

## Carta de Serviços aos Usuários da VIABAHIA Concessionária de Rodovias S/A

### SUMÁRIO

- 1. A VIABAHIA**
- 2. Serviços**
  - 2.1 Bases de Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU)
  - 2.2 Inspeção de Tráfego
  - 2.3 Socorro Mecânico - Guincho
  - 2.4 Socorro Médico
  - 2.5 CCO
- 3. Requisitos**
- 4. Processamento do Serviço**
- 5. Atendimento ao Usuário**
  - 5.1 Tempo de Atendimento
  - 5.2 Forma de Atendimento
  - 5.3 Comunicação ao Usuário
    - 5.3.1 Prazos de Atendimento
    - 5.3.2 Consulta ao Processo de Atendimento
  - 5.4 Prioridades de Atendimento
  - 5.5 Tempo de Espera
  - 5.6 Informações aos Usuário
- 6. Tarifa de Pedágio**
  - 6.1 Formas de Pagamento
  - 6.2 Gratuidade do Pedágio
  - 6.3 Descontos de Usuários Frequentes
- 7. Esquema Linear do Trecho Sob Concessão, com Informações Sobre a Localização: Dos Principais Acessos e Cidades ao Longo da Rodovia**

## 1. A VIABAHIA

A VIABAHIA Concessionária de Rodovias mantém sob sua administração 680 quilômetros de estradas. É responsável pela concessão das rodovias federais BR-324 e BR-116 e das rodovias estaduais BA-526 (9,3km - entrada BR-324 até entrada da BA-528) e BA-528 (4,1km - entrada BA-526 até o acesso à Base Naval de Aratu). Ao todo, 27 municípios fazem parte do trecho administrado pela concessionária.

## 2. Serviços

A estrutura para operação do trecho sob concessão e suporte ao usuário é composta pelos seguintes serviços:

- 2.1** Bases de Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU);
- 2.2** Inspeção de Tráfego;
- 2.3** Socorro Mecânico - Guinchos;
- 2.4** Socorro Médico;
- 2.5** CCO (Centro de Controle Operacional)

**Sequencialmente, tem-se a descrição detalhada de cada um destes serviços prestados.**

### 2.1 Bases de Serviço de Atendimento ao Usuário

São 15 (quinze) bases à disposição dos usuários, sendo 3 (três) na rodovia Engenheiro Vasco Filho (BR-324), entre Salvador e Feira de Santana, e 12 (doze) na rodovia Santos Dumont (BR-116), entre Feira de Santana até a divisa com Minas Gerais, equipadas com:

- Banheiros;
- Água potável e,
- Área de descanso

Nas Bases de Serviço de Atendimento ao Usuário ficam posicionados, estrategicamente, os seguintes equipamentos/recursos:

- Ambulâncias de suporte básico;
- Ambulância de suporte avançado;
- Viaturas de combate a incêndio;
- Guinchos leves;
- Guinchos pesados;
- Viaturas para apreensão de animais.

### 2.2 Inspeção de Tráfego

A Concessionária possui frota de veículos de inspeção de tráfego, tipo utilitário, para percorrer de forma rotineira toda a extensão da rodovia. O serviço é realizado por equipe qualificada e treinada, que utiliza viatura dotada de sistema de telecomunicação, para desempenhar suas atividades. A função deste serviço é, principalmente, a detecção de quaisquer tipos de ocorrências, registro de problemas e o eventual acionamento de recursos adicionais de apoio e de sinalização em emergências, para orientação do tráfego. Além disso, as equipes de inspeção de tráfego, sempre que necessário, prestam apoio às equipes de atendimento médico de emergência e de socorro mecânico.

As equipes responsáveis por estes serviços trabalham uniformizadas e suas atividades estão referenciadas, dentre outras, às seguintes diretrizes setoriais:

- Identificar eventuais problemas rotineiros de sinalização, de pavimento, de equipamentos eletroeletrônicos, de segurança, detritos na pista, de ocupação irregular da faixa de domínio e área não edificante da rodovia etc.;
- Prestar pronto atendimento aos usuários da rodovia, orientando-os quanto a situações operacionais críticas;
- Acionar mecanismos e recursos operacionais adequados com a máxima urgência;
- Efetuar sinalização de emergência em situações de risco à circulação.

### **2.3 Socorro Mecânico – Guincho**

O Serviço de Socorro Mecânico compreende uma rede de unidades móveis equipadas, operada por equipe especializada, para apoio em eventual troca de pneus.

Já o serviço de guincho, compreende uma rede de unidades móveis de carros-guincho, devidamente equipados, também operada por equipe especializada, destinados a proceder a operações de desobstrução de pista, remoção de veículos para um local seguro próximo, no Sistema Rodoviário.

