

Carta de Serviços aos Usuários



ecovias
ecorodovias

Revisão 00 – Junho/2018

Carta de Serviços aos Usuários
Concessionária Ecovias dos Imigrantes

Sumário

1. Objetivo	3
2. A Ecovias	3
3. Serviços	4
3.1 Inspeção de Tráfego	5
3.2 Guincho.....	5
3.3 Auxílio Mecânico	5
3.4 Socorro Médico	6
3.5 Bases Operacionais	6
3.6 Telefones de Emergência	6
3.7 Cargas Especiais	7
3.8 Faixa de Domínio.....	7
4. Requisitos	7
4.1 Requisitos	7
4.2 Documentos.....	7
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

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 Ecovias

O Sistema Anchieta-Imigrantes (SAI) é a principal ligação entre a região metropolitana de São Paulo e o Porto de Santos – o maior da América Latina –, o Polo Petroquímico de Cubatão, as indústrias do ABCD e a Baixada Santista.

Desde 1998, o trecho é administrado pela empresa Ecovias dos Imigrantes, sob o edital de licitação nº 015/CIC/97, de lote 22, junto ao Governo do Estado de São Paulo e regulamentado pela Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados de Transportes do Estado de São Paulo – Artesp.

A concessionária é responsável pela exploração e manutenção do sistema rodoviário de 176,8 km de extensão e pela prestação de serviços aos mais de 30 milhões de veículos que circulam anualmente pelo SAI.

Trechos que compõe o SAI:

- SP-150 - Rodovia Anchieta: do KM 9+700 até o km 65+600. Ao todo, 55,9 quilômetros.
- SP-160 - Rodovia dos Imigrantes: do KM 11+460 até o KM 70. Ao todo, 58,54 quilômetros.
- SP-040/150 – Interligação Planalto: Tem oito quilômetros de extensão, ligando as rodovias Anchieta e Imigrantes no alto da Serra, altura do KM 40.

- SP-059/150 - Interligação Baixada: Tem 1,8 quilômetros de extensão. Liga as rodovias Anchieta, na altura do KM 59, e Imigrantes, no KM 62.
- SP-248/55 – Rodovia Cônego Domênico Rangoni: do KM 270 ao KM 248, em Cubatão, e do KM 1 ao KM 8, no Guarujá. Também conhecida como Piaçaguera-Guarujá, a rodovia tem 30,6 quilômetros sob concessão.
- SP-055 – Rodovia Padre Manoel da Nóbrega: do KM 270 ao KM 292. Ao todo, são 21,6 quilômetros que ligam a região de Cubatão a Praia Grande.

3. Serviços

A Ecovias conta com total infraestrutura e suporte ao usuário para que viaje sempre tranquilo. É disponibilizada uma série de serviços gratuitos como guinchos, auxílio mecânico, socorro médico, além das bases avançadas, atendimentos específicos para feriados prolongados e temporada de férias.

- Inspeção de tráfego;
- Guincho;
- Auxílio Mecânico;
- Socorro Médico;
- Bases Operacionais;
- Telefones de Emergência;
- Cargas Especiais;
- Faixas de Domínio

É importante destacar, ainda, que a Concessionária Ecovias 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 Inspeção de Tráfego

As rotas de inspeção circulam 24 horas por dia pelas estradas do Sistema Anchieta-Imigrantes, para assegurar as melhores condições de tráfego aos usuários das rodovias.

3.2 Guincho

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

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 do SAI.

O serviço é gratuito e, para solicitá-lo, basta ligar para o número 0800-197878 ou utilizar um dos telefones de emergência localizados ao longo da rodovia.

3.3 Auxílio Mecânico

O serviço de atendimento ao usuário da Ecovias disponibiliza ainda alguns serviços básicos que podem ser realizados na própria rodovia, como troca de pneus e recarga de bateria.

A concessionária não é responsável, no entanto, por reparos em veículos, troca de peças ou diagnóstico de problemas.

Para acionar o serviço, basta ligar para o número 0800-197878 ou utilizar um dos telefones de emergência localizados ao longo da rodovia.

3.4 Socorro Médico

Seis ambulâncias e uma UTI fazem o atendimento de emergência nas estradas que integram o Sistema Anchieta-Imigrantes.

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 0800-197878 ou utilizar um dos telefones de emergência localizados ao longo da rodovia.

3.5 Bases Operacionais

Durante uma viagem, por mais curta que seja imprevisto podem acontecer. Vão desde problemas técnicos com o veículo até a necessidade de ir ao banheiro ou parar para descansar alguns minutos. Pensando nisso, a Ecovias disponibiliza aos usuários sete bases operacionais, que oferecem atendimento de emergência, auxílio mecânico, guinchos de plantão, sanitários e bebedouros.

