



# **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.

Em setembro de 2021, a Tamoios assumiu a responsabilidade de concluir as obras do Contorno de São Sebastião e do Contorno de Caraguatatuba.

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).

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.

### 3. Serviços Operacionais

#### 3.1 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.

#### 3.2 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:
  - ✓ Trevo de acesso à Serra Nova, no km 11 dos Contornos (SPI 097/055)
  - ✓ km 48
  - ✓ km 60



### **3.3 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.

### **3.4 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.

### **3.5 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.

### **3.6 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

### **3.7 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.

#### 4. 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](mailto: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](http://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.

## 5. Serviços de Informação ao Usuário

### 5.1 Site

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.

Site: [www.concessionariatamoios.com.br](http://www.concessionariatamoios.com.br)

### 5.2 APP 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

### 5.3 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.

#### **5.4 Twitter**

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

#### **5.5 LinkedIn**

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

