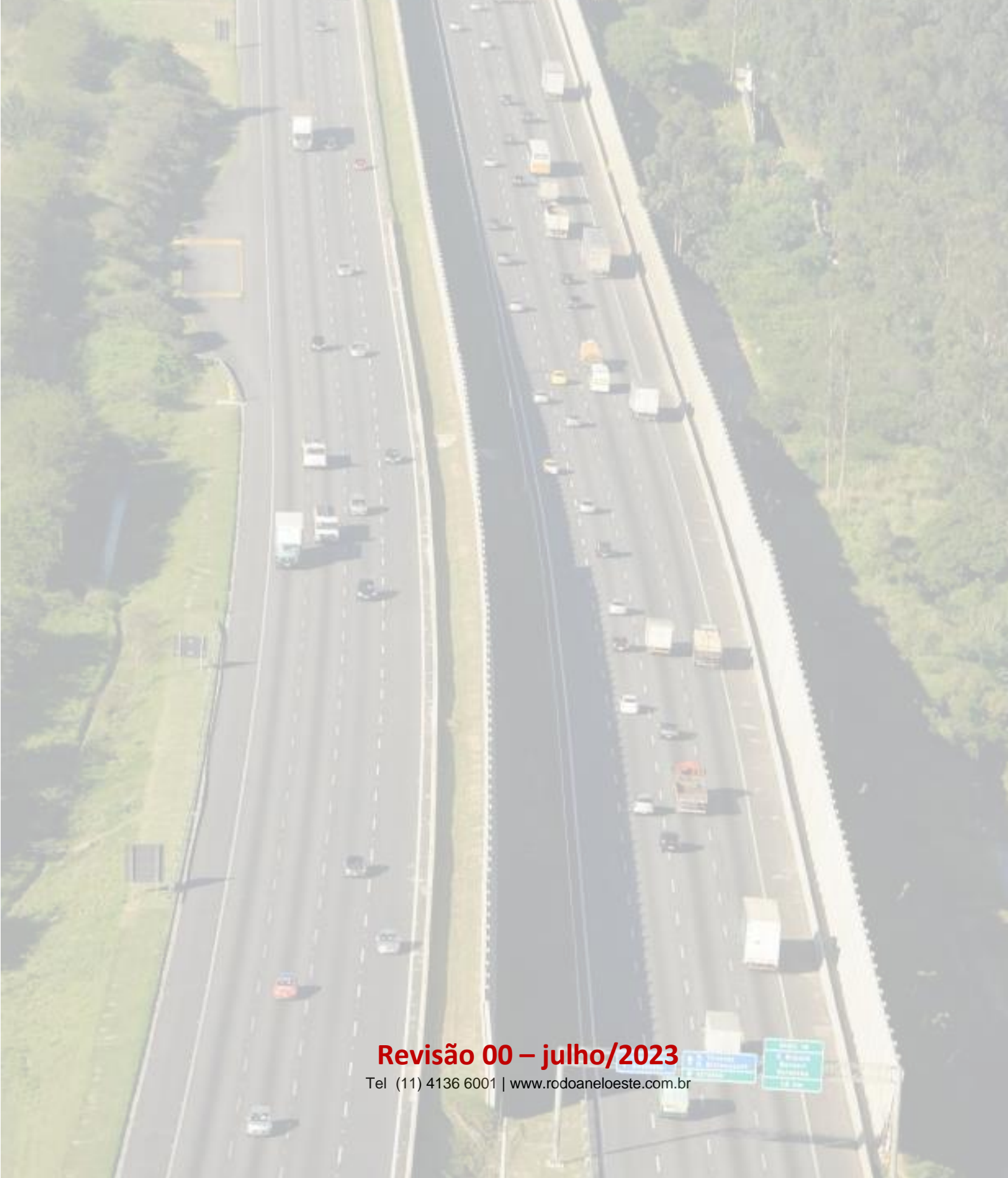




Carta de Serviços aos Usuários



Revisão 00 – julho/2023

Tel (11) 4136 6001 | www.rodaneloeste.com.br



Carta de Serviços aos Usuários

Concessionária RodoAnel Oeste

Sumário

1	OBJETIVO	4
2	A RODOANEL OESTE	4
3	SERVIÇOS	5
3.1	Inspeção de Tráfego	5
3.2	Guincho	6
3.3	Auxílio Mecânico	6
3.4	Socorro Médico	6
3.5	Bases Operacionais	7
3.6	Telefones de Emergência	7
3.7	Cargas Especiais	7
3.8	Serviço de Apreensão de Animais	8
3.9	Painel de Mensagem Variável - PMV	8
3.10	Pátio de Recolhimento de Veículos	8
3.11	Sistema de Atendimento ao Usuário - SAU	8
3.12	Bases Policiamento Militar - PMRv	9
3.13	Faixa de Domínio	9
4	REQUISITOS	9
4.1	Requisitos	9
4.2	Documentos	9
4.3	Formas	9
5	PROCESSAMENTO DO SERVIÇO	10
6	ATENDIMENTO AO USUÁRIO	10
6.1	Tempo de atendimento	10