Elas estão localizadas, na Via Anchieta, no km 19 sentido capital e km 40 sentido litoral; na Imigrantes, no km 28 sentido litoral, km 56 sentido capital e km 62 sentido capital. As rodovias da Baixada contam com bases operacionais na altura das praças de pedágio, no km 250 da Cônego Domênico Rangoni e no km 280 da Padre Manoel da Nóbrega.

3.6 Telefones de Emergência

Os usuários do Sistema Anchieta-Imigrantes têm à disposição, 24 horas por dia, um telefone gratuito para solucionar qualquer tipo de problema que possa acontecer durante a sua viagem.

Em caso de panes no veículo ou acidentes, ligue para o 0800-197878. Outra opção é acionar um dos telefones de emergência disponíveis às margens da rodovia.

3.7 Cargas Especiais

Algumas cargas que circulam entre a capital do estado de São Paulo e a cidade de Santos, onde está localizado o maior porto da América Latina, têm dimensões acima do normal. São barcos, peças de usinas hidrelétricas e pás eólicas que superam os limites de 30 metros de comprimento, 3,60 metros de largura, 5 metros de altura ou peso bruto total de 45 ton.

Para trafegar no SAI, essas cargas especiais, como são chamadas, precisam de uma minuciosa programação. O agendamento pode ser feito pelo número (11) 4358-8729 ou diretamente no site: <http://sisporte.ecovias.com.br/>

3.8 Faixa de Domínio

Para ocupações da faixa de domínio da rodovia, o interessado deve atender o Regulamento de Uso da Faixa de Domínio. Este regulamento tem por objetivo estabelecer normas, critérios e procedimentos para a ocupação das estradas, visando à implantação e utilização de dispositivos destinados a serviços de terceiros, públicos ou particulares, bem como os procedimentos administrativos necessários ao pedido de uso, credenciamento e lavratura do respectivo Termo de Autorização de Uso.

4. Requisitos

4.1 Requisitos

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

4.2 Documentos

Não há necessidade de apresentação de documentos.

4.3 Formas

Por meio do canal 0800 197878, canal de comunicação gratuito, ou um dos telefones de emergência localizados ao longo da rodovia.

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 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.

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 proporcionarem o menor tempo de espera às ocorrências que venham a acontecer no trecho sob concessão da Ecovias.

6.3 Comunicação com o usuário

O Fale Conosco e a Ouvidoria da Ecovias, são responsáveis por recepcionar e tratar as manifestações de usuários do Sistema Anchieta-Imigrantes (SAI) 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. Canais de contato:

- Formulário Eletrônico: Disponível no site da concessionária – www.ecovias.com.br;
- Formulário Impresso: Disponíveis nas praças de pedágio, postos de pesagem e bases operacionais localizadas ao longo do Sistema Anchieta Imigrantes;
- Telefone: **0800 197878**, opção 3 ou telefone direto 11 4358 8675 (das 8h00 às 17h00, de segunda-feira a sexta-feira, exceto feriados);
- E-mail: ecovias@ecovias.com.br;
- Carta: A carta deverá ser enviada para a sede da Ecovias e estar endereçada à Ouvidoria conforme informações abaixo.
A/C: Ouvidoria
Rodovia dos Imigrantes, Km 28,5, Jardim Represa, São Bernardo do Campo, SP, CEP. 09845-000;
- Presencial na sede da Ecovias;
O usuário pode agendar um atendimento presencial por meio do telefone 11 4358 8675. Horário de Atendimento: Segunda a sexta-feira, exceto feriados, das 8h00 às 17h00.
A/C: Ouvidoria
Rodovia dos Imigrantes, Km 28,5, Jardim Represa, São Bernardo do Campo, SP, CEP. 09845-000

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 4358 8675, pelo e-mail: ecovias@ecovias.com.br ou pelo site: <http://www.ecovias.com.br/processo-ouvidoria> Para tanto, é necessário informar o número de protocolo.

6.4 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 a concessionária para atendimento aos usuários.

6.5 Tempo de espera

Por tratar-se de serviço de natureza contínua aos usuários do SAI – Sistema Anchieta Imigrantes, o tempo de espera dependerá do fluxo de veículos das rodovias, bem como, de eventuais emergências as quais a Ecovias, eventualmente, poderá ser demanda, impossibilitando que seja precisado o exato tempo de atendimento.

Apesar disso salientamos que o Contrato de Concessão 007/CR/1998, prevê que a Ecovias deverá ter um índice de atendimento não superior a 20 (vinte) minutos, em 90% das ocorrências mensais.

6.6 Informações aos Usuários

A Concessionária Ecovias disponibiliza conta na rede social Twitter (@_Ecovias) e site www.ecovias.com.br, 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.

Por fim, a Ecovias ainda conta com 42 painéis de mensagens variáveis implantados ao longo das rodovias.