

**SEM ↑  
PARAR**

RELATÓRIO DE  
**Ouvidoria**

*1º SEMESTRE DE 2023*



# Sumário

1

Visão Geral

2

Nossos números

3

Além do pedágio

4

Resultados

5

Melhoria contínua

Este relatório tem por objetivo apresentar uma visão geral do Sem Parar e divulgar os resultados do semestre, tornando mais transparente a relação do Sem Parar com seus clientes

# 1. VISÃO GERAL



# Pensou free flow, USOU Sem Parar

SEM  
PARAR

Sua viagem livre  
e com descontos!



Em março de 2023, marcou a entrada em operação da primeira rodovia brasileira operada por meio do sistema de pagamento de pedágio “free flow” uma tecnologia que muda completamente a mobilidade nas rodovias do país.

O sistema de pedágio free flow é utilizado em diversos países e no Brasil iniciou-se pelo trecho da BR 101 que liga a cidade do Rio de Janeiro a Ubatuba e é operado pela CCR RioSP.

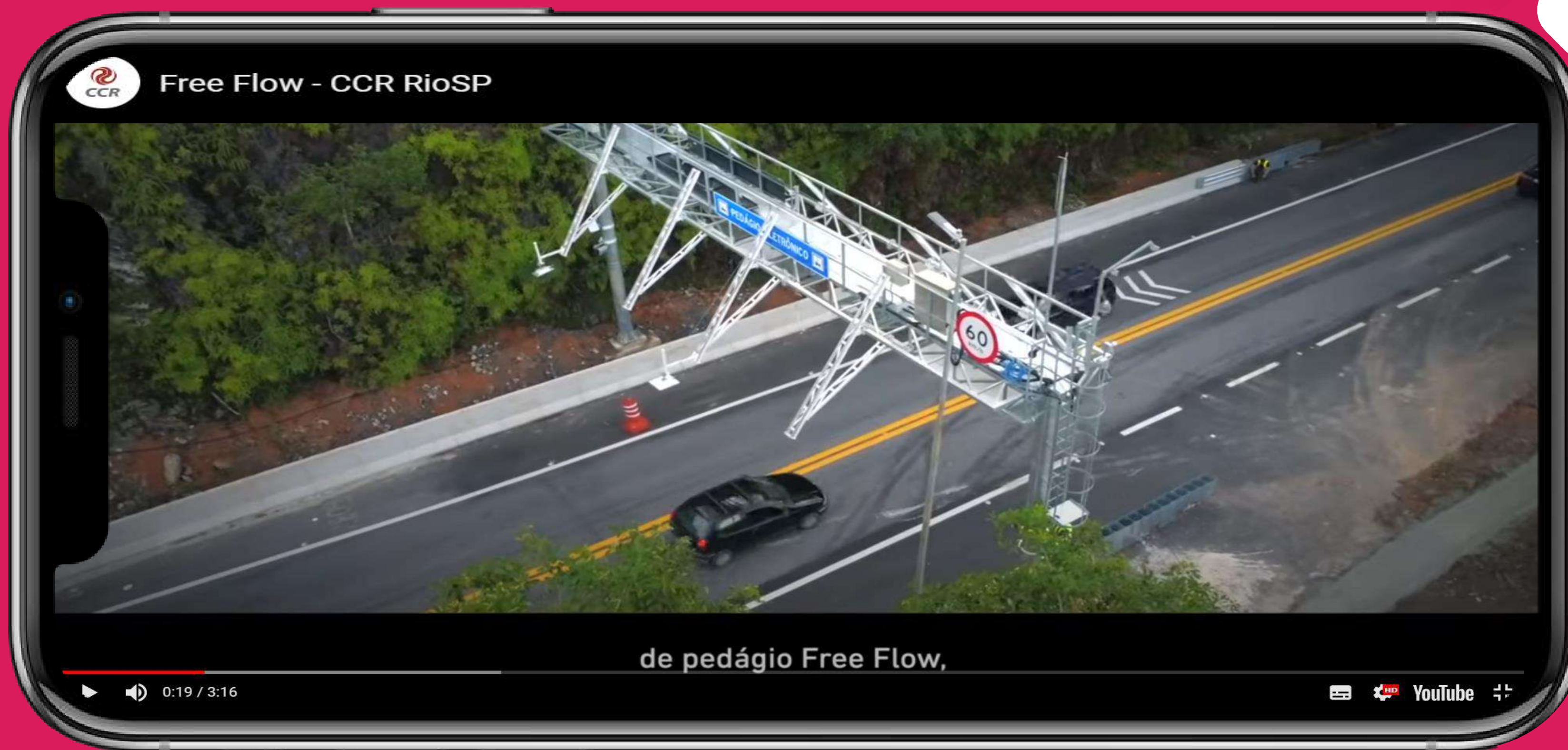
Neste modelo não há necessidade de redução de velocidade e parada em praças de pedágios para pagamento da tarifa.

