

# Carta de Serviços aos Usuários



Revisão 02 – janeiro/2024



# CARTA DE SERVIÇOS AOS USUÁRIOS

## Sumário

1. Objetivo.....	3
2. A Ecovias.....	3
3. Serviços: .....	5
3.1 Bases Operacionais.....	5
3.2 Inspeção de tráfego .....	6
3.3 Guincho.....	6
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 .....	7
4.3 Formas.....	7
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 .....	8
6.3.1 Procedimentos para receber e responder as manifestações de usuários.....	9
6.3.2 Consulta ao processo de atendimento .....	11
6.3.3 Perdidos e achados .....	11
6.4 Prioridades de atendimento.....	11
6.5 Tempo de espera .....	12
6.6 Informações aos usuários.....	13
7. Proteção dos dados de usuários, comunidades e demais partes interessadas .....	14
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 Ecovias

CONCESSIONÁRIA ECOVIAS DOS IMIGRANTES S.A., pessoa jurídica de direito privado, regularmente inscrita no CNPJ do MF sob o nº 02.509.491/0001-26, com sede na Rodovia dos Imigrantes, km 28,5 - Jardim Represa, São Bernardo do Campo/SP, CEP 09845-000, foi constituída em 27 de maio de 1998, 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.

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. A concessionária é responsável pela exploração e manutenção do sistema rodoviário de 176,8 km de extensão e pela prestação de serviços aos cerca de 40 milhões de veículos que circulam anualmente pelo SAI.

Trechos administrados pela Ecovias que compõem o Sistema Anchieta Imigrantes (SAI):

Rodovia	Trecho	Extensão (km)
<b>SP-150</b> – Rodovia Anchieta	km 9+700 (São Paulo) e o km 65+600 (Santos)	<b>55,90</b>
<b>SP-160</b> – Rodovia dos Imigrantes	km 11+460 (São Paulo) e o km 70+000 (Praia Grande)	<b>58,54</b>
<b>SP-040/150</b> – Interligação Planalto	km 0+000 e o Km 8+000 (Anchieta até Imigrantes (Trevo com a Interligação Planalto) e o Km 62 (Baixada)	<b>8,00</b>
<b>SP-059</b> – Interligação Baixada	km 0+000 e o km 1+800 (Anchieta até Imigrantes)	<b>1,80</b>
<b>SP-248/055</b> - Extensão da Rodovia Cônego Domênico Rangoni	km 0+000 (Santos) e o km 08+500 (Guarujá)	<b>8,40</b>
<b>SP-055</b> - Rodovia Cônego Domênico Rangoni	km 248+050 (Santos) e o km 270+600 (Cubatão)	<b>22,55</b>

SP-055 - Rodovia Padre Manoel da Nóbrega	km 270+600 (Cubatão) e o km 292+200 (Praia Grande)	21,60
<b>Total</b>		<b>176,79</b>



**Praças de Pedágio:** O trecho administrado pela Ecovias conta com 07 praças de pedágio. O tipo de cobrança é unidirecional 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
<b>Riacho Grande</b>	SP-150 – Anchieta	31+106 - Sul	São Paulo / Santos
<b>Piratininga</b>	SP-160 – Imigrantes	32+381 - Sul	São Paulo / Santos
<b>Diadema</b>	SP-160 – Imigrantes	15+917 - Sul	São Paulo / Diadema (bloqueio)
<b>Eldorado</b>	SP-160 – Imigrantes	20+100 - Sul	São Paulo / Eldorado (bloqueio)
<b>Batistini</b>	SP-160 – Imigrantes	24+000 - Sul	São Paulo / Batistini (bloqueio)
<b>Santos</b>	SP-055 - Cônego Domênico Rangoni	250+464 - Oeste	Guarujá / Cubatão
<b>São Vicente</b>	SP-055 - Padre Manoel da Nóbrega	279+950 - Leste	Praia Grande / Cubatão



**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 - Ecovias	SP-160 Imigrantes	28+500

### 3. Serviços:

A Ecovias 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 sistema viário e em postos fixos de atendimento.

- Bases Operacionais;
- Inspeção de tráfego;
- Guinchos;
- Socorro médico;
- 0800, callbox e WhatsApp.

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 Bases Operacionais

As estradas administradas pela Ecovias contam com seis bases operacionais que abrangem os serviços de: Socorro Mecânico / Guincho, Primeiros Socorros e Atendimento a Acidentados e Inspeção de Tráfego. Nestas bases os usuários também podem acessar para uso de banheiros e

bebedouros. Nessas bases ficam alocados os veículos do tipo ambulância, guincho leve e guincho pesado para remoção e atendimento mecânico.

Apresenta-se a seguir a localização das bases no sistema rodoviário:

Posto	Rodovia	km	Sentido de Operação
km 19	SP-150 - Via Anchieta	19+700	Norte
km 62	SP-160 - Rodovia dos Imigrantes	62+000	Norte
km 40	SP-150 - Via Anchieta	40+600	Sul
km 28	SP-160 - Rodovia dos Imigrantes	28+000	Sul
km 250	SP-055 - Rodovia Cônego Domênico Rangoni	250+464	Oeste
km 280	SP-055 - Rodovia Padre Manoel da Nóbrega	280+950	Leste

### 3.2 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. 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 Ecovias 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 019 7878 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**

A Ecovias dispõe de ambulâncias de resgate e uma UTI móvel que fazem o atendimento de emergência nas estradas do 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 acioná-lo, é necessário ligar para o número 0800 019 7878 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 Sistema Anchieta Imigrantes têm à disposição, 24 horas por dia, um telefone gratuito para entrar em contato com a Ecovias. Em caso de pane no veículo ou acidentes, ligue para o 0800 019 7878 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 Ecovias 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 019 7878, 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 Ecovias.

