



Carta ao Usuário

Sumário

1. SOBRE A CONCESSIONÁRIA/CONCESSÃO
2. MAPA DA CONCESSÃO
3. DIREITOS DOS USUÁRIOS
4. OBRIGAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA
5. SERVIÇOS
 - 5.1 BASES DE OPERAÇÃO E SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO
 - 5.1.1 LOCALIZAÇÃO
 - 5.2 CENTRO DE CONTROLE OPERACIONAL
 - 5.3 AMBULÂNCIA/SOCORRO MÉDICO
 - 5.4 VIATURAS DE INSPEÇÃO
 - 5.5 SOCORRO MECÂNICO/GUINCHO
 - 5.6 CAMINHÃO PIPA
 - 5.7 VEÍCULO PARA APREENSÃO DE ANIMAIS
6. TARIFA
 - 6.1 LOCALIZAÇÃO DOS PEDÁGIOS E VALORES
 - 6.2 CATEGORIAS
7. FORMA DE PAGAMENTO
8. GRATUIDADE DA PASSAGEM
9. ATENDIMENTO AO USUÁRIO
10. COMUNICAÇÃO COM O USUÁRIO
11. PRAZO DE ATENDIMENTO
 - 11.1 TEMPO DE ESPERA PARA EMERGÊNCIAS
 - 11.2 SOCORRO MÉDICO
 - 11.3 SOCORRO MECÂNICO
 - 11.4 APREENSÃO DE ANIMAIS
 - 11.5 CAMINHÕES PIPA 1
12. OBRAS 1
 - 12.1 SINALIZAÇÃO E SEGURANÇA
 - 12.2 MEIO AMBIENTE E SUSTENTABILIDADE
13. FISCALIZAÇÃO E PENALIDADES

1. SOBRE A CONCESSIONÁRIA/CONCESSÃO

A Via Cristais BR-040 faz parte do Grupo VINCI, uma empresa global em concessões, energia e construção, que atua em mais de 20 países, com mais de 100 projetos.

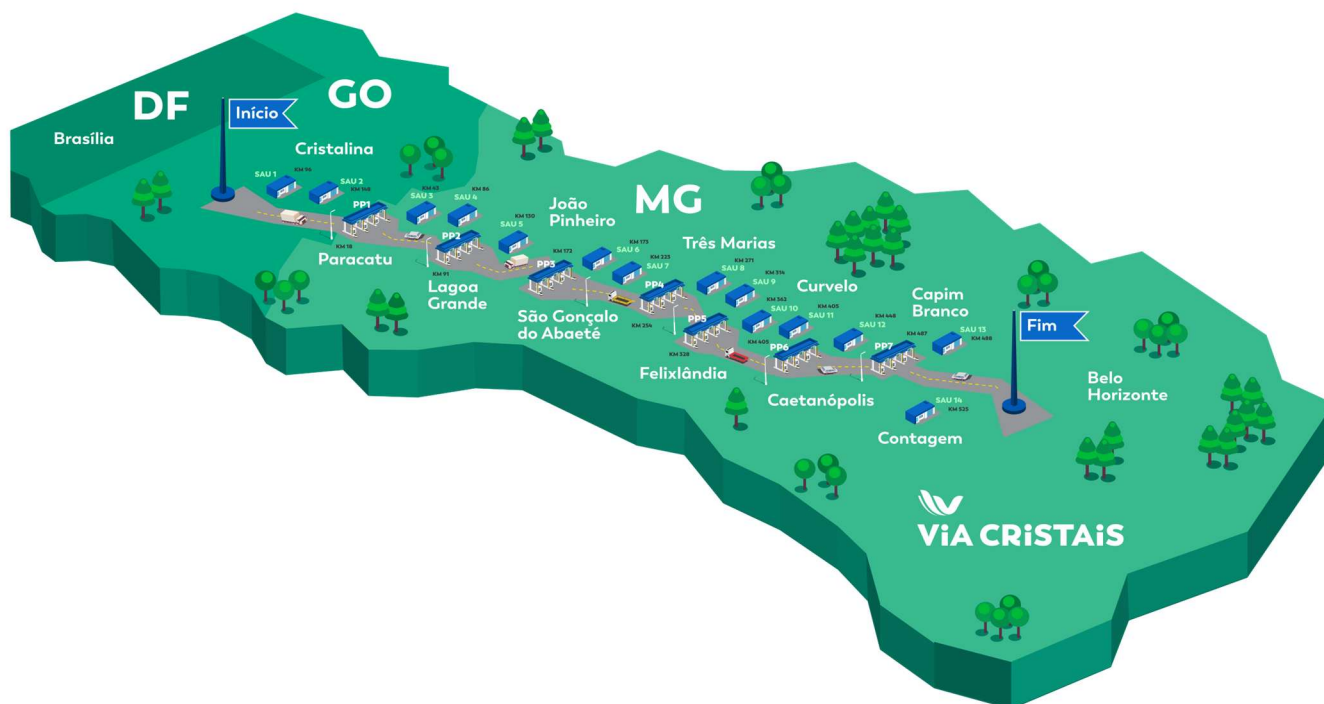
No Brasil, está presente em oito estados e conta com mais de 1.400 funcionários.