Cabe, também, a esse serviço, a remoção, a pedido da Polícia Rodoviária, de veículos apreendidos, bem como a operação de caminhão-pipa, no serviço de combate a incêndios na faixa de domínio.

O serviço funciona 24h na Rodovia e para acionamento dos serviços, que são totalmente gratuitos, basta ligar para os números 0800 6000 324 e 0800 6000 116.

### **2.4 Socorro Médico**

Unidades de Resgate para atendimento pré-hospitalar e Unidade de Suporte Avançado fazem parte dos equipamentos oferecidos pela VIABAHIA. Estes

importantes recursos estão disponíveis 24h, ininterruptamente, aos usuários e podem ser acionados através do Centro de Controle Operacional (C.C.O.).

O serviço de Socorro Médico compreende uma rede de unidades móveis de resgate equipadas para atendimento de primeiros socorros e remoções, operada por pessoal qualificado.

O serviço presta assistência médica ou paramédica ao acidentado, bem como, atendimentos emergências incluindo remoção das vítimas, com técnica correta e em condições adequadas, ao hospital mais próximo de uma rede de hospitais de retaguarda e credenciados.

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

O Centro de Controle Operacional concentra os recursos de monitoramento da rodovia, em tempo integral, o que proporciona agilidade e eficiência na gestão do tráfego e manutenção da segurança viária dos usuários. É onde ocorre o gerenciamento e análise das informações do sistema rodoviário, acionamento dos recursos e tomada de ações necessárias para o atendimento das ocorrências. De lá, os operadores controlam permanentemente o tráfego com suporte de câmeras de monitoramento e recursos alocados em sete bases operacionais, como ambulâncias, guinchos, veículos de apoio e viaturas de inspeção.

## **3. Requisitos**

Basta que o usuário esteja em trânsito pelo trecho concessionado para que usufrua dos serviços.

### **3.1 Documentos**

Não há necessidade de apresentação de documentos.

### **3.2 Formas**

Através da central de atendimento da concessionária, nos telefones 0800 6000 324 e 0800 6000 116, canal de comunicação gratuito ou nas Bases de Atendimento ao Usuário.

## **4. Processamento do Serviço**

Ao entrar em contato com o atendimento, o usuário deverá informar o serviço que necessita e 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.

## 5. Atendimento ao Usuário

### 5.1 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 emergências, verificados pelo operador quando do atendimento ao usuário.

### 5.2 Forma de Atendimento

**O usuário poderá utilizar os seguintes meios para seu atendimento:**

- Central de Atendimento ao Usuário - VIABAHIA: 0800 6000 324 / 0800 6000 116.
- E-mail da Ouvidoria: [ouvidoria@viabahiasa.com.br](mailto:ouvidoria@viabahiasa.com.br)
- Telefone da Ouvidoria: 0800 6000 324 / 0800 6000 116 (opção 3), de segunda a sexta, exceto feriado.
- Formulário online: <https://www.viabahiasa.com.br/formulario-de-contato/>
- Livro de Reclamações e Sugestões: disponíveis nas Bases Operacionais

### 5.3 Comunicação com o Usuário

A comunicação com o usuário envolve os serviços oferecidos pelo Centro de Controle Operacional (CCO), através dos telefones 0800 6000 324 / 0800 6000 116, sinalização viária, painéis de mensagens fixas e variáveis, além do boletim e redes sociais listados abaixo:

- Site: (<https://www.viabahiasa.com.br>)
- Twitter: ([www.twitter.com/VIABAHIA\\_SA](https://www.twitter.com/VIABAHIA_SA))
- Instagram: (@viabahia)
- Boletim Semestral: Disponibilizado nas Bases Operacionais e Site

#### 5.3.1 Consulta ao Processo de Atendimento

O acompanhamento da manifestação pode ser realizado através do 0800 6000 324 / 0800 6000 116 ou através do e-mail [ouvidoria@viabahiasa.com.br](mailto:ouvidoria@viabahiasa.com.br). Para tanto, é necessário informar o número de protocolo que é fornecido ao usuário pela Ouvidoria.

#### 5.3.2 Meios de Solicitação de Ressarcimento

Nas situações de danos em veículos no tráfego pela rodovia, seus proprietários têm direito a avaliação de pedido interno de ressarcimento, conduzido pela Ouvidoria, com base no cumprimento do Contrato de Concessão. As formas de atendimento estão listadas no item 5.2 Formas de Atendimento

### 5.3.3 Prazos de Atendimento da Ouvidoria

O prazo de retorno da Ouvidoria é de 5 dias úteis para reclamações e sugestões e 15 para as demais manifestações.

## 5.4 Prioridades de Atendimento

Cabe análise. 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, como solicitações encaminhadas para a Ouvidoria, será obedecida a ordem cronológica e prazos listados no item 5.3.3.

