



## Carta de Serviços aos Usuários



## Carta de Serviços aos Usuários Concessionária SPMar

### Sumário

|  |    |
|--|----|
| 1. Objetivo.....                                 | 3  |
| 2. Concessionária SPMAR .....                    | 3  |
| 3. Serviços .....                                | 4  |
| 3.1 Inspeção de Tráfego.....                     | 5  |
| 3.2 Guincho .....                                | 5  |
| 3.3 Socorro Mecânico .....                       | 5  |
| 3.4 Atendimento Pré-Hospitalar .....             | 6  |
| 3.5 SAU: Serviço de Atendimento ao Usuário ..... | 6  |
| 3.6 Telefones de Emergência.....                 | 7  |
| 4. Requisitos .....                              | 7  |
| 4.1 Requisitos.....                              | 7  |
| 4.2 Documentos .....                             | 7  |
| 4.3 Formas .....                                 | 7  |
| 5. Processamento do Serviço .....                | 7  |
| 6. Atendimento ao Usuário .....                  | 8  |
| 6.1 Tempo de atendimento.....                    | 8  |
| 6.2 Forma de atendimento.....                    | 8  |
| 6.3 Comunicação com o usuário .....              | 9  |
| 6.3.1 Prazos de atendimento .....                | 9  |
| 6.3.2 Consulta ao processo de atendimento .....  | 10 |
| 6.4 Prioridades de atendimento.....              | 10 |
| 6.5 Tempo de espera .....                        | 10 |
| 6.6 Informações aos usuários .....               | 10 |

## 1 - Objetivo

Com base na Lei n.º 13.460/2017, a Concessionária SPMar 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 - Concessionária SPMAR

A Concessionária SPMAR atua na administração dos Trechos Sul e Leste do Rodoanel Mario Covas e, com isso, é responsável pela gestão de 76% do Rodoanel Metropolitano de São Paulo em operação. A SPMAR atua, desde 2011, na administração do Trecho Sul e, a partir de 2014, passou a administrar também o Trecho Leste, obra construída sob sua gestão. Atualmente, a concessionária tem como maior desafio proporcionar aos usuários do Rodoanel os mais altos padrões de qualidade viária e que, ao mesmo tempo, contribuam para o desenvolvimento sustentável do Brasil.

### TRECHO SUL DO RODOANEL

Com 61,4km de extensão, o traçado do trecho Sul vai do km 30 ao km 86 do Rodoanel Mario Covas, somando 4 quilômetros de prolongamento até a Avenida Papa João XXIII. Sendo cortado pelas rodovias Régis Bittencourt (no entroncamento com o Trecho Oeste) no km 30; Imigrantes no km 70 e Anchieta no km 75, além da Av. Papa João XXIII e o Complexo Jacu Pêssego, em Mauá, localizada após o km 4 do prolongamento do Rodoanel.

A atuação do trecho Sul vem contribuindo fortemente para a redução do movimento de caminhões nas Marginais Pinheiros e Tietê, que normalmente são utilizadas para chegar às rodovias que levam até o Porto de Santos. Ou seja, o Rodoanel colabora para a melhoria do trânsito dentro da cidade de São Paulo e, conseqüentemente, com a redução de manutenção dessas vias especialmente por conta do peso transportado por esses veículos.

## TRECHO LESTE DO RODOANEL

Com 43,8 km de extensão, é a principal ligação entre o maior porto do Brasil, em Santos, e o maior aeroporto do País, localizado em Guarulhos, por conectar o Trecho Sul e o sistema Anchieta/Imigrantes com a SP 066 e as Rodovias Ayrton Senna e Presidente Dutra. Com o Trecho Leste, a cidade de São Paulo ganha também uma alternativa que desafoga o tráfego do Corredor Jacu-Pêssego, que liga a Zona Leste da Capital à região do ABC. O Trecho Leste passa pelos municípios de Arujá, Itaquaquecetuba, Mauá, Poá, Ribeirão Pires e Suzano, promovendo a ligação entre os municípios da região metropolitana de São Paulo, como o Alto Tietê, região formada por 10 cidades e conhecida como “Cinturão Verde” do estado.

