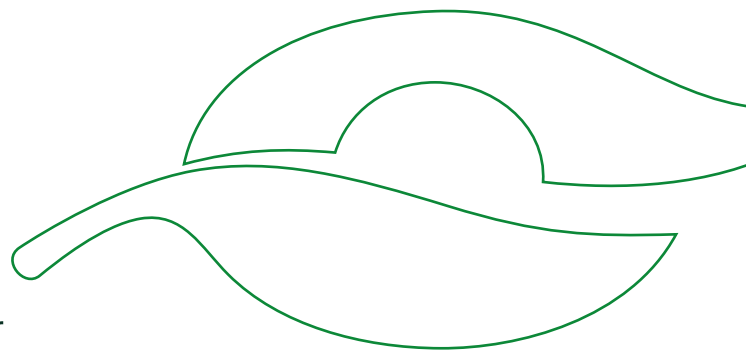


Carta aos Usuários



Seu guia para conhecer
nossos serviços



Março | 2024

0800 940 0700

www.eco050.com.br

Sumário

1. Objetivo.....	3
2. A Eco050.....	3
3. Serviços.....	3
3.1 Inspeção de Tráfego.....	4
3.2 Socorro mecânico.....	4
3.3 Combate a foco de incêndio.....	5
3.4 Apreensão de animais.....	5
3.5 Socorro Médico.....	6
3.6 Serviço de Atendimento ao Usuário	6
3.7 Cargas Especiais	7
3.8 Faixa de Domínio.....	7
4. Procedimentos.....	8
5. Atendimento ao Usuário.....	8
5.1 Tempo de atendimento	8
5.2 Forma de atendimento.....	8
5.3 Comunicação com o usuário.....	9
5.4 Prioridades de atendimento	9
5.5 Tempo de Espera.....	10
5.6 Informações aos Usuários	10
6. Obras.....	10
7. Estatísticas de tráfego.....	11
8. Estatísticas de acidentes.....	11
9. Mapa.....	12
10. Tarifas e pagamentos.....	13

1. Objetivo

Com base na Lei n.º 13.460/2017, a Concessionária divulga sua Carta de Serviços ao Usuário, que tem por objetivo informar sobre os serviços prestados, como acessá-los e os compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

2. Eco050

A Eco050 administra a rodovia BR-050. São 436,6 quilômetros de extensão que compõem um importante corredor viário, passando por nove municípios de Goiás e Minas Gerais.

O trecho concedido contempla uma das principais vias de ligação entre o Distrito Federal e São Paulo, que 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). Originalmente, o trecho sob concessão é composto por 218,1 quilômetros de pista dupla no Estado de Minas Gerais e 218,5 quilômetros de pista em duplicação no Estado de Goiás.

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 Eco050 conta com total infraestrutura para que o usuário que passa pela BR-050 possa viajar com conforto e segurança. É disponibilizada uma série de serviços gratuitos como guinchos, auxílio mecânico, socorro médico, além de toda a estrutura física do Serviço de Atendimento ao

Usuário (SAUs), com fraldário, banheiros, bebedouros, áreas para descanso e serviço de informações.

- Inspeção de tráfego;
- Socorro Mecânico;
- Combate a fogo de incêndio
- Apreensão de animais
- Socorro Médico
- Serviço de Atendimento ao Usuário;
- Cargas Especiais;
- Faixas de Domínio

É importante destacar, ainda, que a Concessionária Eco050 conta com um Centro de Controle Operacional, onde as rodovias são monitoradas em tempo integral, o que proporciona agilidade e eficiência na gestão do tráfego e manutenção da segurança de nossos usuários. Abaixo temos uma descrição detalhada de cada um destes serviços prestados.

3.1 Inspeção de tráfego

As viaturas de inspeção circulam 24 horas por dia pela BR-050 para assegurar as melhores condições de tráfego aos usuários das rodovias.

