

Carta de serviços aos usuários
Concessionária da Rodovia MG-050 S.A.
(“Via Nascentes”)

1. Objetivo

Informar aos usuários das rodovias sob concessão da Via Nascentes sobre os serviços prestados pela concessionária, as formas de acesso, o compromisso com o cumprimento do Contrato de Concessão e a qualidade dos serviços oferecidos, baseado no que preconiza a Lei Federal nº 13.460/2017.

2. Histórico da Via Nascentes

A Via Nascentes é uma concessionária de rodovias que atua no Estado de Minas Gerais desde maio de 2007, quando firmou com a SETOP, atual SEINFRA – Secretaria de Estado de Infraestrutura, Mobilidade e Parcerias, o Contrato de Concessão Patrocinada nº 007/2007 (“Contrato de Concessão”) para exploração e investimentos nas rodovias MG-050, BR-265 e BR-491. Foi a primeira empresa do Brasil a assinar um contrato de concessão rodoviária no regime de Parceria Público-Privada (PPP). Desde então, é responsável pela administração da principal via de ligação entre Juatuba, na região metropolitana de Belo Horizonte e São Sebastião do Paraíso, na divisa dos estados de Minas Gerais e São Paulo.

Trecho administrado

A extensão da malha viária administrada compreende os segmentos:

MG-050: entre o quilômetro 57,6 e o quilômetro 402 – Total: 344,4 quilômetros

BR-265: entre o quilômetro 637,2 e o quilômetro 659,5 – Total: 22,3 quilômetros

BR-491: entre o quilômetro 0 e o quilômetro 4,7 – Total: 4,7 quilômetros

A concessionária Via Nascentes é parte do Grupo Via Appia Concessões, que figura entre as principais companhias de concessão de rodovias do Brasil.

3. Serviços

3.1 Atendimento Operacional

A Via Nascentes dispõe de atendimento 24 horas para auxílio operacional aos usuários que trafegam pelas rodovias sob sua concessão, com uma infraestrutura que proporciona viagens seguras e tranquilas.

Os serviços de auxílio são realizados por meio do Centro de Controle de Operacional (CCO), das bases de atendimento (AUs) instaladas ao longo do corredor viário e dos veículos de inspeção que circulam constantemente pelas rodovias.

O atendimento operacional contempla as seguintes estruturas e serviços: bases de atendimento aos usuários, inspeção de tráfego, guincho, veículos de apreensão de animais, Posto Geral de Fiscalização e Centro de Controle Operacional.

3.1.1 Recursos/Serviços de atendimento ao usuário na rodovia

3.1.1.1 Bases de Atendimento ao Usuário - AUs

As bases de atendimento ao usuário mantêm atendentes qualificados à disposição para fornecer informações gerais. Também oferecem estacionamento, sanitários, fraldários, área de descanso e água potável.

Localização:

- MG-050 km 59,9, sentido oeste – Juatuba;
- MG-050 km 130,7, sentido oeste – Divinópolis;
- MG-050 km 202,7, sentido oeste – Formiga;
- MG-050 km 263,7, sentido oeste – Piumhi;
- MG-050 km 334,1, sentido leste – Passos;
- MG-050 km 401, sentido oeste – São Sebastião do Paraíso.

O atendimento aos usuários está disponível 24 horas por dia, todos os dias da semana, inclusive feriados.

3.1.1.2 Inspeção de tráfego

A concessionária dispõe de equipes e veículos que percorrem, ininterruptamente, toda a extensão da rodovia, com o objetivo de identificar qualquer tipo de ocorrência, tanto na malha rodoviária quanto na faixa de domínio.

As inspeções de tráfego são realizadas para monitoramento e verificação das condições de tráfego, auxílio aos usuários com problemas em seus veículos (panes secas, elétricas ou mecânicas), inspeção das pistas e faixa de domínio, além do apoio em manutenção e limpeza das rodovias, controle e remoção de animais, combate a incêndios na faixa de domínio, atendimento a acidentes e outras emergências, providenciando, quando necessário, sinalização e desvios de tráfego.

Esses serviços estão disponíveis diariamente, 24 horas por dia, em todas as rodovias administradas pela Via Nascentes, com unidades equipadas com radiocomunicação operadas por equipes treinadas e identificadas com uniformes com o logotipo da empresa.

Esses recursos podem ser acionados gratuitamente pelo telefone 0800 282 0505 (opção 2).

3.1.1.3 Serviços de Guinchos

São recursos disponibilizados pela Via Nascentes para desobstrução de pista e remoção de veículos. Os guinchos são operados por equipe especializada e uniformizada, com unidades dotadas de radiocomunicação, que permanecem posicionados em pontos estratégicos do sistema viário, aguardando acionamento.

Importante: As remoções dos veículos são realizadas até os postos de serviços/abastecimento ou oficinas mais próximas do local da ocorrência, onde há infraestrutura básica, como telefone público e sanitários.

