

# CONCESSIONÁRIA VIARIO S/A



## CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

## SUMÁRIO

1.	OBJETIVO .....	3
2.	A VIARIO - TRANSOLÍMPICA .....	4
3.	SERVIÇOS .....	5
4.	REQUISITOS.....	6
5.	DOCUMENTOS .....	7
6.	FORMAS E INFORMAÇÕES PARA ACESSO AO SERVIÇO .....	8
6.1	FORMAS DE CONTATO .....	8
7.	ACOMPANHAMENTO DO PROCESSO.....	9
7.1	PRAZOS DE ATENDIMENTO .....	9
7.2	ETAPAS DE ATENDIMENTO.....	9
8.	TEMPO DE ESPERA .....	10

## 1. OBJETIVO

Em cumprimento à Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e à Lei Municipal nº 7.318, de 27 de abril de 2022, a Concessionária ViaRio S.A., através deste documento, divulga a **Carta de Serviços ao Usuário** com o objetivo de informar ao usuário sobre:

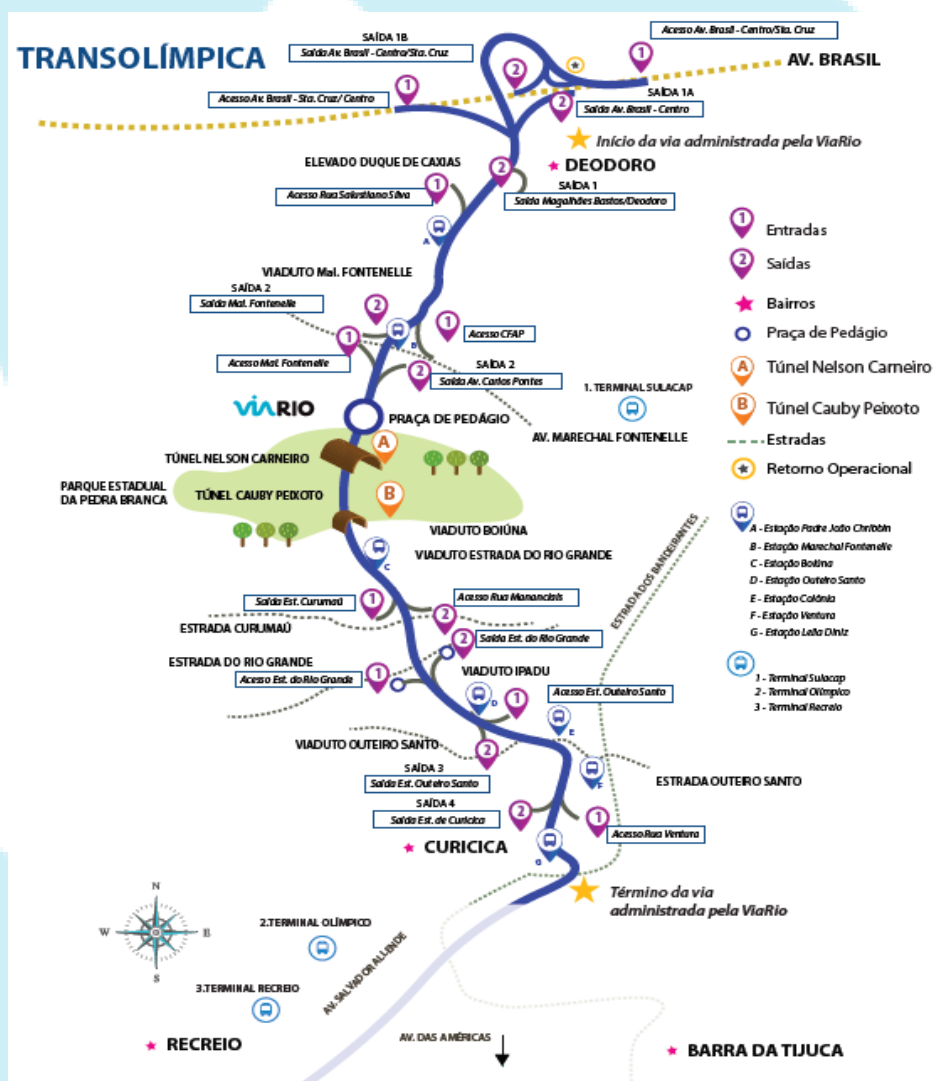
- I. os serviços prestados;
- II. os requisitos, documentos e informações necessários para acessar o serviço;
- III. as etapas, presentes e futuras, esperadas para realização dos serviços, incluídas as estimativas de prazos;
- IV. os locais e formas de acesso aos serviços;
- V. as formas de comunicação com o solicitante dos serviços, e
- VI. o período de atendimento ao público.