A concessão da BR-040 abrange 594 km entre Belo Horizonte (MG) e Cristalina (GO), atravessando 18 municípios nos estados de Minas Gerais e Goiás. O trecho sob concessão possui 48.200 transações diárias, sendo 39% de veículos pesados.

A infraestrutura ainda conta com sete praças de pedágio, 14 Serviços de Atendimento ao Usuário (SAUs) e dois pontos para parada de descanso (ver mapa abaixo).

O prazo da concessão é de 30 anos, com possibilidade de prorrogação por mais 30.

2. MAPA DA CONCESSÃO



Este mapa apresenta dados sobre as bases operacionais, praças de pedágio e a infraestrutura de suporte ao usuário.

3. DIREITOS DOS USUÁRIOS

Os usuários da rodovia têm direito a:

- Transparência na prestação de serviços, com informações claras sobre pedágios e condições da rodovia.
- Acesso a descontos na tarifa de pedágio:
 - Desconto básico de tarifa: 5% para usuários que utilizarem pagamento eletrônico.
 - Desconto de usuário frequente: redução progressiva conforme a frequência de uso.
- Segurança e qualidade na rodovia, incluindo atendimento a emergências e monitoramento da via, 24 horas por dia.

4. OBRIGAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA

A Concessionária Via Cristais assume a responsabilidade por:

- Obras e melhorias: manutenção e expansão da infraestrutura rodoviária, conforme o Programa de Exploração da Rodovia (PER).
- Faixa de Domínio: regularização e remoção de ocupações irregulares.
- Licenciamento Ambiental: obtenção e manutenção de todas as autorizações ambientais necessárias.
- Monitoramento e Informações: coleta e prestação contínua de dados sobre as condições da rodovia.

5. SERVIÇOS

A Concessionária Via Cristais BR-040 disponibiliza diversos serviços para garantir segurança e comodidade aos usuários. Além do Centro de Controle Operacional (CCO), que monitora o tráfego das estradas 24 horas por dia, a concessionária ainda possui os seguintes serviços:

- Base de apoio e serviço de atendimento ao usuário.
- Ambulância e atendimento médico 24 horas.
- Viaturas de inspeção de tráfego.
- Socorro mecânico e guincho.
- Caminhões pipa.
- Veículos de apreensão de animais.

As descrições e atribuições de cada serviço estão detalhadas a seguir.

5.1 BASES DE OPERAÇÃO E SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

A Concessionária Via Cristais conta com 14 bases de apoio estrategicamente distribuídas ao longo das rodovias, visando proporcionar um atendimento eficiente e qualificado aos usuários. Esses pontos oferecem uma estrutura completa, incluindo telefones, sanitários,

fraldários e salas de espera, garantindo maior conforto e segurança a todos que transitam pelas estradas.

5.1.1 LOCALIZAÇÃO:

Bases Operacionais	UF	Rodovia	Km
1	GO	BR-040	96,2
2	GO	BR-040	148,7
3	MG	BR-040	43,13
4	MG	BR-040	86,55
5	MG	BR-040	130,6
6	MG	BR-040	173,08
7	MG	BR-040	223,7
8	MG	BR-040	272,1
9	MG	BR-040	315,15
10	MG	BR-040	362,2
11	MG	BR-040	405,2
12	MG	BR-040	448,15
13	MG	BR-040	488,5
14	MG	BR-040	525,183

5.2 CENTRO DE CONTROLE OPERACIONAL

O Centro de Controle Operacional (CCO) é responsável pelo monitoramento da rodovia, fornecendo dados e suporte estratégico às equipes em atuação.

