

RODOVIAS DO TIETÊ

Carta de Serviços ao
Usuário

**RODOVIAS
DO TIETÊ**



Construindo os melhores caminhos para você

CARTA DE SERVIÇOS AOS USUÁRIOS

A **CONCESSIONÁRIA RODOVIAS DO TIETÊ** é responsável pela administração das rodovias Jornalista Francisco Aguirre Proença (SP-101) e Bento Antônio de Moraes (SP-101), Dr. João José Rodrigues (SP-113), Prof. João Hipólito Martins (SP-209), Marechal Rondon (SP-300), Rodovia do Açúcar - Comendador Mário Dedini (SP-308), Rodovia Ernesto Paterniani (SPI-162/308) e Contorno de Maristela (SPI-181/300).

Sumário

1.	Objetivo	3
2.	A Concessionária Rodovias do Tietê	3
3.	Serviços:.....	4
3.1	Bases de serviço de atendimento ao usuário.....	4
3.2	Inspeção de tráfego	5
3.3	Guincho	6
3.4	Socorro médico	6
3.5	Callbox e 0800.....	6
4.	Requisitos.....	7
4.1	Requisitos.....	7
4.2	Documentos	7
4.3	Formas	7
5.	Processamento do serviço.....	7
6.	Atendimento ao usuário.....	7
6.1	Tempo de atendimento	7
6.2	Forma de atendimento.....	8
6.3	Comunicação com o usuário	8
6.3.1	Prazos de atendimento	8
6.3.2	Consulta ao processo de atendimento.....	9
6.4	Prioridades de atendimento	9
6.5	Tempo de espera	9
6.6	Informações aos usuários.....	10

1. Objetivo

Com base na Lei n.º 13.460/2017, a Concessionária Rodovias do Tietê divulga sua Carta de Serviços ao Usuário como objetivo de informar 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 Concessionária Rodovias do Tietê

Em abril de 2009, a Concessionária Rodovias do Tietê assinou, junto ao Governo do Estado de São Paulo, o contrato de concessão de 30 anos do Corredor Leste da Rodovia Marechal Rondon, para a gestão de 415 quilômetros de rodovias e acessos. A Concessionária pagou, em 18 meses, R\$ 542 milhões a títulos de outorga fixa.

Durante o período de concessão, serão investidos mais de R\$ 1,3 bilhão na duplicação de mais de 90 quilômetros de vias, construção de 73 quilômetros de vias marginais, 87 quilômetros de faixas adicionais, 148 quilômetros de acostamentos e 24 passarelas. Entre as principais obras, estão as duplicações das rodovias SP-101 e SP-308 e a construção dos Contornos de Piracicaba e de Maristela.

No total, o Corredor Leste da Rodovia Marechal Rondon interliga 25 municípios. Conheça todos os trechos administrados pela Concessionária Rodovias do Tietê:

- SP-300 - Rodovia Marechal Rondon
- SP-209 - Rodovia Prof. João Hipólito Martins
- SP-113 - Rodovia Dr. João José Rodrigues
- SP-101 - Rodovia Jornalista Francisco Aguirre Proença e Rodovia Bento Antônio de Moraes
- SP-308 - Rodovia do Açúcar Comendador Mário Dedini
- SPA 007/209
- SPA 241/300
- SPA 251/300
- SPA 155/308
- SPA 155/308
- SPA 032/101
- SPA 139/308
- SPA 283/300
- SPA 022/101
- SPI 181/300

3. Serviços

A Rodovias do Tietê disponibiliza infraestrutura e suporte ao usuário para que sua viagem seja sempre tranquila. O sistema de atendimento compreende serviços gratuitos como guinchos, auxílio mecânico e 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.

- Bases de Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU);
- Inspeção de tráfego;
- Guinchos;
- Socorro médico;
- 0800, Auto-atendimento e callbox.

É importante destacar, ainda, que a Concessionária Rodovias do Tietê conta com um Centro de Controle Operacional (CCO), 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 de serviço de atendimento ao usuário

As estradas administradas pela Rodovias do Tietê possuem 12 bases de Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU), que contam com banheiros adequados para pessoas com necessidades especiais e fraldário. Nessas bases, ficam alocadas uma ambulância, sendo que em seis delas temos um guincho leve e em três delas fica um guincho pesado para remoção e atendimento mecânico.