As equipes mantêm contato direto com o Centro de Controle Operacional (CCO) da concessionária, e são treinadas para detectar e solucionar qualquer tipo de anormalidade na rodovia. As viaturas dão apoio ao serviço de atendimento ao usuário.

3.2 Socorro Mecânico

Para dar auxílio aos motoristas que enfrentam problemas com seus veículos, a Eco050 disponibiliza guinchos para uma remoção segura até um ponto pré-definido mais próximo, onde há infraestrutura básica, como telefone público e sanitários.

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

A Eco050 disponibiliza ainda alguns serviços básicos que podem ser realizados na própria rodovia, como troca de pneus e recarga de bateria. Operadores de tráfego que circulam pelas vias verificam qual o problema e tentam resolvê-lo.

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

3.3 Combate a foco de incêndio

A Eco050 conta com caminhões-pipa para os trabalhos de combate a incêndios nas áreas vizinhas à pista ou em veículos. Além disso, as viaturas de inspeção também são equipadas com abafadores, equipamentos que ajudam no combate emergencial a chamas.

Para acionar os caminhões-pipa ou as viaturas de inspeção, basta ligar para 0800 940 0700. Os atendimentos são para ocorrências registradas em veículos ou terrenos que estejam na faixa de domínio, ou seja, dentro da área sob responsabilidade da empresa, conforme definido em contrato. Incêndios em propriedades privadas ou fora da área concedida à Eco050 devem ser comunicados ao Corpo de Bombeiros, por meio do telefone 193.

3.4 Apreensão de animais

Para garantir a segurança dos motoristas e diminuir o risco de acidentes como atropelamentos, a Eco050 disponibiliza caminhões-boiadeiros para resgate de animais que estejam próximos às pistas de rolagem da rodovia. O serviço engloba tanto animais silvestres, quanto os domésticos, e leva em consideração todos os protocolos para garantir a segurança e o bem-estar das espécimes recolhidas. Para acionar os

caminhões-boiadeiros, ligue 0800 940 0700.

3.5 Socorro Médico

Ambulâncias fazem o atendimento de emergência no trecho administrado pela Eco050. O socorro médico pode ser acionado não somente em caso de acidentes, mas também por qualquer usuário que se sentir mal na rodovia. Para isso, basta ligar para o telefone gratuito da concessionária 0800 940 0700.

3.6 Serviço de Atendimento ao Usuário

As rodovias administradas pela Eco050 contam com nove bases de apoio ao usuário. Todas elas possuem banheiros adequados para pessoas com deficiência, fraldário, bebedouro e totens de autoatendimento. Nessas bases ficam alocados os recursos operacionais disponíveis para atendimento ao usuário como ambulâncias e guinchos.

As bases estão instaladas em locais estratégicos que facilitam o deslocamento das equipes e viaturas que prestam serviços operacionais. A estrutura permite o atendimento mais rápido e eficaz aos usuários da rodovia.

Confira a localização:

BR-050

SAU 1 - Ipameri-GO – Km 118 – Sul

SAU 2 - Campo Alegre de Goiás-GO – Km 163 – Norte

SAU 3 - Campo Alegre de Goiás-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 do DNIT N° 11, de 21 de Setembro de 2022, em sua seção III temos:

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

§ 1º Nos trechos rodoviários de pistas múltiplas, com separação física entre as mesmas, será permitido o trânsito noturno de veículos especiais ou combinação de veículos que não excedam a largura de 3,20 m (três metros e vinte centímetros), o comprimento de 30,00 m (trinta metros) e a altura de 4,40 m (quatro metros e quarenta centímetros) e o PBTC de 57,0 t (cinquenta e sete toneladas).

O transporte de cargas especiais deve ser agendado previamente com a Eco050. Para fazer esse 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, para a implantação da base física sobre a qual se assenta a rodovia, sendo constituída pela pista de rolamento onde os veículos trafegam, 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 com o atendente via 0800 940 0700, 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 emergenciais, verificados pelo operador quando realiza atendimento ao usuário.

