

# Carta de Serviços aos Usuários



## CARTA DE SERVIÇOS AOS USUÁRIOS

### Sumário

1. Objetivo.....	4
2. A Econoroeste .....	4
3. Serviços: .....	8
3.1 Serviço de Atendimento ao Usuário.....	9
3.2 Descanso para Caminhoneiros.....	9
3.3 Postos Gerais de Fiscalização do Sistema Rodoviário.....	10
3.4 Serviço de Inspeção de tráfego .....	10
3.5 Serviço de Socorro Mecânico.....	10
3.6 Serviço de Guincho.....	11
3.7 Socorro médico (atendimento pré-hospitalar) .....	11
3.8 Serviço de Apreensão de Animais.....	11
3.9 Serviço de Combate ao Incêndio.....	12
3.10 Transporte de Cargas Superdimensionadas .....	12
3.11 Abertura de acessos e ocupações da Faixa de Domínio .....	12
4. Requisitos para os serviços.....	13
4.1 Requisitos.....	13
4.2 Documentos .....	13
4.3 Formas .....	13
5. Processamento do serviço.....	13
6. Atendimento ao usuário .....	13
6.1 Tempo de atendimento.....	13
6.2 Forma de atendimento .....	14
6.3 Comunicação com o usuário.....	14
6.3.1 Procedimentos para receber e responder as manifestações de usuários .....	14
6.3.2 Consulta ao processo de atendimento .....	15
6.3.3 Perdidos e achados .....	15
6.4 Prioridades de atendimento.....	16
6.5 Tempo de espera .....	16
6.6 Informações aos usuários.....	16

7. Proteção dos dados de usuários, comunidades e demais partes interessadas .....	17
8. Controle de revisão .....	17

## 1. Objetivo

Com base no Decreto SP nº 68156/2023, de 09/12/2023, que regulamenta a Lei nº 10.294, de 20 de abril de 1999, que dispõe sobre a proteção e defesa do usuário do serviço público do Estado e dá providências correlatas, 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 Econoroeste

CONCESSIONÁRIA DE RODOVIAS NOROESTE PAULISTA S.A (ECONOROESTE ou CONCESSIONÁRIA), pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 49.314.049/0001-08, com sede na Rua Marlene David dos Santos, 325, Jardim Paraíso III – Matão/SP, CEP: 15991-360, foi constituída em 24 de janeiro de 2023, sob a forma de Sociedade Anônima de capital fechado pertencendo a EcoRodovias Infraestrutura e Logística S/A, código e descrição da atividade econômica principal: 52.21-4-00 - Concessionárias de rodovias, pontes, túneis e serviços relacionados.

A ECONOROESTE tem como objeto principal o cumprimento das obrigações decorrentes do Edital da Concorrência Pública Internacional nº 02/2022 – Lote 31, Contrato de Concessão 0500/ARTESP/2023 assinado em 12 de abril de 2023 entre a ECONOROESTE e a Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados de Transporte do Estado de São Paulo – ARTESP, cujo objeto são serviços públicos de ampliação, operação, conservação, manutenção e realização dos investimentos necessários para a exploração do SISTEMA RODOVIÁRIO, por um prazo de 30 anos contados da data de assinatura do TERMO DE TRANSFERÊNCIA INICIAL.

A Concessão do Sistema Rodoviário da Econoroeste cruza 32 Municípios do Estado de São Paulo, são eles: Araraquara, Barretos, Barrinha, Bebedouro, Borborema, Catanduva, Catiguá, Cedral, Colina, Dobrada, Fernando Prestes, Guariba, Ibaté, Itápolis, Jaboticabal, Matão, Mirassol, Palmares Paulista, Paraíso, Pindorama, Pirangi, Pitangueiras, Santa Adélia, Santa Ernestina, São Carlos, São José do Rio Preto, Sertãozinho, Taiúva, Taquaral, Taquaritinga, Uchoa e Vista Alegre do Monte Alto conforme pode ser observado na figura a seguir:







#### Além das SPA:

- SPA 276/310 (a partir do entroncamento com a rodovia SP 310 até o ponto de coordenada 21°47'16.74"S/48°12'46.83"W);
- SPA 119/333 (a partir do entroncamento com a rodovia SP 333 até o ponto de coordenada 21°16'17.60"S/48°18'5.55"W);
- SPA 147/333 (a partir do entroncamento com a rodovia SP 333 até o ponto de coordenada 21°25'44.42"S/48°30'49.62"W);

Os 158 quilômetros do sistema remanescente TEBE serão transferidos para a Econoroeste a partir de 04/03/2025, quando a concessionária passará a administrar 600 quilômetros de rodovias.

