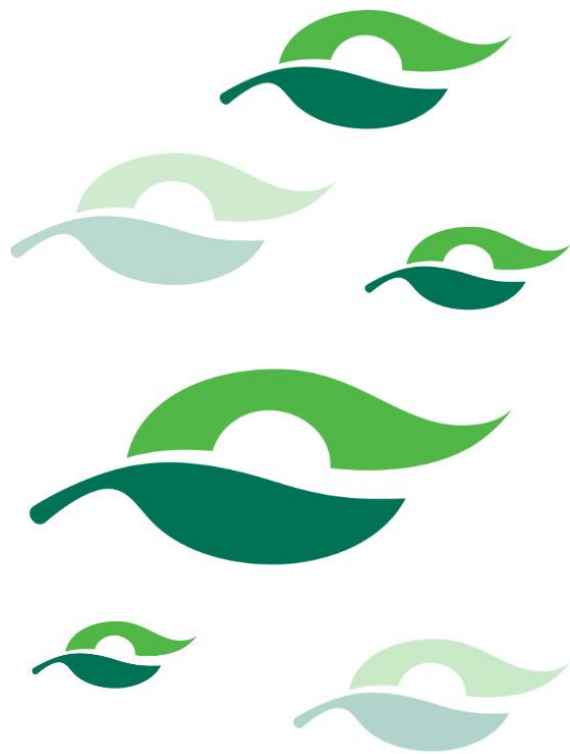


# Carta de serviço aos Usuários



Revisão 03  
Dezembro de 2022



0800 116 0493

0800 116 0465 (Deficientes auditivos)

Twitter e Instagram: @ecoriominas

[www.ecoriominas.com.br/](http://www.ecoriominas.com.br/)

# Sumário

1. Objetivo.....	
2. A EcoRioMinas.....	
3. Tarifas de Pedágio.....	
4. Meios de Pagamento.....	
4.1 Sistema Free Flow.....	
5. Isenção de Pedágio.....	
5.1 Desconto para Usuário Frequente.....	
6. PRF.....	
7. Radar.....	
8. Restrições de Acesso .....	
9. Estatísticas de dados e acidentes.....	
10. Animais.....	
11. Serviços.....	
11.1 Inspeção de Tráfego.....	
11.2 Guincho.....	
11.3 Socorro Pré-Hospitalar.....	
11.4 CCO.....	
12. Requisitos.....	
12.1 Requisitos dos serviço.....	
12.2 Documentos.....	
12.3 Formas de contato para auxílio.....	
13. Processamento do Serviço.....	
14. Atendimento ao Usuário.....	
14.1 Tempo de Atendimento.....	
14.2 Forma de Atendimento da Concessionária.....	
14.3 Comunicação com o Usuário.....	
14.4 Prazos de Atendimento.....	
14.5 Consulta ao Processo de Atendimento.....	
14.6 Prioridades de Atendimento.....	
14.7 Tempo de Espera.....	
14.8 Informação aos Usuários.....	

# 1. Objetivo

Com base na Resolução ANTT nº 5950/2021, a Concessionária EcoRioMinas divulga sua Carta de Serviços ao Usuário com o objetivo de 'informar os usuários sobre os serviços prestados pela concessionária, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público'.



## 2. EcoRioMinas

A Concessionária EcoRioMinas S/A – mantém sob sua administração 726,9 quilômetros composto pelas rodovias **BR-116/RJ/MG – BR465/493/RJ.**

Desde o 22º dia do mês de setembro de 2022 o trecho é administrado pela EcoRioMinas, empresa do Grupo EcoRodovias, sob o edital de concessão N° 001/2022 - Concessão da Rodovia Federal.

A EcoRioMinas faz parte do Grupo EcoRodovias, uma das maiores companhias de infraestrutura do Brasil, reconhecida por operar concessões rodoviárias de forma sustentável e socialmente responsável.