6.2	Forma de atendimento.....	10
6.3	Comunicação com o usuário.....	10
6.3.1	PRAZOS DE ATENDIMENTO	11
6.3.2	CONSULTA AO PROCESSO DE ATENDIMENTO	11
6.4	Prioridades de atendimento	11
6.5	Tempo de espera.....	11
6.6	Informações aos Usuários	12

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 RODOANEL OESTE

A CCR RodoAnel é responsável pela administração de 29,30 quilômetros do trecho oeste do anel viário Mario Covas, que integra as rodovias Raposo Tavares, Castello Branco, Anhanguera, Bandeirantes e Régis Bittencourt. A via passa por sete municípios, entre eles a cidade de São Paulo, e recebe cerca de 240 mil veículos por dia.

Formado pelas empresas CCR (98,6%) e Encalso Construções (1,4%), o Consórcio Integração Oeste apresentou a menor proposta para a tarifa de pedágio em março de 2008 e venceu a licitação do governo paulista para operar o trecho por 30 anos. Desde então, o trecho é administrado pela empresa RodoAnel Oeste, sob o edital de licitação nº 001/2008, de lote 24, 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 Rodoanel marca a retomada do Programa de Concessões de São Paulo e representa uma das principais soluções para o tráfego na região metropolitana da capital paulista. Por meio do pagamento da outorga de R\$ 2 bilhões, o Estado obteve recursos suficientes para concluir a construção do trecho sul do Rodoanel, importante eixo para o escoamento da produção agrícola e industrial da região Oeste em direção ao Porto de Santos.

Trechos que compõe o RodoAnel Oeste:

- SP-021 – Rodoanel Mário Covas: do km 0+000 até o km 29+300. Ao todo, 29,3 quilômetros.

3 SERVIÇOS

A RodoAnel Oeste 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;
- Serviço de Apreensão de Animais;
- Painel de Mensagem Variável – PMV;
- Pátio de Recolhimento de Veículos;
- Sistema de Atendimento ao Usuário – SAU;
- Bases Policiamento Militar – PMRv;
- Faixas de Domínio.

É importante destacar, ainda, que a Concessionária RodoAnel Oeste 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 Inspeção de Tráfego

As rotas de inspeção circulam 24 horas por dia pelas estradas do RodoAnel Mário Covas – Trecho Oeste, interligação entre os corredores de acesso à metrópoles de São Paulo (SP348, SP330, SP280, SP270 e BR116), 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 RodoAnel Oeste 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 trecho administrado.

O serviço é gratuito e, para solicitá-lo, basta ligar para o número 0800 773 6699, ou mandar mensagem para o *WhatsApp* (11) 2664 6140 ou utilizar um dos telefones de emergência localizados ao longo da rodovia.

3.3 Auxílio Mecânico

O serviço de atendimento ao usuário da RodoAnel Oeste 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 773 6699, ou mandar mensagem para o *WhatsApp* (11) 2664 6140 ou utilizar um dos telefones de emergência localizados ao longo da rodovia.

3.4 Socorro Médico

Três ambulâncias que realizam o atendimento de emergência nas estradas que integram o trecho administrado, sendo duas delas de suporte avançado.

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 773 6699, ou mandar mensagem para o *WhatsApp* (11) 2664 6140 ou utilizar um dos telefones de emergência localizados ao longo da rodovia.

3.5 Bases Operacionais

A RodoAnel Oeste disponibiliza aos usuários duas bases operacionais, que dispõem de veículos de atendimento emergência e guinchos de plantão.

Elas estão localizadas, na Rodoanel Mário Covas (SP021), no km 016+700 pista interna e km 024+000 pista externa.

3.6 Telefones de Emergência

Os usuários da RodoAnel Oeste têm à disposição, 24 horas por dia, telefones gratuitos que ficam distribuídos pelo trecho administrado, ao todo são 66 telefones, 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 773 , ou mande mensagem para o *W*

hatsApp (11) 2664 6140. Outra opção é acionar um dos telefones de emergência disponíveis às margens da rodovia.

