

Cartas aos Usuários

Seu guia para conhecer nossos serviços

Versão novembro 2026
www.ecoviascerrado.com.br

ecovias
Cerrado



Sumário

1. Objetivo 3
2. A Ecovias Cerrado 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 8
6. Obras 9
7. Tarifas e pagamentos 10

ecovias
Cerrado

1. Objetivo

Com base na Lei nº 13.460/2017, a Concessionária disponibiliza sua Carta de Serviços ao Usuário, documento que reúne informações sobre os serviços prestados, as formas de acesso e os compromissos e padrões de qualidade adotados no atendimento ao público.

2. Ecovias Cerrado

A Ecovias Cerrado administra 437 km da BR-364/365, entre Goiás e Minas Gerais, interligando Jataí (GO) a Uberlândia (MG). O trecho integra uma das principais rotas para o escoamento de grãos do Centro-Oeste até o Porto de Santos (SP), além de ser uma via estratégica para o abastecimento de Minas Gerais e da região sul de Goiás, especialmente com produtos da indústria, materiais de construção e alimentos.

Do total sob concessão, 192,7 km pertencem à BR-364, em Goiás, e 244,3 km à BR-365, em Minas Gerais. O percurso 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 infraestrutura operacional completa para oferecer mais conforto e segurança aos usuários que trafegam pela BR-364/365. A concessionária disponibiliza uma série de serviços gratuitos, como guincho, socorro mecânico, atendimento pré-hospitalar, inspeção de tráfego e apoio em ocorrências na rodovia.

Os usuários também contam com a estrutura dos Serviços de Atendimento ao Usuário (SAUs), que oferecem fraldário, banheiros, bebedouros, áreas para descanso e informações sobre a rodovia.

Serviços disponíveis:

- Inspeção de tráfego
- Socorro mecânico
- Guincho
- Atendimento pré-hospitalar
- Apoio no combate a focos de incêndio
- Apreensão de animais
- Serviço de Atendimento ao Usuário
- Atendimento a cargas especiais
- Orientações sobre faixa de domínio

ecovias Cerrado

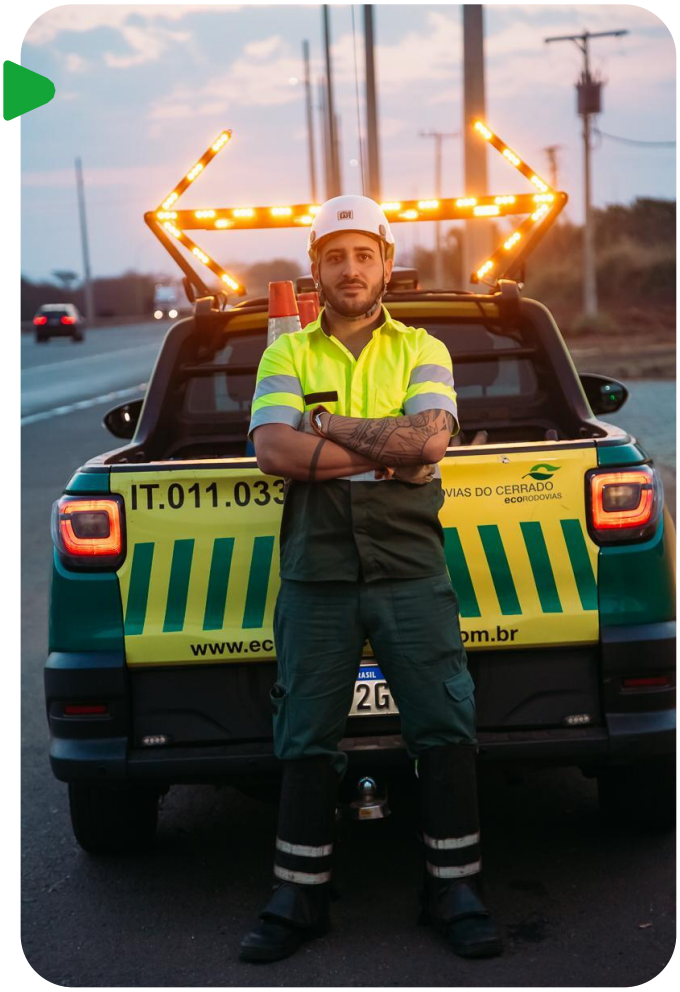
A Ecovias Cerrado também conta com um Centro de Controle Operacional (CCO), responsável pelo monitoramento das rodovias em tempo integral. Essa estrutura contribui para a agilidade e a eficiência na gestão do tráfego, no atendimento às ocorrências e na manutenção da segurança dos usuários.

