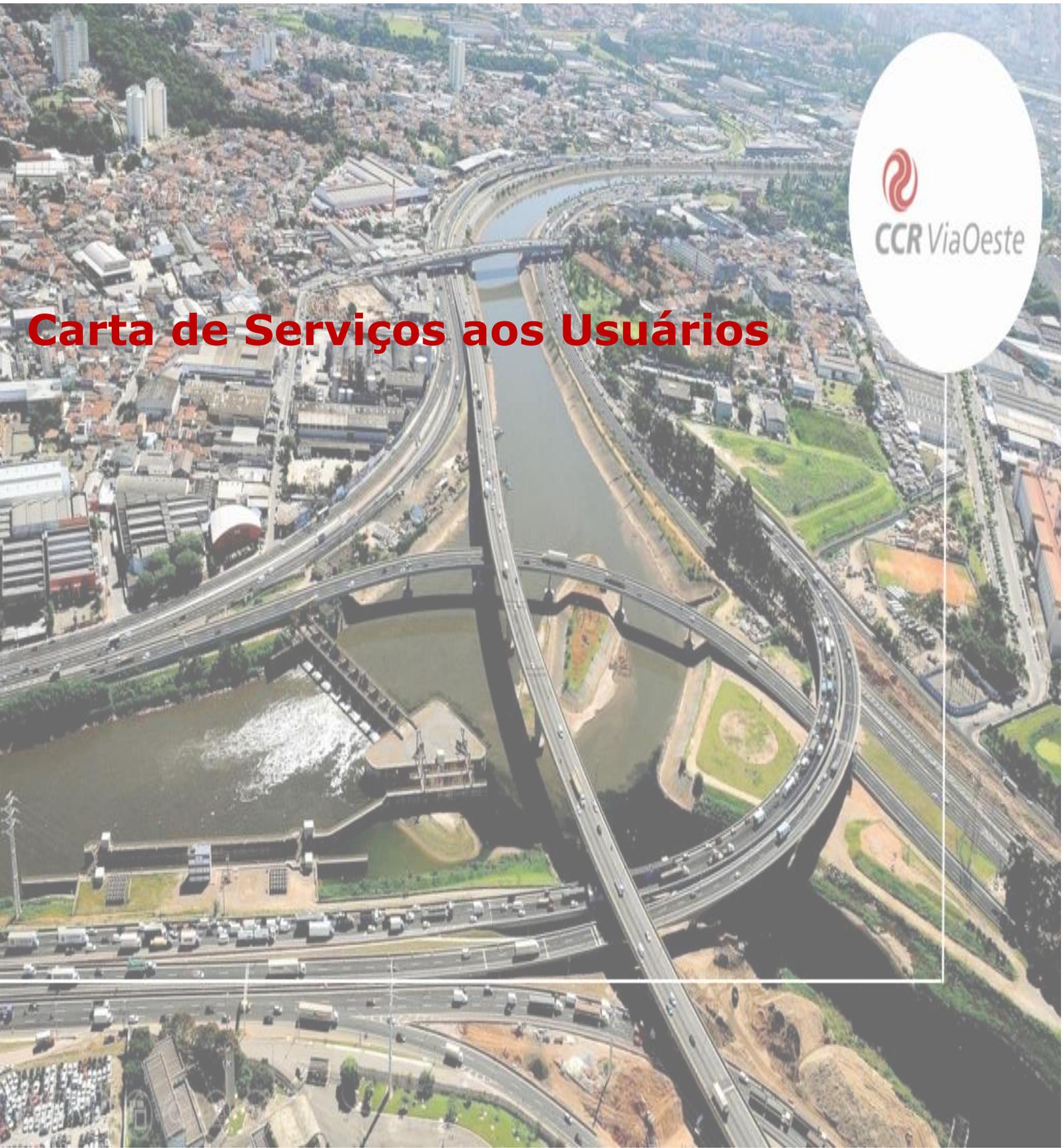


# Carta de Serviços aos Usuários



## Carta de Serviços aos Usuários

### Concessionária de Rodovias do Oeste de São Paulo – ViaOeste S.A.

#### Sumário

1. Objetivo .....	3
2. A ViaOeste .....	3
3. Serviços .....	4
3.1 Inspeção de Tráfego .....	4
3.2 Guincho .....	4
3.3 Auxílio Mecânico .....	5
3.4 Socorro Médico.....	5
3.5 Bases Operacionais.....	5
3.6 Telefones de Emergência .....	6
3.7 Cargas Especiais.....	6
3.8 Faixa de Domínio.....	6
3.9 Painel de Mensagem Variável .....	7
3.10 Bases Policiamento Militar – PMRv.....	7
3.11 CFTV .....	7
4. Requisitos .....	7
4.1 Requisitos .....	7
4.2 Documentos.....	7
4.3 Formas.....	7
5. Processamento do Serviço .....	8
6. Atendimento ao Usuário.....	8
6.1 Tempo de atendimento .....	8
6.2 Forma de atendimento.....	8
6.3 Comunicação com o usuário.....	8
6.3.1 Prazos de atendimento.....	9
6.3.2 Consulta ao processo de atendimento.....	9
6.4 Prioridades de atendimento .....	9
6.5 Tempo de Espera .....	9
6.6 Informações aos Usuários .....	10