5.3. AMBULÂNCIA/SOCORRO MÉDICO

O atendimento médico de emergência da Via Cristais está disponível 24 horas por dia para oferecer o melhor suporte aos usuários da rodovia. Nossa frota é composta por 10 unidades de suporte básico e 4 de suporte avançado. Para solicitar o serviço, basta ligar para 0800 070 0040.

5.4. VIATURAS DE INSPEÇÃO

A Via Cristais conta com 13 viaturas de inspeção, que circulam pelo trecho concedido 24 horas por dia. Elas transmitem todas as ocorrências para o CCO, assegurando que estejam sempre atualizados sobre a situação da via.

5.5. SOCORRO MECÂNICO/GUINCHO

A equipe de socorro mecânico e guincho está à disposição 24 horas por dia, para atender os usuários das rodovias da Via Cristais. Disponibilizamos 4 guinchos leves e 3 pesados, todos preparados para oferecer suporte a veículos e caminhões que precisem de assistência na estrada.

Para solicitar o serviço, basta ligar para 0800 070 0040.

5.6. CAMINHÃO PIPA

Dispomos de um caminhão-pipa preparado para atuar no combate a focos de incêndio dentro do perímetro da concessão. Para solicitar o atendimento, é necessário ligar para 0800 070 0040.

5.7. VEÍCULO PARA APREENSÃO DE ANIMAIS

A Via Cristais dispõe veículos para a captura de animais em toda a extensão da concessão.

6. TARIFA

O contrato define a Tarifa Básica de Pedágio, com mecanismos de reajuste periódicos para assegurar o equilíbrio econômico-financeiro da concessão. A tarifa será cobrada conforme a categoria do veículo e a tabela estipulada pela Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT). Além disso, será implementado um Sistema de Livre Passagem, que permitirá a cobrança automática sem a necessidade de parar nas praças de pedágio.

Também será implantado um Sistema de Livre Passagem para cobrança automática, sem passar pelas praças de pedágio.

6.1. LOCALIZAÇÃO DOS PEDÁGIOS E VALORES

CATEGORIAS	EIXOS	PP1 PARACATU/ MG	PP2 LAGOA GRANDE/ MG	PP3 JOÃO PINHEIRO/ MG	PP4 SÃO GONÇALO DO ABAETÉ/ MG	PP5 FELIXLÂNDIA/ MG	PP6 CURVELO/ MG	PP7 CÁPIM BRANCO/ MG
	2	11,30	11,40	11,60	11,40	11,50	11,70	15,50
	2	22,60	22,80	23,20	22,80	23,00	23,40	31,00
	3	16,95	17,10	17,40	17,10	17,25	17,55	23,25
	3	33,90	34,20	34,80	34,20	34,50	35,10	46,50
	4	22,60	22,80	23,20	22,80	23,00	23,40	31,00
	4	45,20	45,60	46,40	45,60	46,00	46,80	62,00
	5	56,50	57,00	58,00	57,00	57,50	58,50	77,50
	6	67,80	68,40	69,60	68,40	69,00	70,20	93,00
	7	79,10	79,80	81,20	79,80	80,50	81,90	108,50
	8	90,40	91,20	92,80	91,20	92,00	93,60	124,00
	9	101,70	102,60	104,40	102,60	103,50	105,30	139,50
	POR EIXO	11,30	11,40	11,60	11,40	11,50	11,70	15,50
	MOTO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

6.2 CATEGORIAS

As Tarifas de Pedágio são diferenciadas por categoria de veículos, em razão do número de eixos e da rodagem, adotando-se os Multiplicadores da Tarifa constantes da tabela abaixo:

Categoria	Tipos de veículos	Número de eixos	Rodagem	Multiplicador da Tarifa
1	Automóvel, caminhonete e furgão	2	Simplex	1,0
2	Caminhão leve, ônibus, caminhão-trator e furgão	2	Dupla	2,0
3	Automóvel e caminhonete com semirreboque	3	Simplex	1,5
4	Caminhão, caminhão-trator, caminhão-trator com semirreboque e ônibus	3	Dupla	3,0
5	Automóvel e caminhonete com reboque	4	Simplex	2,0
6	Caminhão com reboque, caminhão-trator com semi-reboque	4	Dupla	4,0
7	Caminhão com reboque, caminhão-trator com semi-reboque	5	Dupla	5,0
8	Caminhão com reboque, caminhão-trator com semi-reboque	6	Dupla	6,0
9	Caminhão com reboque, caminhão-trator com semi-reboque	7	Dupla	7,0
10	Caminhão com reboque, caminhão-trator com semi-reboque	8	Dupla	8,0
11	Motocicletas, motonetas, triciclos e bicicletas moto	-	-	-
12	Ambulâncias, veículos oficiais e do Corpo Diplomático	-	-	-

7. FORMA DE PAGAMENTO

As formas de pagamento aceitas nas praças de pedágio da Via Cristais são: dinheiro, cartão de débito de todas as bandeiras, e Vale Pedágio.

8. GRATUIDADE DA PASSAGEM

Conforme previsto no contrato de concessão nº 02/2024, terão trânsito livre no sistema rodoviário e, portanto, ficam isentos do pagamento de tarifa de pedágio, as motocicletas, motonetas, triciclos as ambulâncias, veículos oficiais próprios ou contratados de prestadores de serviço da União, dos Estados, dos Municípios e do Distrito Federal, seus respectivos órgãos, autarquias ou fundações públicas, bem como os veículos do corpo diplomático.

9. ATENDIMENTO AO USUÁRIO

Para atender da melhor forma possível os usuários da rodovia, os canais de atendimento estão preparados para receber as solicitações dos motoristas. Cada ocorrência é atendida por uma equipe especializada no serviço solicitado, para garantir a excelência aos usuários

10. COMUNICAÇÃO COM O USUÁRIO

Via Cristais disponibiliza uma rede de canais de comunicação, permitindo que os usuários entrem em contato de forma prática e eficiente, garantindo um serviço de excelência.

Eventuais manifestações podem ser enviadas à Ouvidoria por meio dos seguintes canais:

- Site <https://viacristais.com.br>
- E-mail: ouvidoria@vinci-highways.com.br.

Além dos canais digitais, é possível ligar gratuitamente para o telefone **0800 070 0040**, serviço disponível 24 horas por dia, sete dias por semana. Que orienta os usuários nas solicitações de socorro médico e mecânico, aviso de presença de objetos e animais na rodovia, condições das estradas e ouvidoria.

As bases contam com totens de autoatendimento, nos quais é possível falar diretamente com o assistente ou operador. Para mais informações, a Via Cristais disponibiliza canais nas redes sociais Instagram (@ViaCristais), Facebook (@ViaCristais)

11. PRAZOS DE ATENDIMENTO

Com o compromisso de oferecer um atendimento de qualidade aos usuários da rodovia, nossos canais de comunicações estão estruturados

para receber as solicitações dos motoristas. Os prazos de atendimento variam conforme o tipo de serviço solicitado.

Por exemplo, a ouvidoria tem até cinco dias úteis para se manifestar sobre uma solicitação do usuário. Em casos de ressarcimentos, o prazo é de 15 dias úteis corridos. Para a apuração de denúncias, seguimos as diretrizes da Lei Federal 13.460/17, com prazo de 20 dias a partir do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.

11.1 TEMPO DE ESPERA PARA EMERGÊNCIAS

Neste tópico abordaremos os prazos máximos para atendimentos de emergência para:

- Socorro médico e ambulâncias.
- Socorro mecânico e guinchos.
- Veículos de apreensão de animais;
- Veículos de combate a focos de incêndio.

Abaixo as especificações de cada categoria de atendimento:

11.2– SOCORRO MÉDICO

Ambulância - tipo C: O tempo máximo de chegada ao local igual a 20 minutos em 90% das ocorrências dentro do período de um mês, não podendo exceder o tempo médio mensal de 30 minutos nos demais 10% das ocorrências.

Ambulância - tipo D: O tempo máximo de chegada ao local igual a 60 minutos em 90% das ocorrências dentro do período de um mês, não podendo exceder o tempo médio mensal de 120 minutos nos demais 10% das ocorrências.

