CART

CARTA DE SERVIÇOS aos Usuários



1. Objetivo

A Concessionária CART divulga sua Carta de Serviços ao Usuário como objetivo de informar aos usuários sobre os serviços prestados pela concessionária, as formas deacesso a esses serviços,seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público, com base na Lei n. º 13.460/2017.

2. A Concessionária Auto Raposo Tavares (CART)

Administramos o Corredor Raposo Tavares desde 17 de março de 2009. Nosso corredor é formado pela SP-225 João Baptista Cabral Rennó, SP-327 Orlando Quagliato e SP-270 Raposo Tavares, total de 834 quilômetros entre Bauru e Presidente Epitácio, sendo 444 no eixo principal e 390 quilômetros de vicinais. Nossas rodovias atravessam o território de 27 municípios no centro-oeste paulista, com acesso ao início da SP-280 Castelo Branco, conexão com o Mato Grosso do Sul e ao Norte do Paraná. Por isso, são de grande importância para o transporte de cargas entre as regiões Centro-Oeste, Sul e Sudeste. Fazem parte do Corredor Raposo Tavares as seguintes rodovias:

– **SP-225 João Baptista Cabral Rennó** de Bauru a Santa Cruz do Rio Pardo;
– **SP-327 Orlando Quagliato** de Santa Cruz do Rio Pardo a Ourinhos e
– **SP-270 Raposo Tavares** de Ourinhos a Presidente Epitácio.

Somos responsáveis, nas rodovias do eixo principal, por manutenção e melhorias, pela prestação de serviços de socorros médico e mecânico e pelo apoio e suporte aos usuários através das 12 bases do SAU – Serviço de Atendimento ao Usuário disponíveis ao longo das rodovias. Nas vicinais, mediante convênio assinado com as prefeituras, realizamos manutenção e conserva da via.

3. Serviços

A CART está presente 24 horas por dia nas rodovias que administra. A nossa estrutura de suporte ao usuário reúne 0800, sistema de telepresença e call box em sua extensão, pelos quais é possível acionar os serviços de inspeção rodoviária, socorro mecânico e socorro médico. Conta também com os serviços abaixo:

- Inspeção de tráfego;
- Atendimento Mecânico;
- Atendimento Médico;
- SAU – Serviço de Atendimento ao Usuário;
- Telefones de Emergência;
- PMV – Painéis de Mensagens Variáveis;
- Ouvidoria.

É importante destacar, ainda, que a Concessionária CART conta com um Centro de Controle Operacional, que é o comando central das nossas rodovias. Seus operadores interpretam e gerenciam tudo o que ocorre na rodovia em tempo real, por meio de mapa eletrônico que mostra todos os recursos na rodovia.

Quando o usuário precisa do nosso apoio na rodovia para informações ou em casos de emergência, o moderno sistema ITS – Sistema de Rodovia Inteligente, permite que os controladores tomem decisões de forma rápida e acionem os recursos de atendimento mais próximos do local da ocorrência.

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 pelo Corredor Raposo Tavares, para assegurar as melhores condições de tráfego aos usuários das rodovias.

3.2 Atendimento mecânico

O veículo adaptado é polivalente: faz a inspeção das rodovias visando solucionar anormalidades viárias e remove veículos de passeio e utilitários com problemas mecânicos, além de transportar o condutor e passageiros de forma segura e confortável ao posto de serviço mais próximo à margem da rodovia.

- **Guinchos superpesado e pesado**

O socorro mecânico da CART reúne também caminhões guincho pesado e superpesado quinta roda, que garantem agilidade na hora de rebocar caminhões.

3.3 Atendimento médico

Nosso serviço de atendimento médico presta o primeiro atendimento de emergência e faz a remoção adequada dos usuários para as unidades de atendimento médico. Todo serviço é realizado por uma equipe capacitada e preparada para fornecer os cuidados necessários.

3.4 SAU – Serviço de Atendimento ao Usuário

Nós temos 12 bases do SAU – Serviço de Atendimento ao Usuário ao longo das três rodovias que administramos. São pontos de apoio para as equipes de inspeção rodoviária e é onde ficam os guinchos pesados e superpesados, inspeguinchos, ambulâncias e os profissionais das equipes de resgate. No SAU o usuário também encontra: água, wi-fi, sanitários, fraldário e o sistema de telepresença “CART Atende!”.

Confira a localização das 12 bases do SAU ao longo do Corredor Raposo Tavares:

SP-225 – Rodovia João Baptista Cabral Rennó
SAU-01 249+300 – PIRATININGA – Oeste

SAU-02 282+100 – PAULISTÂNIA – Leste

SAU-03 315+460 – S.C.R. PARDO – Leste

SP-270 – Rodovia Raposo Tavares
SAU-04 385+100 – SALTO GRANDE – Oeste

SAU-05 416+40 – PALMITAL – Leste

SAU-06 450 – ASSIS – Oeste

SAU-07 481+700 – PARAGUAÇU PAULISTA – Oeste

SAU-08 509+270 – RANCHARIA – Oeste

SAU-09 545+500 – REGENTE FEIJÓ – Oeste

SAU-10 574+800 – ÁLVARES MACHADO – Oeste

SAU-11 601+340 – SANTO ANASTÁCIO – Leste

SAU-12 636+600 – CAIUÁ – Oeste

3.5 Telefones de emergência

Os usuários do Corredor Raposo Tavares têm à disposição, 24 horas por dia, um telefone gratuito para solucionar qualquer tipo de problema que possa acontecer durante a sua viagem, além dos callboxes e CART Atende! em nossas bases SAU.

