



CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Concessionária Tamoios

Carta de Serviços ao Usuário

Concessionária Rodovia dos Tamoios

1. Objetivo

Informar aos usuários da Rodovia dos Tamoios sobre os serviços prestados, as formas de acesso aos serviços, compromissos e padrões de qualidade de atendimento.

2. Concessionária Tamoios

A Concessionária Tamoios assumiu, em 18 de abril de 2015, a operação e manutenção da Rodovia dos Tamoios, estrada que interliga São José dos Campos a Caraguatatuba, com o objetivo de aprimorar e modernizar o caminho para o Litoral Norte de São Paulo, oferecendo mais segurança e comodidade aos usuários.

A concessionária é responsável pela administração da rodovia SP-099 - Rodovia dos Tamoios (do km 11,5 até o km 83,4) e pelas suas vias de acesso: SPA 032/099, SPA 033/099, SPA 035/099 e SPA 037/099.

Em 26 de março de 2022, foi inaugurada a Nova Serra, trecho composto por viadutos e túneis, usado para subida (sentido São José dos Campos).

Em dezembro de 2023, a Concessionária Tamoios iniciou a operação do Contorno Norte de Caraguatatuba (sentido Ubatuba).

No final de 2024, foi inaugurado o Contorno Sul da Rodovia dos Tamoios, trecho com 22,7 km de extensão.

3. Pedágio

A rodovia SP-099 - Rodovia dos Tamoios possui três praças de pedágio. Duas clássicas (com cabines e cancelas) e uma do tipo Free Flow – Pedágio Eletrônico.

As clássicas estão localizadas no km 16 e no km 59, nos municípios de Jambeiro e Paraibuna.

O pedágio Free Flow – Pedágio Eletrônico está localizado no km 13,5 do Contorno Sul. Para mais informações, consulte nosso hotsite:

www.freeflowtamoios.com.br.

4. Serviços Operacionais

4.1 Centro de Controle Operacional - CCO

O próprio nome já diz: é responsável pela operação da Rodovia dos Tamoios, coordenando a fluidez do tráfego, tendo à sua disposição os veículos de inspeção, guinchos, ambulâncias, caminhão pipa, além de ter contato direto com as autoridades, como a Polícia Militar Rodoviária e o Corpo de Bombeiros, entre outros.

O CCO atende às chamadas de emergências dos usuários, seja pelo Aplicativo Tamoios, seja pelo tradicional 0800 545 0000.

O atendimento também pode ser feito pelos Totens de teleatendimento disponíveis nos SAUs.

O CCO funciona 24 horas por dia.

4.2 Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU

São áreas para descanso com sanitários, fraldário e água. Cada SAU conta com um Totem para teleatendimento, possibilitando ao usuário falar diretamente com um atendente no Centro de Controle Operacional – CCO, prestando as informações necessárias para a segurança e conforto dos usuários da rodovia.

Localização dos SAUs:

- Sentido Litoral Norte: km 19
- Sentido São José dos Campos: km 60 e km 48
- Contorno Norte: km 10,8
- Contorno Sul: km 20

4.3 Inspeção de Tráfego

São viaturas que circulam pela rodovia 24 horas por dia, inspecionando as condições da rodovia e do tráfego, auxiliando diretamente os usuários e os profissionais do CCO.

Em sua rotina, as viaturas atuam no monitoramento da rodovia, removem objetos e executam sinalizações de caráter emergencial, sempre com foco na segurança dos usuários.

4.4 Afugentamento e recolhimento de animais

A Concessionária Tamoios atua no recolhimento de animais encontrados na pista evitando acidentes e zelando pela segurança viária. Um veículo operacional fica exclusivamente disponível para a prática deste serviço, totalmente equipado e com profissional treinado para executar esta atividade.

Todos os animais recolhidos na rodovia recebem a correta destinação e guarda, em conformidade com a legislação.

Caso encontre algum animal na rodovia, ligue para o 0800 545 0000 ou acione o Botão SOS no Aplicativo Tamoios.

4.5 Combate a incêndio

A Concessionária Tamoios possui caminhão-pipa equipado para combate a pequenos focos de incêndio, auxílio na lavagem de pista em casos de acidentes e limpeza dos dispositivos de sinalização.

Visualizou focos de incêndio no entorno da rodovia? Informe a concessionária pelo 0800 545 0000 ou acione o Botão SOS no Aplicativo Tamoios.