5.2 Forma de atendimento

Os serviços são prestados através de viaturas especializadas para cada modalidade de serviço oferecido, sendo que estas são alocadas em pontos estratégicos da rodovia, de modo a proporcionarem o menor tempo de espera às ocorrências que venham a acontecer no trecho sob concessão da Eco050.

5.3 Comunicação com o usuário

O Fale Conosco e a Ouvidoria da Eco050 são responsáveis por receber e tratar as manifestações de usuários da BR-050 e partes relacionadas de forma autônoma, imparcial e independente, mantendo a isenção e ética na apuração dos fatos e reivindicando das áreas responsáveis solução para os problemas e conflitos. Canais de contato:

- Formulário Eletrônico: disponível no site da concessionária (www.eco050.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@eco050.com.br;
- Carta: deverá ser enviada para a sede da Eco050 e estar endereçada à Ouvidoria conforme informações abaixo:

A/C: Ouvidoria

Rua Sintra, nº 50 - Granja Marileusa, Uberlândia-MG.

CEP: 38406-643

5.4 Prioridades de atendimento

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, será obedecida a ordem cronológica de acionamento a concessionária para atendimento aos usuários.

5.5 Tempo de espera

Por se tratar de um serviço de natureza contínua aos usuários da

BR-050, o tempo de espera para atendimento dependerá do fluxo de veículos da rodovia, bem como de eventuais emergências às quais a Eco050, eventualmente, poderá ser demandada, o que impossibilita que seja precisado o exato tempo de atendimento.

Apesar disso, salientamos que o Contrato de Concessão prevê que a Eco050 deve seguir as seguintes orientações:

- Ambulância do tipo C: tempo máximo de chegada ao local igual a 15 minutos em 100% das ocorrências.
- Ambulância tipo D: tempo máximo de chegada ao local igual a 60 minutos em 100% das ocorrências.
- Guincho leve: tempo máximo de chegada ao local igual a 20 minutos em ao menos 90% das ocorrências mensais.
- Guincho pesado: tempo máximo de chegada ao local igual a 60 minutos em ao menos 90% das ocorrências mensais.
- Combate à incêndio e apreensão de animais: tempo máximo de chegada ao local igual a 100 minutos em ao menos 100% das ocorrências mensais.

5.6 Informações aos Usuários

A Concessionária Eco050 disponibiliza o site www.eco050.com.br, na qual publica informações periódicas a respeito do tráfego e obras na BR-050, proporcionando um contato imediato e eficiente com os usuários.

Além disso, o usuário pode entrar em contato com o serviço do 0800 940 0700 da concessionária, no qual também receberá informações sobre o tráfego, ou acompanhar o perfil pelas redes sociais Instagram e “X” (@Eco050).

6. Obras

Equipes da Ecovias do Cerrado realizam, durante toda a semana, obras

de manutenção, recuperação asfáltica, de ampliação da via, no trecho da BR-050 em Goiás e em Minas Gerais. Os trabalhos são executados no período diurno e nos dois sentidos da pista. Confira o cronograma no site da concessionária (www.eco050.com.br).

As datas e horários dos serviços podem ser alterados conforme as condições de tráfego e clima, ou por alguma ocorrência não prevista. Durante os trabalhos, sempre que necessário, faixas e acostamentos serão devidamente bloqueados e sinalizados para garantir a segurança viária dos motoristas e trabalhadores. Todos os trechos em obras estão devidamente sinalizados com cones, placas e homens-bandeira.

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

Informações sobre os trabalhos e interdições podem ser conferidas no site www.eco050.com.br, através dos Painéis de Mensagem Móvel Variada (PMVs) ao longo da rodovia ou pelo 0800 940 0700.

