Carta aos Usuários

Seu guia para conhecer nossos serviços

Versão
Julho 2025

0800 0364 365

www.ecoviascerrado.com.br

ecovias
Cerrado

Sumário

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

A Ecovias Cerrado administra 437 km da BR-364/365/GO/MG, que interligam Jataí (GO) e Uberlândia (MG). O trecho faz parte de uma das mais importantes rotas para o escoamento de grãos do Centro-Oeste até o porto de Santos-SP. Também é uma importante via para o abastecimento de Minas Gerais e da região sul de Goiás, principalmente de produtos da indústria, materiais de construção e alimentos.

Do trecho sob concessão, 192,7 km pertencem à BR-364, em Goiás, e 244,3 km fazem parte da BR-365, em Minas Gerais, em um percurso que passa por 11 municípios.

Cidades ao longo da BR-364/365:

Goiás: Aparecida do Rio Doce, Cachoeira Alta, Jataí, Paranaiguara e São Simão

Minas Gerais: Santa Vitória, Gurinhatã, Ituiutaba, Canápolis, Monte Alegre de Minas e Uberlândia.

3. Serviços

A Ecovias Cerrado conta com total infraestrutura para que o usuário que passe pela BR-364/365 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 foco de incêndio
- Apreensão de animais
- Socorro Médico
- Serviço de Atendimento ao Usuário;
- Cargas Especiais;
- Faixas de Domínio

É importante destacar, ainda, que a Concessionária Ecovias Cerrado 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-364/365 para assegurar as melhores condições de tráfego aos usuários das rodovias.

Ao todo, são cinco equipes que mantêm contato direto com o Centro de Controle Operacional (CCO) da concessionária. 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 Ecovias Cerrado 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-364/365.

A Ecovias Cerrado 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 0364 365.

3.3 Combate a foco de incêndio

A Ecovias Cerrado 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 0364 365. 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 do Cerrado 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 Ecovias Cerrado disponibiliza dois 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 0364 365.

3.5 Socorro Médico

Nove Ambulâncias fazem o atendimento de emergência no trecho administrado pela Ecovias Cerrado. 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 0364 365.

3.6 Serviço de Atendimento ao Usuário

As rodovias administradas pela Ecovias Cerrado 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-365
SAU 1, km 652+120, Uberlândia-MG
SAU 2, km 698+510, Monte Alegre de Minas-MG
SAU 3, km 747+540, Ituiutaba-MG
SAU 4, km 796+330, Gurinhatã-MG
SAU 5, km 845+550, Santa Vitória-MG

BR-364
SAU 6, km 20+730, São Simão-GO
SAU 7, km 69+600, Cachoeira Alta-GO
SAU 8, km 116+430, Aparecida do Rio Doce-GO
SAU 9, km 168+280, Jataí-GO

3.7 Cargas Especiais

O transporte de cargas superdimensionadas na BR-364/365 deve ser realizado com o conhecimento da concessionária. São consideradas cargas superdimensionadas aquelas que excedem ao menos um dos limites listados abaixo:

Peso Bruto Total: 45,00 t
Largura: 3,20 m
Comprimento: 35,00 m
Altura: 5,00 m

Para fazer esse agendamento, entre em contato pelo telefone 0800 0364 365.

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 0364 365.

4. Procedimento

Ao entrar em contato com o atendente via 0800 0364 365, 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 do 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 Ecovias Cerrado.

5.3 Comunicação com o usuário

O Fale Conosco e a Ouvidoria da Ecovias Cerrado são responsáveis por recepcionar e tratar as manifestações de usuários da BR-364/365 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.ecoviascerrado.com.br);
- Formulário Impresso: disponível nas praças de pedágio, postos de pesagem e bases operacionais localizadas ao longo da BR-364/365;
- Telefone: 0800 0364 365;
- E-mail: ouvidoria@ecoviasdocerrado.com.br;
- Carta: deverá ser enviada para a sede da Ecovias do Cerrado 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-364/365, o tempo de espera para atendimento dependerá do fluxo de veículos da rodovia, bem como de eventuais emergências às quais a Ecovias Cerrado, 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 Ecovias Cerrado deve, para 90% das ocorrências mensais, ter um índice de atendimento médio não superior a 20 minutos para socorro médico, não superior a 60 minutos para socorro mecânico com guincho leve, não superior a 90 minutos para socorro mecânico com guincho pesado, e não superior a 120 minutos para atendimentos com caminhão-pipa ou caminhão-boiadeiro.