## 2. A VIARIO – TRANSOLÍMPICA

A Concessionária ViaRio administra o trecho concedido do Corredor Presidente Tancredo de Almeida Neves, também denominado Ligação Transolímpica, tem início na Avenida Brasil, no bairro de Deodoro, e se estende até a Av. Salvador Allende, logo após o entroncamento com a Estrada dos Bandeirantes, em Jacarepaguá, com cerca de 13 km de extensão.

O trecho administrado e operado possui dois túneis por sentido, 38 pontes e viadutos, duas faixas de rolamento para automóveis, motos, ônibus e caminhões e uma terceira faixa exclusiva para o sistema BRT (Transporte Rápido por Ônibus – na sigla em inglês). A Concessionária ViaRio iniciou suas operações no ano de 2016 e o prazo atual da concessão irá até o ano de 2047.

A Concessionária ViaRio trabalha diariamente para garantir aos usuários as melhores condições de conforto, segurança e fluidez de tráfego no Corredor Presidente Tancredo de Almeida Neves, cumprindo as suas funções com elevado padrão de qualidade e atualidade.



### 3. SERVIÇOS

A Concessionária ViaRio está de prontidão 24 horas por dia para atender os usuários da Transolímpica. Equipes especializadas percorrem a pista para fiscalizar o tráfego, prestar os serviços de atendimento médico de emergência, socorro mecânico, combate a incêndios e apreensão de animais.

O Corredor Presidente Tancredo de Almeida Neves está equipado com os seguintes veículos e equipamentos: 3 guinchos leves; 1 guincho pesado; 4 viaturas de inspeção de tráfego; 2 unidades móveis de resgate, 1 caminhão-pipa para combate a incêndios, entre outros.

O Centro de Controle Operacional (CCO) da Transolímpica responde pela logística das viaturas no atendimento às ocorrências na pista e monitora o tráfego por meio de câmeras e do serviço de atendimento ao usuário.

Composto por um time de 10 colaboradores especializados, o CCO atua 24 horas por dia processando e analisando as informações captadas na pista pelas 130 câmeras instaladas, todas com visão noturna.

Além disso, o CCO da Concessionária ViaRio gerencia:

- **Painéis de Mensagens Variáveis:** 8 painéis fixos e 2 painéis móveis instalados ao longo da Transolímpica permitem informar as condições da pista em tempo real.
- **Sistema de Detecção e Sensoriamento de Pista:** 8 dispositivos que funcionam por meio de sensores instalados na pista e fornecem informações sobre volume de tráfego, classificação dos veículos segundo sua categoria (comercial ou passeio), velocidade média e taxa de ocupação da pista. Todos os dados são enviados ao CCO pela rede digital de fibra ótica e, por meio deles, é possível conhecer a situação real do tráfego nas rodovias.
- **Sistema de Detecção de Altura:** detecção de eventual ultrapassagem dos limites de altura determinados para a pista, efetuando o registro de problemas e o acionamento de recursos para evitar maiores danos aos elementos da Transolímpica. São 7 detectores em toda a Ligação.

As decisões do CCO são tomadas com rapidez e eficiência, visando manter as condições ideais de tráfego e prestar ao usuário um atendimento rápido e de excelência.

#### **4. REQUISITOS**

Todo cidadão que utiliza o trecho da Ligação da Transolímpica, administrada pela Concessionária ViaRio, pode usufruir de todos os serviços prestados.

## **5. DOCUMENTOS**

Não há necessidade de documentos para usufruir do serviço de atendimento ao usuário.



## 6. FORMAS E INFORMAÇÕES PARA ACESSO AO SERVIÇO

O Serviço de Atendimento ao Usuário pode ser acionado da seguinte forma:

