Carta de Serviços aos Usuários Concessionária Catarinense de Rodovias – Motiva Costeira S.A.

Sumário

1. Objetivo 3
2. Motiva Costeira 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 9

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. Motiva Costeira

A Concessionária Catarinense de Rodovias S.A, empresa de propósito específico criada para responder pelas Rodovias Integradas do Sul, através do contrato de concessão 03/2022, firmado junto a Agência Nacional de Transportes Terrestres – ANTT, sendo responsável pela recuperação, ampliação, conservação e operação da Rodovia. O Sistema Rodoviário objeto da Concessão compreende trecho da Rodovia BR-101/SC, entre o município de Paulo Lopes/SC, no início da ponte sobre o Rio da Madre (km 244+680) e a divisa entre os estados de SC e RS, município de Passo de Torres/SC, no início da Ponte sobre o Rio Mampituba (km 465+100), totalizando 220,420 km de extensão em pista dupla. A Concessão passa por 11 municípios. Seu papel é fundamental na logística de transporte da agroindústria, do comércio e do turismo, e ainda, essencial no deslocamento de centenas de trabalhadores entre seus lares, turismo e o trabalho.

3. Serviços

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

Segue abaixo a estrutura operacional da Motiva Costeira para atender os 220,420 quilômetros da malha viária:

- ✓ 1 CCO - Centro de Controle Operacional, localizado em Jundiaí.
- ✓ 6 BSO's (Bases de Serviços Operacionais) – distribuídas estrategicamente ao longo da rodovia, a fim de proporcionar maior agilidade nos diversos tipos de ocorrência;
- ✓ 4 Veículos de inspeção de tráfego;
- ✓ 3 Guinchos leves para atendimentos mecânicos;
- ✓ 2 Guinchos pesados para atendimentos mecânicos;
- ✓ 5 Ambulâncias para atendimento pré-hospitalar;
- ✓ 2 Caminhões pipa para atendimento a incidentes e acidentes
- ✓ 2 Veículos para a apreensão de animais;
- ✓ 2 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 04 bases 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 Motiva Costeira 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 Motiva Costeira mantém o serviço de atendimento à emergência médica 24 (vinte e quatro) horas. Esse serviço, conta com 3 ambulâncias do tipo C (suporte básico) e outras 2 do tipo D (suporte avançado), distribuídas nas bases operacionais. Todas munidas de equipamentos de qualidade e disponibilizando equipes com enfermeiros e médicos.

3.4 Socorro Mecânico

O serviço de socorro mecânico conta com uma frota de 5 guinchos, sendo 3 guinchos leves e 2 pesados. 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. A disposição desses recursos visa atender aos tempos definidos pelo PER. Os veículos contam com profissionais treinados, em regime de prontidão nas Bases Operacionais.

3.5 Veículos de Apoio

Em seu quadro operacional a Motiva Costeira conta com 4 veículos de apoio para manutenção, apreensão de animais, equipes de emergência 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 Motiva Costeira disponibiliza diversos canais de atendimento para atender seus clientes. Há uma linha direta gratuita, através do número 0800 255 5550, atendimento via Whatsapp, além do aplicativo Motiva Rodovias e do site https://rodovias.motiva.com.br/costeira. 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

3.9 Circuito fechado de televisão – CFTV

A Motiva Costeira conta com 171 câmeras de monitoramento instaladas ao longo da extensão das rodovias controladas, permitindo o monitoramento de todo o trecho concedido, estas câmeras contam com recursos inteligentes de detecção automática de incidentes (DAI), resolução Full HD e zoom otico, permitindo identificar anomalidades no tráfego da rodovia.

4. Requisitos

4.1 Requisitos

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

4.2 Documentos

Não há necessidade de apresentação de documentos.

4.3 Formas

Por meio da Central de Atendimento Motiva Costeira 0800 255 5550, canal de comunicação gratuito, WhatsApp (48) 3211-3130 ou um dos telefones de emergência localizados ao longo da rodovia.

5. Processamento do Serviço

Ao entrar em contato com o atendente através da Central de Atendimento da Motiva Costeira, 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 Motiva Costeira.

6.3 Comunicação com o usuário

O Fale Conosco e a Ouvidoria da Motiva Costeira, 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://rodovias.motiva.com.br/costeira/central-de-ajuda/fale-conosco;
- ✓ Canal de atedimento: 0800 255 5550;
- ✓ Aplicativo Whatsapp no número (48) 3211-3130;
- ✓ Carta: Av. Prof.ª Maria do Carmo Guimarães Pellegrini, 200 Bairro do Retiro - 13209-500 Jundiaí/SP.

6.3.1 Prazos de atendimento

Em Em atendimento à resolução nº 4071/2013 Art. 7º, o prazo de resposta às demandas recepcionadas na Ouvidoria é de 15 (quinze) dias, salvo, as reclamações de SAC (atendimento telefônico) que seguem a resolução nº 3.535/2010, com o prazo para a resposta é de 5 (cinco) dias úteis.

6.3.2 Consulta ao processo de atendimento

O acompanhamento da manifestação pode ser realizado por meio do site da concessionária, rodovias.motiva.com.br/parana, na aba “Fale Conosco” / “Consulte Seu Chamado”. 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 Motiva Costeira, eventualmente, poderá ser demandada, impossibilitando que seja precisado o exato tempo de atendimento.

6.6 Informações aos Usuários

A Concessionária Motiva Costeira através do site https://rodovias.motiva.com.br/costeira, 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 Motiva Costeira ainda conta com 10 painéis de mensagens variáveis fixos e 3 móveis distribuídos ao longo das rodovias.