

Carta de Serviços ao Usuário

Julho/2023



Sumário

| | | |
|-------|--|----|
| 1. | Objetivo..... | 3 |
| 2. | A Renovias | 3 |
| 3. | Serviços | 5 |
| 3.1 | Bases de serviço de atendimento ao usuário | 5 |
| 3.2 | Inspeção de tráfego..... | 6 |
| 3.3 | Guincho | 6 |
| 3.4 | Socorro Médico..... | 6 |
| 3.5 | 0800 e callbox | 6 |
| 3.6 | Área de Descanso..... | 7 |
| 4. | Requisitos | 7 |
| 4.1 | Documentos | 7 |
| 4.2 | Formas | 7 |
| 5. | Processamento do Serviço | 7 |
| 6. | Atendimento ao Cliente..... | 8 |
| 6.1 | Tempo de Atendimento..... | 8 |
| 6.2 | Forma de Atendimento | 8 |
| 6.3 | Comunicação com o Cliente..... | 8 |
| 6.3.1 | Prazos de Atendimento | 9 |
| 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 clientes | 10 |

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 aos clientes 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 Renovias

A Renovias Concessionária S/A é uma das primeiras empresas a fazer parte do Programa de Concessões Rodoviárias do Governo do Estado de São Paulo. Iniciou suas operações em 15 de abril de 1998, administrando e operando 345,6 quilômetros correspondentes ao lote 11. A malha viária da Renovias liga Campinas ao Circuito das Águas e ao sul de Minas através das rodovias SP-340 (Campinas-Mococa), SP-342 (Mogi Guaçu-Águas da Prata), SP-344 (Aguai-Vargem Grande do Sul), SP-350 (Casa Branca-São José do Rio Pardo); SP-215 (Vargem Grande do Sul - Casa Branca) e SPI 225/342 (São João da Boa Vista).

A empresa tem como acionistas o Grupo Encalco (60%) e o Grupo CCR (40%), que possuem ampla atuação em diversos segmentos no País.

A principal missão da empresa é proporcionar conforto, bom atendimento e serviços de qualidade. Oferecer segurança aos clientes é um compromisso renovado diariamente, através dos investimentos em melhorias ao longo da malha viária e na capacitação de seus profissionais.

As melhorias realizadas pela Renovias nas rodovias administradas por ela, constam no contrato assinado junto ao Poder Concedente e fazem com que caminhos sejam abertos para a instalação de novas empresas, incentivando, assim, o crescimento da produção industrial, além do desenvolvimento econômico do comércio e do ramo de serviços.

Malha viária

- **SP-340:** É a rodovia que liga Campinas a Mococa. Possui várias denominações ao longo de seus 167 quilômetros: Governador Adhemar Pereira de Barros (de Campinas a Mogi Mirim), Deputado Mário Beni (de Mogi Guaçu a Aguai), Prof. Boanerges Nogueira de Lima (Casa Branca) e Prefeito José André de Lima (de Mococa à divisa de Minas Gerais).

Dentre as melhorias realizadas, estão: a duplicação do km 201,4 ao 281,7 (entre Aguai, Casa Branca e Mococa); construção de terceiras faixas do km 114,1 ao 123 (em Campinas); implantação de 33 dispositivos de retorno, pontes e trevos de acesso aos municípios; dentre outros.

- **SP-342:** Rodovia que envolve os municípios de Mogi Guaçu, Espírito Santo do Pinhal, São João da Boa Vista e Águas da Prata, denominada Gov. Dr. Adhemar Pereira de Barros. A rodovia, que possui quase 80 quilômetros de extensão, é utilizada pelos clientes para acessar os municípios do sul de Minas Gerais, como Poços de Caldas, por exemplo.

A duplicação do trecho compreendido entre os quilômetros 226 e 235,1 foi uma das melhorias realizadas pela Renovias, com a implantação de viadutos, acessos, retornos e vias marginais (entre São João da Boa Vista e Águas da Prata). Terceiras faixas foram construídas entre Espírito Santo do Pinhal e São João da Boa Vista e entre Águas da Prata e a Divisa com Minas Gerais, além da implantação de cinco passarelas em Mogi Guaçu e São João da Boa Vista.