Em 2022, a empresa passou a administrar o Sistema Rodoviário Rio de Janeiro (RJ) - Governador Valadares (MG), que se estende por **726,9 quilômetros** e corta 36 municípios dos dois estados.

O trajeto da EcoRioMinas abrange os seguintes trechos das rodovias **BR-116**, **BR-465** e **BR-493**:

- Rodovia BR-116/RJ, entre o km 2,1 e o km 148,4; e entre o km 168,1 e o km 214,7, no Estado do Rio de Janeiro;
- Rodovia BR-116/MG, entre o km 408,5 e o km 818,1, no Estado de Minas Gerais;
- Rodovia BR-465/RJ, entre o km 0,0 e o km 22,8 no Estado do Rio de Janeiro e;
- Rodovia BR-493/RJ, entre o km 0,0 e o km 26,0; e entre o km 48,1 e o km 123,7, no Estado do Rio de Janeiro.

A malha rodoviária da EcoRioMinas corresponde a um importante corredor logístico por onde passa o transporte de cargas na ligação entre o Sul e o Nordeste do país. Com a concessão, a empresa assume o compromisso de oferecer toda a infraestrutura para prover viagens com fluidez, conforto e segurança.





### 3. Tarifas de Pedágio

A **Praça de Pedágio da Concessionária EcoRioMinas** está localizada no km 133 da BR 116 no sentido Norte e Sul e abrange os dois sentidos de tráfego da rodovia.

A Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT) homologou, por meio da Deliberação nº 198/22, publicada no Diário Oficial da União em 10 de junho de 2022, o resultado do Leilão para concessão do sistema rodoviário da BR-116/465/493/RJ/MG à proponente consagrada vencedora Ecorodovias Concessões e Serviços S.A, que apresentou o lance de R\$ 0,15592/km, para trechos homogêneos de pista simples, em valores de outubro de 2021.

Atualmente, considerando as regras de reajuste contratuais, para a **Praça P1 (Pierre Berman)**, a tarifa básica de Pedágio é R\$ 18,60, e para as **Praças Auxiliares P2 (Santa Guilhermina) e P3 (Santo Aleixo)**, é R\$ 13,00, para automóvel, caminhonete e furgão (rodagem simples), conforme **Tabela de Tarifas abaixo**:

	CATEGORIA	EIXO	PRAÇA 1	PRAÇAS 2 E 3
	Automóvel, caminhonete e furgão (rodagem simples)	2	R\$ 18,60	R\$ 13,00
	Caminhão leve, ônibus, caminhão -trator e furgão (rodagem dupla)	2	R\$ 37,20	R\$ 26,00
	Automóvel e caminhonete com semirreboque	3	R\$ 27,90	R\$ 19,50
	Caminhão, caminhão-trator, caminhão -trator com semirreboque e ônibus	3	R\$ 55,80	R\$ 39,00
	Automóvel e caminhonete com reboque	4	R\$ 37,20	R\$ 26,00
	Caminhão com reboque, caminhão -trator com semi-reboque (4 eixos)	4	R\$ 74,40	R\$ 52,00
	Caminhão com reboque, caminhão-trator com semi-reboque (5 eixos)	5	R\$ 93,00	R\$ 65,00
	Caminhão com reboque, caminhão-trator com semi-reboque (6 eixos)	6	R\$ 111,60	R\$ 78,00
	Caminhão com reboque, caminhão-trator com semi-reboque (7 eixos)	7	R\$ 130,20	R\$ 91,00
	Caminhão com reboque, caminhão-trator com semi-reboque (8 eixos)	8	R\$ 148,80	R\$ 104,00

**Observação:**

Para veículos com mais de 8 eixos, a tarifa é igual ao número de eixos do veículo, multiplicado pelo valor da tarifa básica.

## 4. Meios de Pagamento

Nas cabines manuais da Praça de Pedágio, 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. As modalidades Visa Vale Pedágio e DBTrans também serão aceitas.

