

Cartas aos Usuários

Seu guia para conhecer nossos serviços

Versão outubro 2026
www.ecoviasminasgoias.com.br

ecovias
Minas Goiás



Sumário

1. Objetivo 3
2. A Ecovias Minas Goiás 3
3. Serviços 3
3.1 Inspeção de tráfego 4
3.2 Socorro mecânico 4
3.3 Combate a focos de incêndio 5
3.4 Apreensão de animais 5
3.5 Socorro médico 5
3.6 Serviço de Atendimento ao Usuário 6
3.7 Cargas especiais 6
3.8 Faixa de domínio 6
4. Procedimentos 7
5. Atendimento ao usuário 7
5.1 Tempo de atendimento 7
5.2 Forma de atendimento 7
5.3 Comunicação com o usuário 7
5.4 Prioridades de atendimento 8
5.5 Tempo de espera 8
5.6 Informações aos usuários 9
6. Obras 9
7. Estatísticas de tráfego 10
8. Estatísticas de acidentes 10
9. Tarifas e pagamentos 11

ecovias
Minas Goiás

1. Objetivo

Com base na Lei nº 13.460/2017, a Ecovias Minas Goiás divulga sua Carta de Serviços ao Usuário, que tem como objetivo informar sobre os serviços prestados, as formas de acesso e os compromissos e padrões de qualidade no atendimento ao público.

2. Ecovias Minas Goiás

A Ecovias Minas Goiás administra 436,6 quilômetros da BR-050, em um importante corredor viário que passa por nove municípios de Goiás e Minas Gerais.

O trecho concedido contempla uma das principais ligações entre o Distrito Federal e São Paulo. Ele se inicia no entroncamento com a BR-040, em Cristalina/GO, e se estende até a divisa de Minas Gerais com São Paulo, no município de Delta/MG. Ao todo, a concessão é composta por 218,5 quilômetros em Goiás e 218,1 quilômetros em Minas Gerais, com o trecho concedido 100% duplicado.

Cidades ao longo da BR-050:

- Goiás: Cristalina, Campo Alegre de Goiás, Ipameri, Catalão e Cumari.
- Minas Gerais: Araguari, Uberlândia, Uberaba e Delta.

3. Serviços

A Ecovias Minas Goiás conta com infraestrutura completa para que os usuários que trafegam pela BR-050 possam viajar com mais conforto e segurança. A concessionária disponibiliza uma série de serviços gratuitos, como guinchos, auxílio mecânico e socorro médico, além da estrutura física dos Serviços de Atendimento ao Usuário (SAUs), com fraldário, banheiros, bebedouros, áreas para descanso e serviço de informações.

- Inspeção de tráfego;
- Socorro mecânico;
- Combate a focos de incêndio;
- Apreensão de animais;
- Socorro médico;
- Serviço de Atendimento ao Usuário;
- Cargas especiais;
- Faixa de domínio.

ecovias
Minas Goiás

É importante destacar, ainda, que a Ecovias Minas Goiás conta com um Centro de Controle Operacional (CCO), responsável pelo monitoramento da rodovia em tempo integral. A estrutura contribui para mais agilidade e eficiência na gestão do tráfego, no atendimento às ocorrências e na manutenção da segurança dos usuários.

A seguir, apresentamos a descrição detalhada de cada um dos serviços prestados.

3.1 Inspeção de tráfego

As viaturas de inspeção circulam 24 horas por dia pela BR-050 para contribuir com a segurança dos usuários e assegurar melhores condições de tráfego na rodovia.

As equipes mantêm contato direto com o Centro de Controle Operacional (CCO) da concessionária e são treinadas para identificar e atuar em situações de anormalidade no trecho concedido. As viaturas também prestam apoio aos serviços de atendimento ao usuário.



3.2. Socorro mecânico

Para auxiliar motoristas que enfrentam problemas com seus veículos, a Ecovias Minas Goiás disponibiliza guinchos para remoção segura até o ponto de apoio mais próximo previamente definido, com infraestrutura básica, como telefone público e sanitários.

Como o serviço é prestado apenas dentro da área de concessão, a concessionária não tem permissão para levar o usuário até sua residência ou a qualquer outro ponto fora da BR-050.

A Ecovias Minas Goiás também disponibiliza serviços básicos que podem ser realizados na própria rodovia, como troca de pneus e recarga de bateria. As equipes de tráfego que circulam pelo trecho identificam o problema e, quando possível, realizam o atendimento no local.