Esses serviços estão disponíveis diariamente, 24 horas por dia, em todas as rodovias administradas pela Via Nascentes e podem ser acionados gratuitamente pelo telefone 0800 282 0505 (opção 2).

3.1.1.4 Veículo de apreensão de animais

O veículo de apreensão de animais é utilizado para transporte dos animais encontrados e recolhidos das rodovias, transportando-os ao pátio de apreensão conveniado, mantendo a segurança do sistema viário e os cuidados com a vida animal.

Esse serviço está disponível diariamente, 24 horas por dia, em todas as rodovias administradas pela Via Nascentes e pode ser acionado gratuitamente pelo telefone 0800 282 0505 (opção 2).

IMPORTANTE: É importante ressaltar que a guarda dos animais é de responsabilidade dos proprietários, que também respondem pelos eventuais danos causados caso os animais invadam a rodovia. Os motoristas também podem contribuir com este serviço, informando a equipe do Centro de Controle de Operações sempre que avistar algum animal na pista, por meio do telefone 0800 282 0505 (opção 2).

3.1.1.5 Posto Geral de Fiscalização (PGF)

Os Postos Gerais de Fiscalização (PGFs) são operados pela Via Nascentes em conjunto com o Poder Concedente para realização de apoio aos serviços não delegados, que compreendem a fiscalização de veículos pesados, condutores e cargas. Nesses locais, são verificados documentação, acondicionamento e peso dos veículos e condutores, garantindo segurança e fluidez do tráfego, além da conformidade com as normas de trânsito.

Os Postos estão localizados nos seguintes pontos:

- PGF-01 - MG-050, km 109, sentido oeste – Carmo do Cajuru;
- PGF-02 - MG-050, km 401, sentido oeste – São Sebastião do Paraíso.

3.1.1.6 Centro de Controle Operacional (CCO)

O Centro de Controle Operacional (CCO) da Via Nascentes monitora rotineiramente o tráfego do sistema rodoviário, coordenando ações de atendimento ao usuário e acionando os recursos necessários para as intervenções operacionais, inclusive com entidades externas, como a Polícia Militar Rodoviária, o Corpo de Bombeiros, órgãos de meio ambiente, Polícia Civil e outros, se necessário.

As programações de interdições das rodovias em função de obras, serviços de conservação ou operações especiais de tráfego também são coordenadas por essa área.

O CCO é operado por equipe especializada e dispõe de banco de dados operacionais atualizado continuamente, com informações geradas em tempo real.

O CCO pode ser acionado pelo telefone 0800 282 0505, na opção 2 para emergências e solicitações de serviços. O atendimento é gratuito e funciona 24 horas por dia, sete dias por semana.

Esse canal é o meio direto de comunicação com a concessionária para solicitar auxílio ou comunicar anormalidades nas rodovias. Em situações de imprevistos, a equipe do CCO realiza o primeiro atendimento e providencia as ações necessárias.

O CCO está localizado na Avenida Joaquim André, 361, bairro Santa Clara, Divinópolis – M- CEP: 35500-712.

3.2 Serviços de Conservação da Rodovia

A Concessionária realiza os serviços de sinalização horizontal e vertical, implantação de cercas e elementos de segurança, manutenção do pavimento, conservação de taludes e dispositivos de drenagem, roçada da vegetação e limpeza das pistas, para garantir a conservação da estrutura e segurança viária. Para informar a população e reduzir os impactos, permitindo que as pessoas possam se programar para viagens mais seguras e tranquilas, a concessionária divulga semanalmente a lista das intervenções programadas por meio do envio de releases para a imprensa e nas redes sociais do grupo, no Instagram @viaappiaconcessoes.

3.3 Canais de comunicação com o usuário

Os usuários das rodovias da Via Nascentes têm alguns canais de comunicação com a concessionária, de acordo com o objetivo: Fale Conosco, Ouvidoria e Canal de Denúncias.

A Via Nascentes assegura que qualquer tipo de informação fornecida espontaneamente pelo usuário, como nome, endereço, telefone e e-mail, não será vendida, alugada ou disponibilizada a terceiros, sendo utilizada apenas para

fins de atendimento. A concessionária não possui parceiros comerciais, portanto, não compartilha dados de seus usuários.

3.3.1 Fale Conosco

Acolher os usuários de sua malha viária e primar pela sua segurança é regra de relacionamento seguida à risca pela Via Nascentes, que dispõe de uma equipe especialmente treinada para atender, ouvir e representar internamente seus usuários.

Esse relacionamento é caracterizado pelo cuidado especial no atendimento ao acolher comentários, sugestões e manifestações sobre os diversos serviços prestados em sua área de atuação.

Para isso, a concessionária disponibiliza diversos canais de atendimento: telefone, e-mail, formulário do site, caixas de sugestões ou carta.

3.3.2 Ouvidoria

Assumindo um compromisso adicional para garantir um bom diálogo com seus usuários, a Via Nascentes mantém um sistema de Ouvidoria.

