



Carta de Serviços ao Usuário

Maio/2025

0800 270 0 280

Deficiente de Audição e Fala
0800 029 0 280

Sumário

1. Objetivo.....	3
2. A Ecovias Raposo Castello.....	3
3. Serviços.....	7
3.1 Serviços de Atendimento ao Usuário	8
3.2 Serviço de Inspeção de Tráfego.....	8
3.3 Serviço de Socorro Mecânico	9
3.4 Serviço de Guincho	10
3.5 Socorro médico (atendimento pré-hospitalar).....	10
3.6 Serviço de Apreensão de Animais	10
3.7 Serviço de Combate ao Incêndio.....	11
3.8 Transporte de Cargas Superdimensionadas.....	11
3.9 Abertura de acessos e ocupações da Faixa de Domínio	12
4. Requisitos para os serviços	12
4.1 Requisitos	12
4.2 Documentos.....	13
4.3 Formas	13
5. Processamento do serviço	13
6. Atendimento ao usuário	13
6.1 Tempo de atendimento	13
6.2 Forma de atendimento.....	13
6.3 Comunicação com o usuário	13
6.3.1 Procedimentos para receber e responder as manifestações de usuários	14
6.3.2 Consulta ao processo de atendimento.....	16
6.3.3 Perdidos e achados	16

6.4 Prioridades de atendimento.....	16
6.5 Tempo de espera.....	17
6.6 Informações aos usuários	17
7. Proteção dos dados de usuários, comunidades e demais partes interessadas	18
8. Controle de revisão	19

1. Objetivo

Com base no Decreto Estadual nº 68.156, de 09 de dezembro de 2023, que regulamenta a Lei nº 10.294, de 20 de abril de 1999, que dispõe sobre a proteção e defesa do usuário do serviço público do Estado e dá providências correlatas, 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. A Ecovias Raposo Castello

A CONCESSIONÁRIA ECOVIAS RAPOSO-CASTELO S.A. (“Ecovias Raposo Castello” ou “Concessionária”) pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 58.607.200/0001-97, estabelecida na Avenida Tamboré, nº 267, conjunto 201B, 20º andar, Torre Norte, Condomínio Canopus Corporate Alphaville, na cidade de Barueri, Estado de São Paulo, CEP 06.460-000, foi constituída em 03 de janeiro de 2025, sob a forma de Sociedade Anônima de capital fechado pertencendo a EcoRodovias Infraestrutura e Logística S/A, código e descrição da atividade econômica principal: 52.21-4-00 - Concessionárias de rodovias, pontes, túneis e serviços relacionados.

A Ecovias Raposo Castello tem como objeto principal o cumprimento das obrigações decorrentes do Edital da Concorrência Pública Internacional nº 02/2024 – Lote 34, Contrato de Concessão 0548/ARTESP/2025 assinado em 14 de março de 2025 pela Concessionária e pelo Estado de São Paulo, por intermédio da Secretaria de Parcerias em Investimentos, com a interveniência-anuência da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados de Transporte do Estado de São Paulo – ARTESP e do Departamento de Estradas de Rodagem - DER, cujo objeto são serviços públicos de ampliação, operação, conservação, manutenção e realização dos investimentos necessários para a exploração do SISTEMA RODOVIÁRIO, por um prazo de 30 anos contados da data de assinatura do TERMO DE TRANSFERÊNCIA INICIAL.

O Sistema Rodoviário objeto da concessão compreende trechos de rodovias que atravessam 10 Municípios do Estado de São Paulo, são eles: Araçariguama, Barueri, Cotia,

Itapevi, Jandira, Osasco, Santana de Parnaíba, São Paulo, Itapeverica da Serra e Embu das Artes, conforme pode ser observado na figura a seguir:

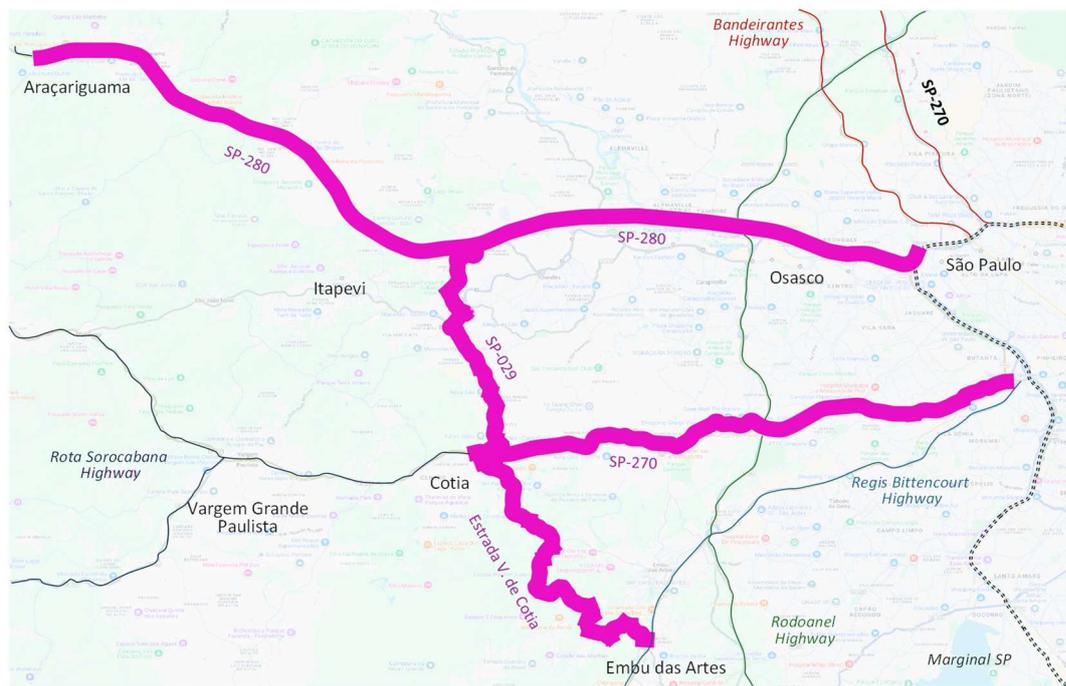


Figura 1: Sistema Rodoviário

O Sistema Rodoviário é composto por 2 (dois) sistemas, SISTEMA EXISTENTE e SISTEMA REMANESCENTE.

O SISTEMA EXISTENTE é formado por:

- SP 270 - km 10,940 ao km 34,065 - início: 23°34'23,37"S / 46°42'40,50"O, fim: 23°36'08,45"S / 46°55'42,41"O;
- SP 029 - km 32,58 ao km 43,70 - início: 23°31'5.69"S / 46°55'43.91"O, fim: 23°36'10.64"S / 46°55'6.58"O;
- Trecho Cotia - Embu das Artes - O trecho Embu-Cotia somente fará parte do SISTEMA RODOVIÁRIO após a conclusão das obras de conexão entre a SP-270 e BR-116.

O SISTEMA REMANESCENTE é formado por:

- SP 280 – km 13,290 ao km 54,140 – início: 23°31'13.62"S / 46°44'52.53"O, fim: 23°26'21.65"S / 47°06'25.91"O;

Praças de Pedágio: Os serviços de pedágio compreendem a operação das PRAÇAS DE PEDÁGIO e/ou PÓRTICOS, visando, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, a cobrança de TARIFA DE PEDÁGIO, o controle do tráfego de veículos e o controle financeiro e contábil dos valores arrecadados. O trecho administrado pela Ecovias Raposo Castello conta com 03 (três) praças de pedágio.

Praça	Município	Localização	Rodovia	Sentido
1	Osasco	Km 18 + 920	SP 280	Oeste
2	Barueri	Km 20 + 545	SP 280	Leste
3	Itapevi	Km 33 + 420	SP 280	Oeste

Os valores vigentes das tarifas de pedágio podem ser obtidos no link: https://endpoint-site-erc.azureedge.net/media/documents/2154_5_Tabela-de-referencia-Precos-de-Tarifa.pdf

A Ecovias Raposo Castello oferece dois tipos de descontos sobre as tarifas de pedágio para os usuários das rodovias. Os descontos são aplicados apenas nas passagens pelas cabines de cobrança automática de pedágio, ou seja, para os pagamentos feitos por meio de TAG.