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

### 4.1 Sistema Free Flow

O Contrato prevê a **implantação do Free Flow** no pedágio, um sistema de livre passagem sem praças de cobrança que visa cobrar de uma maneira igualitária todos que utilizam o sistema, de acordo com a quantidade de quilômetros que foram rodados.

O controle de passagem poderá ser feito através de duas formas: primeira pelo reconhecimento óptico de caracteres, que é quando o veículo passa por determinadas áreas de observação e se faz a leitura da placa. Dessa forma, é possível verificar o cadastro do veículo, o pagamento e se necessário aplicar a sanção. A segunda seria por meio de rádio frequência com a instalação de um chip no veículo conforme já está sendo previsto com a regulamentação do Siniav – Sistema Nacional de Identificação Automática de Veículos.

O Sistema está previsto para ser implantado a partir do 61º mês de concessão, no trecho Metropolitano, Rio de Janeiro.

## 5. Isenção de Pedágio

A gratuidade da tarifa do pedágio é prevista para **motocicletas, motonetas, triciclos e bicicletas moto**, conforme dispõe a cláusula 19.3.3 do Contrato de Concessão.

Também possuem gratuidade de tarifa veículos do Corpo Diplomático e veículos oficiais utilizados pela União, Estados, Municípios e Distrito Federal, seus respectivos órgãos, departamentos, autarquias ou fundações públicas, no âmbito das rodovias federais conforme estabelecido na Resolução ANTT nº 3.916/12 (alterada pela Res. ANTT nº 5.016 de 18/02/2016).

Para o **cadastramento de veículos como isentos** em concessionárias federais, o Órgão Público deverá apresentar os seguintes **documentos**:

- Cópia do Certificado de Registro e Licenciamento do Veículo (CRLV);
- Cópia do contrato de locação dos veículos;
- Requerimento contendo marca, modelo, ano de fabricação e cor predominante do(s) veículo(s) e indicando o responsável pela solicitação, seu cargo ou função, telefones de contato e endereços físico e eletrônico;
- Em caso de Autarquia e Fundação Pública, cópia da norma que a instituiu, e também da certidão de registro civil, quando se tratar de fundação pública de direito privado.

**O requerimento ou ofício e seus anexos devem encaminhados para o e-mail [correspondencia@ecoriominas.com.br](mailto:correspondencia@ecoriominas.com.br)**

## 5.1 Desconto de Usuário Frequente (DUF)

O **DUF** é o sistema que concede redução adicional e progressiva do valor da tarifa, de acordo com a frequência de viagens realizadas pelo motorista.

Neste caso, o desconto vale para os veículos com tag que passam na mesma praça de pedágio, no mesmo sentido, duas vezes ou mais, dentro do mesmo mês. E se aplica apenas às seguintes categorias do tipo leve: **automóvel, caminhonete e furgão; automóvel e caminhonete com semirreboque; automóvel e caminhonete com reboque.**

**Funciona assim:** da primeira à trigésima viagem, o preço do pedágio vai diminuindo progressivamente. O desconto é aplicado sobre o valor da última tarifa paga. Sendo assim, quanto mais o usuário passar com o mesmo veículo, na mesma praça, no mesmo sentido e dentro do mesmo mês, maior será o desconto, que pode chegar a até 99,9% do valor do pedágio.

Quando chegar à trigésima viagem, o usuário frequente alcança a tarifa mínima, que se estenderá às viagens subsequentes, beneficiando os motoristas que realizam mais de 30 travessias regulares ao mês.