A seguir, são apresentadas as descrições detalhadas de cada um dos serviços prestados pela Concessionária.

3.1 Inspeção de tráfego

As viaturas de inspeção de tráfego circulam 24 horas por dia pela BR-364/365, contribuindo para a segurança dos usuários e para a manutenção das melhores condições de tráfego ao longo do trecho sob concessão.

Ao todo, cinco equipes atuam de forma integrada ao Centro de Controle Operacional (CCO) da Ecovias Cerrado. Os profissionais são treinados para identificar anormalidades na rodovia, prestar apoio aos usuários e acionar os recursos necessários para cada tipo de ocorrência.



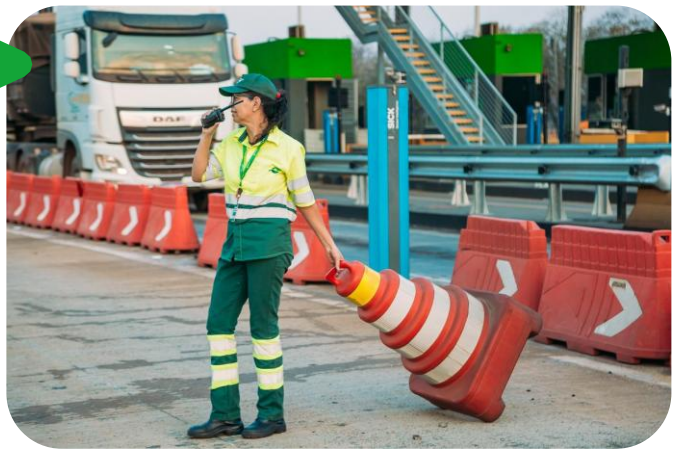
3.2 Socorro mecânico

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

Esse serviço é realizado exclusivamente dentro do trecho sob concessão. Por isso, a concessionária não está autorizada a levar o usuário até sua residência ou a qualquer outro local fora da BR-364/365.

A Ecovias Cerrado também oferece serviços básicos de apoio mecânico, que podem ser realizados na própria rodovia, como troca de pneus e recarga de bateria. As equipes de inspeção de tráfego avaliam a situação no local e, quando possível, prestam o atendimento necessário.

O serviço de guincho e auxílio mecânico é gratuito e pode ser acionado pelo telefone **0800 0364 365.**



3.3 Combate a focos de incêndio

A Ecovias Cerrado conta com dois caminhões-pipa para apoio no combate a focos de incêndio em veículos ou em áreas próximas à pista, dentro do trecho sob concessão. Além disso, as viaturas de inspeção de tráfego também são equipadas com abafadores, utilizados no atendimento emergencial a focos de chamas.

Para acionar os caminhões-pipa ou as viaturas de inspeção, o usuário deve entrar em contato pelo telefone **0800 0364 365**.

Os atendimentos são realizados em ocorrências registradas em veículos ou em áreas localizadas na faixa de domínio, ou seja, dentro da área sob responsabilidade da Concessionária, conforme previsto em contrato.

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

3.4 Apreensão de animais

Para contribuir com a segurança dos motoristas e reduzir o risco de acidentes, como atropelamentos de animais, a Ecovias Cerrado disponibiliza dois caminhões-boiadeiros para o resgate de animais que estejam próximos às pistas de rolamento da BR-364/365.

O serviço contempla tanto animais domésticos quanto silvestres e segue protocolos específicos para garantir a segurança dos usuários, das equipes de atendimento e o bem-estar dos animais recolhidos.

Para acionar os caminhões-boiadeiros, o usuário deve ligar para **0800 0364 365**.



3.5 Socorro médico

Nove ambulâncias prestam atendimento de emergência ao longo do trecho administrado pela Ecovias Cerrado. O socorro médico pode ser acionado em caso de acidentes ou por qualquer usuário que se sentir mal durante a viagem pela BR-364/365.