- **Callbox:**

Presente a cada um quilômetro nas nossas rodovias duplicadas e SPAs, o call box é o telefone pelo qual é possível acionar o nosso atendimento. O usuário deve apertar o botão e informar o problema.

- **Atendimento 0800:**

A Central de Atendimento pode ser acionada 24h pelo 0800 773 0090, em caso de acidente, emergências e para solicitar socorros médico e mecânico, além de informações sobre rotas, tarifas, etc.

- **CART Atende!:**

O nosso sistema de atendimento "CART Atende!" permite que o usuário, estando em uma das 12 bases do SAU, fale com a Central de Atendimento em tempo real, obtenha informações sobre rota, condições da rodovia, pontos em obra, clima e pontos turísticos na região.

3.6 PMV – Painéis de Mensagens Variáveis:

Os Painéis de Mensagens Variáveis (PMV) são uma forma de comunicarmos com o usuário das rodovias. Neles são divulgadas informações atualizadas sobre condições da rodovia, pontos em obra e orientações de segurança aos motoristas.

3.7 Ouvidoria

A Ouvidoria realiza atendimento em horário comercial e deve ser acionada quando o cliente desejar registrar manifestações sobre: Elogio, denúncia, informação, solicitação, reclamação e sugestão.

4. Requisitos

4.1 Requisitos

Estar dentro do corredor Raposo Tavares, sob concessão da Concessionária CART.

4.2 Documentos

Não há necessidade de apresentação de documentos.

4.3 Formas

Por meio do telefone 0800 773 0090, callboxes localizados ao longo da rodovia ou CART Atende! em nossas bases SAU, todos serviços oferecidos são gratuítos.

5. Processamento do Serviço

Ao entrar em contato com a CART através de qualquer um dos nossos canais de atendimento, o usuário deverá informar o serviço que deseja e o local onde está. Após essas informações coletadas, a viatura mais proxima do local seguirá para atendimento.

Durante o atendimento, a atendente irá orientar o usuario em relação ao tempo de espera e eventuais procedimentos a serem realizados, caso necessário.

6. Atendimento ao Usuário

6.1 Atendimento emergencial e informações

6.1.1 Prioridade e tempo de atendimento

Os atendimentos médicos e acidentes com vítimas são realizados de forma prioritária, sendo os demais realizados em ordem cronológica de eventos, sempre sendo designado apoio de acordo com a localização do usuário.

Em casos de apoio mecânico, tempo de chegada ao local de atendimento, não superior a 30 (trinta) minutos, em 90% (noventa por cento) das ocorrências mensais.

6.1.2 Formas de atendimento

Os atendimentos para solicitação de apoio ou informações, são realizados por meio do telefone 0800 773 0090, callboxes localizados ao longo da rodovia ou CART Atende! em nossas bases SAU, todos serviços oferecidos gratuitamente.

Os serviços de atendimento na rodovia são prestados através de viaturas especializadas para cada modalidade de serviço oferecido, alocadas em bases SAUs, posicionadas estrategicamente para atender a todo corredor Raposo Tavares de forma rápida e efetiva.

6.1.3 Consulta de andamento da solicitação

Os usuários podem entrar em contato com a central de atendimento por meio do telefone 0800 773 0090, callboxes localizados ao longo da rodovia ou CART Atende! em nossas bases SAU, para informações sobre o andamento de sua solicitação.

6.2 Ouvidoria

A CART possui uma equipe treinada e capacitada para registrar e atender as demandas garantindo a comunicação dos usuários com as diversas áreas da empresa.

A Ouvidoria deve ser acionada quando o cliente desejar registrar manifestações sobre: Elogio, denúncia, informação, solicitação, reclamação e sugestão.

O horário de atendimento da Ouvidoria é de segunda-feira a quinta-feira das 08:00 às 18:00 e de sexta-feira das 08:00 às 17:00.

Canais de contato:

- **Formulário Eletrônico**

Através dele recebemos a sua mensagem. É rápido, de fácil acesso e assim que enviado é recepcionado pela equipe que fará o registro e o encaminhamento da solicitação. Clique aqui para acessar o formulário.

- **Telefones**

  0800 773 00 90 – Opções 5 e 6

- **E-mail**

  ouvidoria@cartsp.com.br

  atendimento.ouvidoria@cartsp.com.br

- **Presencial e Correspondência**

  Av. Issa Marar, nº 2-200, Pq. Res. Samambaia, Bauru-SP, CEP 17018-002

6.2.1 Prazos de atendimento

O prazo de resposta à manifestação é de 30 (trinta) dias, prorrogáveis por mais 30 (trinta) dias, de forma justificada uma única vez, em atendimento à Lei Federal nº 13.460/17.

6.2.2 Consulta à processos de Ouvidoria

O acompanhamento da manifestação pode ser realizado através do sistema da Ouvidoria. Para tanto, é necessário informar o número de protocolo e a data de registro da manifestação.

6.3 Outras formas de informação ao usuário

A Concessionária CART disponibiliza conta nas redes sociais Instagram (@cart_sp), Facebook e LinkedIn, e site www.cartsp.com.br, na qual publica informações periódicas a respeito do tráfego nas suas rodovias e informações de interesse público, proporcionando um contato imediato e eficiente com os usuários.