### **3 - Serviços**

A SPMAR conta com total infraestrutura e suporte ao usuário para que viaje sempre tranquilo. É disponibilizada uma série de serviços gratuitos como guinchos, socorro mecânico, atendimento pré-hospitalar, além das bases de atendimento.

- Inspeção de tráfego;
- Guincho;
- Atendimento Pré-Hospitalar
- Socorro Médico;
- SAU - Serviço de Atendimento ao Usuário;
- Telefones de Emergência;

Além disso, a Concessionária SPMAR conta com um Centro de Controle Operacional, onde a rodovia é monitorada 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**

Com o objetivo de manter as melhores condições de tráfego aos usuários dos Trechos Sul e Leste do Rodoanel, a Concessionária SPMAR possui uma equipe de Inspeção de tráfego treinada para detectar e solucionar qualquer tipo de anormalidade nas pistas. A equipe conta com viaturas, que circulam 24 por dia, e está em contato direto com o Centro de Controle Operacional.

### **3.2 - Guincho**

Em casos de panes que necessitem de reparos específicos, a Concessionária SPMAR disponibiliza, gratuitamente, o serviço de guincho para remover o veículo até um ponto de apoio da concessionária mais próximo, para que o motorista não fique parado na rodovia e tenha a segurança para solicitar um auxílio especializado. Para esse serviço há uma equipe com guinchos leves e pesados disponibilizados ao longo dos Trechos Sul e Leste do Rodoanel.

### **3.3 - Socorro Mecânico**

A equipe de inspeção é treinada para resolver panes mecânicas simples, como: recarga de bateria ou falta de água no sistema de arrefecimento do veículo, para que o motorista não precise interromper sua viagem por pequenos imprevistos.

Para acionar o serviço, basta ligar para 0800 774 88 77 ou utilizar um dos telefones de emergência localizados ao longo da rodovia.

Vale ressaltar que a concessionária não é responsável, por reparos em veículos, troca de peças ou diagnóstico de problemas.

### 3.4 - Atendimento Pré-Hospitalar

Os usuários dos trechos Sul e Leste do Rodoanel conta com o apoio de ambulâncias e uma unidade avançada com UTI que realiza o serviço pré-hospitalar. A equipe de atendimento pré-hospitalar é composta por socorristas, auxiliares e técnicos de enfermagem, enfermeiros e médicos.

O acionamento da ambulância é realizado por meio do Centro de Controle Operacional ou diretamente pelos usuários no SAU. Os atendimentos são realizados nas ambulâncias e, se necessário, após a regulação médica, há encaminhamento para hospital ou pronto socorro.

A equipe é apta a realizar atendimentos e intervenções de APH e Resgate com suporte básico e avançado de vida, retirada de vítimas de local de difícil acesso, restrita ou encarceradas nas ferragens, combate inicial a incêndios, salvamento em altura, aquático, entre outros conforme determinados na Portaria 2048 MS.

### 3.5 - SAU: Serviço de Atendimento ao Usuário

O SAU – Serviço de Atendimento ao Usuário, é um local preparado para você fazer uma pausa em sua viagem ou solicitar algum tipo de informação ou atendimento. As quatro estruturas existentes são equipadas com banheiros, fraldários, salas de espera com Wi-Fi e água.

Aliado ao serviço de 0800 e ao monitoramento contínuo da rodovia feito pelas viaturas de inspeção de tráfego e veículos de apoio operacional, o SAU permite acionar com maior rapidez os recursos da concessionária e da Polícia Militar Rodoviária (PMR) no atendimento das várias situações registradas diariamente.

