

Sumário

1. OBJETIVO	1
2. PRVias	1
3. SERVIÇOS	1
4. REQUISITOS	4
5. PROCESSAMENTO DO SERVIÇO	5
6. ATENDIMENTO AO USUÁRIO	5

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. PRVias

A CCR PRVias é responsável pela administração do Sistema Rodoviário do Paraná, sendo os trechos da BR-369/PR, BR-373/PR, BR-376/PR, PR-090/PR, PR170/PR, PR-323/PR e PR-445/PR. A rodovia tem papel fundamental na logística de transporte da agroindústria, do comércio e do turismo.

O Grupo CCR assegurou a concessão da PRVias em dezembro de 2024, em leilão realizado pela ANTT, Agência Nacional de Transportes Terrestres, oferecendo o maior pagamento de outorga, além de um desconto de 26,60% sobre a tarifa básica de pedágio.

O Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU começa a operar em 27 de abril de 2025.

3. SERVIÇOS

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

- ✓ 1 CCO - Centro de Controle Operacional;
- ✓ 13 Bases Operacionais;
- ✓ 13 Veículos de inspeção de tráfego;
- ✓ 7 Guinchos leves para atendimentos mecânicos;
- ✓ 4 Guinchos pesados para atendimentos mecânicos;
- ✓ 12 Ambulâncias para atendimento pré-hospitalar;
- ✓ 3 Caminhões pipa para atendimento a incidentes e acidentes;
- ✓ 3 Veículos para a apreensão de animais;

3.1 Serviço de atendimento ao usuário – SAU

A Concessionária disponibiliza 13 SAU's 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

A CCR PRVias disponibiliza 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 PRVias mantém o serviço de atendimento à emergência médica 24 (vinte e quatro) horas. Esse serviço, conta com 12 ambulâncias distribuídas nas bases operacionais. Todas munidas de equipamentos de qualidade e disponibilizando equipes preparadas para atendimento pré-hospitalar.

3.4 Socorro Mecânico

O serviço de socorro mecânico conta com uma frota de 7 guinchos leves, 4 guinchos pesados e 13 veículos de inspeção com dispositivo para remoção. 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. Os veículos contam com profissionais treinados, em regime de prontidão nas Bases Operacionais.

3.5 Veículos de Apoio

Em seu quadro operacional a CCR PRVias conta com 6 veículos de apoio para apreensão de animais e combate a incêndio.

3.6 Conservação e Manutenção

Equipes de conservação e manutenção das rodovias atuam na 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 PRVias disponibiliza diversos canais de atendimento para atender seus clientes. Há uma linha direta gratuita, através do número de telefone e 0800 376 0000 e também atendimento via Whatsapp pelo mesmo número. 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. É disponibilizado também ao cliente da rodovia nosso site rodovias.grupoccr.com.br/prvias, e nosso aplicativo CCR Rodovias, onde é possível consultar condições de tráfego, obras e informações importantes das rodovias.

3.9 Circuito fechado de televisão – CFTV

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

4. Requisitos

4.1 Requisitos

Todos os usuários que estão dentro do lote sob concessão da CCR PRVias podem usufruir dos serviços prestados gratuitamente.

4.2 Documentos

Não há necessidade de apresentação de documentos.

4.3 Formas

Por meio da Central de Atendimento CCR PRVias, canal de comunicação gratuito e WhatsApp: 0800 376 0000.

5. Processamento do Serviço

Ao entrar em contato com o atendente através da Central de Atendimento da CCR PRVias, o usuário deverá informar o serviço que necessita, e em caso de emergência, informar o local onde 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 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 PRVias

6.3 Comunicação com o usuário

A ouvidoria da concessionária é o setor responsável em receber, tratar e responder as reclamações e sugestões dos usuários, que poderão acionar a PRVias em algum dos canais disponíveis.

Canais de contato:

- ✓ Formulário Eletrônico no Fale Conosco, disponível no site da concessionária - rodovias.grupoccr.com.br/prvias;
- ✓ Telefone: 0800 376 0000, telefone direto
- ✓ Aplicativo CCR Rodovias
- ✓ Whatsapp 0800 376 0000
- ✓ E-mail: ouvidoria.prvias@grupoccr.com.br;
- ✓ Carta: A carta deverá ser enviada para a sede da PRVias e estar endereçada à Ouvidoria conforme informações abaixo.
A/C Ouvidoria
Concessionária de Rodovias PRVias S.A.
Centro Empresarial Jardim Sul
13º Andar
Rua João Wyclif, 111. Palhano 2
CEP: 86050-450
Londrina – PR
- ✓ Totem

6.3.1 Prazos de atendimento

Em atendimento à resolução nº 4071/2013 Art. 7º, o prazo de resposta às demandas recepcionadas na Ouvidoria é de 15 (quinze) dias, salvo, as reclamações de SAC (atendimento telefônico) que seguem a resolução nº 3.535/2010, com o prazo para a resposta é de 5 (cinco) dias úteis.

6.3.2 Consulta ao processo de atendimento

O acompanhamento da manifestação pode ser realizado por meio do site da concessionária, rodovias.grupoccr.com.br/prvias, na aba “Fale Conosco” / “Consulte Seu Chamado”, ou ainda pelo e-mail: ouvidoria.prvias@grupoccr.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 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 CCR PRVias, eventualmente, poderá ser demandada, impossibilitando que seja precisado o exato tempo de atendimento.

6.6 Informações aos Usuários

A Concessionária PRVias através do site rodovias.grupoccr.com.br/prvias, 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, onde também receberá informações sobre o tráfego.