3.7 Cargas Especiais

Algumas cargas que circulam ao longo das rodovias do Lote 20, que possuem dimensões acima do normal, que superam os limites de comprimento, largura, altura ou peso bruto total.

Para trafegar no Lote 24, essas cargas especiais, como são chamadas, precisam de uma minuciosa programação. O agendamento pode ser feito pelo número (11) 4589-4242, e-mail: progcargas.infrasp@grupoccr.com.br ou diretamente no site: www.rodoaneloeste.com.br.

3.8 Serviço de Apreensão de Animais

O Serviço de Apreensão de Animais conta com unidades devidamente equipadas, assim como recursos humanos especializados, que desempenham operações de apreensão de animais na pista ou na faixa de domínio das rodovias, com o objetivo de garantir a segurança dos usuários. Os animais apreendidos serão transportados para Pátios de Apreensão de Animais específicos.

3.9 Painel de Mensagem Variável - PMV

Os PMVs ficam localizados em pontos estratégicos do trecho administrado, ao todo a Concessionária possui 8 PMVs, que tem por objetivo informar ao usuário sobre quaisquer ocorrências no trânsito ou de interesse comum.

3.10 Pátio de Recolhimento de Veículos

A pedido da Polícia Rodoviária, a Concessionária realiza a remoção de veículos apreendidos do local de apreensão até o Pátio de Apreensão de Veículos.

3.11 Sistema de Atendimento ao Usuário - SAU

O SAU da RodoAnel Oeste localizado na SP021 no km 016+700 pista interna, possui serviços de primeiros socorros e atendimento médico a acidentados, com eventual remoção das vítimas a hospitais de retaguarda, atendimento mecânico/elétrico a veículos avariados e serviço de guincho, com desobstrução da pista e eventual remoção do veículo para pátios preestabelecidos, oficinas credenciadas ou pontos de saídas das rodovias.

O SAU oferece dependências específicas para atendimento aos usuários, tais como: sala de descanso, sanitários masculino e feminino inclusive para deficientes físicos, fraldário, estacionamento para veículos de usuários e atendente 24 horas por dia.

3.12 Bases Policiamento Militar - PMRv

A base da PMRv possui infraestrutura de instalações e equipamentos que facilitam a execução das funções de policiamento.

3.13 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 RodoAnel Oeste podem usufruir dos serviços prestados.

4.2 Documentos

Não há necessidade de apresentação de documentos.

4.3 Formas

Por meio da Central de Atendimento CCR RodoAnel 0800 773 6699, canal de comunicação gratuito, WhatsApp (11) 2664-6140 ou um dos telefones de emergência localizados ao longo da rodovia.

5 PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

Ao entrar em contato com o atendente através da Central de Atendimento da CCR RodoAnel, o usuário deverá informar o serviço que necessita, e em caso de emergência, informar 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 RodoAnel Oeste.

6.3 Comunicação com o usuário

A Ouvidoria da CCR RodoAnel, é responsável por recepcionar e tratar as reclamações, sugestões e solicitações de usuários do sistema administrado, 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 - rodoaneloeste.com.br/contato;
- E-mail: ouvidoriarodoaneloeste@grupoccr.com.br;
- Central de Atendimento CCR RodoAnel: **0800 773 6699**;
- Carta / Presencial sob agendamento prévio: Rodovia Presidente Castello Branco, km 24 - lado par (sentido leste) | 06463-400 Conjunto Norte - Jardim Mutinga, Barueri/SP.

6.3.1 PRAZOS DE ATENDIMENTO

De acordo com o Decreto Estadual Nº 60.399, de 29 de abril de 2014, o prazo de resposta à manifestação é de 20 (vinte) dias corridos, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa.

6.3.2 CONSULTA AO PROCESSO DE ATENDIMENTO

Para acompanhamento do processo, o usuário deve acessar a aba "consulte seu chamado" ao lado esquerdo da tela na sessão "Fale Conosco" no site da CCR RodoAnel, ou entrar em contato em um dos canais de atendimento, fornecendo o 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 Rodoanel Mário Covas, o

tempo de espera dependerá do fluxo de veículos das rodovias, bem como, de eventuais emergências as quais a RodoAnel Oeste, eventualmente, poderá ser demandada, impossibilitando que seja precisado o exato tempo de atendimento.

6.6 Informações aos Usuários

A Concessionária RodoAnel Oeste através do site www.rodoaneloeste.com.br, 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 ou o *WhatsApp* (11) 2664 6140, no qual também receberá informações sobre o tráfego.

Por fim, a RodoAnel Oeste ainda conta com 8 painéis de mensagens variáveis implantados ao longo das rodovias.