## 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 ViaOeste

O Sistema Castello-Raposo é a principal ligação entre a Capital e o Oeste paulista. Administrado pela CCR ViaOeste, ele integra as rodovias Castello Branco, Raposo Tavares, Sen. José Ermírio de Moraes (Castelinho) e a Dr. Celso Charuri numa extensão de 169,25 quilômetros de rodovias. Por meio do tráfego diário de mais de 600 mil veículos, 2,5 milhões de habitantes de 16 municípios que utilizam o sistema mensalmente são beneficiados.

A CCR ViaOeste iniciou suas operações em 31 de março de 1998 e foi adquirida pelo Grupo CCR em 2005. O prazo original da concessão, anteriormente fixado em 20 anos por outorga do Estado de São Paulo, foi estendido em 84 meses, com término previsto para março de 2025.

Trechos que compõe o Sistema Castello-Raposo:

- SP-280 - Rodovia Castello Branco: do km 13+460 ao 79+380. Ao todo, 65,92 quilômetros.
- SP-270 - Rodovia Raposo Tavares: do km 34+000 ao 115+500. Ao todo, 81,5 quilômetros.
- SP-075 - Rodovia Senador José Ermírio de Moraes: do km 0+000 ao 15+000. Ao todo, 15 quilômetros.
- SP-091 - Rodovia Celso Charuri: do km 0+000 ao 6+700. Ao todo, 6,7 quilômetros.

### 3. Serviços

A ViaOeste conta com total infraestrutura e suporte ao usuário para que viaje sempre tranquilo. É disponibilizada uma série de serviços gratuitos como guinchos, auxílio mecânico, socorro médico, além das bases avançadas, atendimentos específicos para feriados prolongados e temporada de férias.

- Inspeção de tráfego;
- Guincho;
- Auxílio Mecânico;
- Socorro Médico;
- Bases Operacionais;
- Telefones de Emergência;
- Cargas Especiais;
- Faixas de Domínio;
- Painel de Mensagem Variável;
- Bases Policiamento Militar – PMRv;
- CFTV

É importante destacar, ainda, que a Concessionária ViaOeste conta com um Centro de Controle Operacional, onde as rodovias são monitoradas em tempo integral, o que proporciona agilidade e eficiência na gestão do tráfego e manutenção da segurança de nossos usuários.

Abaixo temos uma descrição detalhada de cada um destes serviços prestados.

#### 3.1 Inspeção de Tráfego

As rotas de inspeção circulam 24 horas por dia pelas estradas do Sistema Castello-Raposo, para assegurar as melhores condições de tráfego aos usuários das rodovias.

#### 3.2 Guincho

Para dar auxílio aos motoristas que enfrentam problemas com seus veículos, a ViaOeste disponibiliza guinchos para uma remoção segura até um ponto pré-definido mais próximo, onde há

infraestrutura básica, como telefone público e sanitário.

Como esse serviço é prestado apenas dentro da área de concessão, a empresa não tem permissão para levar o usuário até sua residência ou qualquer outro ponto fora das rodovias do Lote 12.

O serviço é gratuito e, para solicitá-lo, basta ligar para o número 0800 701 5555, acionar o WhatsApp (11) 2664-6120 ou utilizar um dos telefones de emergência localizados ao longo da rodovia.

### **3.3 Auxílio Mecânico**

O serviço de atendimento ao usuário da ViaOeste disponibiliza ainda alguns serviços básicos que podem ser realizados na própria rodovia, como troca de pneus e recarga de bateria.

A concessionária não é responsável, no entanto, por reparos em veículos, troca de peças ou diagnóstico de problemas.

Para acionar o serviço, basta ligar para o número 0800 701 5555, acionar o WhatsApp (11) 2664-6120 ou utilizar um dos telefones de emergência localizados ao longo da rodovia.

### **3.4 Socorro Médico**

Oito ambulâncias e uma UTI fazem o atendimento de emergência nas estradas que integram o Sistema Castello-Raposo.

O socorro médico pode ser acionado não somente em caso de acidentes, mas também por qualquer usuário que se sentir mal na estrada.

Para isso, basta ligar para o telefone gratuito da concessionária 0800 701 5555, acionar o WhatsApp (11) 2664-6120 ou utilizar um dos telefones de emergência localizados ao longo da rodovia.