A cobrança é realizada por meio de uma estrutura composta por um pórtico equipado com câmeras, sensores e antenas que operam mesmo em condições de baixa visibilidade. O veículo que trafegar na rodovia será identificado através de seu TAG ou de sua placa.

Com a implantação do modelo free flow, os motoristas ganham diversos benefícios, entre eles: ganho de tempo, mais segurança e fluidez ao tráfego, economia de combustível e o veículo com TAG possui descontos no pedágio.

O TAG Sem Parar é uma das formas mais completas e eficazes para aproveitar os benefícios do free flow.

# Conheça mais sobre o FREE FLOW



No Sem Parar temos diferentes desafios e para seguirmos relevantes nesse cenário competitivo, precisamos de uma liderança bem preparada para criar e sustentar um futuro novo, reconhecer as suas vulnerabilidades como indivíduo e assim, construir coletivamente, possibilitando a liberação de sua potência e de sua equipe.

Em 2023 a nossa jornada foi construída com trilhas para impulsionar a nossa liderança a agirem com mais intencionalidade no seu processo de aprendizagem e a criarem a cultura de aprendizagem na organização, entendendo o cenário complexo que vivemos, mas seguindo se conectando com o novo e o que tem de emergente nas organizações.

Acreditamos que o aprendizado pode ser compartilhado e multiplicado entre as pessoas, e que juntos podemos criar uma rede de líderes imparáveis, capazes de transformar suas realidades e a realidade de suas equipes, buscando sempre o aprendizado contínuo e ampliar o potencial transformador de todos.

Para isso, construímos uma jornada especial focada em nossas necessidades com participação optativa, para que os líderes exerçam a aprendizagem de forma intencional, valorizando o protagonismo de cada um.



Esse é mais um ano especial para o nosso Programa de Diversidade, Equidade e Inclusão (DE&I), depois de um processo de diagnóstico e imersão em tudo o que já foi realizado durante os últimos 2 anos.

Estamos alcançando marcos importantes para o avanço das iniciativas e o Programa de DE&I #Imparável começou neste ano com um momento importante: a capacitação e dessensibilização do Comitê Executivo da empresa.

Foram horas de discussões e um treinamento dedicado ao tema para nossa liderança estar cada vez mais conectada ao projeto e entusiasmada com os avanços que vamos facilitar com essa iniciativa. Houve o envolvimento e treinamento de toda a empresa, pois entendemos que todas as pessoas são essenciais para a evolução do programa.

Contamos também com o Grupo de Diversidade, Equidade & Inclusão, que tem como missão ampliar a nossa atuação nesses temas de maneira propositiva, promovendo um elo entre todas as áreas da empresa e a diretoria para que juntos possamos ter cada vez mais inovação, engajamento e representatividade no tema.



### 3. NOSSOS NÚMEROS





## Nossos números

## SAC

**+203 mil**  
atendimentos

## Ouvidoria

**+22 mil**  
atendimentos

## Ouvidoria

A Ouvidoria do Grupo Sem Parar realiza o atendimento quando já houve uma solução da reclamação pelos canais de atendimento do Sem Parar, que não atendeu a expectativa do cliente. Para seguir com o atendimento na Ouvidoria é necessário o número do protocolo.