## 6. Polícia Rodoviária Federal (PRF)

Administração da EcoRioMinas contará com o apoio operacional de duas Superintendências da Polícia Rodoviária Federal, sendo uma no Estado do Rio de Janeiro e outra no Estado de Minas Gerais, as quais estarão sendo representadas por cinco Delegacias Regionais:

### Superintendência em Minas Gerais

**Endereço:** Praça Antônio Mourão Guimarães, s/nº - Bairro Cidade Industrial CEP: 32210-905 - Contagem/MG.

**Telefone:** (31) 3064-5300

**E-mail:** atendimento.mg@prf.gov.br

**Atendimento:** das 08h30 às 16:30

### 6ª Delegacia em Governador Valadares

**Endereço:** BR-116, km 419 - Bairro Jardim Atalaia - CEP: 35042-045 Governador Valadares/MG

**Telefone:** (33) 3273-2015

**E-mail:** del06.mg@prf.gov.br

**Atendimento:** das 08h30 às 16h30

**Unidades operacionais:** Governador Valadares, Caratinga e Realeza

### 7ª Delegacia em Leopoldina

**Endereço:** Rua Getúlio Vargas, nº 678 - Bairro Centro - Leopoldina/MG CEP: 36700-216

**Telefone:** (32) 3441-2188

**E-mail:** del07.mg@prf.gov.br

**Atendimento:** das 08h30 às 16h30

**Unidades operacionais:** Leopoldina, Muriaé e Fervedouro

## Superintendência no Rio de Janeiro

**Endereço:** Rodovia Presidente Dutra (BR-116), Km 163, Rio de Janeiro/RJ, CEP: 21240001

**E-mail:** gab.rj@prf.gov.br

**Telefone:** (21) 3503-9000

## 1ª Delegacia no Rio de Janeiro

**Endereço:** Rodovia Washington Luiz (BR-040), Km 109, Duque de Caxias/RJ, CEP: 25213005

**Telefones:** (21) 3503-2317 / (21) 3503-2316

**E-mail:** del01.rj@prf.gov.br

**Atendimento:** 9h às 17h

**Unidades operacionais:** Duque de Caxias, Itaguaí, Rio de Janeiro e Seropédica

## 2ª Delegacia em Niterói

**Endereço:** Travessa Mário Neves nº 1, Ilha da Conceição, Niterói/RJ, CEP: 24050290

**Telefones:** (21) 3503-2321

**E-mail:** del02.rj@prf.gov.br

**Atendimento:** 8h às 17h

**Unidades operacionais:** Niterói, Rio Bonito, São Gonçalo e Magé

## 4ª Delegacia em Teresópolis

**Endereço:** Avenida Presidente Roosevelt, 520, Barra do Imbui, Teresópolis/RJ (Br 495 Km 0), CEP: 25965003

**E-mail:** del04.rj@prf.gov.br

**Atendimento:** 8h às 17h

**Unidades operacionais:** Teresópolis e Sapucaia

## 7. Radar

A partir do 12º mês de concessão será implantado um sistema de controle automático de velocidade de veículos composto pelas unidades de **monitoração eletrônica de velocidade fixa**.

As unidades de monitoração eletrônica de velocidade deverão ser instaladas em trechos do Sistema Rodoviário que se caracterizem como críticos e sua localização deverá ser proposta pela Concessionária e apresentada à ANTT para aceitação, de acordo com as resoluções 214/06 e 396/11 do CONTRAN ou posteriores.

## 8. Restrições de acesso

Verificar o conteúdo da Resolução ANTT nº 420/2004, Decreto Federal nº 6514/2008 e Portaria ICMBIO nº 45/2008 e PARNASO informação técnica nº 73/ 2011, as quais regem a regulamentação do trânsito de produtos perigosos no trecho da Serra de Teresópolis.

## 9. Estatísticas de Tráfego e Acidente

A Concessionária publicará periodicamente as estatísticas relacionadas ao tráfego e aos acidentes na rodovia em seu website oficial, através do endereço eletrônico <https://www.ecoriominas.com.br>.

Será implantado o **Programa de Redução de acidentes - PRA**, para análise e monitoramento periódico dos acidentes pela Concessionária, de modo a identificar os fatores causadores, bem como balizar as ações (preventivas e corretivas) em prol do aumento do nível de conforto e segurança dos usuários.