**Praças de Pedágio:** Os serviços de pedágio compreendem a operação das PRAÇAS DE PEDÁGIO e/ou PÓRTICOS, visando, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, a cobrança de TARIFA DE PEDÁGIO, o controle do tráfego de veículos e o controle financeiro e contábil dos valores arrecadados. O trecho administrado pela Econoroeste conta com 07 (sete) praças de pedágio.

Praça	Município	Localização	Rodovia	Sentido
1	Araraquara	Km 282 + 400	SP 310	Norte/Sul
2	Agulha	Km 346 + 404	SP 310	Norte/Sul
3	Catiguá	Km 398 + 500	SP 310	Norte/Sul
4	Dobrada	Km 307 + 600	SP 326	Norte/Sul
5	Taiuva	Km 357 + 000	SP 326	Norte/Sul
6	Jaboticabal	Km 110 + 600	SP 333	Leste/Oeste
7	Itápolis	Km 179 + 025	SP 333	Leste/Oeste

Os valores vigentes das tarifas de pedágio podem ser obtidos no link: <https://www.econoroeste.com.br/servicos/>

A Econoroeste oferece dois tipos de descontos sobre as tarifas de pedágio para os usuários das rodovias. Os descontos são aplicados apenas nas passagens pelas cabines de cobrança automática de pedágio, ou seja, para os pagamentos feitos por meio de TAG.

- **Desconto pista automática:** em todas as passagens é aplicado um desconto de 5% na tarifa de veículos comerciais e de passeio, incluindo reboque e semi-reboque, se houver.
- **Desconto Usuário Frequente (DUF):** contempla apenas veículos de passeio. Os descontos são aplicados a partir da segunda passagem por uma mesma praça de pedágio, no mesmo sentido e dentro do mesmo mês. Esse benefício concede uma redução adicional e progressiva sobre o valor da última tarifa paga. Ao chegar à trigésima passagem, o valor com o desconto permanece fixo até o último dia do mês. Para a tabela de tarifas com Desconto para Usuários Frequentes, acesse <https://www.econoroeste.com.br/servicos/>.

Para a emissão do **Documento Fiscal Equivalente** é necessário cadastrar o comprovante de pagamento da tarifa do pedágio, por meio do portal do usuário <https://cupomfiscal.ecorodovias.com.br/>

No momento da inscrição, deverá ser informado o número sequencial do comprovante e a placa do veículo. O prazo para cadastro é de até 07 dias corridos a partir da data de emissão do recibo de pagamento do pedágio, tenha sido o pagamento efetuado manualmente ou por sistemas de cobrança automática. Vale destacar que o documento fiscal (recibo) que é entregue atualmente nas praças de pedágio é suficiente para a prestação de contas de despesas. Contudo, ao acessar o site disponibilizado pelas concessionárias do Grupo EcoRodovias, o usuário poderá também emitir o documento fiscal complementar e imprimi-lo, se assim desejar.

**Sistema Free Flow** – A partir do segundo semestre de 2024, os veículos que passarem pela SP-333 (Rodovia Carlos Tonani, Nemésio Cadetti, Laurentino Mascari), no trecho entre Itápolis a Jaboticabal, passarão a pagar o pedágio pelo modelo de cobrança conhecido como Free Flow, pedágio eletrônico. O sistema Free Flow traz mais segurança, fluidez e conforto para os usuários, já que a cobrança da tarifa é realizada por meio de pórticos que substituem os pedágios convencionais e são equipados com câmeras, sensores e antenas capazes de identificar todos os tipos de veículos pela placa ou TAG, além de especificações como altura, largura, comprimento e quantidade de eixos. Para saber mais sobre essa modalidade de pagamento de tarifa acesse o link: <https://freeflow.econoroeste.com.br>

