá superar 60 (sessenta) minutos (...).”*

## **6.6 Informações aos usuários**

A concessionária Ecopistas disponibiliza conta na rede social *Twitter* (@Ecopistas), 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.

A Ecopistas ainda conta com doze painéis fixos de mensagem nos Km 13+200, 26+800, 60+100, 90+300, 122+800 e 130 no sentido leste e nos Km 18+450 74, 26+800, 43,

60+100, 127 no sentido oeste, nos quais são colocadas eventuais comunicações sobre retenções e pontos de atenção nas rodovias.

Por fim, ainda, em situações emergenciais e/ou pontuais a Ecopistas 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.