



**Revisão 00 – mar/2023**

Rua Silvio Burigo.555 - Oficinas, Tubarão - SC, 88702 500| Tel 0800 255 55 50 - <https://www.ccrviacosteira.com.br/>

## **Carta de Serviços aos Usuários**

### **Concessionária Catarinense de Rodovias - CCR ViaCosteira S.A.**

## Sumário

1.	Objetivo .....	3
2.	A ViaCosteira.....	3
3.	Serviços.....	4
4.	Requisitos .....	6
4.1	Requisitos .....	6
4.2	Documentos.....	6
4.3	Formas.....	6
5.	Processamento do Serviço.....	7
6.	Atendimento ao Usuário.....	7
6.1	Tempo de atendimento .....	7
6.2	Forma de atendimento .....	7
6.3	Comunicação com o usuário.....	7
6.3.1	Prazos de atendimento .....	8
6.3.2	Consulta ao processo de atendimento .....	8
6.4	Prioridades de atendimento .....	8
6.5	Tempo de espera.....	9
6.6	Informações aos Usuários .....	9

## 1. Objetivo

Com base na Lei n.º 13.460/2017, 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 CCR ViaCosteira

A Concessionária Catarinense de Rodovias S.A, empresa de propósito específico criada para responder pelas Rodovias Integradas do Sul, através do contrato de concessão 03/2022, firmado junto a Agência Nacional de Transportes Terrestres – ANTT, sendo responsável pela recuperação, ampliação, conservação e operação da Rodovia.

O Sistema Rodoviário objeto da Concessão compreende trecho da Rodovia BR-101/SC, entre o município de Paulo Lopes/SC, no início da ponte sobre o Rio da Madre (km 244+680) e a divisa entre os estados de SC e RS, município de Passo de Torres/SC, no início da Ponte sobre o Rio Mampituba (km 465+100), totalizando 220,420 km de extensão em pista dupla.

A Concessão passa por 11 municípios. Seu papel é fundamental na logística de transporte da agroindústria, do comércio e do turismo, e ainda, essencial no deslocamento de centenas de trabalhadores entre seus lares, turismo e o trabalho.

### **3. Serviços**

O modelo adotado para operação do Sistema Rodoviário visa garantir conforto, segurança, fluidez e orientação aos clientes, estabelecendo rotinas de trabalho que possibilitem a prestação de serviço com qualidade adequada.

Segue abaixo a estrutura operacional da CCR ViaCosteira para atender os 220,420 quilômetros da malha viária:

- ✓ 1 CCO - Centro de Controle Operacional, localizado no Prédio do Túnel do Morro Alto.
- ✓ 6 BSO's (Bases de Serviços Operacionais) – distribuídas estrategicamente ao longo da rodovia, a fim de proporcionar maior agilidade nos diversos tipos de ocorrência;
- ✓ 4 Veículos de inspeção de tráfego;
- ✓ 3 Guinchos leves para atendimentos mecânicos;
- ✓ 2 Guinchos pesados para atendimentos mecânicos;
- ✓ 5 Ambulâncias para atendimento pré-hospitalar;
- ✓ 2 Caminhões pipa para atendimento a incidentes e acidentes
- ✓ 2 Veículos para a apreensão de animais;
- ✓ 2 Veículos de apoio que auxiliam na supervisão e coordenação das atividades diárias da Concessionária.

#### **3.1 Serviço de atendimento ao usuário – SAU**

A Concessionária disponibiliza 04 bases distribuídas ao longo das Rodovias que dispõe de instalações de atendimento aos usuários, 24 horas por dia todos os dias do ano, com estacionamento, banheiros, fraldários, água potável, área de descanso, além de iluminação e sinalização indicativa.

#### **3.2 Inspeção de Tráfego**

Disponibilização de equipes e frota contendo veículos do tipo utilitário, percorrendo diuturnamente toda extensão da rodovia, com o objetivo de detectar quaisquer tipos de ocorrências, tanto na malha rodoviária quanto na faixa de domínio, efetuando o registro de possíveis problemas.

Dentro de outras atribuições, as equipes estão treinadas para prestar eficiente ajuda aos clientes da rodovia, orientadas 24 horas por dia pelo CCO.

#### **3.3 Atendimento Médico de Emergência**

A CCR ViaCosteira mantém o serviço de atendimento à emergência médica 24 (vinte e quatro) horas. Esse serviço, conta com 3 ambulâncias do tipo C (suporte básico) e outras 2 do tipo D (suporte avançado), distribuídas nas bases operacionais. Todas munidas de equipamentos de qualidade e disponibilizando equipes com enfermeiros e médicos.

### **3.4 Socorro Mecânico**

O serviço de socorro mecânico conta com uma frota de 5 guinchos, sendo 3 guinchos leves e 2 pesados. Esses veículos têm como função prestar socorro mecânico de emergência aos usuários da Rodovia, realizando a remoção de veículos da pista, acostamento ou faixa de domínio, remoção de veículos avariados em acidentes na Rodovia, prestar auxílio a clientes em emergência, dar apoio em operações de inspeção e atendimento pré-hospitalar e apoio na emergência em acidentes. A disposição desses recursos visa atender aos tempos definidos pelo PER.

Os veículos contam com profissionais treinados, em regime de prontidão nas Bases Operacionais.

### **3.5 Veículos de Apoio**

Em seu quadro operacional a CCR ViaCosteira conta com 04 veículos de apoio para manutenção, apreensão de animais, equipes de emergência e combate a incêndio.

