2025

ecovias Rio Minas

# CARTA DE SERVIÇOS AOS USUÁRIOS

Revisão 32

## MAIO

0800 116 0493
0800 116 0465 (deficiente auditivo)
@ecoviasriominas
www.ecoviasriominas.com.br

# Sumário

1. Objetivo .....
2. Ecovias Rio Minas.....
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 tráfego e acidentes.....
10. Serviços.....
10.1 Inspeção de Tráfego.....
10.2 Socorro Mecânico.....
10.3 Socorro Médico.....
10.4 Combate a foco de incêndio.....
10.5 Apreensão de Animais.....
10.6 Faixa de Domínio.....
10.7 Base de Serviços Operacionais.....
10.8 Ponto de Parada de Descanso.....
11. Obras.....
12. Requisitos.....
12.1 Requisitos dos serviços .....
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 Informações aos Usuários .....
14.9 Parada de Pesagem Veicular (PPV).....
15. Avaliação da ANTT .....

# 1. Objetivo

Com base na Resolução ANTT nº 5950/2021, a Concessionária Ecovias Rio Minas 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. Ecovias Rio Minas

A Ecovias Rio Minas administra, desde 22 de setembro de 2022, 726,9 km de rodovias entre Governador Valadares e o Rio de Janeiro, incluindo o arco na região metropolitana do Rio (edital de concessão N° 001/2022 - Concessão da Rodovia Federal).

Além de ligar a capital fluminense ao leste de Minas, passando pela região serrana do Rio de Janeiro, as rodovias formam um importante corredor logístico entre o Sul e o Nordeste do Brasil.

A concessão corta 36 municípios e abrange os seguintes trechos das rodovias BR-116 (RJ/MG), BR-465 (RJ) e BR-493 (RJ):

**I) BR-116/RJ:**

Entre o km 2,1 e o km 148,4: do município de Sapucaia a Magé
Entre o km 168,1 e o km 214,7; Trevo das Margaridas, no acesso à Avenida Brasil, altura do bairro de Irajá, no Rio de Janeiro, até Seropédica.

## II) BR-116/MG:

Entre o km 408,5 e o km 818,1: do município de Governador Valadares até Além Paraíba (divisa com Rio de Janeiro)

**III) BR-465/RJ:**
Entre o km 0,0 e o km 22,8: Seropédica

**IV) BR-493/RJ:**
Entre o km 0,0 e o km 26,0: do município de Itaboraí a Magé

Entre o km 48,1 e o km 123,7: do município de Duque de Caxias ao Porto de Itaguaí, em Itaguaí.

Acesse o site para conferir o mapa da rodovia:
https://www.ecoviasriominas.com.br/mapa-da-via

## 3. Tarifas de Pedágio

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 e autorizada pela Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT), a cobrança acontece nas seguintes locais:
Praças P1, P2 e P3 - deliberação nº 269, de 20 de setembro de 2022.
Praças P4 e P5 - deliberação nº 56, de 27 de fevereiro de 2023.
Praças P6, P9, P10, P12, P13, P14 e P15 - deliberação nº 352, de 16 de outubro de 2023.
Praças P7 e P8 - deliberação nº 417, de 7 de dezembro de 2023.
Praça P11 - deliberação nº 434, de 18 de dezembro de 2023.

Confira tabela de tarifas:

