

# Carta de Serviços aos Usuários



Revisão 02 – janeiro/2024



## **CARTA DE SERVIÇOS AOS USUÁRIOS**

### Sumário

1. Objetivo.....	3
2. A Ecopistas .....	3
3. Serviços: .....	5
3.1 Bases de serviço de atendimento ao usuário.....	6
3.2 Inspeção de tráfego .....	6
3.3 Guincho.....	7
3.4 Socorro médico.....	7
3.5 0800, callbox e ou entrar em contato via WhatsApp .....	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 Procedimentos para receber e responder as manifestações de usuários.....	10
6.3.2 Consulta ao processo de atendimento .....	11
6.3.3 Perdidos e achados .....	11
6.4 Prioridades de atendimento.....	12
6.5 Tempo de espera .....	12
6.6 Informações aos usuários.....	13
7. Proteção dos dados de usuários, comunidades e demais partes interessadas .....	13
8. Controle de revisão.....	14

## 1. Objetivo

Com base na Lei n.º 13.460/2017, a Concessionária divulga sua Carta de Serviços ao Usuário com o objetivo de ‘informar os usuários sobre os serviços prestados pela concessionária, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público’.

## 2. A Ecopistas

CONCESSIONÁRIA DAS RODOVIAS AYRTON SENNA E CARVALHO PINTO S/A –ECOPISTAS (“Ecopistas” ou “Concessionária”), pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 10.841.050/0001-55, com sede na Rodovia Ayrton Senna, Km 32, Pista Oeste, CEP 08578-010, Itaquaquecetuba/SP, foi constituída em 27 de abril de 2009, sob a forma de Sociedade Anônima de capital fechado pertencendo a EcoRodovias Infraestrutura e Logística S/A.

A ECOPISTAS tem como objeto principal o cumprimento das obrigações decorrentes do Contrato de Concessão de Concorrência Pública Internacional nº 003/08 – Lote 23, assinado em 17 de junho de 2009 entre a ECOPISTAS e a Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados de Transporte do Estado de São Paulo – ARTESP, por um prazo de 30 anos. A sua atuação é na administração e operação da SP 070, Rodovias Ayrton Senna e Carvalho Pinto, concessionadas sob sua responsabilidade.

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:

Rodovia	Trecho	Extensão (km)
<b>SP-070</b> – Rodovia Ayrton Senna e Carvalho Pinto	Entre o km 11+190, em São Paulo, e o km 134+700, no entroncamento com a Rodovia Oswaldo Cruz (SP-125).	<b>123,51</b>
<b>SP 019</b> – Rodovia Hélio Smidt	Entre o km 0, no entroncamento com a rodovia Ayrton Senna (SP 070) e o km 2+400, em Guarulhos.	<b>2,400</b>

Rodovia	Trecho	Extensão (km)
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.	7,000
SPI 179/060 – Via de Interligação	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.	5,400
SPI 035/056 – Via de Interligação	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.	0,800
SPI 117/060 - Via de Interligação	Liga a rodovia BR 116 (km 117) à SP 070, também do km 0, no entroncamento com a BR 116, ao km 4+700, no entroncamento com a SP 070, em Taubaté.	4,700
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)	2,000
<b>Total</b>		<b>145,81</b>



**Praças de Pedágio:** O trecho administrado pela Ecopistas conta com 04 praças de pedágio. O tipo de cobrança é bidirecional para veículos de passeio/motos e para veículos comerciais. As tarifas são diferenciadas variando conforme a categoria dos veículos, considerando-se aí o número de eixos e o tipo de rodagem;

Praças de Pedágio	Rodovia	Km	Sentido da Cobrança
Itaquaquecetuba	SP-070 – Ayrton Senna	32+900	Bidirecional – Leste e Oeste
Guararema	SP-070 – Ayrton Senna	57+600	Bidirecional – Leste e Oeste
São José dos Campos	SP-070 – Carvalho Pinto	92+500	Bidirecional – Leste e Oeste
Caçapava	SP-070 – Carvalho Pinto	114+000	Bidirecional – Leste e Oeste

**CCO – Centro de Controle Operacional:** As atividades componentes dos serviços de operação das rodovias são desenvolvidas de maneira integrada, sendo controladas e acionadas de forma centralizada através desta unidade.

Centro de Controle Operacional	Rodovia	Km
Sede - Ecopistas	SP-070 – Ayrton Senna	32+900 Oeste

### 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, callbox e WhatsApp.

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.

A seguir 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, bebedouros 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 que também funciona como WhatsApp ou utilizar um dos telefones de emergência localizados a cada quilômetro das rodovias administradas pela concessionária.