5.6 Informações aos Usuários

A Concessionária Ecovias Cerrado disponibiliza o site www.ecoviascerrado.com.br, na qual publica informações periódicas a respeito do tráfego e obras na BR-364/365, proporcionando um contato imediato e eficiente com os usuários.

Além disso, o usuário pode entrar em contato com o serviço do 0800 0364 365 da concessionária, no qual também receberá informações sobre o tráfego, ou acompanhar o perfil pela rede social Twitter (@EcoviasCerrado).

6. Obras

Equipes da Ecovias Cerrado realizam, durante toda a semana, obras de manutenção, recuperação asfáltica, de ampliação da via, no trecho da BR-364/365 em Goiás e em Minas Gerais. Os trabalhos serão executados no período diurno e nos dois sentidos da pista. Confira o cronograma no site da concessionária (www.ecoviascerrado.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.ecoviascerrado.com.br, através dos Painéis de Mensagem Móvel Variada (PMVs) ao longo da rodovia ou pelo 0800 0364 365.

7. Tarifas e pagamentos

A Ecovias Cerrado, responsável pela administração dos 437 km de concessão da BR-364/365/GO/MG, informa que a Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT) autorizou, por meio da Decisão da Superintendência de Infraestrutura Rodoviária (Surod) nº 512, o reajuste da tarifa de pedágio do contrato de concessão da BR-364/365/GO/MG, administrado pela Ecovias Cerrado. A decisão foi publicada no Diário Oficial da União (DOU) de 5 de novembro de 2024 e os valores passarão a vigorar a partir da 0h do dia 14 de novembro

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 tem como base o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA). Os cálculos foram realizados pela ANTT, com base em critérios técnicos, e foram aplicados pela Ecovias do Cerrado, conforme deliberação da Agência.

Dessa forma, o valor da tarifa passará de R$ 5,70 para R$ 5,90 para a categoria 1 de veículos, que engloba automóveis de passeio.

Outras categorias de veículos têm preços diferenciados conforme a tabela da página 15.

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. Nas cabines manuais da Praça de Uberlândia é possível ainda realizar pagamento via PIX, por meio de QR Code integrado. Além disso, na Praça de Uberlândia, também é possível ao usuário optar pelas cabines de autoatendimento, destinadas apenas a carros e 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 Greenpass.

TARIFAS DE PEDÁGIO POR CATEGORIA DE VEÍCULO

Novas tarifas de pedágio da Ecovias do Cerrado
(Em vigor a partir da zero hora do dia 14/11/2024)

A Concessionária Ecovias do Cerrado S.A. informa aos seus usuários e ao público geral, que em cumprimento a cláusula 17.2.10 do contrato de concessão, a Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT) autorizou, por meio da Decisão da Superintendência de Infraestrutura Rodoviária (Surod) nº 512, publicada no Diário Oficial da União de terça-feira (05), o reajuste da tarifa de pedágio do contrato de concessão da BR-364/365/GO/MG.

CATEGORIA	TIPO DE VEÍCULO	EIXOS	VALOR (R$)
1	Automóvel, caminhonete e furgão	Eixos Rodagem 2 H	5,90
2	Caminhão leve, ônibus, Caminhão-trator e furgão	Eixos Rodagem 2 IHI	11,80
3	Automóvel e caminhonete com semirreboque	Eixos Rodagem 3 H	8,85
4	Caminhão, caminhão-trator, caminhão-trator com semirreboque e ônibus	Eixos Rodagem 3 IHI	17,70
5	Automóvel e caminhonete com Reboque	Eixos Rodagem 4 H	11,80
6	Caminhão com reboque e caminhão trator com semirreboque	4 IHI	23,60
7	Caminhão com reboque e caminhão trator com semirreboque	Eixos Rodagem 5 IHI	29,50
8	Caminhão com reboque e caminhão trator com semirreboque	Eixos Rodagem 6 IHI	35,40
9	Motocicletas, motonetas e bicicletas motorizadas	Eixos Rodagem 2	2,95
10	Veículos oficiais e do Corpo Diplomático	-	0,00
Valor por eixo para veículos com mais de 7 eixos			5,90

BR-365/MG - Praça 1: Uberlândia - **Praça 2:** Monte Alegre - **Praça 3:** Ituiutaba - **Praça 4:** Santa Vitória
BR-364/GO - Praça 5: Paranaiguara - **Praça 6:** Cachoeira Alta - **Praça 7:** Jataí

Informações e Emergências 0800 0364 365 ecoVIAS DO CERRADO