| CATEGORIA | EIXO | P4 VIÚVA GRAÇA (A) BR-116/RJ KM 212+90 | P5 VIÚVA GRAÇA (B) BR-116/RJ KM 214+28 | P6 ITAGUAÍ BR-493/RJ KM 112+70 | P7 MAGÉ BR-116/RJ KM 118+20 | P8 GUAPIMIRIM BR-493/RJ KM 15+77 | P9 LEOPOLDINA BR-116/MG KM 784+32 | P10 LARANJAL BR-116/MG KM 724+02 | P11 SÃO FRANCISCO DA GLÓRIA BR-116/MG, KM 664 | P12 SÃO JOÃO DO MANHUAÇU BR-116/MG KM 610+94 | P13 SANTA BÁRBARA DO LESTE BR-116/MG KM 551+88 | P14 INHAPIM BR-116/MG KM 488+70 | P15 ENGENHEIRO CALDAS BR-116/MG KM 433+60 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Automóvel, caminhonete e furgão (rodagem simples) | 2 | R$ 16,40 | R$ 16,40 | R$ 10,50 | R$ 19,30 | R$ 20,10 | R$ 13,80 | R$ 12,20 | R$ 11,20 | R$ 9,20 | R$ 10,30 | R$ 12,60 | R$ 10,10 |
| Caminhão leve, ônibus, caminhão -trator e furgão (rodagem dupla) | 2 | R$ 32,80 | R$ 32,80 | R$ 21,00 | R$ 38,60 | R$ 40,20 | R$ 27,60 | R$ 24,40 | R$ 22,40 | R$ 18,40 | R$ 20,60 | R$ 25,20 | R$ 20,20 |
| Automóvel e caminhonete com semirreboque | 3 | R$ 24,60 | R$ 24,60 | R$ 15,75 | R$ 28,95 | R$ 30,15 | R$ 20,70 | R$ 18,30 | R$ 16,80 | R$ 13,80 | R$ 15,45 | R$ 18,90 | R$ 15,15 |
| Caminhão, caminhão-trator, caminhão -trator com semirreboque e ônibus | 3 | R$ 49,20 | R$ 49,20 | R$ 31,50 | R$ 57,90 | R$ 60,30 | R$ 41,40 | R$ 36,60 | R$ 33,60 | R$ 27,60 | R$ 30,90 | R$ 37,80 | R$ 30,30 |
| Automóvel e caminhonete com reboque | 4 | R$ 32,80 | R$ 32,80 | R$ 21,00 | R$ 38,60 | R$ 40,20 | R$ 27,60 | R$ 24,40 | R$ 22,40 | R$ 18,40 | R$ 20,60 | R$ 25,20 | R$ 20,20 |
| Caminhão com reboque, caminhão -trator com semi-reboque | 4 | R$ 65,60 | R$ 65,60 | R$ 42,00 | R$ 77,20 | R$ 80,40 | R$ 55,20 | R$ 48,80 | R$ 44,80 | R$ 36,80 | R$ 41,20 | R$ 50,40 | R$ 40,40 |
| Caminhão com reboque, caminhão -trator com semi-reboque | 5 | R$ 82,00 | R$ 82,00 | R$ 52,50 | R$ 96,50 | R$ 100,50 | R$ 69,00 | R$ 61,00 | R$ 56,00 | R$ 46,00 | R$ 51,50 | R$ 63,00 | R$ 50,50 |
| Caminhão com reboque, caminhão -trator com semi-reboque | 6 | R$ 98,40 | R$ 98,40 | R$ 63,00 | R$ 115,80 | R$ 120,60 | R$ 82,80 | R$ 73,20 | R$ 67,20 | R$ 55,20 | R$ 61,80 | R$ 75,60 | R$ 60,60 |
| Caminhão com reboque, caminhão -trator com semi-reboque | 7 | R$ 114,80 | R$ 114,80 | R$ 73,50 | R$ 135,10 | R$ 140,70 | R$ 96,60 | R$ 85,40 | R$ 78,40 | R$ 64,40 | R$ 72,10 | R$ 88,20 | R$ 70,70 |
| Caminhão com reboque, caminhão -trator com semi-reboque | 8 | R$ 131,20 | R$ 131,20 | R$ 84,00 | R$ 154,40 | R$ 160,80 | R$ 110,40 | R$ 97,60 | R$ 89,60 | R$ 73,60 | R$ 82,40 | R$ 100,80 | R$ 80,80 |
| Motocicletas, motonetas e bicicletas moto | - | R$ 00,00 | R$ 00,00 | R$ 00,00 | R$ 00,00 | R$ 00,00 | R$ 00,00 | R$ 00,00 | R$ 00,00 | R$ 00,00 | R$ 00,00 | R$ 00,00 | R$ 00,00 |

# 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.

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.

## 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 Ecovias Rio Minas 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

Os radares fixos estão em funcionamento nas rodovias administradas pela Ecovias Rio Minas desde o dia 22/07. A operação dos 95 radares é prevista no contrato de concessão da Ecovias Rio Minas, e os equipamentos estão localizados ao longo das BR-116/RJ e MG, BR-493/RJ e BR-465/RJ. No trecho administrado pela concessionária foram implantados dois tipos de equipamentos: redutores e controladores de velocidade, que respectivamente, reduzem e mantém a velocidade.