- **Desconto pista automática:** em todas as passagens é aplicado um desconto de 5% na tarifa de veículos comerciais e de passeio para usuários que realizem o pagamento por meio de TAG.
- **Desconto Usuário Frequente (DUF):** contempla apenas veículos de passeio e passeio com semi-reboque ou reboque. Válido para veículos de passeio a partir da

11ª passagem pela mesma praça de pedágio (no mesmo sentido) e dentro do mesmo mês, podendo chegar a 20%. Todas as operadoras de pedagiamento automático atualmente aceitas nessas praças serão mantidas.

Para a emissão do **Documento Fiscal Equivalente** é necessário cadastrar o comprovante de pagamento da tarifa do pedágio, por meio do portal do usuário <https://cupomfiscal.ecorodovias.com.br/>

No momento da inscrição, deverá ser informado o número sequencial do comprovante e a placa do veículo. O prazo para cadastro é de até 7 dias corridos a partir da data de emissão do recibo de pagamento do pedágio, caso tenha sido o pagamento efetuado manualmente ou por sistemas de cobrança automática. Vale destacar que o documento fiscal (recibo) que é entregue atualmente nas praças de pedágio é suficiente para a prestação de contas de despesas. Contudo, ao acessar o site disponibilizado pelas concessionárias do Grupo EcoRodovias, o usuário poderá também emitir o documento fiscal complementar e imprimi-lo, se assim desejar.

Sistema Free Flow - A partir de abril de 2027, as atuais praças de pedágio na rodovia Castello Branco (SP-280) serão convertidas em pórticos de pagamento eletrônico, e os usuários passarão a pagar o pedágio pelo modelo de cobrança conhecido como “Free Flow”. Além disso, novos pórticos de cobrança serão implantados na rodovia Raposo Tavares (SP-270) e também na SP-029, além de novos na SP-280. O sistema Free Flow traz mais segurança, fluidez e conforto para os usuários, já que a cobrança da tarifa é realizada por meio de pórticos que substituem os pedágios convencionais e são equipados com câmeras, sensores e antenas capazes de identificar todos os tipos de veículos pela placa ou TAG, além de especificações como altura, largura, comprimento e quantidade de eixos.

Terão trânsito livre e ficam, portanto, isentos do pagamento de tarifa de pedágio os veículos:

- de propriedade do Poder Concedente e da ARTESP;

- de uso do Comando de Policiamento Rodoviário da Polícia Militar do Estado de São Paulo;
- de atendimento público de emergência, tais como, do corpo de bombeiros e ambulâncias, quando em serviço;
- das forças militares, quando em instrução ou manobra;
- que se enquadrem na categoria de motocicleta, motoneta e bicicleta a motor;
- de categoria oficial, integrantes da frota dos Poderes Executivo, Legislativo, Judiciário e do Ministério Público e da Defensoria Pública, todos do Estado de São Paulo, bem como os locados em caráter não eventual, para utilização em serviço público permanente ou de longa duração desde que cadastrados no Grupo Central de Transportes Internos (GCTI), do Estado de São Paulo, devendo todos ser credenciados pela ARTESP, na forma regulamentada.

3. Serviços

A Ecovias Raposo Castello disponibiliza infraestrutura e suporte ao usuário para que você viaje sempre tranquilo. O sistema de atendimento aos usuários compreende serviços gratuitos como guinchos, auxílio mecânico e socorro médico.

Os serviços estão disponíveis 24 horas por dia, o ano todo, por meio de unidades móveis localizadas ao longo do corredor viário e, em postos fixos de atendimento.

É importante destacar, ainda, que a concessionária Ecovias Raposo Castello conta com um Centro de Controle Operacional, onde as rodovias são monitoradas em tempo integral, o que proporciona agilidade e eficiência na gestão do tráfego e manutenção da segurança de nossos usuários. As atividades componentes dos serviços de operação das rodovias são desenvolvidas de maneira integrada, sendo controladas e acionadas de forma centralizada através desta unidade.