Para que as ações do Programa de Redução de Acidentes sejam bem estruturadas e executadas com maior eficácia, será criado um Comitê de Segurança Viária, o qual se reunirá periodicamente.

## 10. Animais

Ao ser identificado a presença de animais na rodovia, o Centro de Controle Operacional realiza o acionamento da equipe para o resgate e apreensão do animal.

O mesmo, inicialmente, fica sob os cuidados da Concessionária, sendo tratado visando o bem estar e segurança.

Posteriormente, a Concessionária toma as medidas necessárias para a manutenção da vida do animal.

# 11. Serviços

A fim de dar pleno cumprimento a todos os ditames e parâmetros estabelecidos em seu contrato de concessão, a Concessionária EcoRioMinas disponibilizará a seus usuários os seguintes serviços:

- Inspeção de Tráfego;
- Guinchos Leves e Pesados;
- Socorro Pré-Hospitalar;
- Atendimento 24h através do 0800.

É importante destacar, ainda, que a Concessionária EcoRioMinas 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.

Segue abaixo descrição detalhada de cada um destes serviços prestados.

## 11.1. Inspeção de Tráfego



Para verificar as condições da pista e auxiliar os motoristas em situações de emergência, veículos de inspeção de tráfego percorrem a rodovia ininterruptamente, 24 horas por dia. Treinadas para detectar e solucionar qualquer tipo de anormalidade nas estradas, essas equipes dão apoio ao serviço de atendimento ao usuário e acionam o Centro de Controle Operacional (CCO) sempre que necessário.



## 11.2 Guincho



Este serviço funciona 24h dentro do trecho sob concessão da EcoRioMinas, Em caso de pane, basta ligar para o número **0800 116 0 493** ou **0800 116 0 465** para **deficiente auditivo**. O veículo será removido para um ponto de apoio, de onde poderá acionar o seguro ou guincho particular

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

## 11.3 Socorro Pré-Hospitalar



Os usuários podem solicitar atendimento de emergência nos trechos administrado pela EcoRioMinas. O socorro pré-hospitalar 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 116 0 493** e **0800 116 0 465** Deficientes auditivos.

Inicialmente esses serviços serão disponibilizados apenas no trecho entre Sapucaia e Duque de Caxias, Rio de Janeiro. Em março de 2023 todo o trecho sob concessão passará a contar com os atendimentos.

## 11.4 CCO



O Centro de Controle Operacional é responsável por gerenciar todos os recursos a disposição da EcoRioMinas de modo a otimizar o atendimento a todos os usuários, garantindo a fluidez do tráfego e segurança dos usuários. Atualmente o CCO tem acesso a 45 câmeras de monitoramento e também com informações dinâmicas, sempre atualizadas com frequência, para manter todos os operadores cientes do que acontece em todo o trecho rodoviário.

## 12. Requisitos

### 12.1 Requisitos dos serviços

Todos que estão dentro do trecho sob concessão da EcoRioMinas podem usufruir dos serviços prestados

### 12.2 Documentos

Não há necessidade de apresentação de documentos para usufruir dos serviços prestados na rodovia.

### 12.2 Formas de contato para auxílio

Para solicitar algum auxílio na rodovia, o usuário conta, a sua disposição 24h por dia, todos os dias da semana, através do telefone gratuito, 0800 116 0 493 ou 0800 116 0 465 para deficientes auditivos.

## 13. Processamento do Serviço

Ao entrar em contato com o atendente via 0800, o usuário deverá informar o serviço que necessita e sua localização atual (pórtico/passarela ou quilometragem), 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.

# 14. Atendimento ao Usuário

## 14.1 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 do atendimento ao usuário.

## 14.2 Forma de Atendimento da Concessionária

Os serviços são prestados através de viaturas especializadas para cada modalidade de serviço oferecido, 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 EcoRioMinas.