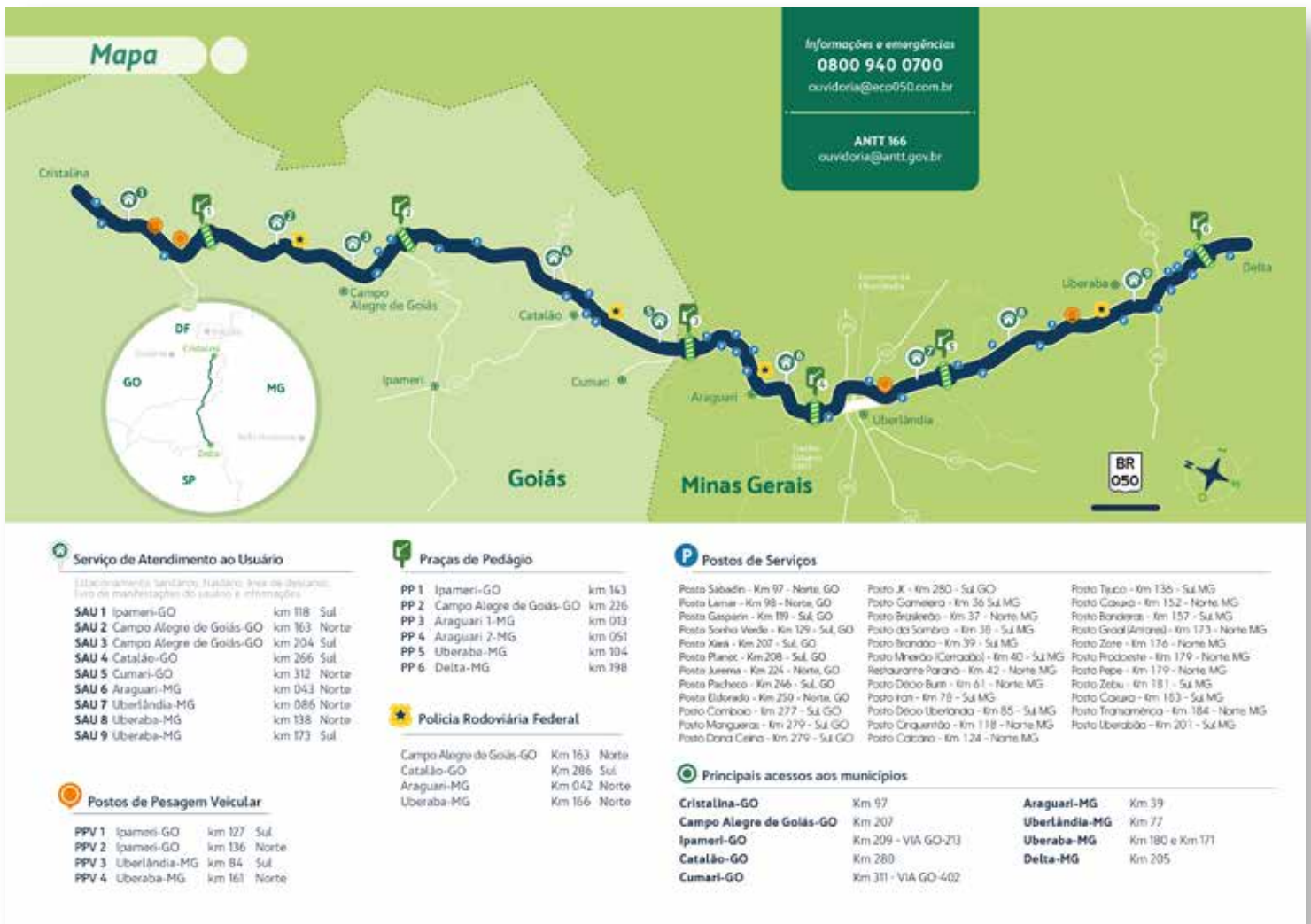
7. Estatísticas de tráfego

A concessionária disponibiliza estatísticas mensais de movimentação de veículos, por tipo de veículo e por praça de pedágio. Para conferir, acesse o site www.eco050.com.br/servicos/trafego-mensal.

8. Estatísticas de acidentes

A concessionária disponibiliza estatísticas mensais de acidentes, pontos em incidência ou segmentos considerados críticos. Para conferir, acesse o site www.eco050.com.br/servicos/estatistica-de-acidentes.