### **3.4 Socorro médico**

Cinco 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 número 0800 777 0070 que também funciona como WhatsApp ou utilizar um dos telefones de emergência localizados a cada quilômetro das rodovias administradas pela concessionária.

### **3.5 0800, callbox e ou entrar em contato via WhatsApp**

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 que também funciona como WhatsApp ou utilizar um dos telefones de emergência (call box) localizados a cada quilômetro das rodovias administradas pela concessionária.

## **4. Requisitos**

### **4.1 Requisitos**

Não há pré-requisito para usar os serviços todos que estão dentro do trecho sob concessão da Ecopistas podem usufruir dos serviços prestados.

## **4.2 Documentos**

Para recebimento da prestação do serviço de socorro mecânico, médico ou guincho não há necessidade de apresentação de documentos.

Para casos de pedidos de ressarcimento por danos em veículos causados durante a passagem pela rodovia ou reembolso de tarifas, a Ouvidoria poderá solicitar a apresentação de documentos que possibilitem a análise da manifestação.

## **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 para atendimento. 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)
- Telefone: 0800 777 0070, opção 01 para emergências e socorro mecânico, opção 02 para condições da rodovia, opção 03 para informações sobre pagamento de pedágio, opção 05 para falar com um dos atendentes. Estas opções funcionam 24 horas por dia, 7 dias por semana.
- Telefone: 0800 777 0070, opção 04 para falar com a Ouvidoria. Esta opção funciona das 08h00 às 17h00, de segunda-feira a sexta-feira, exceto feriados).
- WhatsApp (chat bot): 0800 777 0070 para emergências, socorro mecânico, informações de serviços, postos e condições de via. Esta opção funciona 24 horas por dia, 7 dias por semana.
- E-mail [ouvidoria@ecopistas.com.br](mailto:ouvidoria@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, Itaquaquetuba (SP), CEP. 08578-010

- Presencial na sede da Ecopistas: O atendimento presencial ocorrerá mediante prévio agendamento pelo e-mail: [ouvidoria@ecopistas.com.br](mailto:ouvidoria@ecopistas.com.br) ou 0800 777 0070 - opção 4 (das 8h00 às 17h00, de segunda-feira a sexta-feira, exceto feriados)

Sede da Ecopistas: Rodovia Ayrton Senna, km 32, pista sentido São Paulo (oeste), Bairro Rio Abaixo, Itaquaquetuba (SP), CEP. 08578-010

- Canal Oficial para Órgãos Públicos: As cartas e ofícios expedidos por órgãos públicos devem ser encaminhados para o setor responsável pelo protocolo pelo e-mail: [correspondencias@ecopistas.com.br](mailto:correspondencias@ecopistas.com.br)

### 6.3.1 Procedimentos para receber e responder as manifestações de usuários

Todas as manifestações que chegam à ouvidoria por meio dos canais de contato são registradas, tratadas e respondidas aos usuários.

Em caso de manifestação anônima, o registro será realizado e encaminhado para conhecimento do setor responsável e concluída no sistema de Ouvidoria, no entanto, o usuário ou a comunidade ou parte interessada não receberá uma resposta, visto que optou por não se identificar, ou seja, deixou de informar nome e forma para contato (e-mail ou telefone).

Quanto aos tipos de manifestações:

- **Reclamação:** expressão de uma insatisfação ou opinião desfavorável - um protesto, uma queixa, ou crítica - em relação ao serviço, ao atendimento ou à informação prestados ao usuário, ou a algum incômodo ou impacto que incida sobre as partes interessadas, podendo incluir o pedido de ressarcimento ou reembolso por danos reclamados;
- **Sugestão:** expressão de uma opinião com propostas de melhorias ou mudanças ao serviço, ao atendimento ou à informação prestados ao usuário, comunidades e demais partes interessadas;
- **Elogio:** expressão de uma opinião favorável ao serviço, ao atendimento ou à informação prestados ao usuário, comunidades e demais partes interessadas;
- **Solicitação:** solicitação de interesse particular ou coletivo em relação ao serviço, ao atendimento ou à informação prestados ao usuário, comunidades e demais partes interessadas;
- **Informação:** expressão de caráter de esclarecimento / orientação em relação ao serviço, ao atendimento ou à informação prestados ao usuário, comunidades e demais partes interessadas;
- **Denúncia:** manifestação do usuário que indica possíveis fatos contrários à lei, regulamento, à ordem pública, ao Código de Conduta Empresarial do Grupo Ecorodovias e suscetível de punição em relação ao serviço, ao atendimento ou às informações prestadas ao usuário, comunidades e demais partes interessadas. Todas as denúncias recebidas pela Ouvidoria que estejam

relacionadas a qualquer descumprimento ou suspeita de descumprimento do Código de Conduta Empresarial e/ou da legislação vigente, os interessados devem reportar ao Canal de Ética pelo telefone 0800 025 8841 ou pelo site <https://www.canaldeetica.com.br/ecorodovias/>. O Grupo Ecorodovias assegura o completo sigilo da comunicação.

