

# **Carta de Serviços aos Usuários –** **Concessionária Ecovia Caminho do Mar S/A**

## SUMÁRIO

1. A Ecovia
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 Ecovia**

A Concessionária Ecovia Caminho do Mar S/A mantém sob sua administração 175,1 quilômetros de estradas entre Curitiba e o litoral paranaense. O trecho de operação e manutenção sob responsabilidade corresponde a 84 quilômetros da BR-277, via que liga a capital ao Porto de Paranaguá, além de segmentos rodoviários da PR-508 (Alexandra-Matinhos) e PR-407.



A concessionária também é responsável pela manutenção das rodovias de oferta, que ligam a BR 277 às cidades de Morretes e Antonina. Nesse trecho, trafegam 6,6 milhões de veículos por ano, sendo que 35% deste movimento está relacionado ao transporte de cargas.

Constituída em 27 de novembro de 1997, a Ecovia faz parte do 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 conservação e operação:**

BR-277 – Paranaguá e Curitiba entre o km 0 e 84,2;

BR-277 – Avenida Ayrton Senna – 1,5 quilômetros

PR-508 – Alexandra à Matinhos entre km 0 e 32;

PR-407 – Paranaguá à Pontal do Paraná km 0 ao 19;

**Trechos de conservação**

PR-804 – Entroncamento da BR-277 ao entroncamento da PR 408 – 2,6 quilômetros.

PR-408 – Entroncamento da BR-277 a Morretes – 13,2 quilômetros.

PR-408 – Morretes ao entroncamento da PR-340 – 9,6 quilômetros.

PR-411 - Morretes ao entroncamento da PR-410 (S. J. da Graciosa) – 13 quilômetros.

**2. Serviços**

A fim de dar pleno cumprimento a todos os ditames e parâmetros estabelecidos em seu contrato de concessão, a Concessionária Ecovia 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 Ecovia 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 Ecovia 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 três estruturas desse tipo, todas equipadas com telefones, banheiros, fraldários e salas de espera com café e água. As bases ficam nos km 35 e 11 (sentido Paranaguá), e no km 60 (sentido Curitiba).

## **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 entre Curitiba e Litoral do Paraná (BR 277, PR 508 e PR 407). Para acioná-lo, basta ligar para o número 0800 410 277. O veículo será removido para um ponto de apoio, 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 Socorro Médico**

Os usuários das rodovias BR 277, PR 508 e PR 407 podem solicitar atendimento de emergência nos trechos administrado pela Ecovia. 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 410 277. A concessionária dispõe de três 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 a disposição da Ecovia, 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 25 (vinte e cinco) 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 Ecovia podem usufruir dos serviços prestados.

### **3.2 Documentos**

Não há necessidade de apresentação de documentos.

### **3.3 Formas**

Através do canal 0800 410 277, 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 Ecovia.

### **5.3 Comunicação com o Usuário**

As eventuais manifestações podem ser dirigidas, pelo usuário, à Ouvidoria da Concessionária, através do site [www.ecovia.com.br/atendimento/fale-conosco](http://www.ecovia.com.br/atendimento/fale-conosco), ou você pode acionar a ouvidoria por meio do telefone (41)3381-6555 e/ou (41)3381-6552, de segunda-feira a sexta-feira, das 9h as 12h e 13h as 17h ou em nossos postos de atendimento localizados na BR- 277 (Km 61 sentido Curitiba, Km 35 e Km 11 sentido Paranaguá).

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

A Ouvidoria da Concessionária Ecovia, 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.

Já para os requerimentos de ressarcimento de valores, o prazo de resposta ao usuário é de 12 (doze) dias úteis.

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

Descrever como o usuário poderá consultar o procedimento de consulta no site

### **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-277, PR-407 e PR-508, o tempo de espera dependerá do fluxo de veículos das rodovias, bem como, de eventuais emergências as quais a Ecovia, eventualmente, poderá ser demanda, impossibilitando que seja precisado o exato tempo de atendimento.

## **5.6 Informações aos Usuários**

A Concessionária Ecovia disponibiliza conta na rede social Twitter (@Ecovia) 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 Ecovia ainda conta com dois painéis fixos de mensagem no Km 19, sentido Curitiba e no Km 68, sentido Paranaguá, da BR-277, nos quais são colocadas eventuais comunicações sobre retenções e pontos de atenção nas rodovias.

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