

# **Carta de Serviços aos Usuários**

**Revisão 00 – julho/2023**

## Carta de Serviços aos Usuários

### Concessionária Rodovias Integradas do Oeste S.A (SPVias)

#### Sumário

<b>1. Objetivo .....</b>	<b>3</b>
<b>2. A SPVias .....</b>	<b>3</b>
<b>3. Serviços .....</b>	<b>5</b>
<b>3.1 Inspeção de Tráfego .....</b>	<b>5</b>
<b>3.2 Guincho .....</b>	<b>6</b>
<b>3.3 Auxílio Mecânico.....</b>	<b>6</b>
<b>3.4 Socorro Médico.....</b>	<b>6</b>
<b>3.5 Bases Operacionais.....</b>	<b>6</b>
<b>3.6 Telefones de Emergência.....</b>	<b>7</b>
<b>3.7 Cargas Especiais .....</b>	<b>7</b>
<b>3.8 Faixa de Domínio .....</b>	<b>7</b>
<b>3.9 Painel de Mensagem Variável.....</b>	<b>8</b>
<b>3.10 Bases de Policiamento Militar – PMRv .....</b>	<b>8</b>
<b>4. Requisitos .....</b>	<b>8</b>
<b>4.1 Requisitos .....</b>	<b>8</b>
<b>4.2 Documentos .....</b>	<b>8</b>
<b>4.3 Formas.....</b>	<b>8</b>
<b>5. Processamento do Serviço .....</b>	<b>8</b>
<b>6. Atendimento ao Usuário.....</b>	<b>9</b>
<b>6.1 Tempo de atendimento.....</b>	<b>9</b>
<b>6.2 Forma de atendimento.....</b>	<b>9</b>
<b>6.3 Comunicação com o usuário .....</b>	<b>9</b>
<b>6.3.1 Prazos de atendimento.....</b>	<b>10</b>
<b>6.3.2 Consulta ao processo de atendimento .....</b>	<b>10</b>
<b>6.4 Prioridades de atendimento .....</b>	<b>10</b>
<b>6.5 Tempo de espera .....</b>	<b>10</b>
<b>6.6 Informações aos Usuários .....</b>	<b>11</b>

## 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 SPVias

A CCR SPVias administra o Lote 20 do Programa de Concessões Rodoviárias do Estado de São Paulo, uma malha rodoviária de 506 quilômetros que engloba trechos das rodovias Castello Branco (SP-280), João Mellão (SP-255), Antonio Romano Schincariol/Francisco da Silva Pontes (SP-127), Raposo Tavares (SP-270) e Francisco Alves Negrão (SP-258). Por meio do tráfego diário de mais de 85 mil veículos, 860 mil habitantes de 26 municípios limieiros são beneficiados.

A SPVias iniciou suas operações em 2000 e foi adquirida pelo Grupo CCR em 2010. Atualmente, as rodovias sob sua administração constituem a principal ligação entre a capital e a região sudoeste do Estado, e aos estados do Paraná e Mato Grosso do Sul.

Desde que assumiu a administração dessas rodovias paulistas, a CCR SPVias tem empreendido esforços para implementar novas tecnologias de gestão, construção, operação e segurança. Faz parte também das ações cotidianas da concessionária o aperfeiçoamento das técnicas de recuperação e manutenção de rodovias, obras, conservação, recuperação de pontes, construção de passarelas, viadutos etc. Já as comunidades dos municípios limieiros se beneficiam por meio da geração de empregos e do investimento da empresa em atividades que visam o reforço da cidadania, principalmente nas áreas de educação, saúde, segurança, cultura e meio ambiente.

A CCR SPVias trabalha diariamente para oferecer, da melhor forma, segurança e conforto para motoristas, passageiros e pedestres com padrões que permitam as melhores condições de fluidez de tráfego.

### Trechos que compõe o Lote 20:

- SP-127 - Rodovia Antonio Romano Schincariol: km 105+900 ao km 148+350 – 42,450 quilômetros.
- SP-127 - Rodovia Francisco da Silva Pontes: km 158+300 ao km 213+150 – 54,850 quilômetros.
- SP-255 - Rodovia João Mellão: km 237+770 ao km 288+190 – 50,420 quilômetros.
- SP-258 - Rodovia Francisco Alves Negrão: km 222+800 ao km 342+670 – 119+870 quilômetros.
- SP-270 - Rodovia Raposo Tavares: km 115+500 ao km 168+210 – 52,710 quilômetros.
- SP-280 - Rodovia Castello Branco: km 129+600 ao km 315+034 – 185,434 quilômetros.

### **3. Serviços**

A SPVias 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 operacionais, 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;
- Painel de Mensagem Variável;
- Bases de Policiamento Militar - PMRv

É importante destacar, ainda, que a Concessionária SPVias 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 rodovias que compõem o Lote 20 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 SPVias 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 Lote 20.

O serviço é gratuito e, para solicitá-lo, basta ligar para o número 0800 703 50 30 ou utilizar um dos telefones de emergência localizados ao longo da rodovia.

### **3.3 Auxílio Mecânico**

O serviço de atendimento ao usuário da SPVias 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 703 50 30 ou utilizar um dos telefones de emergência localizados ao longo da rodovia.

### **3.4 Socorro Médico**

Doze ambulâncias fazem o atendimento de emergência nas estradas que integram o Lote 20.

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 703 50 30 ou utilizar um dos telefones de emergência localizados ao longo da rodovia.

### **3.5 Bases Operacionais**

A SPVias disponibiliza aos usuários nove bases operacionais, que dispõem de veículos de atendimento emergência e guinchos de plantão.

Elas estão localizadas nos seguintes locais:

RODOVIA	SENTIDO	LOCALIZACAO
SP127	S	116,200
SP127	N	184,500
SP255	S	265,000
SP258	O	282,200
SP258	O	315,050
SP270	O	144,400
SP280	O	154,100
SP280	L	211,400
SP280	O	280,200

### 3.6 Telefones de Emergência

Os usuários do Lote 20 têm à disposição, 24 horas por dia, 798 telefones gratuitos instalados ao longo das rodovias 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 703 50 30. 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 20, essas cargas especiais, como são chamadas, precisam de uma minuciosa programação. O agendamento pode ser feito pelo número (11) 4589-4242 ou diretamente no site: [progcargas.infrasp@grupoccr.com.br](mailto:progcargas.infrasp@grupoccr.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.

### **3.9 Painel de Mensagem Variável**

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 Bases de Policiamento Militar – PMRv**

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

## **4. Requisitos**

### **4.1 Requisitos**

Todos que estão dentro do lote sob concessão da SPVias podem usufruir dos serviços prestados.

### **4.2 Documentos**

Não há necessidade de apresentação de documentos.

### **4.3 Formas**

Por meio do canal 0800 703 50 30, 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 SPVias.

### 6.3 Comunicação com o usuário

O Fale Conosco e a Ouvidoria da SPVias, são responsáveis por recepcionar e tratar as manifestações de usuários do Lote 20 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.grupoccr.com.br/spvias](http://www.grupoccr.com.br/spvias);
- Telefone: **0800 703 50 30**, ou telefone direto 15 3259 8073 (das 8h00 às 17h00, de segunda-feira a sexta-feira, exceto feriados);
- E-mail: [ouvidoria.spvias@grupoccr.com.br](mailto:ouvidoria.spvias@grupoccr.com.br);

Carta: A carta deverá ser enviada para a sede da SPVias e estar endereçada à Ouvidoria conforme informações abaixo.

- A/C: Ouvidoria  
Rodovia Antonio Romano Schincariol km 112+400 | CEP 18279-588 Tatuí/SP;
- Presencial na sede da SPVias;

O usuário pode agendar um atendimento presencial por meio do telefone 15 3259 8073.

Horário de Atendimento: Segunda a sexta-feira, exceto feriados, das 8h00 às 17h00.

A/C: Ouvidoria

Rodovia Antonio Romano Schincariol km 112+400 | CEP 18279-588 Tatuí/SP

### **6.3.1 Prazos de atendimento**

Em atendimento a Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017, artigo 16, o prazo de resposta da ouvidoria ao usuário é de 30 (trinta) dias corridos, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

### **6.3.2 Consulta ao processo de atendimento**

O acompanhamento da manifestação pode ser realizado através do telefone 15 3259 8073, pelo e-mail: [ouvidoria.spvias@grupoccr.com.br](mailto:ouvidoria.spvias@grupoccr.com.br). 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 Lote 20, o tempo de espera dependerá do fluxo de veículos das rodovias, bem como, de eventuais emergências as quais a SPVias, eventualmente, poderá ser demanda, impossibilitando que seja precisado o exato tempo de atendimento.

## **6.6 Informações aos Usuários**

A Concessionária SPVias através do site [www.grupoccr.com.br/spvias](http://www.grupoccr.com.br/spvias), 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 SPVias ainda conta com 15 painéis de mensagens variáveis implantados ao longo das rodovias.