

11 de Janeiro de 2017

[Clique aqui para ver o conteúdo no site](#)

Via 040 realiza cerca de 100 mil atendimentos na BR-040 em 2016

Ao longo de 2016, a Via 040 atuou em 96.856 atendimentos em pista na BR-040, prestando serviços como socorro mecânico, remoção de veículos e atendimento médico de urgência. Em média, as equipes de operação viária da Concessionária realizaram 265 atendimentos por dia na rodovia. Na comparação com 2015, houve crescimento de 6,75% no volume de auxílios prestados aos usuários da BR-040.

Dentre os serviços de pista, os mais demandados no ano passado foram socorro mecânico, com 42.844 registros; remoção de veículos, com 32.299 registros; e atendimento médico, com 13.836 ações. Foram realizadas ainda 6.191 atividades de recolhimento e afugentamento de animais da rodovia e 1.686 ações de combate a incêndio.

Socorro Mecânico

Em 2016, dentre os mais de 42 mil registros de acionamento do serviço de socorro mecânico da Via 040, os auxílios mais comuns foram em casos de panes. As panes mecânicas lideraram os chamados, com 30.661 ocorrências, o que representa 71% do total. Em seguida aparecem as panes secas, com 3.178 chamados (7,4%), e as panes elétricas, com 1.309 acionamentos (3%).

Dentre as panes mecânicas, problemas como vazamento na mangueira de ar e entrada de ar no sistema de combustível são muito comuns em veículos de carga, por exemplo.

Tratando-se da pane seca, cabe salientar que este é um contratempo totalmente evitável. O motorista que permite que o veículo fique imobilizado na via por falta de combustível, além de colocar em risco a segurança viária, comete uma infração média, com previsão de acréscimo de quatro pontos no prontuário da carteira de habilitação e multa de R\$ 130,16.

Crescimento

Os serviços aos usuários prestados pela Via 040 proporcionam mais tranquilidade e previsibilidade aos usuários que trafegam pela rodovia. “No ano passado registramos um importante aumento do número total de atendimentos realizados na BR-040, ou seja, os usuários cada vez mais recorrem ao auxílio disponibilizado pela Via 040. O crescimento do volume dos serviços prestados mostra que motoristas e passageiros conhecem melhor o trabalho e confiam na assistência oferecida pela Concessionária”, avalia o diretor de Operações da Via 040, José Aparecido de Oliveira.

Relacionamento com o usuário

Em 2016, a Via 040 registrou 164.913 contatos de usuários apenas pelo serviço gratuito de atendimento telefônico. Uma equipe recebe as demandas e dão a elas o encaminhamento apropriado. Os usuários usam o serviço para, por exemplo, solicitar informações sobre condições do tráfego, das pistas da BR-040 e sobre obras na rodovia.

As informações sobre ocorrências e eventos anormais na BR-040, enviadas por motoristas e passageiros, são recebidas via plataformas de atendimento e direcionadas ao Centro de Controle Operacional (CCO).