Terão trânsito livre e ficam, portanto, isentos do pagamento de tarifa de pedágio os veículos:

- de propriedade da Secretaria de Logística e Transportes, e da ARTESP;
- de uso do Comando de Policiamento Rodoviário da Polícia Militar do Estado de São Paulo;
- de atendimento público de emergência, tais como, do corpo de bombeiros e ambulâncias, quando em serviço;
- das forças militares, quando em instrução ou manobra; e
- de categoria oficial, integrantes da frota dos Poderes Executivo, Legislativo, Judiciário e do Ministério Público e da Defensoria Pública, todos do Estado de São Paulo, bem como os locados em caráter não eventual, para utilização em serviço público permanente ou de longa duração desde que cadastrados no Grupo Central de Transportes Internos (GCTI), do Estado de São Paulo, devendo todos ser credenciados pela ARTESP, na forma regulamentada.

### 3. Serviços:

A Econoroeste 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.

Os serviços estão disponíveis 24 horas por dia, o ano todo, por meio de unidades móveis localizadas ao longo do corredor viário e em postos fixos de atendimento.

É importante destacar, ainda, que a concessionária Econoroeste 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. As atividades componentes dos serviços de operação das rodovias são desenvolvidas de maneira integrada, sendo controladas e acionadas de forma centralizada através desta unidade.

Nome	Município	Localização	Rodovia	Sentido
Centro de Controle Operacional - CCO	Matão	Km 300	SP 326	Sul



Os serviços são gratuito e podem ser acionados pelo telefone 0800 326 3663 que também funciona como WhatsApp ou utilizar um dos telefones de emergência (call box) localizados a cada quilômetro das rodovias administradas pela concessionária ou acessar o SOS via web pelo [www.sos.eco.br](http://www.sos.eco.br) - Deficiente auditivo ligue para 0800 326 3664.

A seguir temos uma descrição detalhada dos serviços correspondentes a funções operacionais prestados pela concessionária.

### 3.1 Serviço de Atendimento ao Usuário

As estradas administradas pela Econoroeste contam com 14 postos de Serviços de Atendimento ao Usuário (S.A.U.) que contam com banheiros e bebedouros. Nessas bases também são operacionais para alocação de veículos para atendimento médico e guinchos para remoção e atendimento mecânico.

Confiram as localizações:

SAU	Município	Localização	Rodovia	Sentido
1	Ibaté	Km 243 + 300	SP 310	Norte
2	Araraquara	Km 272 + 600	SP 310	Norte
3	Matão	Km 299 + 000	SP 310	Sul
4	Taquaritinga	Km 325 + 400	SP 310	Norte
5	Santa Adélia	Km 359 + 500	SP 310	Norte
6	Catanduva	Km 382 + 000	SP 310	Sul
7	Uchôa	Km 415 + 100	SP 310	Norte
8	São José do Rio Preto	Km 443 + 300	SP 310	Sul
9	Santa Ernestina	Km 315 + 561	SP 326	Sul
10	Jaboticabal	Km 337 + 100	SP 326	Norte
11	Taquaral	Km 365 + 700	SP 326	Norte
12	Barrinha	Km 100 + 260	SP 333	Oeste
13	Taquaritinga	Km 139 + 500	SP 333	Oeste
14	Itápolis	Km 197 + 000	SP 333	Leste

### 3.2 Descanso para Caminhoneiros

A Econoroeste disponibiliza duas áreas de descanso para caminhoneiros, que funcionam 24 horas por dia, com estacionamento, banheiros e chuveiros. Confira as localizações:

Área de Descanso	Município	Localização	Rodovia	Sentido
1	Araraquara	Km 291+000	SP 310	Sul
2	Uchôa	Km 407+600	SP 310	Sul

### 3.3 Postos Gerais de Fiscalização do Sistema Rodoviário

A Econoroeste disponibiliza Postos Gerais de Fiscalização do Sistema Rodoviário – PGF, que funcionam 24 horas por dia, nestes locais o usuário também tem a disposição banheiros e bebedouros.