### **6.3 Comunicação com o usuário**

A Ouvidoria da Ecovias é responsável por recepcionar e tratar as manifestações de usuários do Sistema Anchieta Imigrantes 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.ecovias.com.br](http://www.ecovias.com.br)



- Telefone: 0800 019 7878, opção 00 para condições da rodovia, opção 01 para emergências, opção 02 para falar com um dos atendentes, opção 04 para falar sobre cargas especiais. Estas opções funcionam 24 horas por dia, 7 dias por semana.
- Telefone: 0800 019 7878, opção 03 para falar com a Ouvidoria. Esta opção funciona das 08h00 às 17h00, de segunda-feira a sexta-feira, exceto feriados).
- WhatsApp (chat bot): 0800 019 7878 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: [ecovias@ecovias.com.br](mailto:ecovias@ecovias.com.br)
- Carta: deverá ser enviada para a sede da Ecovias e estar endereçada à Ouvidoria conforme informações abaixo.

A/C Concessionária Ecovias

Endereço: Rodovia dos Imigrantes, sentido São Paulo, km 28,5,- Bairro Jardim Represa, São Bernardo do Campo/SP - CEP: 09845-000

- Presencial na sede da Ecovias: O atendimento presencial ocorrerá mediante prévio agendamento pelo e-mail: [ecovias@ecovias.com.br](mailto:ecovias@ecovias.com.br) ou 0800 019 7878 - opção 3 (das 8h00 às 17h00, de segunda-feira a sexta-feira, exceto feriados)

Sede da Ecovias: Rodovia dos Imigrantes, sentido São Paulo, km 28,5,- Bairro Jardim Represa, São Bernardo do Campo/SP - CEP: 09845-000

- 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: [protocolo@ecovias.com.br](mailto:protocolo@ecovias.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 019 7878 - opção 3 (das 8h00 às 17h00, de segunda-feira a sexta-feira, exceto feriados) ou pelo e-mail: [ecovias@ecovias.com.br](mailto:ecovias@ecovias.com.br). 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 do Sistema Anchieta Imigrantes são de natureza contínua, portanto, os critérios adotados para o tempo de espera estão de acordo com as obrigações contratuais descritas no edital de licitação nº 015/CIC/97, de lote 22, anexo 5, item 7.4.2. Sistema de Atendimento aos Usuários (SAU):

### **Serviço de Primeiros Socorros e Atendimento Médico a Acidentados**

*Compreende uma rede de unidades móveis de resgate equipadas para atendimento de primeiros socorros e remoções, operada por pessoal qualificado.*

- *Tempo médio de chegada ao local do acidente*

*Não superior a 10 (dez) minutos, em 90% das ocorrências mensais.*

- *Tempo médio para transporte ao hospital:*

*Não superior a 20 (vinte) minutos, em 90% das ocorrências mensais.*

### **Serviço de Socorro Mecânico**

*Compreende uma rede de unidades móveis equipadas para prestar atendimento mecânico e elétrico, operada por pessoal especializado. O serviço será responsável pelo atendimento dos veículos com pane eletromecânica, parados em acostamento ou refúgios das rodovias, visando devolvê-los à circulação de forma rápida e expedita.*

- *Tempo médio de chegada ao local de atendimento:*

*Não superior a 10 (dez) minutos, em 90% das ocorrências mensais.*

- *Tempo médio de atendimento no local:*

*Não superior a 20 (vinte) minutos, em 90% das ocorrências mensais.*

### **Serviço de Guincho**

*Compreende uma rede de unidades móveis de carros-guincho, devidamente equipados, destinados a proceder a operações de desobstrução de pista, remoção de veículos e remoção de cargas tombadas dentro e fora da plataforma, operada por pessoal especializado. O serviço será responsável pela remoção de veículos acidentados na rodovia e veículos parados em acostamentos ou refúgios, com pane eletromecânica, não resolvida pelo serviço de socorro mecânico. Cabe, também, a esse serviço, a remoção, a pedido da*

*Polícia Rodoviária, de veículos apreendidos, bem como a operação de caminhão-pipa, no serviço de combate a incêndios na faixa de domínio.*

- *Tempo médio de chegada ao local de atendimento:*

*Não superior a 20 (vinte) minutos, em 90% das ocorrências mensais.*

### **Serviço de Inspeção de Tráfego**

*O Serviço de Inspeção de Tráfego deverá contar com unidades móveis destinadas a circular permanentemente pelas rodovias com o objetivo de detectar a necessidade de ajuda ao usuário, inspecionar as pistas e a faixa de domínio, quanto a irregularidades, necessidade de manutenção, presença de animais, etc., e participar ativamente na ocorrência de neblina, incêndio na faixa de domínio, acidentes, remoção de animais e outras situações de emergência, providenciando sinalização de emergência e desvios de tráfego, além de apoio aos demais serviços. Caberá aos Serviço de Inspeção de Tráfego, também, acompanhar o transporte de cargas excepcionais e proporcionar suporte à fiscalização desses transportes, bem como, outros serviços não delegados, incluindo as atividades afetas à Polícia Rodoviária.*

- *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 minutos, em condições normais de operação.*

## **6.6 Informações aos usuários**

A concessionária Ecovias disponibiliza conta na rede social *Twitter* (@\_Ecovias), 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* (@\_Ecovias), 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 Ecovias conta ainda com painéis fixos de mensagem nos quais são colocadas eventuais comunicações sobre retenções e pontos de atenção nas rodovias 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.