O serviço de guincho e auxílio mecânico é gratuito e pode ser acionado pelo telefone 0800 940 0700.

ecovias
Minas Goiás



3.3. Combate a focos de incêndio

A Ecovias Minas Goiás conta com caminhões-pipa para o combate a incêndios em áreas vizinhas à pista ou em veículos. As viaturas de inspeção também são equipadas com abafadores, utilizados no combate emergencial às chamas.

Para acionar os caminhões-pipa ou as viaturas de inspeção, basta ligar para 0800 940 0700.

Os atendimentos são realizados em ocorrências registradas em veículos ou terrenos localizados na faixa de domínio, ou seja, dentro da área sob responsabilidade da Ecovias Minas Goiás, conforme definido em contrato.

Incêndios em propriedades privadas ou fora da área concedida à concessionária devem ser comunicados ao Corpo de Bombeiros, pelo telefone 193.

3.4. Apreensão de animais

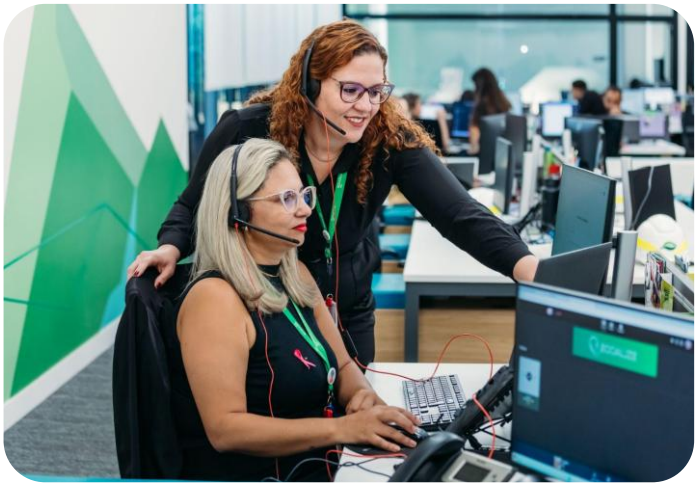
Para garantir a segurança dos motoristas e reduzir o risco de acidentes, como atropelamentos, a Ecovias Minas Goiás disponibiliza caminhões-boiadeiros para o resgate de animais próximos às pistas da rodovia.

O serviço contempla animais silvestres e domésticos, seguindo os protocolos necessários para garantir a segurança e o bem-estar dos animais recolhidos. Para acionar os caminhões-boiadeiros, basta ligar para 0800 940 0700.



3.5. Socorro médico

As ambulâncias realizam atendimento de emergência no trecho administrado pela Ecovias Minas Goiás. O socorro médico pode ser acionado em casos de acidentes ou por qualquer usuário que se sinta mal na rodovia. Para isso, basta ligar para o telefone gratuito da concessionária: 0800 940 0700.



3.6. Serviço de Atendimento ao Usuário

A BR-050, administrada pela Ecovias Minas Goiás, conta com nove bases de apoio ao usuário.

Todas possuem banheiros acessíveis para pessoas com deficiência, fraldário, bebedouro e totens de autoatendimento.

Nessas bases, ficam alocados os recursos operacionais disponíveis para atendimento aos usuários, como ambulâncias e guinchos. As bases estão instaladas em pontos estratégicos, o que facilita o deslocamento das equipes e viaturas que prestam os serviços operacionais.

A estrutura contribui para um atendimento mais rápido e eficiente aos usuários da rodovia.

Confira a localização | BR-050:
SAU 1 - Ipameri/GO - km 118 - sul
SAU 2 - Campo Alegre/GO - km 163 - norte
SAU 3 - Campo Alegre/GO - km 204 - sul
SAU 4 - Catalão/GO - km 266 - sul
SAU 5 - Cumari/GO - km 312 - norte
SAU 6 - Araguari/MG - km 043 - norte
SAU 7 - Uberlândia/MG - km 086 - norte
SAU 8 - Uberaba/MG - km 138 - norte
SAU 9 - Uberaba/MG - km 173 - sul

3.7. Cargas especiais

De acordo com a Resolução DNIT nº 11, de 21 de setembro de 2022, em sua Seção III:

Art. 7º O horário normal de trânsito será do amanhecer ao pôr do sol, inclusive aos sábados, domingos e feriados, desde que atendidas as condições favoráveis de visibilidade.

§ 1º Nos trechos rodoviários de pistas múltiplas, com separação física entre elas, será permitido o trânsito noturno de veículos especiais ou combinação de veículos que não excedam a largura de 3,20 m, o comprimento de 30,00 m, a altura de 4,40 m e o PBTC de 57,0 t.