A operação de pesagem de veículos visa fazer cumprir o disposto na legislação de trânsito vigente, quanto aos limites de peso bruto, por eixo e por veículos. O PGF administrado pela Econoroeste e operado em conjunto com o Departamento de Estradas de Rodagem DER, tem por objetivo fornecer suporte para o exercício dos serviços não delegados, os quais compreendem a fiscalização dos veículos e condutores, bem como dos usuários, quanto aos seguintes itens:

- Documentação dos condutores e dos veículos;
- Documentação e acondicionamento da carga;
- Excesso de peso, altura, largura e comprimento de veículos.

Confira as localizações:

PGF	Município	Localização	Rodovia	Sentido
1	Cedral	Km 420 + 800	SP 310	Sul
2	Jaboticabal	Km 337 + 500	SP 326	Sul
3	Itápolis	Km 180 + 450	SP 333	Leste

### 3.4 Serviço de Inspeção de tráfego

As unidades móveis de Inspeção de Tráfego circulam 24 horas por dia pela malha rodoviária da Econoroeste, para assegurar as melhores condições de tráfego e segurança aos usuários. São equipadas e operadas por pessoal qualificado e treinado periodicamente para inspeção de conservação da via, elementos de sinalização e segurança viária, combate a incêndios, retirada de animais e objetos da via, execução de sinalização de emergência, manutenção de sinalização temporária nas rodovias.

As equipes mantêm contato direto com o 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.

### 3.5 Serviço de Socorro Mecânico

O objetivo do serviço é o atendimento dos veículos com pane eletromecânica, parados em acostamento ou refúgios das rodovias integrantes do sistema rodoviário, visando devolvê-los à circulação de forma expedita.

A concessionária conta com equipes que prestam atendimento mecânico 24 horas por dia, inclusive aos sábados, domingos e feriados. Em caso de necessidade, a Econoroeste dispõe de guinchos para atendimento e, quando necessário, remoção do veículo até um ponto próximo onde o usuário poderá, em segurança, acionar os recursos necessários para solução do problema e continuidade da viagem.

Para prestar atendimento de forma rápida e segura, os equipamentos de socorro mecânico ficam localizados em postos SAU situados em pontos estratégicos da rodovia.

O serviço é gratuito e pode ser acionado pelo telefone 0800 326 3663 que também funciona como WhatsApp ou utilizar um dos telefones de emergência (call box) localizados a cada quilômetro das rodovias administradas pela concessionária ou acessar o SOS via web pelo [www.sos.eco.br](http://www.sos.eco.br) - Deficiente auditivo ligue para 0800 326 3664.

### **3.6 Serviço de Guincho**

Compreende uma rede de unidades móveis de carros-guincho, tipo leve, médio e pesado devidamente equipado, destinados a proceder a operações de desobstrução de pista, remoção de veículos e remoção de cargas tombadas dentro e fora do leito carroçável, operada por pessoal especializado e treinado periodicamente.

Para dar auxílio aos motoristas que enfrentam problemas com seus veículos, a Econoroeste 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 pode ser acionado pelo telefone 0800 326 3663 que também funciona como WhatsApp ou utilizar um dos telefones de emergência (call box) localizados a cada quilômetro das rodovias administradas pela concessionária ou acessar o SOS via web pelo [www.sos.eco.br](http://www.sos.eco.br) - Deficiente auditivo ligue para 0800 326 3664.

### **3.7 Socorro médico (atendimento pré-hospitalar)**

Compreende uma rede de ambulâncias de suporte básico e ambulância de suporte avançado devidamente equipadas e credenciadas, com material para salvamento, para atendimento de primeiros socorros, resgates e remoções, operadas por pessoas qualificadas.

O serviço presta assistência médica ou sob direção médica, indireta ou à distância, bem como atendimentos emergenciais incluindo remoção das vítimas, com técnica correta e em condições adequadas, ao hospital mais próximo de uma rede de hospitais de retaguarda, indicado pela Central de Regulação de Urgências e Emergências.

O serviço é gratuito e pode ser acionado pelo telefone 0800 326 3663 que também funciona como WhatsApp ou utilizar um dos telefones de emergência (call box) localizados a cada quilômetro das rodovias administradas pela concessionária ou acessar o SOS via web pelo [www.sos.eco.br](http://www.sos.eco.br) - Deficiente auditivo ligue para 0800 326 3664.