Nome	Município	Localização	Rodovia	Sentido

Centro de Controle Operacional - CCO	São Bernardo do Campo	Km 28,5	SP 160	Norte
--------------------------------------	-----------------------	---------	--------	-------

Os serviços são gratuito e podem ser acionados pelo telefone 0800 270 0 280 que também funciona como WhatsApp ou utilizar um dos telefones de emergência (call box) localizados a cada quilômetro das rodovias administradas pela concessionária - Deficiente auditivo ligue para 0800 029 0 280.

A seguir temos uma descrição detalhada dos serviços correspondentes a funções operacionais prestados pela concessionária.

3.1 Serviço de Atendimento ao Usuário

As estradas administradas pela Ecovias Raposo Castello contam com 05 postos de Serviços de Atendimento ao Usuário (S.A.U.) que contam com banheiros e bebedouros. Nessas bases também são operacionais para alocação de veículos para atendimento médico e guinchos para remoção e atendimento mecânico. Confiram as localizações:

SAU	Município	Localização	Rodovia	Sentido
1	São Paulo	Km 19	SP 270	Leste
2	Cotia	Km 28	SP 270	Oeste
3	Barueri	Km 24	SP 280	Leste
4	Barueri	Km 30	SP 280	Oeste
5	Santana de Parnaíba	Km 39	SP 280	Leste

3.2 Serviço de Inspeção de Tráfego

As unidades móveis de Inspeção de Tráfego circulam 24 horas pela malha rodoviária da Ecovias Raposo Castello, para assegurar as melhores condições de tráfego e segurança aos usuários. São equipadas e operadas por pessoal qualificado e treinado periodicamente para inspeção de conservação da via, elementos de sinalização e segurança viária, combate a incêndios, retirada de animais e objetos da via, execução de sinalização de emergência, manutenção de sinalização temporária nas rodovias.

As equipes mantêm contato direto com o CCO da concessionária e são treinadas para detectar e solucionar qualquer tipo de anormalidade nas estradas, dando apoio ao serviço de atendimento ao usuário.

O monitoramento do tráfego conta também com câmeras implantadas ao longo do trecho concedido. As imagens são acompanhadas em tempo real, 24 horas, pelos operadores de CCO que, ao sinal de qualquer interferência nas pistas, acionam os recursos necessários para atendimento.

3.3 Serviço de Socorro Mecânico

O objetivo do serviço é o atendimento dos veículos com pane eletromecânica, parados em acostamento ou refúgios das rodovias integrantes do sistema rodoviário, visando devolvê-los à circulação de forma expedita.

A concessionária conta com equipes que prestam atendimento mecânico 24 horas por dia, inclusive aos sábados, domingos e feriados. Em caso de necessidade, a Ecovias Raposo Castello dispõe de guinchos para atendimento e, quando necessário, remoção do veículo até um ponto próximo onde o usuário poderá, em segurança, acionar os recursos necessários para solução do problema e continuidade da viagem.

Para prestar atendimento de forma rápida e segura, os equipamentos de socorro mecânico ficam localizados em postos SAU situados em pontos estratégicos da rodovia.

O serviço é gratuito e pode ser acionado pelo telefone 0800 270 0280 que também funciona como WhatsApp ou utilizar um dos telefones de emergência (call box) localizados a cada quilômetro das rodovias administradas pela concessionária - Deficiente auditivo, ligue para 0800 029 0280.

3.4 Serviço de Guincho

Compreende uma rede de unidades móveis de carros-guincho, tipo leve, médio e pesado devidamente equipado, destinados a proceder a operações de desobstrução de pista, remoção de veículos e remoção de cargas tombadas dentro e fora do leito carroçável, operada por pessoal especializado e treinado periodicamente.

Para dar auxílio aos motoristas que enfrentam problemas com seus veículos, a Ecovias Raposo Castello disponibiliza guinchos para uma remoção segura até um ponto pré-definido mais próximo, onde há infraestrutura básica, como telefone público e sanitários.