### **3.6 Conservação e Manutenção**

Diariamente equipes de conservação e manutenção das rodovias trabalham fazendo conservação do pavimento, roçadas e capinas na faixa de domínio, limpeza e recolocação de placas, desobstrução e limpeza de canaletas e dos demais elementos de drenagem, além de outros serviços contínuos na pista de rolamento e faixa de domínio melhorando as condições da pista e preservando a segurança dos motoristas.

### **3.7 Centro de Controle Operacional – CCO**

Funciona como central de atendimento, mantendo as comunicações via rádio com todos os veículos de atendimento aos clientes, equipes de obras e conservação, bases operacionais, praças de pedágio, Polícia Rodoviária Federal, acompanhando e controlando o tráfego das rodovias 24 horas por dia. Também realiza o acionamento dos órgãos competentes, para o atendimento aos incidentes e/ou acidentes que ocorrem no trecho concessionado.

### **3.8 Atendimento ao cliente**

A CCR ViaCosteira disponibiliza diversos canais de atendimento para atender seus clientes. Há uma linha direta gratuita, através do número 0800 255 5550, atendimento via *Whatsapp* e *Telegram*, além do aplicativo CCR Rodovias e do site <http://www.ccrviacosteira.com.br>. Nestes canais o cliente pode solicitar auxílio, relatar problemas na rodovia, verificar as condições de tráfego, localização das estruturas operacionais, dicas de segurança, realizar reclamações, sugestões, elogios etc.

### **3.9 Circuito fechado de televisão – CFTV**

A CCR ViaCosteira conta com 171 câmeras de monitoramento instaladas ao longo da extensão das rodovias controladas, permitindo o monitoramento de todo o trecho concedido, Estas câmeras contam com recursos inteligentes de detecção automática de incidentes (DAI), resolução Full HD e zoom ótico, permitindo identificar anomalias no tráfego da rodovia.

## **4. Requisitos**

### **4.1 Requisitos**

Todos que estão dentro do lote sob concessão da CCR ViaCosteira podem usufruir dos serviços prestados.

### **4.2 Documentos**

Não há necessidade de apresentação de documentos.

### **4.3 Formas**

Por meio da Central de Atendimento CCR ViaCosteira 0800 255 5550, canal de comunicação gratuito, *WhatsApp* ou *Telegram* (48) 3211-3130 ou um dos telefones de emergência localizados ao longo da rodovia.



## 5. Processamento do Serviço

Ao entrar em contato com o atendente através da Central de Atendimento da CCR ViaCosteira, o usuário deverá informar o serviço que necessita, e em caso de emergência, informar o local aonde está, para que possa ser deslocada a viatura de atendimento mais próxima. 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 proporcionarem o menor tempo de espera às ocorrências que venham a acontecer no trecho sob concessão da CCR ViaCosteira.

### 6.3 Comunicação com o usuário

O Fale Conosco e a Ouvidoria da CCR ViaCosteira, são responsáveis por recepcionar e tratar as manifestações de clientes do trecho concedido 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. Canais de contato:

- Formulário Eletrônico: Disponível no site da concessionária – <https://www.ccrviacosteira.com.br/contato>;
- Telefone: **0800 255 5550**, telefone direto
- Aplicativo *Whatsapp* ou *Telegram* no número (48) 3211-3130;
- E-mail: [ouvidoria.viacosteira@grupoccr.com.br](mailto:ouvidoria.viacosteira@grupoccr.com.br);

- Carta: A carta deverá ser enviada para a sede da ViaCosteira e estar endereçada à Ouvidoria conforme informações abaixo. A/C: Ouvidoria  
Rua Silvio Burigo.555 - Oficinas, Tubarão - SC, 88702 500

### **6.3.1 Prazos de atendimento**

Em atendimento à resolução nº 3.535/2010 da ANTT, o prazo para a resposta às reclamações de SAC (atendimento telefônico) é de 5 (cinco) dias úteis. Caso o contato não seja por atendimento telefônico, o prazo para a resposta às manifestações dos usuários é de 15 (quinze) dias.

### **6.3.2 Consulta ao processo de atendimento**

O acompanhamento da manifestação pode ser realizado através pelo e-mail: [ouvidoria.viacosteira@grupoccr.com.br](mailto:ouvidoria.viacosteira@grupoccr.com.br) ou pelo site: <https://www.ccrviacosteira.com.br/> Para tanto, é necessário informar o número de protocolo.

### **6.4 Prioridades de atendimento**

No sentido 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 a concessionária para atendimento aos usuários.



## 6.5 Tempo de espera

Por tratar-se de serviço de natureza contínua aos usuários da concessionária, o tempo de espera dependerá do fluxo de veículos das rodovias, bem como, de eventuais emergências as quais a Viacosteira, eventualmente, poderá ser demanda, impossibilitando que seja precisado o exato tempo de atendimento.

## 6.6 Informações aos Usuários

A Concessionária Viacosteira através do site [www.ccrviacosteira.com.br](http://www.ccrviacosteira.com.br), na qual publica informações periódicas a respeito do tráfego nas suas rodovias, proporcionando um contato imediato e eficiente com os usuários.

Além disso, o usuário pode entrar em contato com o serviço do 0800 da concessionária, no qual também receberá informações sobre o tráfego.

Por fim, a CCR Viacosteira ainda conta com 10 painéis de mensagens variáveis fixos e 3 móveis distribuídos ao longo das rodovias.