### **3.5 Bases Operacionais**

A ViaOeste disponibiliza aos usuários nove bases operacionais, que dispõem de veículos de atendimento emergência e guinchos de plantão.

Elas estão localizadas nos seguintes locais:

RODOVIA	SENTIDO	LOCALIZACAO
SP075	S	012,350
SPM280E	L	020,100
SP280	L	074,600
SP270	O	111,550
SP270	O	046,550
SP270	L	078,650
SP280	L	024,000
SPM280D	O	018,700
SP280	L	057,000

### 3.6 Telefones de Emergência

Os usuários do Sistema Castello-Raposo têm à disposição, 24 horas por dia, 300 telefones gratuitos para solucionar qualquer tipo de problema que possa acontecer durante a sua viagem.

Em caso de pane no veículo ou acidentes, ligue para o 0800 701 5555. Outra opção é acionar um dos telefones de emergência disponíveis às margens da rodovia.

### 3.7 Cargas Especiais

Algumas cargas que circulam ao longo das rodovias do Lote 12, têm dimensões acima do normal, que superam os limites de comprimento, largura, altura ou peso bruto total.

Para trafegar no Lote 12, essas cargas especiais, como são chamadas, precisam de uma minuciosa programação. O agendamento pode ser feito pelo número (11) 2664-6060, 0800 701 5555, WhatsApp (11) 2664-6120 ou diretamente no site: [www.viaoeste.com.br](http://www.viaoeste.com.br)

### 3.8 Faixa de Domínio

Para ocupações da faixa de domínio da rodovia, o interessado deve atender o Regulamento de Uso da Faixa de Domínio. Este regulamento tem por objetivo estabelecer normas, critérios e procedimentos para a ocupação das estradas, visando à implantação e utilização de dispositivos destinados a serviços de terceiros, públicos ou particulares, bem como os procedimentos administrativos necessários ao pedido de uso, credenciamento e lavratura do respectivo Termo de Autorização de Uso.

### **3.9 Painel de Mensagem Variável**

Os PMVs ficam localizados em pontos estratégicos do trecho administrado, ao todo a Concessionária possui 28 PMVs, que tem por objetivo informar ao usuário sobre quaisquer ocorrências no trânsito ou de interesse comum.

### **3.10 Bases de Policiamento Militar – PMRv**

Ao todo são seis bases da PMRv, que possuem infraestrutura de instalações e equipamentos que facilitam a execução das funções de policiamento.

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

O Sistema Castello-Raposo possui ao todo 73 CFTVs, que distribuem sinais provenientes de câmeras localizadas em locais específicos e estratégico ao longo do sistema rodoviário, garantindo o acompanhamento do tráfego e a segurança de seus usuários.

## **4. Requisitos**

### **4.1 Requisitos**

Todos que estão dentro do lote sob concessão da ViaOeste 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 ViaOeste 0800 701 5555, canal de comunicação gratuito, WhatsApp (11) 2664-6120 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 ViaOeste, 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 ViaOeste.

### **6.3 Comunicação com o usuário**

A Ouvidoria da CCR ViaOeste, é responsável por recepcionar e tratar as reclamações, sugestões e solicitações de usuários do Sistema Castello-Raposo, 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 – [viaoeste.com.br/contato](http://viaoeste.com.br/contato);
- Central de Atendimento CCR ViaOeste: 0800 701 5555;
- E-mail: [ouvidoriaviaoeste@grupoccr.com.br](mailto:ouvidoriaviaoeste@grupoccr.com.br);
- Carta: A carta deverá ser enviada para a sede da ViaOeste e estar endereçada à Ouvidoria conforme informações abaixo. A/C: Ouvidoria

- Rodovia Presidente Castello Branco, km 24 - lado par (sentido leste) | 06463-400 Conjunto Norte - Jardim Mutinga, Barueri/SP
- Presencial: na sede da ViaOeste;  
O cliente deve agendar um atendimento presencial através de um dos canais de contato com a Ouvidoria.

### **6.3.1 Prazos de atendimento**

De acordo com o Decreto Estadual Nº 60.399, de 29 de abril de 2014, o prazo de resposta à manifestação é de 20 (vinte) dias corridos, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa.

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

Para acompanhamento do processo, o cliente deve acessar a aba "consulte seu chamado" ao lado esquerdo da tela na sessão "Fale Conosco" no site da CCR ViaOeste, ou entrar em contato em um dos canais de atendimento, fornecendo o 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 do Lote 12, o tempo de espera dependerá do fluxo de veículos das rodovias, bem como, de eventuais emergências as quais a ViaOeste, eventualmente, poderá ser demanda, impossibilitando que seja precisado o exato tempo

de atendimento.

## 6.6 Informações aos Usuários

A Concessionária ViaOeste através do site [www.viaoeste.com.br](http://www.viaoeste.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 ViaOeste ainda conta com 28 painéis de mensagens variáveis implantados ao longo das rodovias.