O serviço é gratuito e pode ser acionado pelo telefone 0800 270 0280 que também funciona como WhatsApp ou utilizar um dos telefones de emergência (call box) localizados a cada quilômetro das rodovias administradas pela concessionária - Deficiente auditivo, ligue para 0800 029 0280.

3.5 Socorro médico (atendimento pré-hospitalar)

Compreende uma rede de ambulâncias de suporte básico e ambulância de suporte avançado devidamente equipadas e credenciadas, com material para salvamento, para atendimento de primeiros socorros, resgates e remoções, operadas por pessoas qualificadas.

O serviço presta assistência médica ou sob direção médica, bem como atendimentos emergenciais incluindo remoção das vítimas, com técnica correta e em condições adequadas, ao hospital mais próximo de uma rede de hospitais de retaguarda, indicado pela Central de Regulação de Urgências e Emergências.

O serviço é gratuito e pode ser acionado pelo telefone 0800 270 0280 que também funciona como WhatsApp ou utilizar um dos telefones de emergência (call box) localizados a cada quilômetro das rodovias administradas pela - Deficiente auditivo ligue para 0800 029 0280.

3.6 Serviço de Resgate de Animais

O serviço é executado no leito carroçável das rodovias integrantes do sistema rodoviário, com o objetivo de garantir a segurança dos usuários. Os animais apreendidos são

transportados para os centros de zoonoses municipais, pátios específicos de apreensão de animais ou para instituições parceiras/conveniadas.

O serviço é gratuito e pode ser acionado pelo telefone 0800 270 0280 que também funciona como WhatsApp ou utilizar um dos telefones de emergência (call box) localizados a cada quilômetro das rodovias administradas pela concessionária - Deficiente auditivo, ligue para 0800 029 0280.

3.7 Serviço de Combate ao Incêndio

O serviço é executado no leito carroçável das rodovias integrantes do sistema rodoviário, com o objetivo de garantir a segurança dos usuários. O Serviço de Combate a Incêndios conta com unidades móveis de caminhões irrigadeira e viaturas de Inspeção de Tráfego, dotados de equipamentos e materiais para o combate a incêndios de forma a atuar eficazmente no controle e extinção do foco, sem prejuízo da atuação do Corpo de Bombeiros em situações mais graves que pode ser acionado pelo telefone 193.

O serviço é gratuito e pode ser acionado pelo telefone 0800 270 0280 que também funciona como WhatsApp ou utilizar um dos telefones de emergência (call box) localizados a cada quilômetro das rodovias administradas pela concessionária - Deficiente auditivo ligue para 0800 029 0280.

3.8 Transporte de Cargas Superdimensionadas

O transporte de cargas superdimensionadas deve ser realizado com o conhecimento da concessionária mediante prévio agendamento. São consideradas cargas especiais, excepcionais e/ou superdimensionadas aquelas que excedem ao menos um dos limites listados a seguir:

Peso bruto total	Largura	Comprimento	Altura
57,00 toneladas	4,5 metros	35,00 metros	5,30 metros

Para fazer o agendamento, a programação deverá ser solicitada através do e-mail cargas.especiais@ecovias.com.br com uma cópia da AET – Autorização Especial de Trânsito frente e verso em anexo. A solicitação deverá ser feita em dias úteis, das 08h às 17h. A programação é realizada conforme datas e horários disponíveis.

A concessionária poderá ser remunerada por serviços prestados na implantação de esquemas operacionais necessários às operações especiais para o transporte de cargas excepcionais, que possam afetar diretamente a fluidez e a segurança do tráfego, devendo observar as normas da Portaria SUP/DER 64/2016 e suas alterações, bem como a Portaria ARTESP 46/2016 e normas, regulamentos, especificações técnicas e/ou parâmetros estabelecidos no edital e no contrato de concessão.