Localização dos SAU´s (Serviço de Atendimento ao Usuário):

SAU 1 – km 41  
SAU 2 – km 68  
SAU 3 – km 102  
SAU 4 – km 121

### **3.6 - Telefones de Emergência**

Os usuários têm à disposição, 24 horas por dia, um telefone gratuito para solucionar qualquer tipo de problema que possa acontecer durante a sua viagem. Em caso de pane no veículo ou acidentes, ligue para o 0800 774 88 77. Outra opção é acionar um dos telefones de emergência disponíveis nas margens da rodovia, a cada 1 quilômetro.

## **4. Requisitos**

### **4.1 - Requisitos**

Nenhum, todos que estão dentro do lote sob concessão da SPMAR podem usufruir dos serviços prestados.

### **4.2 - Documentos**

Não há necessidade de apresentação de documentos.

### **4.3 - Formas**

Por meio do canal 0800 774 88 77, 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 da chegada da solicitação dos 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 SPMAR.

### 6.3 - Comunicação com o usuário

A Ouvidoria da Concessionária SPMAR, instituída com base na Lei Nº 10.294, de 20 de abril de 1999, é um canal de relacionamento direto com os usuários.

Sempre que necessário, você pode entrar em contato com a SPMAR por meio dos serviços 0800 e da Ouvidoria, canais diretos de relacionamento para esclarecimento de dúvidas e registro de reclamações, solicitações, sugestões e elogios sobre o trabalho da Concessionária na administração do Trecho Sul e Leste do Rodoanel.

Canais de contato:

- Formulário Eletrônico: Disponível no site da concessionária - [www.spmar.com.br](http://www.spmar.com.br)
- Telefone: O atendimento do serviço 0800-774-8877 opção 3 funciona de segunda à quinta-feira das 08h às 18h e sexta-feira das 08h às 17h, exceto feriados, as ligações são gratuitas. Você também pode entrar em contato através do telefone (011) 4359-9200, segunda à quinta-feira das 08h às 18h e sexta-feira das 08h às 17h, exceto feriados.
- E-mail: [ouvidoria@spmar.com.br](mailto:ouvidoria@spmar.com.br)
- Carta: A carta deverá ser enviada para a sede da SPMAR e estar endereçada à Ouvidoria da Concessionária, conforme a seguir: A/C Ouvidoria - Rodoanel Mario Covas (SP-021), km 41, Canteiro Central, s/nº Bairro da Lagoa- Itapecerica da Serra/SP CEP: 06869-000
- Presencial para entrega de documentos ou retirada: Rodoanel Mario Covas (SP-021), km 41, Canteiro Central, s/nº Bairro da Lagoa- Itapecerica da Serra/SP CEP: 06869-000. Horário de Atendimento: Segunda a quinta-feira das 08h às 17h e sexta-feira das 08h às 16h, exceto feriados.

#### 6.3.1 - Prazo de Atendimento

(Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017, artigo 16).- O prazo de resposta à manifestação é de 30 (trinta) dias, prorrogáveis por mais 30 (trinta) dias.

O acompanhamento da manifestação pode ser realizado através do 0800 774 8877 ou (011) 4359-9200, para tanto, é necessário informar o número de protocolo.

### **6.3.2 - Consulta ao Processo de Atendimento**

O acompanhamento da manifestação pode ser realizado através do 0800, pelo e-mail: [ouvidoria@spmar.com.br](mailto:ouvidoria@spmar.com.br) Para tanto, é necessário informar o número do processo.

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

Apesar disso salientamos que o Contrato de Concessão, prevê que a SPMAR deverá ter um índice de atendimento de:

- Guincho e Socorro Mecânico: 90% das ocorrências em até 30 min e 10% das ocorrências em até 60 min.
- Atendimento Pré-Hospitalar: 90% das ocorrências em até 10 min e 10% das ocorrências em até 20 min.

### **6.6 - Informações aos Usuários**

O usuário pode entrar em contato com o serviço do 0800 da concessionária, no qual receberá informações sobre o tráfego ou diretamente nos SAUs. Além disso, a SPMAR conta com 16 painéis de mensagens variáveis implantados ao longo das rodovias.