

RSC-287

Rota News

Estamos juntos com você!
**Conte com a Rota
de Santa Maria.**



Rio
Grande
do Sul

RSC-287

Informações e emergências

0800 1000 287

rsm.ouvidoria@sacyr.com



Praças de Pedágio e Serviço de Atendimento ao Usuário

Estacionamento, sanitários, fraldário, área de descanso, totem e comunicação com o CCO.

km 47 | Taquari

Pedágio e Serviço de Atendimento ao Usuário

km 131 | Candelária

Pedágio e Serviço de Atendimento ao Usuário

km 220 | Santa Maria

Pedágio e Serviço de Atendimento ao Usuário

km 86 | Venâncio Aires

Pedágio e Serviço de Atendimento ao Usuário

km 168 | Paraíso do Sul

Pedágio



Expediente #SomosRota

O Rota News é uma publicação mensal da Concessionária Rota de Santa Maria, empresa responsável pela administração da rodovia RSC-287, no Rio Grande do Sul.

Diretor-Geral

Leandro Conterato

Diagramação

Bruna Fernandes

Comunicação

Cassiane Kersting

Imagens

Bruna Fernandes

Letícia Ferreira

É importante fazer a revisão do veículo antes de pegar a estrada

A quantidade de veículos viajando nesta época de fim de ano tem um aumento considerável.

Para que não ocorra nenhum imprevisto indesejável, a **Concessionária Rota de Santa Maria** listou algumas dicas essenciais para realizar uma revisão no seu veículo e aproveitar ao máximo a viagem!

- **Verifique todos os pneus, inclusive o estepe;**
- **Verifique a quantidade de fluido do radiador no reservatório;**
- **Verifique o nível de óleo;**
- **Verifique a condição dos freios;**
- **Faça o alinhamento e balanceamento das rodas;**
- **Verifique todo o funcionamento das setas e luzes, bem como a condição da bateria do carro;**
- **Macaco, chave de roda e triângulo devem estar em boas condições;**
- **Se algum animal viajará com você, ele deve ser transportado em caixa de segurança;**
- **Nunca coloque bagagem na parte traseira onde atrapalhe a visão do retrovisor;**
- **Não jogue bitucas de cigarro pela janela.**

Além dos cuidados com o veículo, se também há crianças no carro, é essencial que você utilize o dispositivo de segurança correto.

Dados do Observatório Nacional de Segurança Viária (ONSV) afirmam que a utilização correta do dispositivo aumenta em 70% a segurança da criança em acidentes de trânsito.

Para crianças de até 1 ano de idade, com até 13kg, o meio de transporte a ser utilizado deve ser o bebê conforto. Já a cadeirinha é indicada para crianças de 1 a 4 anos, com no máximo 18 kg, deve ser fixada no banco traseiro do veículo, virada de frente para o motorista.

As crianças de 4 a 7 anos e meio, com até 36kg, devem usar o assento de elevação, combinado com o uso do cinto de segurança de três pontos. Assim que for alcançada a altura de 1,45m, a criança pode utilizar o cinto do carro normalmente, sem precisar do assento de elevação. Deve-se usar então o cinto de segurança de três pontos, posicionado na altura do peito e dos quadris da criança, no banco traseiro com as costas apoiadas no encosto.

A **Concessionária Rota de Santa Maria**, empresa responsável pela rodovia RSC-287, entre Tabai e Santa Maria, disponibiliza atendimento médico e mecânico gratuito. Em caso de informações ou emergências, ligue para o telefone 0800 1000 287. Nossos serviços funcionam 24 horas por dia, todos os dias.

Mais de 15 mil atendimentos foram realizados em 2023 pela Rota de Santa Maria

O atendimento aos usuários da rodovia RSC-287 funciona 24 horas por dia e é gratuito



Em 2023, **15.446 atendimentos foram realizados a cada 34 minutos na RSC-287**, entre as cidades de Tabaí e Santa Maria, no Rio Grande do Sul. Dezembro foi o mês com maior quantidade de ocorrências atendidas, um total de 1.729, tendo como média quase 56 atendimentos por dia. Os domingos, são os dias com maiores quantidades somadas, sendo um total de 2.379.

As panes veiculares representam aproximadamente 35% dos acionamentos. Em relação aos acidentes, 953 registros foram envolvendo veículos leves, 199 veículos pesados, 100 motocicletas e 21 outros veículos. Além disso, registramos 10 acidentes com óbitos no ano, número muito inferior a 2022.