O transporte de cargas especiais deve ser agendado previamente com a Ecovias Minas Goiás. Para fazer o agendamento, entre em contato pelo telefone 0800 940 0700.

3.8. Faixa de domínio

A faixa de domínio é composta por áreas declaradas de utilidade pública para fins de desapropriação pelo Poder Público e destinadas à implantação da base física da rodovia.

Ela inclui a pista de rolamento, canteiros, obras de arte, acostamentos e sinalização, estendendo-se até o alinhamento das cercas que separam a estrada dos imóveis marginais ou da faixa de recuo.

Para utilização dessa área, seja para abertura de acesso, ocupação aérea ou subterrânea, ou mesmo para manutenção e conservação do revestimento vegetal, é preciso atender às normas, decretos, portarias e submeter à autorização da Agência Nacional de Transportes Terrestre (ANTT). Toda construção em terreno lindeiro à faixa de domínio deverá obter aprovação junto à concessionária.

Para informações adicionais, entre em contato pelo número 0800 940 0700.

4. Procedimento

Ao entrar em contato pelo 0800 940 0700, o usuário deverá informar o serviço necessário e sua localização, para que a viatura de atendimento mais próxima seja deslocada. Nesse contato, o operador também poderá orientar o usuário sobre 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, com prioridade apenas para casos emergenciais, conforme avaliação do operador durante o atendimento ao usuário.

5.2. Forma de atendimento

Os serviços são prestados por meio de viaturas especializadas para cada modalidade de atendimento, alocadas em pontos estratégicos da rodovia para proporcionar menor tempo de espera nas ocorrências registradas no trecho sob concessão da Ecovias Minas Goiás.

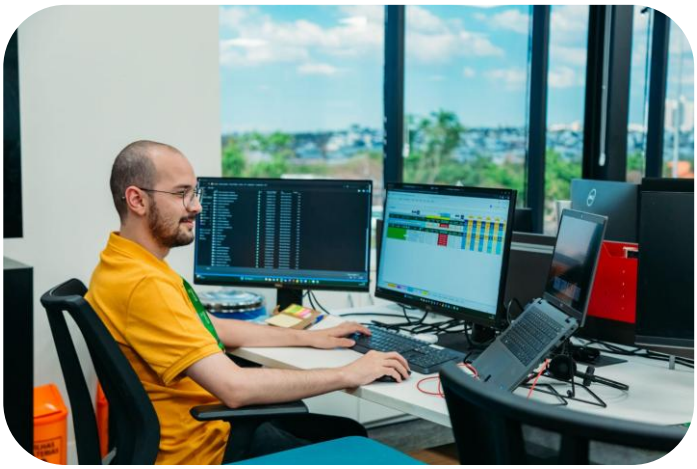
5.3. Comunicação com o usuário

O Fale Conosco e a Ouvidoria da Ecovias Minas Goiás são responsáveis por receber e tratar as manifestações dos usuários da BR-050 e de partes relacionadas, de forma autônoma, imparcial e independente, mantendo isenção e ética na apuração dos fatos e no encaminhamento das demandas às áreas responsáveis.

ecovias
Minas Goiás

Canais de contato:

- Formulário eletrônico: disponível no site da concessionária: www.ecoviasminasgoias.com.br;
- Formulário impresso: disponível nas praças de pedágio, postos de pesagem e bases operacionais localizadas ao longo da BR-050;
- Telefone: 0800 940 0700;
- E-mail: ouvidoria.minasgoias@ecovias.com.br;
- Carta: deve ser enviada à sede da Ecovias Minas Goiás, aos cuidados da Ouvidoria, conforme informações abaixo:
  A/C: Ouvidoria
  Rua Sintra, nº 50, Granja Marileusa, Uberlândia/MG - CEP: 38406-643



5.4. Prioridades de atendimento

Com o objetivo de prestar um serviço adequado a todos os usuários, a concessionária prioriza os atendimentos emergenciais, identificados pelo operador no momento do contato.

Nos demais casos, será obedecida a ordem cronológica de acionamento da concessionária para atendimento aos usuários.

5.5. Tempo de espera

Por se tratar de um serviço contínuo aos usuários da BR-050, o tempo de espera para atendimento pode variar conforme o fluxo de veículos na rodovia e a ocorrência de eventuais emergências. Por esse motivo, não é possível precisar o tempo exato de atendimento.