### **3.8 Serviço de Apreensão de Animais**

O serviço é executado no leito carroçável das rodovias integrantes do sistema rodoviário, com o objetivo de garantir a segurança dos usuários. Os animais apreendidos são transportados para os centros de zoonoses municipais, pátios específicos de apreensão de animais ou para instituições parceiras/conveniadas.

O serviço é gratuito e pode ser acionado pelo telefone 0800 326 3663 que também funciona como WhatsApp ou utilizar um dos telefones de emergência (call box) localizados a cada quilômetro das rodovias

administradas pela concessionária ou acessar o SOS via web pelo [www.sos.eco.br](http://www.sos.eco.br) - Deficiente auditivo ligue para 0800 326 3664.

### 3.9 Serviço de Combate ao Incêndio

O serviço é executado no leito carroçável das rodovias integrantes do sistema rodoviário, com o objetivo de garantir a segurança dos usuários. O Serviço de Combate a Incêndios conta com unidades móveis de caminhões irrigadeira e viaturas de Inspeção de Tráfego, dotados de equipamentos e materiais para o combate a incêndios de forma a atuar eficazmente no controle e extinção do foco, sem prejuízo da atuação do Corpo de Bombeiros em situações mais graves que pode ser acionado pelo telefone 193.

O serviço é gratuito e pode ser acionado pelo telefone 0800 326 3663 que também funciona como WhatsApp ou utilizar um dos telefones de emergência (call box) localizados a cada quilômetro das rodovias administradas pela concessionária ou acessar o SOS via web pelo [www.sos.eco.br](http://www.sos.eco.br) - Deficiente auditivo ligue para 0800 326 3664.

### 3.10 Transporte de Cargas Superdimensionadas

O transporte de cargas superdimensionadas deve ser realizado com o conhecimento da concessionária mediante prévio agendamento. São consideradas cargas especiais, excepcionais e/ou superdimensionadas aquelas que excedem ao menos um dos limites listados a seguir:

Peso bruto total	Largura	Comprimento	Altura
45,00 toneladas	3,20 metros	35,00 metros	5,00 metros

Para fazer o agendamento, entre em contato pelo telefone 0800 326 3663. Deficiente auditivo ligue para 0800 326 3664.

A Concessionária poderá ser remunerada por serviços prestados na implantação de esquemas operacionais necessários às operações especiais para o transporte de cargas excepcionais, que possam afetar diretamente a fluidez e a segurança do tráfego, devendo observar as normas da Portaria SUP/DER 64/2016 e suas alterações, bem como a Portaria ARTESP 46/2016 e normas, regulamentos, especificações técnicas e/ou parâmetros estabelecidos no edital e no contrato de concessão.

### 3.11 Abertura de acessos e ocupações da Faixa de Domínio

A faixa de domínio é composta por áreas declaradas de utilidade pública, para fins de desapropriação pelo Poder Público, para a implantação da base física sobre a qual se assenta a rodovia. É constituída pela pista de rolamento onde os veículos trafegam, canteiros, obras de arte especiais (pontes e viadutos), acostamentos e sinalização, estendendo-se até o alinhamento das cercas que separam a estrada dos imóveis marginais ou da faixa de recuo.

Para utilização dessa área, seja para abertura de acesso, ocupação aérea ou subterrânea, ou mesmo para manutenção e conservação do revestimento vegetal, é preciso atender às normas, decretos, portarias e submeter à autorização da Agência Reguladora de Transporte do Estado de São Paulo (ARTESP). Toda construção em terreno lindeiro à faixa de domínio deverá obter aprovação junto à concessionária.

Para informações adicionais, entre em contato pelo número 0800 326 3663. Deficiente auditivo ligue para 0800 326 3664.