3.9 Abertura de acessos e ocupações da Faixa de Domínio

A faixa de domínio é composta por áreas declaradas de utilidade pública para a implantação da base física sobre a qual se assenta a rodovia. É constituída pela pista de rolamento onde os veículos trafegam, canteiros, obras de arte especiais (pontes e viadutos), acostamentos e sinalização, estendendo-se até o alinhamento das cercas que separam a estrada dos imóveis marginais ou da faixa de recuo.

Para utilização dessa área, seja para abertura de acesso, ocupação aérea ou subterrânea, ou mesmo para manutenção e conservação do revestimento vegetal, é preciso atender às normas, decretos, portarias e submeter à autorização da Agência Reguladora de Transporte do Estado de São Paulo (ARTESP). Toda construção em terreno limdeiro à faixa de domínio deverá obter aprovação junto à concessionária.

Para informações adicionais, entre em contato pelo número 0800 270 0280 (telefone e WhatsApp). Deficiente auditivo ligue para 0800 029 0280.

4. Requisitos para os serviços

4.1 Requisitos

Não há pré-requisito para usar os serviços todos que estão dentro do trecho sob concessão da Ecovias Raposo Castello, portanto, todos podem usufruir dos serviços prestados.

4.2 Documentos

Para recebimento da prestação do serviço de socorro mecânico, médico ou guincho não há necessidade de apresentação de documentos.

Para casos de pedidos de ressarcimento por danos em veículos causados durante a passagem pela rodovia ou reembolso de tarifas, a Ouvidoria poderá solicitar a apresentação de documentos que possibilitem a análise da manifestação.

4.3 Formas

Através do canal 0800 270 0 280 - Ligação gratuita e WhatsApp

Deficiente de Audição e Fala - 0800 029 0280

5. Processamento do serviço

Ao entrar em contato com o atendente via 0800, o usuário deverá informar o serviço que necessita e o local onde está, para que a viatura de atendimento mais próxima possa ser deslocada para atendimento. 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 a proporcionar o menor tempo de espera as ocorrências que venham a acontecer no trecho sob concessão da Ecovias Raposo Castello.

6.3 Comunicação com o usuário

A Ouvidoria da Ecovias Raposo Castello é responsável por recepcionar e tratar as manifestações de usuários 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 Empresarial do grupo Ecorodovias, de acordo com o item 8.1 (Interação com públicos de relacionamento), cabe a Ouvidoria também identificar tendências para recomendar e orientar a organização na promoção de melhoria dos processos.

- Formulário Eletrônico: disponível no site da concessionária: <https://ecoviasraposocastello.com.br/ouvidoria/>
- WhatsApp (chatbot): 0800 270 0280 para emergências, socorro mecânico, informações de serviços, postos e condições de via. Esta opção funciona 24 horas por dia, 7 dias por semana.
- E-mail: ouvidoria.raposocastello@ecovias.com.br
- Carta: deverá ser enviada para a sede da Ecovias Raposo Castello e estar endereçada à Ouvidoria conforme informações a seguir:

Concessionária Ecovias Raposo Castello - A/C: Ouvidoria - Endereço: Av. Tamboré, 267, Tamboré – Barueri/SP - CEP: 06460-000

- Canal Oficial para Órgãos Públicos: As cartas e ofícios expedidos por órgãos públicos devem ser encaminhados para o setor responsável pelo protocolo pelo e-mail: protocolo.raposocastello@ecovias.com.br

6.3.1 Procedimentos para receber e responder as manifestações de usuários

Todas as manifestações que chegam à Ouvidoria por meio dos canais de contato são registradas, tratadas e respondidas aos usuários.

Em caso de manifestação anônima, o registro será realizado e encaminhado para conhecimento do setor responsável e concluída no sistema de Ouvidoria, no entanto, o usuário ou a comunidade ou parte interessada não receberá uma resposta, visto que

optou por não se identificar, ou seja, deixou de informar nome e forma para contato (e-mail ou telefone).