## 5.5 Tempo de Espera em acionamentos de emergência

Por tratar-se de serviço de natureza contínua aos usuários em trânsito pelo trecho sob concessão, o tempo de espera dependerá do fluxo de veículos das rodovias, tendo como prioridade as eventuais emergências. Por essa razão não há como precisar, com exatidão, o tempo de atendimento para cada usuário.

## 5.6 Informações aos Usuários

A VIABAHIA ainda conta com 7 (sete) painéis fixos de mensagens variáveis, para comunicação direta com os usuários sobre condições da rodovia, como, pontos de retenção, condições climáticas, orientações para segurança no trânsito, dentre outros.

### Localização dos painéis fixos:

Identificação do PMV	Localização			
	BR	Km	Cidade/UF	Sentido
PMV 01	BR-324	622,500	SALVADOR	OESTE
PMV 02	BR-324	519,000	FEIRA DE SANTANA	LESTE
PMV 03	BR-116	432,640	FEIRA DE SANTANA	SUL
PMV 04	BR-116	673,900	JEQUIÉ	NORTE
PMV 05	BR-116	818,200	VITÓRIA DA CONQUISTA	SUL
PMV 06	BR-116	818,500	VITÓRIA DA CONQUISTA	NORTE
PMV 07	BR-116	933,400	CÂNDIDO SALES	NORTE

A Concessionária também disponibiliza 03 (três) painéis móveis, que são utilizados em situações que influenciem no tráfego e demandem ampliação dos canais de comunicação/informação com o usuário.

Através da conta @VIABAHIA, na rede social X (antigo Twitter), são publicadas informações periódicas sobre as condições de tráfego nas rodovias sob concessão, proporcionando um contato imediato e eficiente com os usuários.

Além disso, o usuário pode receber informações por meio dos números 0800 da Concessionária e do atendimento online, acionado por QR Code, disponível nas 15 Bases de Atendimento ao Usuário.

## 6. Tarifas de Pedágio

Categoria	Tipo de veículo	Nº de Eixos	BR-116	BR-324
1	Automóvel, caminhonete e furgão	2	R\$6,10	R\$3,50
2	Caminhão leve, ônibus, caminhão-trator e furgão com rodagem dupla	2	R\$12,20	R\$7,00
3	Caminhão, caminhão-trator, caminhão-trator com semirreboque e ônibus	3	R\$18,30	R\$10,50
4	Caminhão com reboque, caminhão-trator com semirreboque	4	R\$24,40	R\$14,00
5	Caminhão com reboque, caminhão-trator com semirreboque	5	R\$30,50	R\$17,50
6	Caminhão com reboque, caminhão-trator com semirreboque	6	R\$36,60	R\$21,00
7	Caminhão com reboque, caminhão-trator com semirreboque	7	R\$42,70	R\$24,50
8	Caminhão com reboque, caminhão-trator com semirreboque	8	R\$48,80	R\$28,00
9	Caminhão com reboque, caminhão-trator com semirreboque	9	R\$54,90	R\$31,50
10	Automóvel com semirreboque e caminhonete com semirreboque	3	R\$9,15	R\$5,25
11	Automóvel com reboque e caminhonete com reboque	4	R\$12,20	R\$7,00
12	Motocicletas, motonetas e bicicletas moto	2	R\$3,05	R\$1,75

\*Sujeito a revisão anual \* Os valores não sofrem alterações durante os fins de semana ou feriados e podem ser consultados em: <https://www.viabahiasa.com.br/tarifas/index.html>

## 6.1 Pesos máximos permitidos e gabaritos

Conforme artigo 101 do Código de Trânsito Brasileiro, aos veículos ou combinações de veículos utilizados no transporte de carga indivisível, que não se enquadrem nos limites de peso e dimensões estabelecidos pelo Conselho Nacional de Trânsito (CONTRAN) poderão os órgãos com circunscrição sobre a via estabelecer LIMITES DE PESOS E DIMENSÕES ESPECÍFICOS, válidos exclusivamente para as vias sob sua jurisdição. No caso, das rodovias federais, os limites de peso e as demais condições de sua utilização foram definidos pelo artigo 8º da Resolução 11/04. Para informações detalhadas, acesse: [www.viabahiasa.com.br/pesos-maximos/](http://www.viabahiasa.com.br/pesos-maximos/)

## 6.2 Formas de Pagamento

- Dinheiro
- Sistema Automático de Cobrança (TAG)
- Cupom (DBTrans e Visa Vale) - Exclusivo para motoristas autônomos e transportadoras contratadas para o serviço de transporte de cargas.