Esse é um canal importante para a solução efetiva de problemas, com foco na mediação e resolução de conflitos, atuando como segunda instância de atendimento, ou seja, quando o usuário não se sentir satisfeito com a resposta dada pelo Fale Conosco.

As manifestações registradas na Ouvidoria são tratadas com integridade, confidencialidade, agilidade e imparcialidade.

3.3.3 Canal de Denúncias

O Programa de Compliance da Via Appia tem como objetivo estabelecer o compromisso com a ética e a transparência e estimular que os públicos de relacionamento compreendam e cumpram as disposições contidas no Código de Conduta.

O Canal de Denúncias é uma ferramenta que viabiliza a comunicação de qualquer pessoa com a Via Appia, no âmbito do Programa, para o reporte de violações às

leis e às nossas políticas e procedimentos, objetivando a melhoria dos processos e o fortalecimento da cultura ética.

As informações registradas serão recebidas por uma empresa independente e especializada, com garantia de sigilo e anonimato de cada situação.

4. Requisitos/Documentos

4.1 Atendimento Operacional:

Não há pré-requisito para usar os serviços que estão dentro do trecho sob concessão da Via Nascentes, bem como não há necessidade de apresentação de documentos.

4.2 Atendimento Fale Conosco/Ouvidoria/Canal de Denúncias:

Não há pré-requisito para solicitar atendimento via Fale Conosco, Ouvidoria ou pelo Canal de Denúncias, porém, documentos poderão ser solicitados, quando necessário, de acordo com a manifestação do usuário.

5. Formas de acesso

5.1 Atendimento Operacional:

- Por meio do canal **0800 282 0505 (opção 2)**, canal de comunicação gratuito, disponível 24 horas por dia;
- Recursos operacionais;
- Bases de Atendimento ao Usuário.

5.2 Atendimento Fale Conosco:

- Por meio do canal **0800 282 0505 (opção 4)**, canal de comunicação gratuito;
- **Email:** faleconosco.nascentes@viaappia.com.br
- **Site:** <https://viaappia.com.br/vianascentes/>
- **Carta ou atendimento presencial** no endereço: Avenida Joaquim André, 361 / Bairro Santa Clara / CEP: 35500-712 / Divinópolis – MG.
- O Atendimento do Fale Conosco está disponível de **segunda a quinta-feira, das 8h às 18h, e sexta-feira, das 8h às 17h**.

5.3 Atendimento Ouvidoria:

- Por meio do canal **0800 282 0505 (opção 4)**, canal de comunicação gratuito;
- **Email:** ouvidoria.nascentes@viaappia.com.br
- **Site:** <https://viaappia.com.br/vianascentes/>
- **Carta ou atendimento presencial, mediante agendamento prévio**, no endereço: Avenida Joaquim André, 361 / Bairro Santa Clara / CEP: 35500-712 / Divinópolis – MG.
- O atendimento da ouvidoria está disponível de **segunda a quinta-feira, das 8h às 18h, e sexta-feira, das 8h às 17h**.

5.4 Canal de Denúncias

As denúncias podem ser registradas por meio do site <https://canaldedenuncia.com.br/viaappia/> ou pelo 0800 025 8852, de segunda a domingo, 24 horas por dia.

6. Processamento do serviço

6.1 Atendimento Operacional:

Ao entrar em contato com o atendente via 0800, o usuário deverá informar o tipo de auxílio que necessita e o local onde está, para que ao recurso operacional possa ser direcionado.

6.2 Atendimento Fale Conosco/Ouvidoria/Canal de Denúncias:

Ao entrar em contato, o usuário deverá informar sua demanda, que será registrada e direcionada para verificação, com registro de protocolo para acompanhamento e posterior retorno.

7. Tempo/Prioridade de atendimento

7.1 Atendimento Operacional:

De acordo com os prazos previstos no 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.

7.2 Atendimento Fale Conosco/Ouvidoria:

De acordo com os prazos previstos na Lei Federal nº 13.460/17, o Fale Conosco/Ouvidoria deverão elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até 30 (trinta) dias contados do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.

7.3Canal de Denúncias

8. Consulta ao processo de atendimento

8.1 Atendimento Operacional:

Pode ser feita por meio do **0800 282 0505 (opção 2)**.

8.2 Atendimento Fale Conosco/Ouvidoria:

O acompanhamento da manifestação registrada pode ser realizado através do e-mail ou **0800 282 0505 (opção 4)**, sendo necessário informar o número do protocolo.

8.3Canal de Denúncias

As denúncias podem ser acompanhadas por meio do site <https://canaldedenuncia.com.br/viaappia/> ou pelo 0800 025 8852, de segunda a domingo, 24 horas por dia.

9. Informações aos usuários

A concessionária disponibiliza no site e redes sociais as informações sobre obras, intervenções, campanhas e eventos relevantes ao tráfego da rodovia.