Para solicitar atendimento, basta ligar gratuitamente para a concessionária pelo telefone **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 possuem banheiros adaptados para pessoas com deficiência, fraldário, bebedouro e totens de autoatendimento. Nessas unidades também ficam alocados recursos operacionais disponíveis para atendimento na rodovia, como ambulâncias e guinchos.

As bases estão instaladas em pontos estratégicos da BR-364/365, o que facilita o deslocamento das equipes e viaturas durante os atendimentos. Essa estrutura contribui para uma atuação mais rápida e eficiente no apoio aos usuários.

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

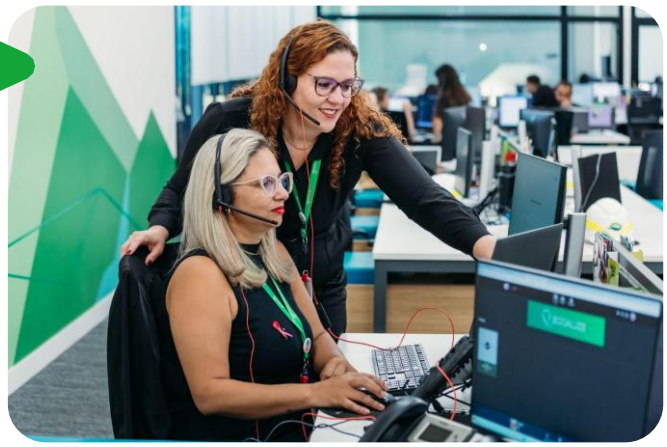
SAU 6: km 20+730, São Simão/GO
SAU 7: km 69+600, Cachoeira Alta/GO
SAU 8: km 116+430, Aparecida do Rio Doce/GO
SAU 9: km 168+280, Jataí/GO

3.7 Cargas especiais

O transporte de cargas superdimensionadas na BR-364/365 deve ser realizado mediante conhecimento prévio da Ecovias Cerrado, para que a concessionária possa avaliar as condições de tráfego e orientar sobre os procedimentos necessários. São consideradas cargas superdimensionadas aquelas que excedem ao menos um dos seguintes limites:

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

Para solicitar orientações ou realizar o agendamento, entre em contato pelo telefone **0800 0364 365**.



3.8 Faixa de domínio

A faixa de domínio é a área destinada à implantação, operação e manutenção da rodovia. Ela inclui a pista de rolamento, canteiros, obras de arte especiais, acostamentos, dispositivos de drenagem, sinalização e demais estruturas necessárias ao funcionamento da via, estendendo-se até o limite das cercas que separam a rodovia dos imóveis marginais ou das áreas de recuo.

A utilização dessa área, seja para abertura de acessos, ocupações aéreas ou subterrâneas, implantação de estruturas ou manutenção e conservação do revestimento vegetal, deve seguir normas, decretos e portarias aplicáveis, além de passar pela análise da concessionária e, quando necessário, pela autorização da Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT).

Toda intervenção em terreno lindeiro à faixa de domínio também deve ser previamente avaliada pela Ecovias Cerrado, conforme os procedimentos estabelecidos para garantir a segurança dos usuários e a integridade da rodovia.

Para informações adicionais, entre em contato pelo telefone **0800 0364 365**.

ecovias Cerrado

4. Procedimento

Ao entrar em contato pelo telefone **0800 0364 365**, o usuário deve informar o tipo de serviço necessário e sua localização na rodovia, para que a viatura de atendimento mais próxima seja acionada.

Durante o contato, o operador também poderá orientar o usuário sobre eventuais procedimentos a serem adotados até a chegada da equipe, caso necessário.

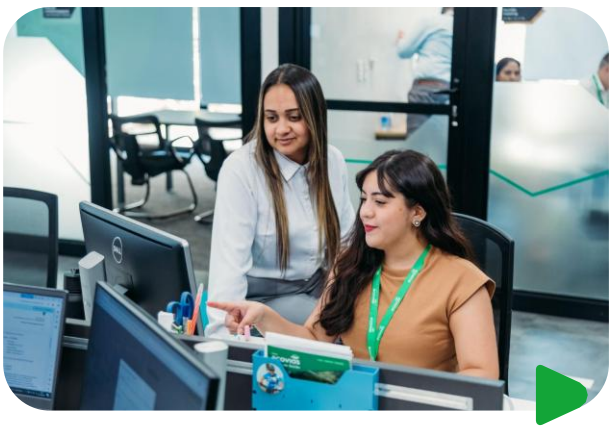
5. Atendimento ao usuário

5.1 Tempo de atendimento

Nos termos do contrato de concessão, os atendimentos realizados pela Ecovias Cerrado seguem a ordem cronológica de registro das ocorrências. Casos emergenciais, identificados pelo operador durante o atendimento ao usuário, têm prioridade no acionamento das equipes.