Além das atividades voltadas aos veículos, especificamente, **as equipes operacionais atuam no bom funcionamento da rodovia, recolhendo materiais da pista, vistoriando a presença de animais, identificando pontos com problemas, atividades irregulares, andamento de obras, entre outras situações que podem prejudicar o tráfego.**

Quem percorre a RSC-287 também pode auxiliar nesse monitoramento, informando as situações para a Rota de Santa Maria por meio do **0800 1000 287**. O telefone de contato também pode ser usado para acionamento dos serviços realizados pela empresa. O setor funciona 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Conheça a Ouvidoria da Rota de Santa Maria

O canal de escuta aos usuários é um espaço onde as manifestações podem chegar de diferentes formas, mas sempre serão atendidas

A Concessionária Rota de Santa Maria assumiu a administração da rodovia RSC-287, entre as cidades de Tabaí e Santa Maria, em 2021. **Desde lá, já foram atendidas mais de 7.000 ouvidorias que são solucionadas por uma equipe multidisciplinar.**

Gabriela Kessler, Gerente de Ouvidoria e Administração Contratual, explica a relevância do setor para a Concessionária. *“A ouvidoria é uma ponte entre a empresa e os clientes. No nosso caso, entre a Rota e os usuários que trafegam pela RSC-287. A ouvidoria é, portanto, uma forma eficiente de coletar feedback e detectar pontos fortes e de melhoria no atendimento ao consumidor. Desta forma, torna-se uma ferramenta para aprimorar os processos e melhorar a prestação de serviços da Concessionária”, esclarece.*

Como o próprio nome já diz, o setor de ouvidoria é direcionado a ouvir o cliente, sejam seus anseios, elogios e sugestões. Na Rota de Santa Maria sempre buscamos ajudar o usuário a alcançar a informação que precisa.

“Exercer um trabalho como ouvidor em uma Concessionária do porte da Rota de Santa Maria, me fez enxergar grandes oportunidades, pois a ouvidoria não é um canal somente para reclamar. Dentro dos processos podemos auxiliar as pessoas que perderam objetos no nosso trecho de concessão ou que precisam acionar o DPVAT, por exemplo. Além disso, com os dados da Ouvidoria

podemos contribuir com as outras áreas nas questões de segurança, melhorias e execução operacional. Cuidar de todos esses processos e dos dados dos usuários é muito significativo para mim, pois são dados confidenciais que precisam do máximo de atenção”, relata Rosania dos Santos, Assistente de Ouvidoria.

Bianca Kothe, Analista de Ouvidoria, conta um pouco sobre como é o seu trabalho: *“Trabalhar neste setor vai além de conduzir um processo e chegar a soluções. A Ouvidoria lida com vidas, precisamos entender e compreender as situações e as necessidades de cada usuário e colaborador, nos permitindo construir um atendimento de melhor qualidade e mais human. O nosso objetivo é prestar o melhor serviço para todos os nossos clientes”.*

Estamos prontos para atender você

A Concessionária Rota de Santa Maria coloca-se à disposição dos usuários pelo canal de atendimento com o intuito de receber sugestões, elogios e solicitações de quem trafega pela RSC-287.

- **Telefone:** 0800 1000 287
- **E-mail:** rsm.ouvidoria@sacyr.com
- **Localização:** Av. Independência, número 3284 - Santa Cruz do Sul/RS
- **Horário de funcionamento:**

Segunda a sexta-feira, das 8:30 às 12:00 e das 13:30 às 18:00 horas.

Serviços gratuitos



**Guincho
leve e pesado**



**Atendimento
Pré-hospitalar**



**Viatura de
Inspeção**



**Caminhão-
pipa**

**Rota de
Santa Maria**
Uma Companhia de Sacyr Concesiones

A Rota de Santa Maria presta serviços aos usuários da RSC-287 em caso de acidentes e emergências entre Tabaí e Santa Maria, 24 horas por dia, 365 dias por ano, sem nenhum custo.

**Você pode solicitar pelo
telefone 0800 1000 287.**

A operação da rodovia é coordenada a partir de nosso Centro de Controle de Operações (CCO), que está localizado no município de Santa Cruz do Sul.