## 14.3 Comunicação com o Usuário

As eventuais manifestações podem ser dirigidas, pelo usuário, à Ouvidoria da Concessionária, através do site <http://www.ecoriominas.com.br/atendimento/fale-conosco>, pelo e-mail [ouvidoria@ecoriominas.com.br](mailto:ouvidoria@ecoriominas.com.br).

O usuário pode registrar sua manifestação também por meio do telefone 0800 116 0 493 ou 0800 116 0 465 para deficiente auditivo, disponível 24 horas por dia, ou ainda presencialmente na Praça de Pedágio, 24h/dia, ou na Sede Administrativa em horário comercial onde relatará sua manifestação no “Livro de Registro de Atendimento ao Usuário”

## 14.4 Prazos de Atendimento

As manifestações dos usuários recebidas através dos canais de comunicação da concessionária são respondidas no prazo máximo de até 07 (sete) dias corridos.

Para realizar o registro de uma manifestação de ressarcimento, é necessário o preenchimento do Formulário de Solicitação de Ressarcimento que poderá ser solicitado à Ouvidoria da EcoRioMinas através do site <http://www.ecoriominas.com.br/atendimento/fale-conosco> ou pelo e-mail [ouvidoria@ecoriominas.com.br](mailto:ouvidoria@ecoriominas.com.br). Além do envio dos documentos/informações listados abaixo. *(Caso não possua alguma das documentações e/ou evidências relacionadas é necessário que o motivo seja informado)*

- Fotos dos danos causados no veículo;
- Relato detalhado do ocorrido com indicação dos danos causados no veículo (modelo, cor e placa, data e hora, rodovia, Km e sentido em que trafegava);
- Informar se houve atendimento da concessionária (Ex.: guincho, rota de inspeção, colaborador e etc.);
- Cópia da CNH e do CRLV;
- Cópia do recibo de pedágio ou extrato da fatura do sistema de cobrança automática;
- Cópia do Boletim de Ocorrência emitido pela autoridade policial;
- 03 (três) orçamentos carimbados e assinados. Destaca-se que o envio dos orçamentos ou nota fiscal não é garantia de aprovação do pedido de ressarcimento, visto que a decisão de deferimento ou não se dará com base na conclusão de análise do processo.

## **14.5 Consulta ao Processo de Atendimento**

No site EcoRioMinas [www.ecoriominas.com.br](http://www.ecoriominas.com.br) você tem informações de como consultar o seu processo.

## **14.6 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 da Concessionária para atendimento aos usuários.

## **14.7 Tempo de Espera**

Por tratar-se de serviço de natureza contínua aos usuários da rodovia, o tempo de espera dependerá do fluxo de veículos da rodovia, bem como, de possíveis emergências as quais a EcoRioMinas eventualmente, poderá ser demandada, impossibilitando o exato tempo de atendimento.

Os tempos de resposta deverão ser cumpridos conforme previsto no Contrato de Concessão – Edital nº 001/2022 para todas as naturezas de atendimento.



## 14.8 Informações aos Usuários

A Concessionária EcoRioMinas disponibiliza contas nas redes sociais Twitter (@EcoRioMinas) através da qual publica informações periódicas a respeito do tráfego na rodovia, proporcionando um contato imediato e eficiente com os usuários, instagram (@ecoriominas), onde divulgar informações sobre obras e dicas de segurança viária, além do próprio website ([www.ecoriominas.com.br](http://www.ecoriominas.com.br)).

Além disso, o usuário pode entrar em contato com o serviço do 0800 da Concessionária no qual também receberá informações sobre o tráfego.

A EcoRioMinas ainda conta com painéis fixos de mensagem, disponibilizando comunicados sobre retenções e pontos de atenção nas rodovias, quando houver.

Por fim, ainda, em situações emergenciais e/ou pontuais a EcoRioMinas aloca em pontos específicos das rodovias Painéis de Mensagem Variáveis para chamar a atenção do usuário a eventuais causalidades que estejam influenciando no tráfego da rodovia.