Quanto aos tipos de manifestações:

- Reclamação: expressão de uma insatisfação ou opinião desfavorável - um protesto, uma queixa, ou crítica - em relação ao serviço, ao atendimento ou à informação prestados ao usuário, ou a algum incômodo ou impacto que incida sobre as partes interessadas, podendo incluir o pedido de ressarcimento ou reembolso por danos reclamados;
- Sugestão: expressão de uma opinião com propostas de melhorias ou mudanças ao serviço, ao atendimento ou à informação prestados ao usuário, comunidades e demais partes interessadas;
- Elogio: expressão de uma opinião favorável ao serviço, ao atendimento ou à informação prestados ao usuário, comunidades e demais partes interessadas;
- Solicitação: solicitação de interesse particular ou coletivo em relação ao serviço, ao atendimento ou à informação prestados ao usuário, comunidades e demais partes interessadas;
- Informação: expressão de caráter de esclarecimento / orientação em relação ao serviço, ao atendimento ou à informação prestados ao usuário, comunidades e demais partes interessadas;
- Denúncia: manifestação do usuário que indica possíveis fatos contrários à lei, regulamento, à ordem pública, ao Código de Conduta Empresarial do Grupo Ecorodovias e suscetível de punição em relação ao serviço, ao atendimento ou às informações prestadas ao usuário, comunidades e demais partes interessadas. Todas as denúncias recebidas pela Ouvidoria que estejam relacionadas a qualquer descumprimento ou suspeita de descumprimento do Código de Conduta Empresarial e/ou da legislação vigente, os interessados orientados devem protocolar a manifestação diretamente no Comitê de Ética através do site www.ecorodovias.com.br ou e-mail: comitedeetica@ecorodovias.com.br ou pelo

telefone 0800 025 8841. O Grupo Ecorodovias assegura o completo sigilo da comunicação.

Em atendimento ao contrato de concessão e legislação aplicável, as ouvidorias deverão elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até 30 (trinta) dias contados do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.

Caso o usuário, comunidades e demais partes interessadas solicite a reanálise de uma manifestação encerrada ele deverá apresentar fatos novos ou documentos que justifiquem a solicitação que receberá um novo protocolo vinculado ao atendimento anterior e obedecerá aos prazos de análise de manifestações.

6.3.2 Consulta ao processo de atendimento

O acompanhamento da manifestação pode ser realizado através do e-mail: ouvidoria.raposocastello@ecovias.com.br. Para tanto, é necessário informar o número de protocolo.

6.3.3 Perdidos e achados

Todo material e documento de usuários que for encontrado por funcionários da concessionária durante a prestação do serviço deverá ser comunicada ao CCO para o registro e preenchimento de ocorrência com as informações básicas relacionadas ao objeto encontrado (data, horário, local, tipo de objeto localizado). • Materiais perecíveis serão destinados para descarte;

- Materiais não perecíveis e sem identificação do proprietário serão destinados a doação para instituições próximas as rodovias administradas pela Concessionária;
- Materiais não perecíveis e com identificação do proprietário serão armazenados pelo período de 30 dias para retirada, sendo destinado a doação após este período;
- Para casos de documentos, serão armazenados pelo período de 30 dias para retirada e após este período serão destinados a uma agência do Correios mais próxima à sede da Concessionária.

6.4 Prioridades de atendimento

Com o intuito 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 da concessionária para atendimento aos usuários.

6.5 Tempo de espera

Os serviços prestados aos usuários das rodovias da Ecovias Raposo Castello são de natureza contínua, portanto, os critérios adotados para o tempo de espera estão de acordo com as obrigações contratuais descrita no Edital nº 02/2024:

“a. Serviço de Guincho (...)

Tempo de chegada ao local de atendimento, não superior a 30 (trinta) minutos, em 90% (noventa por cento) das ocorrências mensais. Nos 10% (dez por cento) restantes o tempo de chegada não poderá superar 60 (sessenta) minutos. (...)

b. Serviço de Primeiros Socorros e Atendimento Médico a Acidentados (...)

Tempo de chegada ao local de atendimento, não superior a 10 (dez) minutos, em 90% (noventa por cento) das ocorrências mensais. Nos 10% (dez por cento) restantes o tempo de chegada não poderá superar 20 (vinte) minutos. (...)

c. 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 sub-trecho): não superior a 90 (noventa) minutos, em condições normais de operação. (...)

f. Serviço de Socorro Mecânico (...)