4.6 Câmeras da rodovia

Para visualizar o tráfego, o usuário tem acesso às câmeras ao vivo, utilizando o Aplicativo Tamoios ou o site Tamoios.

As câmeras transmitem imagens dos seguintes trechos:

- KM 12,6 Planalto
- KM 20,4 Planalto
- KM 34,4 Planalto
- KM 47,0 Planalto
- KM 58,1 Planalto
- KM 65,0 Serra Nova, saída do túnel 1
- KM 80,3 Serra Nova, entrada do túnel 5
- KM 80,2 Serra Antiga

4.7 Base de Serviço Operacional

São locais estratégicos onde estão alocados os recursos operacionais (guinchos e ambulâncias) que irão atuar na segurança viária, sempre sob orientação e coordenação do CCO.

Essas bases não são abertas ao público.

5. Serviços de Ouvidoria

É um meio de comunicação dos usuários que desejam se manifestar, efetuando reclamações, denúncias, reivindicações, elogios ou sugestões.

Canais disponíveis:

- E-mail: ouvidoria@concessionariatamoios.com.br
- Telefone: (12) 3924-1197 - Horário administrativo: de segunda a quinta-feira das 8h às 18h e sexta-feira das 8h às 17h
- SAU - Serviço de Atendimento ao Usuário: totem de teleatendimento aos usuários
- Site: www.concessionariatamoios.com.br, na aba contato

Após o primeiro contato do usuário, a Ouvidoria Tamoios tem um prazo de entrega de protocolo em até 48h e um prazo de resposta da manifestação em até 30 dias, podendo ser prorrogado por igual período, conforme a lei nº 13.460/17.

As manifestações são tratadas em ordem cronológica de abertura de processo.

Todos os atendimentos são protocolados e as tratativas são realizadas preferencialmente pelo e-mail da Ouvidoria.

Para análise das manifestações, o usuário deverá fornecer as informações solicitadas. Durante o andamento do processo, o usuário pode realizar o acompanhamento da manifestação preferencialmente pelo e-mail da Ouvidoria, sempre informando o número do protocolo fornecido.

6. Serviços de Informação ao Usuário

6.1 Sites

www.concessionariatamoios.com.br

Plataforma dedicada a fornecer informações úteis e relevantes sobre a Concessionária Tamoios, com conteúdo de qualidade, de forma simples e acessível a todos os nossos visitantes.

www.freeflowtamoios.com.br

Plataforma exclusiva para fornecer todas as informações sobre o sistema de pedágio eletrônico da Rodovia dos Tamoios. De forma prioritária, esse hotsite tem a funcionalidade de pagamento da tarifa do Free Flow – Pedágio Eletrônico.

6.2 APP Rodovia Tamoios

É um aplicativo gratuito para dispositivos móveis (celulares) que tem como principal função o Botão SOS, que em caso de emergência deve ser utilizado para falar diretamente com o Centro de Controle Operacional.

Funções disponíveis:

- Botão SOS para contato com o CCO – Centro de Controle Operacional, através de voz, que acionará imediatamente os serviços de emergência e as redes de apoio para garantir ajuda rápida e eficiente
- Rádio Web Tamoios
- Câmeras ao vivo
- Clima
- Mapa da rodovia (necessário Android 5 ou superior)
- Telefones úteis
- Alertas da rodovia
- Tarifas dos pedágios

6.3 APP Tamoios Free Flow

O APP Tamoios Free Flow é gratuito e está disponível para dispositivos móveis. Ele tem como principal função o pagamento da tarifa do pedágio eletrônico Free Flow.

6.4 Rádio Web Tamoios Estrada do Sol

Foi desenvolvida para atender o usuário que trafega pela Rodovia dos Tamoios com informações, em tempo real, das condições de trânsito da via, além de dicas e orientações para uma viagem mais segura.

Apesar de ter como foco o usuário, a Rádio Web Tamoios pode ser ouvida de qualquer lugar pelo APP Tamoios e pelo site Tamoios, trazendo informações úteis e boa música.

6.5 Twitter

Plataforma com postagens regulares sobre condições de trânsito, clima e campanhas.

@Tamoios099

6.6 LinkedIn

Plataforma que fornece informações profissionais sobre a Concessionária Tamoios e suas campanhas. As vagas disponibilizadas na Tamoios são divulgadas nesse canal.

6.7 Instagram

Rede social utilizada pela concessionária para compartilhar informações, fotos e vídeos, permitindo que nossos seguidores fiquem por dentro das novidades e acompanhem o desenvolvimento de nossa rodovia.

@tamoios099