Apesar disso, o Contrato de Concessão prevê que a Ecovias Minas Goiás deve seguir as seguintes orientações:

- **Ambulância do tipo C:** tempo máximo de chegada ao local de 15 minutos em 100% das ocorrências.
- **Ambulância do tipo D:** tempo máximo de chegada ao local de 60 minutos em 100% das ocorrências.
- **Guincho leve:** tempo máximo de chegada ao local de 20 minutos em ao menos 90% das ocorrências mensais.
- **Guincho pesado:** tempo máximo de chegada ao local de 60 minutos em ao menos 90% das ocorrências mensais.

Combate a incêndio e apreensão de animais: tempo máximo de chegada ao local de 100 minutos em 100% das ocorrências mensais.

5.6. Informações aos usuários

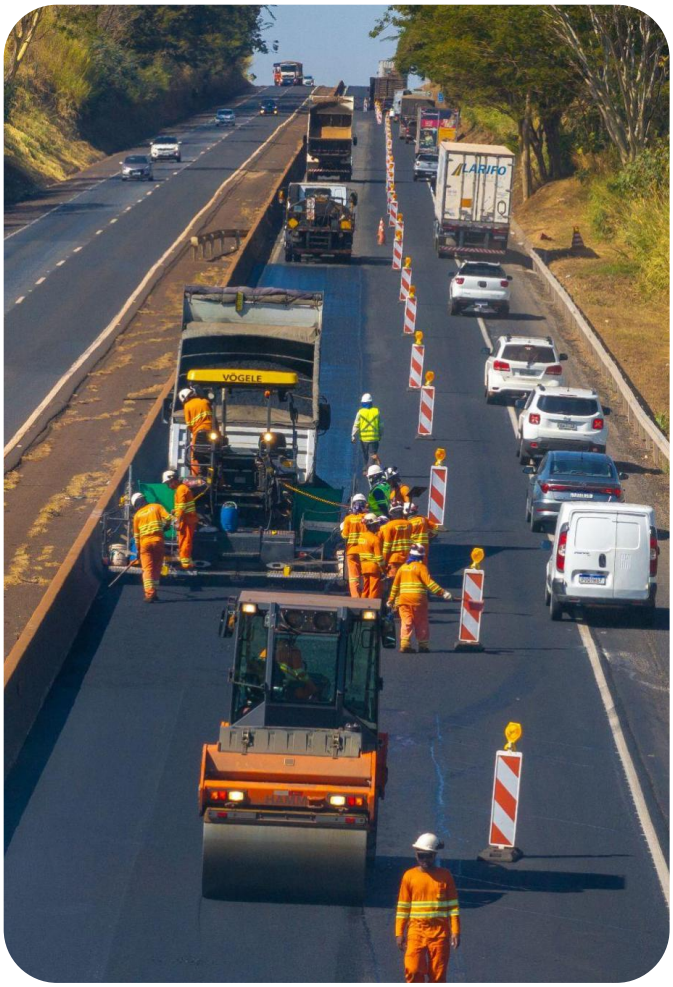
A Ecovias Minas Goiás disponibiliza o site www.ecoviasminasgoias.com.br, no qual publica informações periódicas sobre tráfego e obras na BR-050, proporcionando um canal direto e eficiente de comunicação com os usuários.

Além disso, o usuário pode entrar em contato pelo 0800 940 0700 para obter informações sobre o tráfego ou acompanhar a concessionária pelas redes sociais: Instagram @ecoviasminasgoias, X @ecoviasminasgo e Threads @ecoviasminasgoias.

6. Obras

Equipes da Ecovias Minas Goiás realizam, ao longo da semana, obras de manutenção, recuperação asfáltica e ampliação da via no trecho da BR-050 em Goiás e Minas Gerais. Os trabalhos são executados no período diurno, nos dois sentidos da pista. O cronograma pode ser consultado no site da concessionária: www.ecoviasminasgoias.com.br

As datas e horários dos serviços podem ser alterados conforme as condições de tráfego, clima ou ocorrências não previstas.



Durante os trabalhos, sempre que necessário, faixas e acostamentos são bloqueados e sinalizados para garantir a segurança de motoristas e trabalhadores. Todos os trechos em obras contam com sinalização por cones, placas e homens-bandeira.

Além das obras, os serviços de conservação de rotina, como capina, poda, varrição, coleta de resíduos e entulho, limpeza de drenagem, entre outros, são realizados diariamente na rodovia.

