



EPR VIA MINEIRA

Carta de serviços aos usuários



Patricia Almada Morais

SUMÁRIO

1 – SOBRE A CONCESSIONÁRIA/CONCESSÃO	2
2 – MAPA DA CONCESSÃO	3
3 - SERVIÇOS	5
3.1 - BASES DE OPERAÇÃO E SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO	5
3.2 - CENTRO DE CONTROLE OPERACIONAL	5
AMBULÂNCIA/SOCORRO MÉDICO	6
3.4 - VIATURAS DE INSPEÇÃO	6
3.5 - SOCORRO MECÂNICO/GUINCHO	6
3.6 - CAMINHÃO PIPA	6
3.7 - VEÍCULO PARA APREENSÃO DE ANIMAIS	7
4 – TARIFA	7
5 – FORMA DE PAGAMENTO	9
6 – DESCONTOS	9
6.1 - DESCONTO BÁSICO DE TARIFA (DBT)	9
6.2 - DESCONTO DE USUÁRIO FREQUENTE (DUF)	9
7 – GRATUIDADE DA PASSAGEM	10
8- REQUISITOS	10
9 – EVASÃO DE PEDÁGIO.	10
10 – ATENDIMENTO AO USUÁRIO	111
10.1 - TEMPO DE ATENDIMENTO NAS VIAS	111
10.2 - COMUNICAÇÃO COM O USUÁRIO	111
10.3 - PRAZOS DE ATENDIMENTO	11
10.4.1 – SOCORRO MÉDICO	122
10.4.2 – SOCORRO MECÂNICO	13
10.4.3 – APREENSÃO DE ANIMAIS	133
10.4.4 – CAMINHÕES PIPA	13
10.5 - TEMPO DE ESPERA NAS PRAÇAS DE PEDÁGIO	144

11 – ESTATÍSTICAS DE TRÁFEGO E SINISTROS.....	14
12 – OBRAS.....	14
13 - CLASSIFICAÇÃO PERIÓDICA ANTT	144
Não se aplica.....	144



1 – SOBRE A CONCESSIONÁRIA/CONCESSÃO

A EPR Via Mineira é um segmento do grupo EPR, responsável por administrar os 232,10 KM da BR-040, abrangendo 15 municípios, entre Belo Horizonte e Juiz

de Fora. Além destas cidades, estão incluídas também na rota da concessão: Alfredo Vasconcelos, Barbacena, Carandaí, Congonhas, Conselheiro Lafaiete, Cristiano Ottoni, Ewbank da Câmara, Itabirito, Nova Lima, Oliveira Fortes, Ouro Preto, Ressaquinha e Santos Dumont.

2 – MAPA DA CONCESSÃO

O mapa de concessão traz, em sua totalidade, informações relevantes para o usuário das rodovias da EPR Via Mineira, tais como Bases de operacionais, postos da Polícia Rodoviária Federal.





Municípios

- Alfredo Vasconcelos
- Barbacena
- Belo Horizonte
- Carandá
- Congonhas
- Conselheiro Lafaiete
- Cristiano Ottoni
- Ewbank da Câmara
- Itabirito
- Juiz de Fora
- