

Carta de Serviços aos Usuários



Revisão 00 – março/2024

Rodovia Presidente Dutra, S/N Morro Grande, Santa Isabel/SP CEP: 07500-000

Carta de Serviços aos Usuários
Concessionária do Sistema Rodoviário Rio-São Paulo S.A

Sumário

1.	Objetivo	3
2.	CCR RioSP.....	3
3.	Serviços.....	4
4.	Requisitos	6
4.1	Requisitos	6
4.2	Documentos.....	6
4.3	Formas.....	6
5.	Processamento do Serviço	7
6.	Atendimento ao Usuário.....	7
6.1	Tempo de atendimento	7
6.2	Forma de atendimento	7
6.3	Comunicação com o usuário.....	7
6.3.1	Prazos de atendimento	8
6.3.2	Consulta ao processo de atendimento	8
6.4	Prioridades de atendimento	8
6.5	Tempo de espera.....	8
6.6	Informações aos Usuários	8

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. CCR RioSP

A Concessionária do Sistema Rodoviário Rio-São Paulo S.A, empresa responsável pela administração da Rodovia BR-116/RJ, entre o entroncamento com a BR-465 no município de Seropédica (km 214,7), e a divisa RJ/SP (km 339,6); Rodovia BR-116/SP, entre a divisa RJ/SP (km 0) e o entroncamento com a BR-381/SP-015, Marginal Tietê (km 230,6). Rodovia BR-101/RJ, entre o entroncamento com a BR-465, no município do Rio de Janeiro (Campo Grande) (km 380,8), e a divisa RJ/SP (km 599); Rodovia BR-101/SP – entre a divisa RJ/SP (km 0) e Praia Grande, Ubatuba (km 52,1) através do contrato de concessão EDITAL nº 03/2021, firmado junto a Agência Nacional de Transportes Terrestres – ANTT, sendo responsável pela recuperação, ampliação, conservação e operação da rodovia. O sistema rodoviário sob concessão fica exclusivamente nos Estados do Rio de Janeiro e São Paulo, passando por 36 municípios, totalizando mais de 625 quilômetros de rodovias sob sua gestão.

O trecho administrado tem papel fundamental na logística de transportes da agroindústria, do comércio e do turismo, e ainda, essencial no deslocamento de muitos trabalhadores entre seus lares e trabalhos.

3. Serviços

O modelo adotado para operação do Sistema Rodoviário visa garantir conforto, segurança, fluidez e orientação aos usuários, estabelecendo rotinas de trabalho que possibilitem a prestação de serviço com qualidade adequada.

- ✓ 1 CCO - Centro de Controle Operacional, localizado na Rodovia Presidente Dutra no município de Santa Isabel/SP;
- ✓ 21 Bases Operacionais;
- ✓ 24 Veículos de inspeção de tráfego;
- ✓ 29 Guinchos leves para atendimentos mecânicos;
- ✓ 16 Guinchos pesados para atendimentos mecânicos;
- ✓ 38 Ambulâncias para atendimento pré-hospitalar;
- ✓ 5 Caminhões pipa para atendimento a incidentes e acidentes;
- ✓ 5 Veículos para a apreensão de animais;
- ✓ 5 Veículos de apoio que auxiliam na supervisão e coordenação das atividades diárias da Concessionária.

3.1 Serviço de atendimento ao usuário – SAU

A Concessionária disponibiliza 16 SAU's distribuídas ao longo das Rodovias que dispõe de instalações de atendimento aos usuários, 24 horas por dia todos os dias do ano, com estacionamento, banheiros, fraldários, água potável, área de descanso, além de iluminação e sinalização indicativa.

3.2 Inspeção de Tráfego

A CCR RioSP disponibiliza equipes e frota contendo veículos do tipo utilitário, percorrendo diuturnamente toda extensão da rodovia, com o objetivo de detectar quaisquer tipos de ocorrências, tanto na malha rodoviária quanto na faixa de domínio, efetuando o registro de possíveis problemas.

Dentro de outras atribuições, as equipes estão treinadas para prestar eficiente ajuda aos clientes da rodovia, orientadas 24 horas por dia pelo CCO.

3.3 Atendimento Médico de Emergência

A CCR RioSP mantém o serviço de atendimento à emergência médica 24 (vinte e quatro) horas. Esse serviço, conta com 38 ambulâncias distribuídas nas bases operacionais. Todas munidas de equipamentos de qualidade e disponibilizando equipes preparadas para atendimento pré-hospitalar.

3.4 Socorro Mecânico

O serviço de socorro mecânico conta com uma frota de 29 guinchos leves, 16 guinchos pesados e 24 veículos de inspeção com dispositivo para remoção. Esses veículos têm como função prestar socorro mecânico de emergência aos usuários da Rodovia, realizando a remoção de veículos da pista, acostamento ou faixa de domínio, remoção de veículos avariados em acidentes na Rodovia, prestar auxílio a clientes em emergência, dar apoio em operações de inspeção e atendimento pré-hospitalar e apoio na emergência em acidentes.

