



CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Concessionária da Rodovia dos Lagos S/A – CCR ViaLagos

SUMÁRIO

Objetivo:	3
A CCR ViaLagos	3
Serviços:.....	3
Requisitos:.....	4
Documentos:	4
Formas e Informações para acesso ao Serviço:.....	4
As formas de contato são:	5
Acompanhamento do processo:	5
Prazos de Atendimento:	5
Etapas de Atendimento:	5
Tempo de Espera:	6

Objetivo:

Com base na Lei 13.460/2017, a concessionária CCR ViaLagos divulga através deste documento sua Carta de Serviços ao Usuário com o objetivo de “informar o usuário sobre os serviços prestados, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.”

A CCR ViaLagos

A Concessionária administra a RJ-124, composta pelo trecho:

- Rio Bonito x São Pedro da Aldeia, entre os km 0 e 57;

A CCR ViaLagos é responsável pela administração da Rodovia dos Lagos, principal ligação do Rio de Janeiro com a Costa do Sol, também conhecida como Região dos Lagos. Com seus 57 quilômetros de extensão, a rodovia representa o elo fundamental entre a região metropolitana do Rio de Janeiro e a Região dos Lagos. Atualmente, pelos 57 quilômetros da nova RJ-124 trafegam em média 20 mil veículos por dia e até 58 mil nos picos do verão e feriados prolongados.

Quando a concessionária assumiu as operações da Rodovia dos Lagos, em dezembro de 1996, as reformas necessárias para a rápida e total transformação da estrada, até então prejudicada pela precariedade dos acessos rodoviários, foram iniciadas. Para que isso fosse possível, o trecho original de 30 quilômetros, entre Rio Bonito e Araruama, foi duplicado e um novo trecho de 27 quilômetros foi construído, estendendo a rodovia até São Pedro da Aldeia. O prazo de concessão é até 2047.

A CCR ViaLagos trabalha diariamente para combinar, da melhor forma, segurança e conforto para motoristas, passageiros e pedestres com padrões que permitam as melhores condições de fluidez de tráfego.

Serviços:

A CCR ViaLagos está de prontidão 24 horas para atender os usuários da RJ-124. Equipes especializadas percorrem a rodovia para fiscalizar o tráfego, oferecer socorro mecânico emergencial, realizar remoção de veículo e socorro médico com atendimento pré-hospitalar.

Com tecnologia de ponta, o serviço conta com 4 guinchos leves, 1 guincho pesado, 2 viaturas de inspeção de tráfego, 3 unidades móveis de resgate, 1 unidade móvel UTI, 1 caminhão-pipa para combate a incêndios, entre outros. Atualmente, equipes da concessionária atendem em média, 90 ocorrências por dia.

O SOS Usuário pode ser acionado por meio do telefone de emergência, no Disque CCR ViaLagos/WhatsApp através do número 0800 702 0124.

O Centro de Controle Operacional (CCO) da CCR ViaLagos responde pela logística das viaturas no atendimento às ocorrências na pista e monitora o tráfego por meio de câmeras e equipes de atendimento.

Composto por um time de colaboradores especializados, o CCO atua 24 horas por dia tratando as ocorrências recebidas pelo canal 0800 e identificadas pelas câmeras instaladas na rodovia, que inclusive proporcionam visibilidade noturna.

Além disso, o CCO da CCR ViaLagos gerencia:

- **Painéis de mensagens variáveis:** três painéis fixos e os três móveis instalados ao longo da RJ-124, que permitem informar as condições da rodovia em tempo real.
- **Sistema de Análise de Tráfego:** cinco dispositivos que funcionam por meio de sensores instalados na rodovia e fornecem informações sobre volume de tráfego.

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

Requisitos:

Quem utiliza o trecho de atendimento da rodovia administrada pela CCR ViaLagos, pode usufruir de todos os serviços prestados.

Documentos:

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

Formas e Informações para acesso ao Serviço:

a) Central de Atendimento

0800: Disque CCR ViaLagos 0800 702 01 24

WhatsApp 0800 702 01 24

Usuário entra em contato por telefone (ligação ou mensagem instantânea) e descreve sua necessidade. O atendimento 0800, que recebe sua demanda, colhe as informações necessárias e direciona ao CCO – Centro de Controle Operacional para que o recurso adequado seja acionado para atendimento ao usuário.

b) Ouvidoria:

Além do atendimento para auxílio na rodovia, a concessionária disponibiliza a Ouvidoria da CCR ViaLagos, que é responsável por tratar todas as reclamações, solicitações e sugestões, enviadas aos Canais de Atendimento da Ouvidoria, ou cadastrados por meio do Disque CCR ViaLagos.

As formas de contato são:

e-mail: vialagos@grupoccr.com.br;

Fale Conosco, disponível no site (<http://www.rodoviadoslagos.com.br/faleconosco>).

Acompanhamento do processo:

Para acompanhamento do processo, o usuário deve informar o número de protocolo e acessar a aba do site ViaLagos: "consulte seu chamado" ao lado esquerdo da tela na sessão "Fale Conosco", ou entrar em contato em um dos canais de atendimento, fornecendo o protocolo.

Prazos de Atendimento:

De acordo com a Resolução Nº 25-2014 AGETRAP, de 23 de dezembro de 2014, as solicitações feitas pelos usuários serão atendidas de pronto sempre que possível, ressalvados os casos especiais que deverão ser analisados e respondidos no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, prazo este que poderá ser prorrogado por igual período.

Etapas de Atendimento:

a) Tempo de Atendimento:

Nos termos de contrato de concessão, os atendimentos da concessionária são realizados em ordem cronológica.

b) Prioridades:

Eventos identificados com prioridades, como acidente por exemplo, tem acionamento de recurso emergencial, conforme disponibilidade do CCO – Centro de Controle Operacional.

c) Formas de Atendimento:

Os serviços são prestados através de viaturas especializadas para cada modalidade solicitada.

Estas são posicionadas nas bases de atendimento da concessionária e em locais estratégicos ao longo da rodovia.

Tempo de Espera:

Os serviços prestados aos usuários da RJ-124 são de forma contínua, portanto, os critérios adotados para o tempo de espera estão de acordo com as obrigações contratuais descritas no Edital de Licitação CN Nº 01-96, anexo - V, item VII - Operação e monitoração das vias. Sistema de Atendimento aos Usuários (SAU).

“... nos itens que mencionam o tempo máximo de 15 (quinze) minutos para atendimento dos usuários, socorro mecânico ou primeiros socorros, indica o tempo máximo para atendimento após o acionamento do Centro de Controle de Operações.”

Finalizamos esse documento esperando oferecer esclarecimento ao serviço prestado pela Concessionária CCR ViaLagos e em complemento, divulgamos o site www.rodoviadoslagos.com.br para maior exploração da rodovia administrada por esta concessionária.