Em atendimento da lei 13.460, de 26 de junho de 2017, as ouvidorias deverão elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até 30 (trinta) dias contados do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.

Caso o usuário, comunidades e demais partes interessadas solicite a reanálise de uma manifestação encerrada ele deverá apresentar fatos novos ou documentos que justifiquem a solicitação que receberá um novo protocolo vinculado ao atendimento anterior e obedecerá aos prazos de análise de manifestações.

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

O acompanhamento da manifestação pode ser realizado através do telefone 0800 777 0070 - opção 4, e 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.

### **6.3.3 Perdidos e achados**

Todo material e documento de usuários que for encontrado por funcionários da concessionária durante a prestação do serviço deverão ser comunicados ao CCO para o registro e preenchimento de ocorrência com as informações básicas relacionadas ao objeto encontrado (data, horário, local, tipo de objeto localizado).

- Materiais perecíveis serão destinados para descarte;
- Materiais não perecíveis e sem identificação do proprietário serão destinados a doação para instituições próximas as rodovias administradas pela Concessionária;
- Materiais não perecíveis e com identificação do proprietário serão armazenados pelo período de 30 dias para retirada, sendo destinado a doação após este período;

- Para casos de documentos, serão armazenados pelo período de 30 dias para retirada e após este período serão destinados a uma agência do Correios mais próxima à sede da Concessionária.

#### 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 e na rede social *Instagram* (@Ecopistas), na qual publica orientações de segurança viária, novidades, divulgação de ações socioambientais e campanhas.

Além disso, o usuário pode entrar em contato com o serviço do 0800 e WhatsApp da concessionária, no qual também receberá informações sobre o tráfego.

A Ecopistas ainda conta com treze painéis fixos de mensagem nos Km 13+200, 26+800, 43+060, 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.

## **7. Proteção dos dados de usuários, comunidades e demais partes interessadas**

O Usuário é e continuará sendo o titular de todos os dados pessoais fornecidos e/ou compartilhados por meio dos canais disponibilizados pela Ecopistas, por conseguinte o Usuário será o exclusivo responsável por informar seus dados pessoais para fins de fornecimento dos serviços solicitados, inclusive coletar eventuais autorizações necessárias perante o titular dos dados pessoais, caso esteja formalizando o pedido em nome de terceiro.

As sociedades do Grupo EcoRodovias irão realizar o tratamento visando cumprir as exigências previstas na legislação e nos respectivos contratos de concessão, sendo certo que os dados pessoais serão tratados em conformidade com a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD).

O Grupo EcoRodovias irá monitorar, por meios adequados, sua própria conformidade com as respectivas obrigações de proteção de dados pessoais, conforme aplicável. Sendo certo que, em tal situação, poderá, conforme exigido ou permitido pela legislação, registrar as atividades efetuadas pelo(s) usuário(s) no(s) canal(is) de comunicação, incluindo dados de identificação e outros necessários para fornecer o serviço solicitado.

Os registros poderão ser utilizados com as finalidades de: (i) identificação do usuário visando seu atendimento (ii) cumprimento de obrigações legais, regulatórias ou destes Termos de Uso; (iii) aperfeiçoamento do(s) site(s) e/ou aplicativo(s); (iv) resguardo de direitos e interesses do Grupo EcoRodovias; e (v) cumprimento de ordem de autoridades competentes. Em qualquer hipótese, os registros respeitarão as disposições da legislação de proteção de dados, notadamente, mas não se limitando, a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD.

Para mais informações sobre o tratamento de dados pessoais, acesse o Portal de Privacidade do Grupo EcoRodovias: <https://www.ecorodovias.com.br/a-ecorodovias/politica-de-privacidade/>.

## 8. Controle de revisão

Revisão 00, maio/2018 - Emitida para cumprir a Lei n.º 13.460/2017, a Concessionária divulga sua Carta de Serviços ao Usuário;

Revisão 01, agosto/2022 – Emitida para revisar os canais de atendimento ao usuário incluindo o WhatsApp;

Revisão 02, janeiro/2024 - Emitida para incluir procedimento sobre objetos perdidos e achados e Lei Geral de Proteção de Dados.