Tarifas

CATEGORIA I: Automóvel, caminhonete e furgão (2 eixos)	R\$ 4,30
CATEGORIA II: Caminhão leve, ônibus, caminhão-trator e furgão (2 eixos)	R\$ 8,60
CATEGORIA III: Automóvel e caminhonete com semirreboque (3 eixos)	R\$ 6,50
CATEGORIA IV: Caminhão, caminhão-trator, caminhão-trator com semirreboque e ônibus (3 eixos)	R\$ 12,90
CATEGORIA V: Automóvel e caminhonete com reboque (4 eixos)	R\$ 8,60
CATEGORIA VI: Caminhão com reboque, caminhão-trator com semirreboque (4 eixos)	R\$ 17,20
CATEGORIA VII: Caminhão com reboque, caminhão-trator com semirreboque (5 eixos)	R\$ 21,50
CATEGORIA VIII: Caminhão com reboque, caminhão-trator com semirreboque (6 eixos)	R\$ 25,80
CATEGORIA IX: Motocicletas, motonetas e bicicletas-moto (2 eixos)	R\$ 2,20

Para veículos com mais de 6 eixos, a tarifa é igual ao número de eixos do veículo multiplicado pelo valor da tarifa básica.

A Concessionária Rota de Santa Maria disponibiliza os seguintes canais para informações, orientações, elogios, reclamações e sugestões.

Telefone: 0800 1000 287
Site: www.rotadesantamaria.com.br
E-mail: rsm.ouvidoria@sacyr.com
Facebook: facebook.com/rotadesantamaria
Twitter: twitter.com/rotadesm
Instagram: instagram.com/rotadesantamaria
LinkedIn: linkedin.com/company/rotadesantamaria

A AGERGS, enquanto órgão regulador da concessão estadual, também possui serviço de atendimento aos usuários:

Telefone: 0800 979 0066
Site: www.agergs.rs.gov.br
E-mail: ouvidoria@agergs.rs.gov.br

O Comando Rodoviário da Brigada Militar também mantém efetivo exclusivo para a RSC-287 e deve ser acionado em caso de emergência:

Telefone: (51) 3724-4624
Site: www.crbm.bm.rs.gov.br/2brbms
E-mail: 2brbm@bm.rs.gov.br

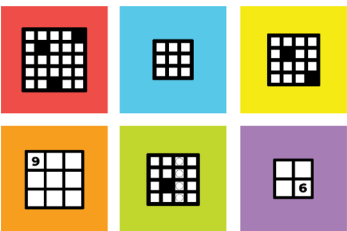
Polícia Civil: 197
Polícia Militar: 190
Corpo de Bombeiros: 193
SAMU: 192

Atenção aos pesos máximos permitidos. Saiba mais acessando o QR Code. Aponte a câmera do seu celular:





Palavras Cruzadas

TRAGÉDIA	ARMA DE FOGO DE CANO LONGO	ENFERMO	▼	TORNAR SUAVE (ROUPAS)	 JOGOS.TEXO.ART.BR 			
▶	▼	▼						
OOPOSTO DE VOLT	▶			EMITIR SOM SOPRANDO ENTRE OS LABIOS				
UM ANIMAL MARINHO POLAR	▶			▼				
NORMAS, REGRAS	▶				PERCENTAGEM NUMA SOLUÇÃO	▼	A PARTE MAIS LONGA DA PÁ	AS DIVISÕES DA ESCALA DE UM TERMÔMETRO
▶					ELETROCARDIOGRAMA	▶	▼	▼
					USAR AS ASAS	▼		
COBREM AS AVES	TROVEJAR	▶						
	CALOURO							
SIGLA DO ESTADO DA BAHIA	▶	▼		A CANTORA EMILINHA	▶			
				ALTA SOCIEDADE				
PLANO, PROJETO	▶			▼		DE OUTRO MODO	▶	
						UM BRINQUEDO	▼	
▶							(BURRO) MUITO, GRANDE QUANTIDADE	
O TÉCNICO DE FUTEBOL LUIZ FELIPE		ANDAR	▶		ORDEM DE PAGAMENTO	▶	▼	O QUE TRANSFORMAÇÃO EM ORAÇÃO
		SERVIÇO POSTAL			SEPARAM O F DO I			▼
▶		▼		O D'ITALIA É UMA PROVA DE CICLISMO	▶	▼		
PUBLICAÇÃO DE BLOG	(VEST.) ROBE	▶						

Respostas:
HOR.: DRAMA, IDA, FOCAL, LEIS, PENAS/ECG, TROVOAR, BA/BORBA, IDEIA/OU, SCOLARI, IR/OP, POST/GIRO, PENHOAR.
VERT.: RIFLE/BICHO, ADOENTADO/SP, AMACIAR/ELITE, ASSOBIA, VOAR/GH, TEOR/IOI, CABO/PRA, GRAUS/OR.