5.2 Forma de atendimento

Os serviços são prestados por meio de viaturas especializadas para cada modalidade de atendimento. Esses recursos ficam alocados em pontos estratégicos da rodovia, contribuindo para reduzir o tempo de resposta às ocorrências registradas 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 receber, registrar e tratar as manifestações de usuários da BR-364/365 e demais partes interessadas.

As demandas são analisadas de forma imparcial e independente, com isenção e ética na apuração dos fatos, além do encaminhamento às áreas responsáveis para avaliação e providências necessárias.

Canais de contato:

- **Formulário eletrônico:** disponível no site da concessionária, em 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.cerrado@ecovias.com.br
- **Carta:** deve ser enviada para a sede da Ecovias Cerrado, endereçada à Ouvidoria, conforme dados abaixo:

  A/C: Ouvidoria
  Rua Sintra, nº 50, Granja Marileusa
  Uberlândia (MG) | CEP: 38406-643

ecovias Cerrado

5.4 Prioridades de atendimento

Para garantir a prestação de um serviço adequado a todos os usuários, a Ecovias Cerrado prioriza os atendimentos emergenciais, identificados pelo operador no momento do contato com o usuário.

Nos demais casos, os atendimentos seguem a ordem cronológica de acionamento da concessionária.

5.5 Tempo de espera

Por se tratar de um serviço contínuo aos usuários da BR-364/365, o tempo de espera para atendimento pode variar conforme o fluxo de veículos na rodovia, a localização da ocorrência e a existência de eventuais emergências em atendimento pela Ecovias Cerrado.

Por esse motivo, não é possível precisar previamente o tempo exato de chegada da equipe ao local.

Ainda assim, o Contrato de Concessão estabelece parâmetros de atendimento para 90% das ocorrências mensais, com os seguintes tempos médios:

- **Socorro médico:** até 20 minutos
- **Socorro mecânico com guincho leve:** até 60 minutos
- **Socorro mecânico com guincho pesado:** até 90 minutos
- **Atendimento com caminhão-pipa ou caminhão-boiadeiro:** até 120 minutos



5.6 Informações aos usuários

A Ecovias Cerrado disponibiliza o site www.ecoviascerrado.com.br, no qual publica informações periódicas sobre tráfego, obras e demais serviços relacionados à BR-364/365, oferecendo aos usuários um canal ágil e eficiente de consulta.

Além disso, o usuário pode entrar em contato pelo telefone **0800 0364 365**, canal gratuito da concessionária que também fornece informações sobre as condições de tráfego.

As atualizações também podem ser acompanhadas pelos perfis oficiais da Ecovias Cerrado nas redes sociais **X** e **Threads**: **@ecoviascerrado**.

ecovias
Cerrado



6. Obras

As equipes da Ecovias Cerrado realizam, ao longo da semana, obras de manutenção, recuperação asfáltica e ampliação da via em trechos da BR-364/365, em Goiás e Minas Gerais. Os trabalhos são executados no período diurno e podem ocorrer nos dois sentidos da pista. O cronograma pode ser consultado no site da concessionária: www.ecoviascerrado.com.br.

As datas e os horários dos serviços podem ser alterados conforme as condições de tráfego e clima ou em razão de ocorrências não previstas. Durante os trabalhos, sempre que necessário, faixas e acostamentos são bloqueados e devidamente sinalizados para garantir a segurança dos motoristas e trabalhadores. Os trechos em obras contam com sinalização por cones, placas e profissionais sinalizadores.

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 ao longo da rodovia.

Informações sobre obras, serviços e interdições podem ser acompanhadas pelo site www.ecoviascerrado.com.br, pelos Painéis de Mensagens Variáveis (PMVs) instalados ao longo da rodovia ou pelo telefone **0800 0364 365**.

ecovias Cerrado

7. Tarifas e pagamentos

A Ecovias Cerrado, responsável pela administração dos 437 km da BR-364/365, entre Goiás e Minas Gerais, informa que a Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT) autorizou, por meio da Decisão Surod nº 512, o reajuste da tarifa de pedágio do contrato de concessão administrado pela concessionária.