Informações sobre os trabalhos e interdições podem ser conferidas no site www.ecoviasminasgoias.com.br, nos Painéis de Mensagem Variável (PMVs) ao longo da rodovia ou pelo 0800 940 0700.

ecovias
Minas Goiás

7. Estatísticas de tráfego

A concessionária disponibiliza estatísticas mensais de movimentação de veículos, por tipo de veículo e por praça de pedágio. Para conferir, acesse:

www.ecoviasminasgoias.com.br/servicos/trafego-mensal



8. Estatísticas de acidentes

A concessionária disponibiliza estatísticas mensais de acidentes, com informações sobre pontos de maior incidência e segmentos considerados críticos. Para conferir, acesse:

www.ecoviasminasgoias.com.br/servicos/estatistica-de-acidentes

ecovias
Minas Goiás

TARIFAS DE PEDÁGIO POR CATEGORIA DE VEÍCULO

Categoria	Eixos	Rodagem	Ipameri/GO	Campo Alegre de Goiás/GO	Araguari I/MG	Araguari II/MG	Uberaba/MG	Delta/MG
Motocicleta, motoneta, triciclo e ciclomotor	2	Simples	R$ 4,45	R$ 4,80	R$ 3,65	R$ 2,75	R$ 3,95	R$ 2,80
Automóvel, caminhonete e furgão	2	Simples	R$ 8,90	R$ 9,60	R$ 7,30	R$ 5,50	R$ 7,90	R$ 5,60
Caminhão leve, ônibus, caminhão-trator e furgão	2	Dupla	R$ 17,80	R$ 19,20	R$ 14,60	R$ 11,00	R$ 15,80	R$ 11,20
Automóvel e caminhonete com semirreboque	3	Simples	R$ 13,30	R$ 14,40	R$ 10,95	R$ 8,25	R$ 11,85	R$ 8,40
Caminhão com reboque, caminhão-trator com semirreboque e ônibus	3	Dupla	R$ 26,70	R$ 28,80	R$ 21,90	R$ 16,50	R$ 23,70	R$ 16,80
Automóvel e caminhonete com reboque	4	Simples	R$ 17,80	R$ 19,20	R$ 14,60	R$ 11,00	R$ 15,80	R$ 11,20
Caminhão com reboque e caminhão-trator com semirreboque	4	Dupla	R$ 35,60	R$ 38,40	R$ 29,20	R$ 22,00	R$ 31,60	R$ 22,40
	5	Dupla	R$ 44,50	R$ 48,00	R$ 36,50	R$ 27,50	R$ 39,50	R$ 28,00
	6	Dupla	R$ 53,40	R$ 57,60	R$ 43,80	R$ 33,00	R$ 47,40	R$ 33,60

Cobrança autorizada pela Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT) a partir de 8 de julho de 2025.

Meios de pagamento
Nas cabines de cobrança manual são aceitos dinheiro, PIX e cartões de crédito e de débito. Para utilizar as pistas de cobrança automática, consulte as empresas que oferecem os meios de pagamento eletrônico **ConectCar, Sem Parar, Move Mais, Veloe e Greenpass**.

Observação
Para os veículos com mais de 6 (seis) eixos, será adotado o valor correspondente à Categoria 1 multiplicado pelo número de eixos do veículo. Valores expressos em reais.

Limites de peso por eixo
- **Eixo simples direcional:** 6 t
- **Eixo simples rodagem dupla:** 10 t
- **Eixo tribus:** 13,5 t
- **Eixo trucado:** 17 t
- **Eixo triplo:** 25,5 t

De acordo com a Lei nº 14.229, sancionada em 21 de outubro de 2021

Fica permitido, na pesagem de veículos de transporte de carga e passageiros, a tolerância máxima de **5%** sobre os limites de peso bruto total, e de **12,5%** sobre os limites de peso bruto transmitido por eixo de veículos à superfície de vias públicas.

Você tem alguma dúvida sobre a Ecovias Minas Goiás e sobre os serviços referentes à concessão?

Mande sua pergunta, comentário ou sugestão para ouvidoria.minasgoias@ecovias.com.br. Também é possível entrar em contato pelos telefones 0800 940 0700 e (34) 99947-0166 (serviço para deficiente auditivo e de fala, somente por mensagem). Caso queira enviar uma carta, escreva para Rua Sintra, 50 – Granja Marileusa – Uberlândia/MG – CEP: 38406-643.

Contatos de emergência e utilidade pública

- Emergência: 0800 940 0700
- Corpo de Bombeiros: 193
- Polícia Rodoviária Federal: 191
- Disque Direitos Humanos: 100
- Ouvidoria ANTT: 166
- DNIT: 0800 611 535
- Defesa Civil: 199
- Ibama: 0800 061 8080

ecovias
Minas Goiás