Confira as localizações:

Bases SAU

Hortolândia	SP-101	km 14+300	sentido leste
Rafard	SP-101	km 52+500	sentido oeste
Capivari	SP-101	km 36+000	sentido leste
Elias Fausto	SP-308	km 120+200	sentido sul
Rio das Pedras	SP-308	km 147+200	sentido sul
Laranjal Paulista	SP-300	km 172+600	sentido oeste
Conchas	SP-300	km 202+100	sentido oeste
Anhembi	SP-300	km 225+500	sentido oeste
Botucatu	SP-300	km 257+250	sentido oeste
Lençóis Paulista	SP-300	km 288+200	sentido leste
Agudos	SP-300	km 320+900	sentido leste
Botucatu	SP-209	km 013+700	Sentido norte

3.2 Inspeção de tráfego

As rotas de inspeção circulam 24 horas por dia pelas estradas da Rodovias do Tietê, 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 rodovias, 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 Rodovias do Tietê 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 0800-770-3322 ou utilizar um dos telefones de emergência localizados a cada quilômetro das rodovias administradas pela concessionária.

3.4 Socorro médico

Onze ambulâncias de resgate e uma UTI móvel fazem o atendimento de emergência nas estradas da Rodovias do Tietê.

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, basta ligar para 0800-770-3322 ou utilizar um dos telefones de emergência.

3.5 Callbox e 0800

Os usuários das estradas da Rodovias do Tietê têm à disposição, 24 horas por dia, um telefone gratuito para entrar em contato com a concessionária. Em caso de pane no veículo ou acidentes, ligue para o 0800-770-3322.

Outra opção é acionar um dos telefones de emergência disponíveis às margens da rodovia.

4. Requisitos

4.1 Requisitos

Não há requisitos para usufruir dos serviços prestados pela concessionária. Todos os usuários que estão dentro do trecho sob concessão da Rodovias do Tietê podem usufruir dos serviços prestados.

4.2 Documentos

Não há necessidade de apresentação de documentos.

4.3 Formas

O acionamento dos recursos podem ser feitos por meio do telefone 0800-770-3322 ou pelos telefones de emergência localizados nas rodovias.

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. 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 com a utilização 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 às ocorrências que venham a acontecer no trecho sob concessão da Rodovias do Tietê.

6.3 Comunicação com o usuário

A Ouvidoria da Rodovias do Tietê é responsável por recepcionar e tratar as manifestações de usuários do Corredor Leste da Rodovia Marechal Rondon 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.

Confira as formas de entrar em contato com a Ouvidoria da Concessionária Rodovias do Tietê:

- Por meio do formulário eletrônico disponível no site da concessionária www.rodoviasdotiete.com.br
- Telefone: 0800 770 33 22, opção 03 para atendimento da Ouvidoria: reclamações, elogios, ressarcimentos, evasões e apreensão de animais.
- E-mail: ouvidoria@rodoviasdotiete.com.br
- Carta: deverá ser enviada para a sede da Rodovias do Tietê e estar endereçada à Ouvidoria conforme informações abaixo.

Concessionária Rodovias do Tietê - A/C: Ouvidoria: Rodovia Comendador Mário Dedini, Km 108+600 – Salto/ SP – CEP: 13.320-970 – Caixa Postal 02.

6.3.1 Prazos de atendimento

Em atendimento da lei 13.460/17 as ouvidorias deverão elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até trinta dias contados do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa

expressa.

6.3.2 Consulta ao processo de atendimento

O acompanhamento da manifestação pode ser realizado por meio do e-mail: ouvidoria@rodoviasdotiete.com.br, pelo telefone 0800-770-3322, opção 3; ou (11) 4602-7911. Para tanto, é necessário informar o número de protocolo.

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 da Rodovias do Tietê são de natureza contínua, portanto, os critérios adotados para o tempo de espera estão de acordo com as obrigações contratuais descritas no Edital nº 005/2008, anexo 5, item 7.4.2. Sistema de Atendimento ao Usuário (SAU):

“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. (...)

d. 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

A Concessionária Rodovias do Tietê disponibiliza o site www.rodoviasdotiete.com.br como um dos seus canais de comunicação. As redes sociais Instagram (@rodoviasdotiete) e LinkedIn (Rodovias do Tietê) também informam as ações realizadas pela Concessionária.

Além disso, o usuário pode entrar em contato com o serviço do 0800 da Concessionária, no qual também receberá informações sobre o tráfego.

A Rodovias do Tietê ainda conta com dez painéis fixos de mensagem localizados na SP-101, km 03+000, sentido oeste; km 26+000, sentido leste; SP-209, km 2, sentido norte; SP-300, kms 188, 255 e 299, sentido oeste, e kms 269 e 334, sentido leste; e na SP-308, km 103+700 sentido norte; km 159, sentido sul; nos quais são colocadas eventuais comunicações sobre retenções e pontos de atenção nas rodovias.

Por fim, ainda, em situações emergenciais e/ou pontuais a Rodovias do Tietê 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.