Os pontos de instalação foram definidos pela Polícia Rodoviária Federal, baseado em alguns critérios, como número de faixas de rolamento, traçado da via e índice de acidentes. A Ecovias Rio Minas ficou responsável por realizar a implantação e adequação após o estudo técnico.

Os radares são uma importante ferramenta para garantir a segurança dos motoristas através da fiscalização da velocidade máxima permitida nas rodovias. O início da operação foi determinada pela PRF em conjunto com a Coordenação de Processamento de Infrações – CEPIN/PRF. Confira a lista completa de todos os pontos dos radares em operação: https://www.gov.br/prf/pt-br/assuntos/fiscalizacao-de-velocidade/radares-fixos

## 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 Acidentes

A Concessionária publica periodicamente as estatísticas relacionadas ao tráfego e aos acidentes na rodovia em seu website oficial, através do endereço eletrônico**.**

**Estatística Tráfego:**
https://www.ecoviasriominas.com.br/servicos/estatisticas-de-trafego

**Estatística Acidentes:**
https://www.ecoviasriominas.com.br/servicos/estatistica-de-acidentes

Foi 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.

As ações do Programa de Redução de Acidentes são criadas a partir das reuniões do Comitê de Segurança Viária.

# 10. Serviços

A Ecovias Rio Minas conta com total infraestrutura para que o usuário que passe pelas BR-116 RJ/MG, BR-493/RJ e BR-465/RJ 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 das Bases de Serviços Operacionais (BSOs), com fraldário, banheiros, bebedouros, áreas para descanso e serviço de informações.

- Inspeção de tráfego;
- Socorro Mecânico;
- Combate a foco de incêndio
- Apreensão de animais
- Socorro Médico
- Base de Serviço Operacional (BSO);
- Faixas de Domínio

É importante destacar, ainda, que a Concessionária Ecovias Rio Minas 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.

## 10.1. Inspeção de Tráfego

As viaturas de inspeção circulam 24 horas por dia por todo trecho de concessão, para assegurar as melhores condições de tráfego aos usuários das rodovias. As equipes que mantêm contato direto com o Centro de Controle Operacional (CCO) da concessionária são treinadas para detectar e solucionar qualquer tipo de anormalidade na rodovia, as viaturas dão apoio ao serviço de atendimento ao usuário.

## 10.2. Socorro Mecânico

Para dar auxílio aos motoristas que enfrentam problemas com seus veículos, a Ecovias Rio Minas 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 das BR-116 RJ/MG, BR-493/RJ e BR-465/RJ.

A Ecovias Rio Minas 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 116 0493 e 0800 116 0465 (deficiente auditivo).

## 10.3 Socorro Médico

A Ecovias Rio Minas conta com uma equipe formada por médicos, enfermeiros e socorristas treinados para atender diversos tipos de emergências na rodovia.

Os veículos dispõem de estrutura com suporte avançado, ou seja, realizam o atendimento e transporte de pacientes de alto risco que necessitam de cuidados médicos intensivos.

O serviço é gratuito e está disponível 24h, todos os dias da semana, inclusive feriados e finais de semana.

Para solicitar a ajuda da concessionária, basta ligar para o número 0800 116 0493 (esse também com WhatsApp) e 0800 116 0465 (deficiente auditivo).

## 10.4 Combate a foco de incêndio

A Ecovias Rio Minas conta com dois 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 116 0493 (WhatsApp) e 0800 116 0465 (deficiente auditivo).

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 Ecovias Rio Minas devem ser comunicados ao Corpo de Bombeiros, por meio do telefone 193.

## 10.5 Apreensão de Animais

Para garantir a segurança dos motoristas e diminuir o risco de acidentes como atropelamentos, a Ecovias Rio Minas disponibiliza de veículos 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 o resgate, basta ligar para 0800 116 0493 (WhatsApp) e 0800 116 0465 (deficiente auditivo).

## 10.6 Faixa de Domínio

A Ecovias Rio Minas é responsável por manter a integridade da faixa de domínio do Sistema Rio de Janeiro (RJ) - Governador Valadares (MG) durante todo o período de concessão da rodovia.