## 6.3 Gratuidade do Pedágio

Conforme previsto no contrato de concessão a isenção de pedágio é feita para veículos oficiais e aqueles que se enquadram na Resolução 3916 da Agência Nacional de Transportes Terrestres. A liberação dos veículos é realizada nas praças de pedágio, no ato de sua passagem pelas cabines manuais.

A Resolução nº 5016/2016, publicada no Diário Oficial da União em 22 de fevereiro de 2016, a qual altera a Resolução 3916, de 18 de outubro de 2012, da Agência Nacional de Transportes Terrestres, dispõe sobre a isenção do pagamento da tarifa de pedágio para veículos do Corpo Diplomático e para veículos oficiais utilizados pela União, Estados, Municípios e Distrito Federal, seus respectivos órgãos, departamentos, autarquias ou fundações públicas, no âmbito das rodovias federais concedidas.

Os veículos contratados de prestadores de serviços deverão ser cadastrados previamente pelos órgãos públicos junto à concessionária. Verifique nos canais de atendimento da VIABAHIA o procedimento e documentos necessários.



**7. Esquema Linear do Trecho Sob Concessão, com Informações Sobre a Localização: Dos Principais Acessos e Cidades ao Longo da Rodovia**



## 7.1 Praças de Pedágio

- PP 01 Simões Filho – KM 597 + 728
- PP 02 Amélia Rodrigues – KM 551 + 094
- PP 03 Rafael Jambeiro – KM 482 + 138
- PP 04 Brejões / Nova Itarana – KM 566 + 405
- PP 05 Jequié – KM 698 + 410
- PP 06 Planalto – KM 773 + 819
- PP 07 Veredinha – KM 873 + 499

## 7.2 Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU)

- SAU - 04 Santo Estêvão – KM 462 + 450
- SAU - 05 Santa Teresinha – KM 501 + 665
- SAU - 06 Milagres – KM 543 + 300
- SAU - 07 Irajuba – KM 589 + 400
- SAU - 08 Jaguaquara – KM 629 + 100
- SAU - 09 Jequié – KM 667 + 200
- SAU - 10 Manoel Vitorino – Sul KM 713 + 100 Sul
- SAU - 11 Poções – KM 760 + 600
- SAU - 12 São Sebastião – KM 802 + 700
- SAU - 13 Vitória da Conquista – KM 840
- SAU - 14 Vitória da Conquista – KM 873 + 500
- SAU - 15 Encruzilhada – KM 917 + 100

## 7.3 Postos da Polícia Rodoviária Federal (PRF)

- PRF 01 Simões Filho – KM 604
- PRF 02 Feira de Santana – KM 429 + 500
- PRF 03 Milagres – KM 544 + 400
- PRF 04 Jequié – KM 677 + 200
- PRF 05 Poções – KM 759
- PRF 06 Vitória da Conquista – KM 830 + 000
- PRF 07 Divisa MG/BA – KM 931 + 7
- PRF 08 Rafael Jambeiro KM 482

#### 7.4 Controles Eletrônicos de Velocidade Fixos

Identificação Radar	Localização			
	BR	Km	Cidade/UF	Sentido
RADAR 1	BR-324	611,4	SALVADOR	LESTE
RADAR 2	BR-324	613,77	SALVADOR	LESTE
RADAR 3	BR-324	613,85	SALVADOR	OESTE
RADAR 4	BR-324	617,2	SALVADOR	LESTE
RADAR 5	BR-324	619,525	SALVADOR	OESTE
RADAR 6	BR-324	619,705	SALVADOR	LESTE
RADAR 7	BR-324	620,9	SALVADOR	OESTE
RADAR 8	BR-324	622,02	SALVADOR	LESTE
RADAR 9	BR-324	625,05	SALVADOR	LESTE
RADAR 10	BR-324	584,4	CANDEIAS	LESTE
RADAR 11	BR-324	570,8	SÃO SEBASTIÃO DO PASSÉ	OESTE
RADAR 12	BR-324	522,6	FEIRA DE SANTANA	LESTE
RADAR 13	BR-324	523,528	FEIRA DE SANTANA	OESTE
RADAR 14	BR-324	526,45	FEIRA DE SANTANA	LESTE
RADAR 15	BR-324	527,02	FEIRA DE SANTANA	OESTE
RADAR 16	BR-324	536,55	CONCEIÇÃO DO JACUIPE	LESTE
RADAR 17	BR-116	673,8	JEQUIÉ	SUL
RADAR 18	BR-116	674,48	JEQUIÉ	NORTE
RADAR 19	BR-116	817,58	VITÓRIA DA CONQUISTA	SUL
RADAR 20	BR-116	818,995	VITÓRIA DA CONQUISTA	NORTE
RADAR 21	BR-116	828,22	VITÓRIA DA CONQUISTA	SUL
RADAR 22	BR-116	909,66	CÂNDIDO SALES	SUL