Tempo de chegada ao local de atendimento, não superior a 30 (trinta) minutos, em 90% (noventa por cento) das ocorrências mensais. Nos 10% (dez por cento) restantes o tempo de chegada não poderá superar 60 (sessenta) minutos (...).”

6.6 Informações aos usuários

O serviço de informações ao usuário é gratuito e pode ser acionado pelo telefone 0800 270 0280, que também funciona como WhatsApp, ou por meio de um dos telefones de emergência (call box) localizados a cada quilômetro das rodovias administradas pela concessionária. Deficiente auditivo, ligue para 0800 029 0280.

A concessionária Ecovias Raposo Castello também está presente nas redes sociais. No Instagram e no Threads (@ecoviasraposocastello), são publicadas orientações de segurança viária, novidades, divulgação de ações socioambientais e campanhas educativas.

Você também pode acompanhar atualizações em tempo real e notícias pelo nosso canal no WhatsApp e pelo perfil oficial no X (antigo Twitter): @ecoviasraposo. A Ecovias Raposo Castello ainda disponibiliza informações por meio de um canal de notícias no WhatsApp ([link](#)).

Além disso, a Ecovias Raposo Castello tem um Sistema de Painéis de Mensagens Variáveis (PMV) com finalidade transmitir de forma clara e sucinta informações e orientações aos motoristas que trafegam pelas rodovias. As mensagens veiculadas pelos PMVs podem ser classificadas em:

- mensagens de advertência: alertar os usuários da rodovia sobre condições adversas de trânsito em determinados locais (obras, desvios, acidentes, neblina etc.);
- mensagens de orientação: orientar os usuários para um comportamento adequado enquanto trafegam na rodovia;
- mensagens institucionais: fornecer informações de interesse da ARTESP ou da Concessionária.

7. Proteção dos dados de usuários, comunidades e demais partes interessadas

O Usuário é e continuará sendo o titular de todos os dados pessoais fornecidos e/ou compartilhados por meio dos canais disponibilizados pela Ecovias Raposo Castello, por conseguinte o Usuário será o exclusivo responsável por informar seus dados pessoais

para fins de fornecimento dos serviços solicitados, inclusive coletar eventuais autorizações necessárias perante o titular dos dados pessoais, caso esteja formalizando o pedido em nome de terceiro.

As sociedades do Grupo EcoRodovias irão realizar o tratamento visando cumprir as exigências previstas na legislação e nos respectivos contratos de concessão, sendo certo que os dados pessoais serão tratados em conformidade com a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD).

O Grupo EcoRodovias irá monitorar, por meios adequados, sua própria conformidade com as respectivas obrigações de proteção de dados pessoais, conforme aplicável. Sendo certo que, em tal situação, poderá, conforme exigido ou permitido pela legislação, registrar as atividades efetuadas pelo(s) usuário(s) no(s) canal(is) de comunicação, incluindo dados de identificação e outros necessários para fornecer o serviço solicitado.

Os registros poderão ser utilizados com as finalidades de: (i) identificação do usuário visando seu atendimento (ii) cumprimento de obrigações legais, regulatórias ou destes Termos de Uso; (iii) aperfeiçoamento do(s) site(s) e/ou aplicativo(s); (iv) resguardo de direitos e interesses do Grupo EcoRodovias; e (v) cumprimento de ordem de autoridades competentes. Em qualquer hipótese, os registros respeitarão as disposições da legislação de proteção de dados, notadamente, mas não se limitando, a Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD.

Para mais informações sobre o tratamento de dados pessoais, acesse o Portal de Privacidade do Grupo EcoRodovias: <https://www.ecorodovias.com.br/a-ecorodovias/politica-de-privacidade/>

8. Controle de revisão

Revisão 00, maio/2025 - Emitida para cumprir a Lei n.º 13.460/2017, a Concessionária divulga sua Carta de Serviços ao Usuário.