Os veículos contam com profissionais treinados, em regime de prontidão nas Bases Operacionais.

3.5 Veículos de Apoio

Em seu quadro operacional a CCR RioSP conta com 10 veículos de apoio para apreensão de animais e combate a incêndio.

3.6 Conservação e Manutenção

Diariamente equipes de conservação e manutenção das rodovias trabalham fazendo conservação do pavimento, roçadas e capinas na faixa de domínio, limpeza e recolocação de placas, desobstrução e limpeza de canaletas e dos demais elementos de drenagem, além de outros serviços contínuos na pista de rolamento e faixa de domínio melhorando as condições da pista e preservando a segurança dos motoristas.

3.7 Centro de Controle Operacional – CCO

Funciona como central de atendimento, mantendo as comunicações via rádio com todos os veículos de atendimento aos clientes, equipes de obras e conservação, bases operacionais, praças de pedágio, Polícia Rodoviária Federal, acompanhando e controlando o tráfego das rodovias 24 horas por dia. Também realiza o acionamento dos órgãos competentes, para o atendimento aos incidentes e/ou acidentes que ocorrem no trecho concessionado.

3.8 Atendimento ao cliente

A CCR RioSP disponibiliza diversos canais de atendimento para atender seus clientes. Há uma linha direta gratuita, através do número 0800 017 3536 e também atendimento via *Whatsapp* pelo número 11 2795 2238. Nestes canais o cliente pode solicitar auxílio, relatar problemas na rodovia, verificar as condições de tráfego, localização das estruturas operacionais, dicas de segurança, realizar reclamações, sugestões, elogios etc.

É disponibilizado também ao cliente da rodovia nosso site <http://www.ccrriosp.com.br>, e nosso aplicativo, onde é possível consultar condições de tráfego, obras e informações importantes das rodovias.

3.9 Circuito fechado de televisão – CFTV

A CCR RioSP conta com câmeras de monitoramento instaladas ao longo da extensão das rodovias controladas, permitindo o monitoramento do trecho concedido. Estas câmeras contam com recursos inteligentes de detecção automática de incidentes (DAI), resolução Full HD e zoom ótico, permitindo identificar anomalias no tráfego da rodovia.

4. Requisitos

4.1 Requisitos

Todos que estão dentro do lote sob concessão da CCR RioSP 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 RioSP 0800 017 3536, canal de comunicação gratuito e *WhatsApp* (11) 2795 2238.

5. Processamento do Serviço

Ao entrar em contato com o atendente através da Central de Atendimento da CCR RioSP, o usuário deverá informar o serviço que necessita, e em caso de emergência, informar o local aonde 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 proporcionarem o menor tempo de espera às ocorrências que venham a acontecer no trecho sob concessão da CCR RioSP

6.3 Comunicação com o usuário

O Fale Conosco e a Ouvidoria da CCR RioSP, são responsáveis por recepcionar e tratar as manifestações de clientes do trecho concedido 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 – <https://www.ccrriosp.com.br/contato>;
- Telefone: **0800 017 3536**, telefone direto
- Aplicativo *Whatsapp* 11 2795 2238
- E-mail: ouvidoria.riosp@grupoccr.com.br;

- Carta: A carta deverá ser enviada para a sede da RioSP e estar endereçada à Ouvidoria conforme informações abaixo. A/C: Ouvidoria
Rodovia Presidente Dutra, S/N – Morro Grande – Santa Isabel /SP – CEP: 07500-000

6.3.1 Prazos de atendimento

Em atendimento à resolução nº 3.535/2010 da ANTT, o prazo para a resposta às reclamações de SAC (atendimento telefônico) é de 5 (cinco) dias úteis. Caso o contato não seja por atendimento telefônico, o prazo para a resposta às manifestações dos usuários é de 15 (quinze) dias.

6.3.2 Consulta ao processo de atendimento

O acompanhamento da manifestação pode ser realizado através pelo e-mail: ouvidoria.riosp@grupoccr.com.br ou pelo site: <https://www.ccrriosp.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 para atendimento aos usuários.

6.5 Tempo de espera

Por tratar-se de serviço de natureza contínua aos usuários da concessionária, o tempo de espera dependerá do fluxo de veículos das rodovias, bem como, de eventuais emergências as quais a CCR RioSP, eventualmente, poderá ser demandada, impossibilitando que seja precisado o exato tempo de atendimento.

6.6 Informações aos Usuários

A Concessionária RioSP através do site www.ccrriosp.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, onde também receberá informações sobre o tráfego.