A faixa de domínio abrange a pista de rolamento, onde os veículos trafegam, canteiros, acostamentos, obras de arte, sinalização e as margens da rodovia, se estendendo até as cercas que separam a estrada dos imóveis.

Pertencente à União, a faixa de domínio é destinada para uso rodoviário da concessionária. Sendo assim, cabe à empresa adotar as providências necessárias para a preservação da rodovia, incluindo suas margens. O espaço é importante para que seja possível a duplicação das vias e a ampliação das pistas, entre outras obras previstas no contrato de concessão.

A preservação da faixa de domínio em relação a ocupações irregulares faz parte dos deveres contratuais da Ecovias Rio Minas.

Para conservar a faixa de domínio, a empresa assume a roçada, poda, capina, limpeza e remoção de lixo em toda a extensão e largura da rodovia. A recomposição da cobertura vegetal, preservação de árvores e arbustos, o corte e a remoção de árvores também cabem à Ecovias Rio Minas.

## 10.7 Base de Serviços Operacionais (BSOs)

As rodovias administradas pela Ecovias Rio Minas 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:**

| BSO | RODOVIA | MUNICÍPIO | KM | SENTIDO |
|---|---|---|---|---|
| BSO 1 | BR-116/MG | Alpercata | 420+830 | Sul |
| BSO 2 | BR-116/MG | Tarumirim | 461+600 | Sul |
| BSO 3 | BR-116/MG | Ubaporanga | 511+130 | Norte |
| BSO 4 | BR-116/MG | Santa Barbara do Leste | 549+320 | Norte |
| BSO 5 | BR-116/MG | Manhuaçu | 593+320 | Sul |
| BSO 6 | BR-116/MG | Divino | 632+850 | Sul |
| BSO 7 | BR-116/MG | Miradouro | 676+000 | Sul |
| BSO 8 | BR-116/MG | Muriaé | 714+540 | Norte |
| BSO 9 | BR-116/MG | Leopoldina | 747+930 | Norte |
| BSO 10 | BR-116/MG | Além Paraíba | 797+840 | Sul |
| BSO 11 | BR-116/RJ | Sapucaia | 29+900 | Norte |
| BSO 12 | BR-116/RJ | Teresópolis | 77+800 | Sul |
| BSO 13 | BR-116/RJ | Guapimirim | 109+170 | Sul |
| BSO 14 | BR-116/RJ | Pavuna | 172+000 | Sul |
| BSO 15 | BR-116/RJ | Japeri | 211+670 | Sul |
| BSO 16 | BR-493/RJ | Itaboraí | 7+040 | Sul |
| BSO 17 | BR-493/RJ | Duque de Caxias | 51+180 | Sul |
| BSO 18 | BR-465/RJ | Seropédica | 10+720 | Norte |

## 10.8. Ponto de Parada de Descanso (PPD)

A Ecovias Rio Minas conta com dois Pontos de Parada e Descanso (PPD) na BR-116, um no Rio de Janeiro, no km 209+800, em Seropédica, e outro em Minas Gerais, no km 513+600, em Ubaporanga.

O PPD conta dispõe de 72 vagas de estacionamento e tem o objetivo de trazer mais conforto e segurança para que os motoristas de veículos pesados que trafegam diariamente pela rodovia tenham melhores condições de viagem.
A estrutura disponível para uso dos usuários é composta por:

- Refeitório equipado com micro-ondas, pia e bebedouro;
- Lavanderia;
- Sala de descanso;
- Banheiros com chuveiros e acessibilidade para PCD;
- Fraldário.

Os caminhoneiros que utilizarem o espaço também poderão utilizar os serviços de wi-fi gratuito e totem de autoatendimento com informações úteis sobre a travessia pelas rodovias de responsabilidade da Ecovias Rio Minas.

A área externa conta com vagas de estacionamento para veículos bitrem, carretas e quatro vagas específicas para caminhões frigoríficos.

O tempo de permanência máxima por veículo será de 12 horas contínuas no local, a cada período de 24h.