## **4. Requisitos para os serviços**

### **4.1 Requisitos**

Não há pré-requisito para usar os serviços todos que estão dentro do trecho sob concessão da Econoroeste, todos 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 326 3663 - Ligação gratuita e WhatsApp

Através do SOS via web pelo [www.sos.eco.br](http://www.sos.eco.br)

0800 – Deficiente de Audição e Fala - 0800-326-3664

## **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 Econoroeste.

## 6.3 Comunicação com o usuário

A Ouvidoria da Econoroeste é responsável por receber e tratar as manifestações de usuários 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 <https://www.econoroeste.com.br/atendimento/>
- Telefone: 0800 326 3663, opção 01 para emergências e socorro mecânico, opção 02 para pagamento *free flow*, opção 3 para condições da rodovia, opção 04 para informações sobre pedágio. Estas opções funcionam 24 horas por dia, 7 dias por semana.
- Telefone: 0800 326 3663, opção 05 para falar com a Ouvidoria. Esta opção funciona das 08h00 às 17h00, de segunda-feira a sexta-feira, exceto pontes e feriados municipais, estaduais e federais).
- WhatsApp (chat bot): 0800 326 3663 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: [ouvidoria@econoroeste.com.br](mailto:ouvidoria@econoroeste.com.br)
- Carta: deverá ser enviada para a sede da Econoroeste e estar endereçada à Ouvidoria conforme informações a seguir: Concessionária Econoroeste - A/C: Ouvidoria - Endereço: Rua Marlene David dos Santos, 325, Jardim Paraíso III – Matão/SP - CEP: 15991-360
- 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@econoroeste.com.br](mailto:protocolo@econoroeste.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 orientados devem protocolar a manifestação diretamente no Comitê de Ética através do site [www.ecorodovias.com.br](http://www.ecorodovias.com.br) ou e-mail: [comitedeetica@ecorodovias.com.br](mailto:comitedeetica@ecorodovias.com.br) ou pelo telefone 0800 025 8841. 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 0800 326 3663, opção 05 para falar com a Ouvidoria, e pelo e-mail: [ouvidoria@econoroeste.com.br](mailto:ouvidoria@econoroeste.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 da Econoroeste são de natureza contínua, portanto, os critérios adotados para o tempo de espera estão de acordo com as obrigações contratuais descrita no Edital nº 02/2022, anexo 5 – Sistema de Comunicação e Relacionamento com Usuários:

**“a. Serviço de Guincho (...)**

*Tempo de chegada ao local de atendimento, não superior a 30 (trinta) minutos, em 90% (noventa por cento) das ocorrências mensais. Nos 10% (dez por cento) restantes o tempo de chegada não poderá superar 60 (sessenta) minutos. (...)*

**b. Serviço de Primeiros Socorros e Atendimento Médico a Acidentados (...)**

*Tempo de chegada ao local de atendimento, não superior a 10 (dez) minutos, em 90% (noventa por cento) das ocorrências mensais. Nos 10% (dez por cento) restantes o tempo de chegada não poderá superar 20 (vinte) minutos. (...)*

**c. Serviço de Inspeção de Tráfego (...)**

*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 (noventa) minutos, em condições normais de operação. (...)*

**f. Serviço de Socorro Mecânico (...)**

*Tempo de chegada ao local de atendimento, não superior a 30 (trinta) minutos, em 90% (noventa por cento) das ocorrências mensais. Nos 10% (dez por cento) restantes o tempo de chegada não poderá superar 60 (sessenta) minutos (...).”*

#### 6.6 Informações aos usuários

O serviço de informações ao usuário é gratuito e pode ser acionado pelo telefone 0800 326 3663 que também funciona como WhatsApp ou utilizar um dos telefones de emergência (call box) localizados a cada quilômetro das rodovias administradas pela concessionária. Deficiente auditivo ligue para 0800 326 3664.

A concessionária Econoroeste também disponibiliza uma conta na rede social *Instagram* (@\_econoroeste), na qual publica orientações de segurança viária, novidades, divulgação de ações socioambientais e campanhas.

Além disso, a Econoroeste tem um Sistema de Painéis de Mensagens Variáveis (PMV) com finalidade transmitir de forma clara e sucinta informações e orientações aos motoristas que trafegam pelas rodovias. As mensagens veiculadas pelos PMVs podem ser classificadas em:

- mensagens de advertência: alertar os usuários da rodovia sobre condições adversas de trânsito em determinados locais (obras, desvios, acidentes, neblina etc.);
- mensagens de orientação: orientar os usuários para um comportamento adequado enquanto trafegam na rodovia;
- mensagens institucionais: fornecer informações de interesse da ARTESP ou da Concessionária.

## 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, junho/2024 - Emitida para cumprir a Lei n.º 13.460/2017, a Concessionária divulga sua Carta de Serviços ao Usuário;