- **SPI 225/342:** Rodovia de interligação entre a SP 225 e a SP 342, no município de São João da Boa Vista, com cerca de 2 km.
- **SP-344:** É a Rodovia que liga Aguai à Vargem Grande do Sul. Conhecida por dois nomes: Vereador Rubens Leme Asprino (no trecho de Aguai a São João da Boa Vista) e Dom Tomás Vaquero (entre São João da Boa Vista e Vargem Grande do Sul). Os 42 quilômetros da rodovia, em mais de duas décadas, já passaram por muitas transformações.

Em São João da Boa Vista, por exemplo, foram implantadas terceiras faixas entre os quilômetros 224 e 242,6, e os dispositivos existentes foram remodelados, trazendo mais segurança aos clientes que trafegam pelo local.

- **SP-215:** A Rodovia Hélio Moreira Salles, como é conhecida a SP-215, liga os municípios de Vargem Grande do Sul a Casa Branca, em pouco mais de 20 quilômetros de extensão.

Dentre as melhorias realizadas, estão: a implantação de terceiras faixas e acostamentos ao longo da rodovia; uma passarela, oferecendo mais segurança na travessia de pedestres e ciclistas; além de três passagens inferiores no trecho de Vargem Grande do Sul.

- **SP-350:** A Rodovia Deputado Eduardo Vicente Nasser faz interface com os municípios de Casa Branca, Itobi e São José do Rio Pardo. É mais uma das ligações entre os estados de São Paulo e Minas Gerais.

Ao longo do contrato de concessão entre a Renovias e o governo estadual, acostamentos e terceiras faixas foram implantados, bem como cinco dispositivos de acesso e entroncamento entre os quilômetros 238,4 e 272,1. Em áreas de circulação de pedestres e ciclistas, passarelas foram construídas em Itobi e em São José do Rio Pardo.

Além das obras de ampliação já mencionadas, as rodovias sob administração da Renovias receberam também: obras de recapeamento, sinalização horizontal e vertical, implantação de dispositivos de segurança, tais como defensas metálicas e barreiras de concreto e recuperação de OAE - Obras de Arte Especiais (pontes, viadutos e passarelas).

3. Serviços

A Renovias permanece de prontidão, 24 horas por dia, para manter a malha viária em boas condições e proporcionar conforto aos clientes das rodovias, além de oferecer auxílio em caso de acidentes, panes e emergências.

Em caso de emergências, panes ou solicitação de informações, os clientes devem acionar a concessionária através do 0800 055 9696 ou pelos telefones de emergência instalados a cada quilômetro das rodovias.

A concessionária possui guinchos leves e pesados, para realizar serviços de remoção de veículos ou eventual necessidade de desobstrução de pista; ambulâncias que realizam o atendimento pré-hospitalar, em casos de acidentes ou mal súbito, veículos de inspeção de tráfego, que circulam permanentemente pelos subtrechos das rodovias com objetivo de detectar as mais diversas situações nas rodovias, como, por exemplo, acidentes ou veículos em pane e oferecer auxílio emergencial e/ou socorro mecânico aos clientes; além de veículos preparados para prestar o serviço de auxílio ao combate de focos de incêndios e apoio para a apreensão de animais.

A concessionária conta ainda com os serviços de conservação de rotina, que são realizados diariamente ao longo de toda a malha viária, tais como: serviços de limpeza, poda e capina, manutenção de pavimento, conservação da sinalização vertical e horizontal, dentre outras, feitos por colaboradores próprios e terceiros.

3.1 Bases de serviço de atendimento ao usuário (SAU)

Com a finalidade de estar sempre próxima ao cliente e prestar um atendimento eficiente, a Renovias possui sete bases operacionais em pontos estratégicos dos 345,6 quilômetros da malha viária concedida. Nas bases operacionais encontram-se as equipes de APH (Atendimento Pré-Hospitalar), além de guinchos leves e pesados. O usuário ainda encontra nas bases, bebedouro e sanitário.

Confira as localizações:

Bases SAU

- Rodovia Gov. Dr. Adhemar Pereira de Barros (SP-340), km 140 - Holambra
- Rodovia Gov. Dr. Adhemar Pereira de Barros (SP-340), km 175 – Mogi Guaçu
- Rodovia Deputado Mario Beni (SP-340), km 200 - Aguaí
- Rodovia Prof. Boanerges Nogueira de Lima (SP-340), km 238 – Casa Branca
- Rodovia Pref. José André de Lima (SP-340), km 257 – Mococa
- Rodovia Gov. Dr. Adhemar Pereira de Barros (SP-342), km 192 – Espírito Santo do Pinhal
- Rodovia Dom Tomás Vaquero (SP-344), km 224 – São João da Boa Vista

3.2 Inspeção de tráfego

As viaturas de inspeção circulam 24 horas por dia pelas rodovias administradas pela Renovias, fazendo a interligação entre Campinas, Circuito das Águas e sul de Minas Gerais. Os 7 (sete) veículos de inspeção circulam pelo trecho para assegurar as melhores condições de tráfego aos clientes.

