

Carta de Serviços aos Usuários – Empresa

Concessionária de Rodovias do Sul - Ecosul S/A

SUMÁRIO

1. A Ecosul
2. Serviços
 - 2.1 Bases de Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU)
 - 2.2 Inspeção de Tráfego
 - 2.3 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 Ecosul

A Empresa Concessionária de Rodovias do Sul S/A mantém sob sua administração 457,3 quilômetros de estradas. O trecho de operação, manutenção, recuperação e conservação sob responsabilidade corresponde a 123,4 quilômetros da BR- 116, entre Pelotas/RS e Camaquã/RS e 137,1 quilômetros entre Pelotas/RS e Jaguarão/RS; além de segmentos rodoviários da BR-392, entre Pelotas/RS e Rio Grande/RS, com extensão de 68,4 quilômetros e entre Pelotas/RS e Santana da Boa Vista/RS, com extensão de 128,4 quilômetros.

No trecho sob concessão, trafegaram cerca de 11,7 milhões de veículos no ano de 2017, sendo que 39% deste movimento está relacionado ao transporte de cargas.

Constituída em 17 de janeiro de 1998, a Ecosul faz parte do denominado Polo Rodoviário de Pelotas. O início das atividades da empresa se deu em 24/07/1998, após a emissão da ordem de início dos trabalhos iniciais pelo Departamento Autônomo de Estradas e Rodagem – DAER/RS, tendo como interveniente a União, representada pelo Ministério dos Transportes. Posteriormente, os trabalhos iniciais foram executados parcialmente no ano de 1998 e ficaram suspensos durante o ano seguinte, devido a questões contratuais entre a Concessionária e o Poder Concedente.

Mediante o contrato de rerratificação e sub-rogação nº 013/00-MT ao contrato nº PJ/CD/215/98, assinado em 18/05/2000, a União assumiu a condição de contratante no lugar do Estado do Rio Grande do Sul, sendo o prazo da concessão estendido para 25 anos.

Trechos de conservação e operação:

BR-116 – Trecho Camaquã/Pelotas, entre os quilômetros 400,500 e 523,900;
BR-116 – Trecho Pelotas/Jaguarão, entre os quilômetros 523,900 e 661,00;
BR-392 – Trecho Pelotas/Rio Grande, entre os quilômetros 0,0 e 68,4 ;
BR-392 – Trecho Pelotas/Santana da Boa Vista, entre os quilômetros 71,300 e 199,700;

2. Serviços

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

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

- Guinchos;
- Socorro Médico; e,
- CCO (Centro de Controle Operacional)

É importante destacar, ainda, que a Concessionária Ecosul 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 Ecosul 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 cinco estruturas desse tipo, todas equipadas com telefones, banheiros, fraldários e salas de espera com café e água. As bases ficam nos km 431, 492 e 607 (BR-116, sentido Jaguarão/Camaquã), e nos km 52,3 e 125 (BR-392, sentido Santana da Boa Vista/Rio Grande). Além disso, há uma base no km 524 da BR-116, destinada estrategicamente para abrigar os guinchos veiculares e ambulâncias de atendimento médico.

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 nas estradas sob concessão. Para acioná-lo, basta ligar para o número 0800 724 1066. O veículo será removido para um ponto de apoio, de onde poderá ser acionado 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 Socorro Médico

Os usuários das rodovias podem solicitar atendimento de emergência nos trechos administrado pela Ecosul. O socorro médico pode ser acionado não somente em caso de acidentes, mas também por qualquer usuário que se sentir mal na estrada. Para isso, basta ligar para o telefone gratuito da concessionária 0800 724 1066. A concessionária dispõe de suas bases operacionais ao longo do trecho concedido para agilizar o atendimento e torna-lo o mais eficiente possível.

2.5 CCO

O Centro de Controle Operacional é responsável por gerenciar todos os recursos a disposição da Ecosul, de modo a otimizar o atendimento a todos os usuários, garantindo a fluidez do tráfego e segurança dos usuários. Atualmente o CCO tem acesso a 10 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 Ecosul podem usufruir dos serviços prestados.

3.2 Documentos

Não há necessidade de apresentação de documentos.

3.3 Formas

Através do canal 0800 724 1066, canal de comunicação gratuito.

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 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 Ecosul.

5.3 Comunicação com o Usuário

As eventuais manifestações podem ser dirigidas, pelo usuário, à Ouvidoria da Concessionária, através do site <http://www.ecosul.com.br/atendimento/fale-conosco>, ou você pode acionar a ouvidoria por meio do telefone 0800 724 1066 – opção 2, de segunda-feira a sexta-feira, das 8h as 12h e 13h as 18h ou em nossos postos de atendimento localizados ao longo do trecho concedido.

5.3.1 Prazos de Atendimento

No atendimento via ouvidoria, o usuário poderá apresentar sua demanda presencialmente, através dos correios, por telefone, e-mail ou preenchendo formulário de modo físico ou eletrônico, de modo que, o prazo contratualmente estabelecido pela ANTT para que a Concessionária avalie o pleito e apresente resposta é de 15 dias corridos.

5.3.2 Consulta ao Processo de Atendimento

Após iniciar o processo de atendimento junto à ouvidoria, o andamento do pleito poderá ser consultado pelo usuário presencialmente na sede da Ecosul, através do e-mail ouvidoria@ecosul.com.br e também por telefone 0800 724 1066 – 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 das Rodovias BR-116 e BR-392, o tempo de espera dependerá do fluxo de veículos das rodovias, bem como, de eventuais emergências as quais a Ecosul, eventualmente, poderá ser demanda, impossibilitando que seja precisado o exato tempo de atendimento. Em condições normais, o tempo de espera contratual é de 30 minutos para atendimento médico e de 60 minutos para atendimento mecânico.

5.6 Informações aos Usuários

A Concessionária Ecosul disponibiliza conta na rede social Twitter (@Ecosul) na qual publica informações periódicas a respeito do tráfego nas suas rodovias, proporcionando um contato imediato e eficiente com os usuários. Além disso, demais informações podem ser solicitadas através do telefone 0800 724 1066 onde podem ser dirimidas eventuais dúvidas, apresentadas sugestões, críticas ou elogios.

Visando a conscientização dos condutores e demais usuários, a Concessionária também conta com a fan-page “Eu Sou Motorista do Bem” no Facebook, onde são divulgadas campanhas educativas e preventivas de combate à imprudência no trânsito. Por fim, o usuário poderá obter maiores informações sobre os serviços prestados e a respeito da estrutura da Concessionária e do Grupo EcoRodovias, através do site www.ecosul.com.br.