Os PPDs contribuem para a melhoria das condições de trabalho da categoria, que disciplina a jornada e o tempo de direção dos motoristas profissionais, conforme a lei nº. 13.103/2015 e o Decreto nº. 8.433/2015, que regulamenta condições de segurança, sanitárias e de conforto em locais de espera, descanso e repouso para motoristas do transporte rodoviário.

# 11. Obras

Equipes da Ecovias Rio Minas realizam, durante toda a semana, obras de manutenção, recuperação asfáltica nas BR-116 RJ/MG, BR-493/RJ e BR-465/RJ.
Os trabalhos são executados no período diurno e noturnos e nos dois sentidos da pista.

Confira o cronograma no site da concessionária (www.ecoviasriominas.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.ecoviasriominas.com.br, através dos Painéis de Mensagem Móvel Variada (PMVs) ao longo da rodovia ou pelo 0800 116 0493 (WhatsApp) e 0800 116 0465 (deficiente auditivo).

# 12. Requisitos

## 12.1 Requisitos dos serviços

Todos que estão dentro do trecho sob concessão da Ecovias Rio Minas podem usufruir dos serviços prestados

## 12.2 Documentos

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

## 12.3 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 (WhatsApp) 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 Ecovias Rio Minas.

Desde o início do mês de junho de 2024, os usuários da rodovia podem acionar a concessionária por meio do WhatsApp, através do telefone 800 116 0493.

## 14.3 Comunicação com o Usuário

As eventuais manifestações podem ser dirigidas, pelo usuário, a Ouvidoria da Concessionária através do site http://www.ecoviasriominas.com.br/atendimento/fale-conosco, pelo e-mail ouvidoria.riominas@ecovias.com.br ou, ainda pela plataforma https://consumidor.gov/.

O usuário pode registrar sua manifestação também por meio do telefone 0800 116 0 493 (WhatsApp) ou 0800 116 0 465 para deficiente auditivo, disponível 24 horas por dia ou, presencialmente, na Praça de Pedágio 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 Ecovias Rio Minas através do site http://www.ecoviasriominas.com.br/atendimento/fale-conosco ou pelo e-mail ouvidoria.riominas@ecovias.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 Ecovias Rio Minas www.ecoviasriominas.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 Ecovias Rio Minas 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 Ecovias Rio Minas disponibiliza contas nas redes sociais X (@ecoviasriominas) através da qual publica informações periódicas a respeito do tráfego na rodovia, proporcionando um contato imediato e eficiente com os usuários, Instagram (@ecoviasriominas), onde divulga informações sobre obras e dicas de segurança viária, além do próprio website (www.ecoviasriominas.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 Ecovias Rio Minas 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 Ecovias Rio Minas 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.

Desde o início do mês de junho de 2024, os usuários da rodovia podem acionar a concessionária por meio do WhatsApp, através do telefone 800 116 0493.

# 14.9. Parada de Pesagem Veicular (PPV)

A concessionária Ecovias Rio Minas iniciou a operação da balança de pesagem em movimento na velocidade da via no km 135, em Magé/RJ, e no km 530, em Caratinga/MG, ambos na BR-116.

O equipamento realiza a pesagem seletiva (pré-seleção dos veículos) em velocidades de até 50 km/h. Os que estiverem dentro do limite para sua respectiva categoria, seguem viagem e os com limite excessivo, entram no posto de pesagem.

A balança seletiva utiliza a tecnologia High Speed Weight in Motion - HS-WIM, que é inovadora e permite a pesagem precisa de caminhões e outros veículos pesados enquanto eles transitam na velocidade da via, sem a necessidade de paradas.

Na BR-116, a pré-seleção dos veículos comerciais é realizada de forma automática na velocidade de 50km, com uso de sensores de alta precisão instalados nas pistas. Câmeras inteligentes posicionadas em um pórtico antes do posto de pesagem e painéis de mensagem indicarão se o veículo excedeu o peso e realizará uma nova pesagem na balança de precisão (no posto de pesagem localizado à frente), analisando o peso dos eixos e distribuição da carga.

Essa tecnologia aumenta a eficiência na rodovia e contribui para a segurança, evitando o desgaste excessivo das faixas de rolamento.

# 15. Avaliação da ANTT

A Concessionária Ecovias Rio Minas ocupa em 2024 o 6º lugar na avaliação da Agência, com pontuação de 75,76%.