Essas equipes mantêm contato direto com o Centro de Controle Operacional (CCO) da concessionária e são treinadas para detectar e solucionar qualquer tipo de anormalidade em todo o trecho concedido, dando apoio ao serviço de atendimento ao usuário.

O monitoramento do tráfego conta também com 19 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 prestar auxílio aos motoristas, com algum tipo de pane em seus veículos, a Renovias disponibiliza 9 (nove) guinchos, com capacidade de remoção de veículos leves e pesados, até um ponto pré-definido mais próximo, como por exemplo postos de serviços, que disponibilizam de infraestrutura básica para o cliente. O serviço é gratuito e, para solicitá-lo, basta ligar para o número 0800 055 9696 ou utilizar um dos telefones de emergência localizados a cada quilômetro das rodovias administradas pela concessionária.

3.4 Socorro Médico

Para emergências nas rodovias, a Concessionária conta com 7 (sete) ambulâncias, preparadas para o atendimento pré-hospitalar que é realizado em casos de acidentes e mal súbito e, se necessário, realizam a remoção de vítimas para os hospitais da região. Essas viaturas são acionadas pelo Centro de Controle Operacional, quando eventos são observados pelas câmeras de monitoramento, ou através de informações repassadas pelas viaturas da Concessionária, ou acionamentos através do telefone gratuito da Concessionária 0800 055 9696 ou ainda pelos telefones de emergência localizados a cada quilômetro das rodovias.

3.5 0800 e telefones de emergência (callbox)

Os clientes têm à disposição, 24 horas por dia, um telefone gratuito para entrar em contato com a Renovias. Em caso de panes no veículo ou acidentes, ligue para o 0800 055 9696. Outra opção é acionar um dos 510 telefones de emergência disponíveis às margens da rodovia, a cada quilômetro.

3.6 Área de Descanso

Situada no km 151, da Rodovia SP-340, em Mogi Mirim, a Área de Descanso destinada principalmente aos caminhoneiros, foi construída em dezembro de 2001, atendendo todo público de motoristas de veículos comerciais, fornecendo gratuitamente uma ampla área para estacionamento de caminhões.

O local oferece ainda área de banho com vestiário masculino e feminino (inclusive para portadores de deficiências), área de lazer com mesas de sinuca e pebolim, tomadas para caminhões frigoríficos, área de lavanderia, dentre outras comodidades.

A implantação da Área de Descanso da Renovias atende à Lei 13.103/2015, que dispõe sobre o exercício da profissão de motorista e disciplina a jornada de trabalho e tempo de direção dos motoristas profissionais.

O local atende uma média de 12 mil veículos por ano e aproximadamente 13 mil caminhoneiros, ajudantes e familiares, que se beneficiam das facilidades oferecidas de forma gratuita.

4. Requisitos

Todos os clientes que trafegam pela malha viária administrada pela Renovias podem usufruir dos serviços prestados.

4.1 Documentos

Não há necessidade de apresentação de documentos.

4.2 Formas

Através do telefone 0800 055 9696, canal de comunicação gratuito, telefones de emergência disponíveis às margens da rodovia, SAUs e no caso da área de descanso, basta acessar o local.

5. Processamento do Serviço

Ao entrar em contato com o atendente via 0800 ou SAUs, o cliente deverá informar o serviço que necessita e o local onde está, para que a viatura de atendimento mais próxima possa ser deslocada. Já para os acionamentos via telefones de emergência, basta que o cliente informe o serviço desejado, pois o callbox conta com dispositivo que identifica sua localização. No momento do contato, o operador de tráfego irá informar ao cliente eventuais procedimentos a serem realizados, caso necessário.

6. Atendimento ao Cliente

6.1 Tempo de Atendimento

Nos termos do contrato de concessão, os atendimentos da concessionária são realizados em ordem cronológica de eventos, sendo priorizados os casos emergenciais, conforme identificados pelo operador do Centro de Controle Operacional.

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 (SAUs), de modo a proporcionar o menor tempo de espera em ocorrências que venham a acontecer no trecho sob concessão da Renovias.