11.3– SOCORRO MECÂNICO

Remoção leve: : Tempo máximo de chegada ao local igual a 60 minutos em 90% das ocorrências dentro do período de um mês, não podendo exceder o tempo médio mensal de 120 minutos nos demais 10% das ocorrências.

Remoção pesada: : Tempo máximo de chegada ao local menor ou igual a 90 minutos em 90% das ocorrências dentro do período de um mês, não podendo exceder o tempo médio mensal de 180 minutos nos demais 10% das ocorrências

11.4 – APREENSÃO DE ANIMAIS

O tempo máximo de chegada ao local para os veículos de apreensão de animais deve ser de até 100 minutos em 90% das ocorrências dentro do período de um mês, não podendo exceder 200 minutos (tempo médio máximo mensal) nos demais 10% das ocorrências.

11.5 CAMINHÕES PIPA

Tempo máximo de chegada ao local igual a 120 minutos, em 90% das ocorrências dentro do período de um mês, não podendo exceder o tempo médio mensal de 240 minutos nos demais 10% das ocorrências.

12 . OBRAS

Nos primeiros sete anos de concessão, a Via Cristais executará um plano de investimentos de R\$ 3,8 bilhões, com melhorias significativas, incluindo:

- 168 km de terceiras faixas (pista dupla);
- 174 km de faixa adicional (pista simples);
- 10 km de duplicação de pista;
- 18 passagens de fauna;
- Melhoria na sinalização vertical e horizontal;

Intervenções estruturais e adequações em Obras de Arte Especiais (OAE), termo é usado descrever estruturas, como: viadutos, pontes, passarelas, túneis e passagens inferiores e superiores.

A comprovação da conclusão das obras deve seguir o procedimento específico da Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT), garantindo a conformidade com as normas vigentes. Para isso, a Concessionária possui um projeto, que reflete a execução final da obra, assegurando que todas as especificações estão sendo atendidas.

Esse processo é regulamentado pelo Plano de Exploração Rodoviária (PER), que estabelece os critérios técnicos e administrativos necessários para a validação e aceitação das estruturas concluídas.

12.1 SINALIZAÇÃO E SEGURANÇA

A sinalização na rodovia é fundamental para garantir a segurança e a fluidez do tráfego. Iremos implementar as seguintes melhorias:

- 39.000 m² de sinalização horizontal;
- 2.437 m² de sinalização vertical;
- 129 km de barreiras de concreto;
- 56 km de defensas metálicas;
- 35 novas interseções e 14 melhoramentos em interseções.

12.2. MEIO AMBIENTE E SUSTENTABILIDADE

A preservação do meio ambiente e a promoção da sustentabilidade são fundamentais para o bem-estar das futuras gerações. Por isso, nos comprometemos a seguir esses princípios em nossas ações, com foco em:

- Gestão de fauna atropelada;

- Identificação do patrimônio cultural;
- Plano de engajamento com as comunidades;
- Avaliação de riscos e segurança.

A Concessionária se compromete a seguir as melhores práticas nacionais e internacionais de responsabilidade Ambiental, Social e de Governança (ESG), incluindo aquelas estabelecidas na Agenda 2030 e nos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da ONU, bem como em padrões futuros que possam substituí-los.

Além das exigências ambientais, sociais e de governança já previstas no contrato, a Concessionária deverá adotar as ações necessárias para atender às diretrizes do Plano de Exploração Rodoviária (PER) e divulgá-las em seu site oficial www.viacristais.com.br.

Basta ir em Carta ao usuário e clicar em “Relatórios Via Cristais.

13. FISCALIZAÇÃO E PENALIDADES

A Via Cristais é submetida a avaliações regulares pela ANTT para garantir que os serviços prestados atendam aos padrões de qualidade e que o contrato seja cumprido, com penalidades aplicadas em caso de descumprimento.



VIA CRISTAIS

POWERED BY **VINCI** HIGHWAYS 

Seu caminho, nossa missão.

☎ 0800 070 0040

Grupo VINCI Highways

BR-040 - Cristalina/GO a Belo Horizonte/MG

Av. Wilson Tavares Ribeiro, 1651
Chacaras Reunidas Santa Terezinha,
Contagem - MG, 32183-680



viacristais.com.br