## Prazo de Solução

A Ouvidoria atua em conjunto com as demais áreas da empresa a fim de garantir a solução definitiva para o problema apresentado pelo cliente e no menor prazo possível.

**91%**Solucionadas em até 5  
dias úteis**99%**Solucionadas dentro  
do prazo

## Pesquisa de Satisfação

Com o objetivo de melhorar a satisfação dos clientes atendidos pela Ouvidoria, após a solução da demanda enviamos uma pesquisa para avaliação do atendimento recebido.

A pesquisa é realizada via e-mail e/ou SMS em uma escala de avaliação de 1 a 5 e seus resultados são utilizados para identificarmos oportunidades de melhoria.

**3,6**

Atendimento

**3,4**

Solução

### 3. ALÉM DO PEDÁGIO



O Sem Parar está presente em 100% das estradas pedagiadas por todo o país!

## Além do Pedágio



+ 2.300 estacionamentos  
Em shoppings, aeroportos,  
hospitais, restaurantes, bares,  
edifícios comerciais e residenciais



+ 2.200 postos de  
combustível conveniados



+ 150 lavas-rápidos



+ 750 drive-thrus

## 4. RESULTADOS



O consumidor.gov.br é uma plataforma de serviço público que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para a solução de conflitos de consumo pela internet.

Monitorada pela Secretaria Nacional do Consumidor - Senacon - do Ministério da Justiça, Procons, Defensorias, Ministérios Públicos e também por toda a sociedade, esta ferramenta possibilita a resolução de conflitos de consumo de forma rápida e desburocratizada.

No primeiro semestre de 2023, 90% das reclamações apresentadas pelos clientes foram solucionadas, segundo a avaliação dos próprios consumidores, garantindo elevado nível de solução consensual dos problemas.

**1575**  
Total de  
reclamações

**5**  
Prazo médio  
de respostas  
(dias)

**90%**  
Índices de  
Solução

**3,6**  
Nota de  
Satisfação  
(1 a 5)

## Bacen e Agências Reguladoras

A Ouvidoria é responsável por tratar e solucionar as demandas de clientes encaminhadas à empresa por intermédio das agências reguladoras e do Banco Central do Brasil:

ARTESP - Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados de Transporte do Estado de São Paulo

ARSP - Agência de Regulação de Serviços Públicos do Espírito Santo

ANTT - Agência Nacional de Transportes Terrestres

BACEN - Banco Central do Brasil

### BACEN

**28**

**demandas  
tratadas**

**62,5%**

**demandas  
improcedentes**

## 5. MELHORIA CONTÍNUA



Na Ouvidoria Sem Parar trabalhamos em parceria com as diversas áreas da empresa, todo o time de Ouvidoria está preparado para identificar as causas raízes das reclamações para o constante aperfeiçoamento dos processos, melhorando a experiência do cliente com nossos serviços e canais de atendimento.

Cada plano de ação implementado na empresa é uma demonstração do nosso compromisso diário com a satisfação dos nossos clientes reconhecendo a representatividade dos seus interesses e o seu importante papel para esse processo de melhoria contínua.

A Ouvidoria também acompanha o desenvolvimento de novos serviços, produtos, tecnologias e razões de uso da empresa.

## Ciclo da melhoria Contínua

- 1 Monitoramento das demandas
- 2 Seleção dos principais assuntos e/ou de impacto na experiência do cliente
- 3 Análise da causa raiz, identificação da origem do problema
- 4 Definição de planos de ação com as áreas envolvidas
- 5 Acompanhamento da implantação do plano de ação e análise da eficácia





Siga nossas redes sociais:



Conheça nossos canais digitais:



Ou entre em contato com nossa central de relacionamento:

4002-1552 Capital e regiões metropolitanas

0800 723 2245 SAC

0800 770 0686 Ouvidoria

0800 015 0252 Demais regiões

0800 722 0270 Deficiência  
Auditiva ou de Fala

SEM ↑  
PARAR