6.3 Comunicação com o Cliente

A Ouvidoria é responsável por receber e tratar as manifestações de clientes das rodovias administradas pela Renovias 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 Ética, de acordo com o item 14.4, a Renovias tem compromisso com a prestação de serviço de qualidade e pela excelência no relacionamento e satisfação dos clientes. O tratamento deve ser pautado pela cordialidade, cortesia, respeito e pronto atendimento.

Canais de Contato:

- Formulário Eletrônico: disponível no site da concessionária <https://renovias.com.br/fale-conosco/>
- Telefone: (19) 3814-2010 – Dias úteis, de segunda a quinta-feira, das 8 às 12 horas e das 13h30 às 18 horas. Sextas-feiras, das 8 às 12 horas e das 13h30 às 17 horas.
- Telefone: 0800 055 9696 – Ligações gratuitas 24 horas por dia, todos os dias da semana.
- E-mail: ouvidoria@renovias.com.br
- Por Carta: Envie para a sede da Renovias aos cuidados da Ouvidoria:

RENOVIAS

A/C Ouvidoria

Rodovia SP-340 km 161

Pista Sul – Caixa Postal 42

Mogi Mirim-SP – CEP: 13805-280

- **Pessoalmente:**
Rodovia SP-340 km 161 – Pista Sul – Mogi Mirim-SP
Atendimento: Dias úteis, de segunda a quinta-feira, das 8 às 12 horas e das 13h30 às 18 horas. Sextas-feiras, das 8 às 12 horas e das 13h30 às 17 horas.

6.3.1 Prazos de Atendimento

Em atendimento ao Decreto Estadual Nº 60.399, de 29 de abril de 2014, o prazo de resposta à manifestação é de **20 (vinte) dias**, prorrogáveis por mais **10 (dez) dias**, mediante justificativa.

6.3.2 Consulta ao Processo de Atendimento

O acompanhamento da manifestação deve ser realizado através do contato direto com a Ouvidoria. Para tanto, é necessário informar o número de protocolo gerado no processo de atendimento.

6.4 Prioridades de Atendimento

Com o intuito de prover um serviço adequado a todos os clientes, a prioridade de atendimento é direcionada, pela concessionária, a atendimentos emergenciais, diagnosticados pelo operador do Centro de Controle de Operações, no momento que é contatado pelo cliente. Nos outros casos, será obedecida a ordem cronológica de acionamento da concessionária para atendimento aos clientes.

6.5 Tempo de Espera

Os serviços prestados aos clientes das rodovias administradas pela Renovias são de natureza contínua, portanto, os critérios adotados para o tempo de espera estão de acordo com as obrigações contratuais descrita no Edital de Licitação nº 010/CIC/1997, anexo 5, item 5.4.2. - Sistema de Atendimento aos Usuários (SAU):

a. Serviço de Primeiros Socorros e Atendimento Médico a Acidentados (...) Tempo médio de chegada ao local do acidente não superior a 10 (dez) minutos, em 85% dos casos considerados para fins de fiscalização. Tempo médio para transporte ao hospital: não superior a 20 (vinte) minutos, em 85% dos casos considerados para fins de fiscalização.

b. Serviço de Socorro Mecânico (...) Tempo médio de chegada ao local de atendimento não superior a 15 (quinze) minutos, em 85% dos casos considerados para fins de fiscalização. Tempo médio de atendimento no local: não superior a 30 (trinta) minutos, em 85% dos casos considerados para fins de fiscalização

c. Serviço de Guincho SAU (...) Tempo médio de chegada ao local de atendimento: não superior a 30 (trinta) minutos, em 85% dos casos considerados para fins de fiscalização.

Item 5.4.3. 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 subtrecho): não superior a 120 (cento e vinte) minutos, em condições normais de operação.

6.6 Informações aos clientes

A Renovias Concessionária S.A. disponibiliza o site www.renovias.com.br, no qual publica informações periódicas a respeito do tráfego nas rodovias sob sua administração, 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.

A Renovias ainda conta com 2 painéis fixos de mensagem variável no km 117+900 (Norte) e no km 129+100 (Sul), nos quais são veiculadas comunicações sobre eventuais retenções e pontos de atenção nas rodovias. Por fim, ainda, em situações emergenciais e/ou pontuais a Renovias aloca em pontos específicos das rodovias, painéis de mensagem variáveis móveis, para chamar a atenção do cliente a eventuais causalidades que estejam influenciando no tráfego nas faixas de rolamento.