A decisão foi publicada no Diário Oficial da União (DOU) em 5 de novembro de 2024, e os novos valores passam a vigorar a partir da 0h do dia 14 de novembro.

A revisão tarifária ocorre anualmente, conforme previsto em contrato, com valores e percentuais definidos a partir de parâmetros técnicos estabelecidos para a concessão. Trata-se de uma recomposição do equilíbrio econômico-financeiro do contrato, 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 os valores serão aplicados pela Ecovias Cerrado conforme deliberação da Agência.

Com o reajuste, a tarifa para a categoria 1 de veículos, que inclui automóveis de passeio, passa de **R$ 5,70 para R$ 5,90**.

As demais categorias possuem valores diferenciados, conforme tabela disponível na próxima página.



FORMAS DE PAGAMENTO

Nas cabines manuais de todas as praças de pedágio, o usuário pode realizar o pagamento da tarifa em dinheiro ou com cartões de débito e crédito de qualquer bandeira, incluindo a modalidade por aproximação.

Na praça de Uberlândia, também está disponível o pagamento via PIX, por meio de QR Code integrado, além das cabines de autoatendimento, destinadas exclusivamente a automóveis e ao pagamento com cartões de débito ou crédito.

Nas vias automáticas, o motorista pode utilizar as operadoras **Sem Parar, ConectCar, Move Mais, Veloe e Greenpass**.



ecovias Cerrado

TARIFAS DE PEDÁGIO POR CATEGORIA DE VEÍCULO

Categoria	Eixos	Rodagem	Uberlândia /MG	Monte Alegre/ MG	Ituiutaba /MG	Santa Vitória/ MG	Paranaiguara/GO	Cachoeira Alta/GO	Jataí/GO
Motocicleta, motoneta, triciclo e ciclomotor	2	Simples	R$ 2,95	R$ 2,95	R$ 2,95	R$ 2,95	R$ 2,95	R$ 2,95	R$ 2,95
Automóvel, caminhonete e furgão	2	Simples	R$ 5,90	R$ 5,90	R$ 5,90	R$ 5,90	R$ 5,90	R$ 5,90	R$ 5,90
Caminhão leve, ônibus, caminhão-trator e furgão	2	Dupla	R$ 11,80	R$ 11,80	R$ 11,80	R$ 11,80	R$ 11,80	R$ 11,80	R$ 11,80
Automóvel e caminhonete com semirreboque	3	Simples	R$ 8,85	R$ 8,85	R$ 8,85	R$ 8,85	R$ 8,85	R$ 8,85	R$ 8,85
Caminhão com reboque, caminhão-trator com semirreboque e ônibus	3	Dupla	R$ 17,70	R$ 17,70	R$ 17,70	R$ 17,70	R$ 17,70	R$ 17,70	R$ 17,70
Automóvel e caminhonete com reboque	4	Simples	R$ 11,80	R$ 11,80	R$ 11,80	R$ 11,80	R$ 11,80	R$ 11,80	R$ 11,80
Caminhão com reboque e caminhão-trator com semirreboque	4	Dupla	R$ 23,60	R$ 23,60	R$ 23,60	R$ 23,60	R$ 23,60	R$ 23,60	R$ 23,60
	5	Dupla	R$ 29,50	R$ 29,50	R$ 29,50	R$ 29,50	R$ 29,50	R$ 29,50	R$ 29,50
	6	Dupla	R$ 35,40	R$ 35,40	R$ 35,40	R$ 35,40	R$ 35,40	R$ 35,40	R$ 35,40

Cobrança autorizada pela ANTT – Agência Nacional de Transportes Terrestres, a partir do dia 14 de novembro de 2024.

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 Cerrado e sobre os serviços referentes à concessão?

Mande sua pergunta, comentário ou sugestão para ouvidoria.cerrado@ecovias.com.br, ou ligue para 0800 0364 365 ou (34) 99947-0166 (serviço para deficiente auditivo e de fala, atendimento por mensagem de texto). 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 0364 365
- 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 Cerrado