9. Mapa



CONTROLADORES ELETRÔNICOS DE VELOCIDADE FIXOS

- Km 55 - Uberlândia-MG - Norte
- Km 53 - Araguari-MG - Sul
- Km 52 - Araguari-MG - Sul
- Km 281 - Catalão-GO - Central
- Km 280 - Catalão-GO - Central
- Km 279 - Catalão-GO - Central
- Km 278 - Catalão-GO - Central
- Km 182 - Uberaba-MG - Sul
- Km 171 - Uberaba-MG - Sul

10. Tarifas e pagamentos

A Eco050 informa aos seus usuários e ao público geral, que em cumprimento a cláusula 18 do contrato de concessão, a Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT) autorizou, por meio da Deliberação nº250, publicada no Diário Oficial da União de segunda-feira (14/08/2023), o reajuste da tarifa de pedágio do contrato de concessão da BR-050/GO/MG.




A revisão tarifária ocorre anualmente, conforme previsão contratual, com valores e percentuais estabelecidos por parâmetros técnicos do contrato de concessão. Trata-se de uma recomposição do equilíbrio econômico-financeiro, que considera em seu cálculo o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) dos últimos 12 meses, os investimentos realizados pela concessionária, entre outros fatores.

FORMAS DE PAGAMENTO

Nas cabines manuais de todas as praças, é possível ao usuário realizar o pagamento das tarifas em dinheiro ou com cartão de débito e crédito de qualquer bandeira, além da possibilidade de pagamento por aproximação. A modalidade Visa Vale Pedágio também é aceita. Além disso, nas praças de pedágio de Araguari 2 (P4), Uberaba (P5) e Delta (P6), é possível ao usuário optar pelas cabines de autoatendimento, destinadas a pagamentos com cartões de débito ou crédito.

Já nas vias automáticas, o motorista pode optar entre as operadoras Sem Parar, ConectCar, Move Mais, Veloe e Taggy.

TARIFAS DE PEDÁGIO POR CATEGORIA DE VEÍCULO

Categoria de Veículo	Tipo de Veículo	Número de Eixos	Valores a serem praticados (R\$)					
			Praça 1	Praça 2	Praça 3	Praça 4	Praça 5	Praça 6
1	Automóvel, caminhonete e furgão	Eixos Rodagem 2  	8,40	9,00	6,90	5,30	7,50	5,40
2	Caminhão leve, ônibus, caminhão-trator e furgão	Eixos Rodagem 2  	16,80	18,00	13,80	10,60	15,00	10,80
3	Automóvel e caminhonete com semirreboque	Eixos Rodagem 3  	12,60	13,50	10,35	7,95	11,25	8,10
4	Caminhão, caminhão-trator, caminhão-trator com semirreboque e ônibus	Eixos Rodagem 3  	25,20	27,00	20,70	15,90	22,50	16,20
5	Automóvel e caminhonete com Reboque	Eixos Rodagem 4  	16,80	18,00	13,80	10,60	15,00	10,80
6	Caminhão com reboque e caminhão trator com semirreboque	4  	33,60	36,00	27,60	21,20	30,00	21,60
7	Caminhão com reboque e caminhão trator com semirreboque	Eixos Rodagem 5  	42,00	45,00	34,50	26,50	37,50	27,00
8	Caminhão com reboque e caminhão trator com semirreboque	Eixos Rodagem 6  	50,40	54,00	41,40	31,80	45,00	32,40
9	Motocicletas, motonetas e bicicletas motorizadas	Eixos Rodagem 2 	4,20	4,50	3,45	2,65	3,75	2,70
Valor por eixo para veículos com mais de 7 eixos			8,40	9,00	6,90	5,30	7,50	5,40

BR-050 - Praça 1: Ipameri-GO, Praça 2: Campo Alegre de Goiás-GO, Praça 3: Araguari 1-MG, Praça 4: Araguari 2-MG, Praça 5: Uberaba-MG, Praça 6: Delta-MG