

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:

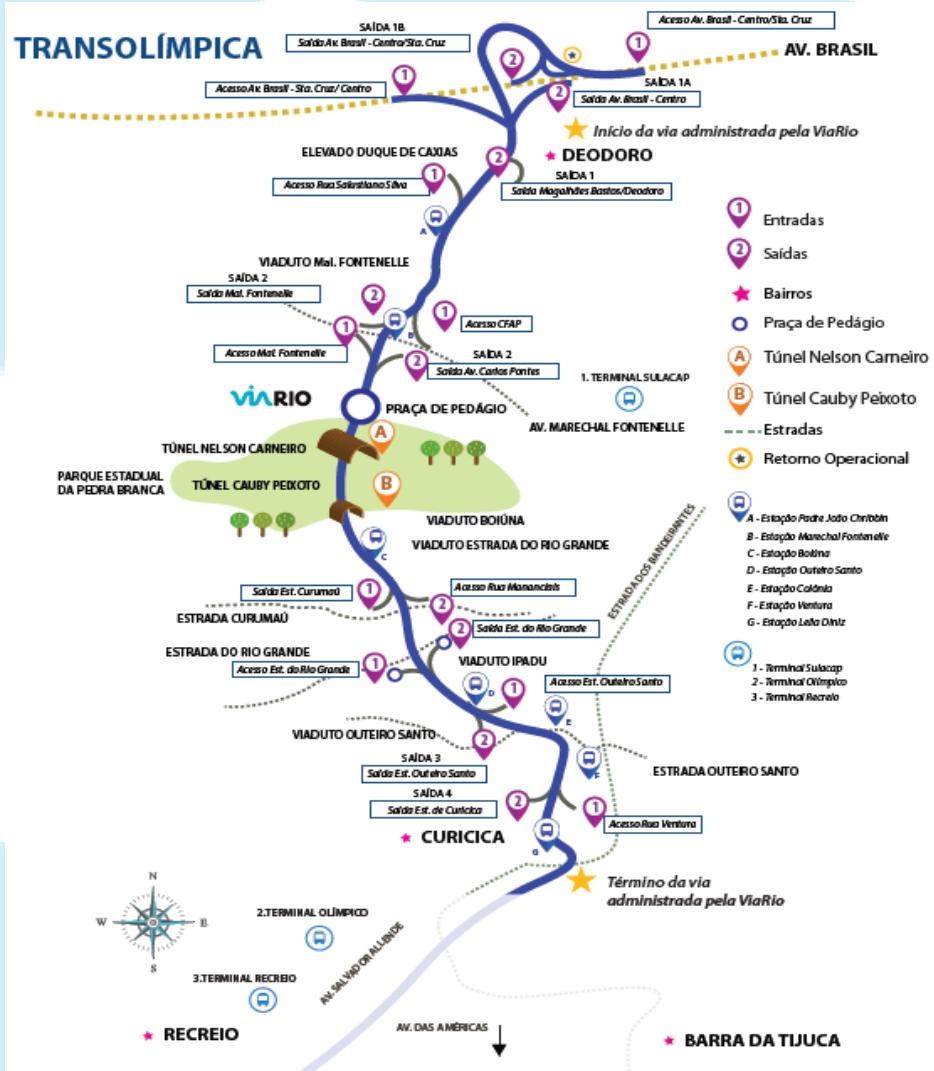
- I. os serviços prestados;
- II. os requisitos, documentos e informações necessários para acessar o serviço;
- III. as etapas, presentes e futuras, esperadas para realização dos serviços, incluídas as estimativas de prazos;
- IV. os locais e formas de acesso aos serviços;
- V. as formas de comunicação 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.
- **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) 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
- **Site da Concessionária:** 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 secretaria 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, por e-mail: atendimento@viario.com.br, presencialmente e/ou através do perfil da Concessionária no Instagram (@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