- **Serviço de 0800:** recebe, registra e monitora o atendimento das solicitações realizadas pelos usuários da via, 24 horas por dia. O atendimento 0800 também informa as condições de trânsito da via e atende as solicitações de socorro médico e mecânico.
- **Ouvidoria:** Além do atendimento 0800, a Concessionária disponibiliza o serviço de Ouvidoria, que é responsável por diligenciar todas as reclamações, solicitações, informações e sugestões, enviadas diretamente ao e-mail da Ouvidoria ou através da área “**Fale Conosco**” do site [www.viario.com.br](http://www.viario.com.br).
- **Site da Concessionária:** Permite o registro de solicitações dos usuários da Transolímpica através de e-mail.
- **Relacionamento com o Usuário:** Tem por finalidade o atendimento presencial na Sede da Concessionária, por telefone e por e-mail ([atendimento@viario.com.br](mailto:atendimento@viario.com.br)) aos usuários para registros de elogios, reclamações e sugestões.
- **Livro de Ocorrências:** disponibilizado na sede da Concessionária e nas bases operacionais próximas à Praça de Pedágio Principal, para que os usuários possam registrar elogios, sugestões e reclamações, estando à disposição 24 horas por dia para utilização.

### 6.1 FORMAS DE CONTATO

- **Serviço de 0800:** (0800-0842746)
- **Ouvidoria:** [atendimento@viario.com.br](mailto:atendimento@viario.com.br)
- **Site da Concessionária:** [www.viario.com.br](http://www.viario.com.br)
- **Relacionamento com o Usuário:** Telefone para atendimento: (21) 3952-7001. Horário de funcionamento: das 8h às 18h, de segunda a sexta. Dispõe de secretária eletrônica para registros fora do horário de atendimento.
- **Livro de Ocorrências:** Rua Euzébio de Almeida, nº 2500, Jardim Sulacap — Rio de Janeiro – CEP 21.741-172.

Em casos de indisponibilidade do 0800 da ViaRio, o usuário poderá entrar em contato com a Ouvidoria da Concessionária através da área “**Fale Conosco**” do site [www.viario.com.br](http://www.viario.com.br), por e-mail: [atendimento@viario.com.br](mailto:atendimento@viario.com.br), presencialmente e/ou através do perfil da Concessionária no Instagram ([@transolimpica.viario](https://www.instagram.com/transolimpica.viario)).



## 7. ACOMPANHAMENTO DO PROCESSO

Para acompanhamento do processo, o usuário deve informar o número de protocolo e acessar a aba do site Concessionária ViaRio: “**Fale Conosco**” ao lado direito da página, ou entrar em contato através de um dos canais de atendimento, fornecendo o protocolo.

### 7.1 PRAZOS DE ATENDIMENTO

O prazo de resposta à manifestação é de 15 dias úteis

### 7.2 ETAPAS DE ATENDIMENTO

- a) **Tempo de Atendimento:** Os atendimentos da Concessionária ViaRio são realizados em ordem cronológica.
- b) **Prioridades:** Eventos identificados como prioridades, como acidente, por exemplo, tem acionamento emergencial de recursos, conforme disponibilidade do CCO – Centro de Controle Operacional.
- c) **Formas de Atendimento:** Os serviços são prestados através de viaturas especializadas para cada modalidade solicitada.

As viaturas da Concessionária são posicionadas em locais estratégicos, distribuídos conforme os trechos do percurso da Transolímpica.

## 8. TEMPO DE ESPERA

Os serviços são prestados aos usuários da Transolímpica de forma contínua, portanto, os critérios adotados para o tempo de espera estão de acordo com as obrigações contratuais descritas no Programa de Exploração da Concessão (PEC) - Anexo 2, itens 4.4 e 4.6.

**“4.4. SISTEMA DE ARRECADAÇÃO DO PEDÁGIO:** O tempo entre a chegada na fila do pedágio e a liberação do veículo na cabine de pedágio deverá ser de, no máximo, 12 minutos, em 80% das medições, efetuadas no horário de pico (entre 7 e 20 h), e a média de todas as medições não deverá ser superior a 15 minutos. Entre medições, deverá ser cumprido um intervalo de, no mínimo, 12 horas.”

**“4.6. SISTEMAS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO:** O tempo de *Atendimento Médico de Emergência*, contado a partir da comunicação ou de visualização pelo sistema de CFTV até a chegada de ambulância ao local, não deverá ultrapassar 12 minutos em, no mínimo, 80% dos atendimentos mensais.”

**“4.6. SISTEMAS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO:** O tempo de *Socorro Mecânico*, contado a partir da comunicação ou de visualização pelo sistema de CFTV até a chegada de guincho ao local, não deverá ultrapassar 15 minutos em, no mínimo, 80% dos socorros mensais.”

Finalizamos este documento esperando oferecer esclarecimentos aos serviços prestados pela Concessionária ViaRio S.A. e, em complemento, divulgamos a rede social para maiores informações das condições de trânsito da via.

**X (antigo twitter):** @Viarioo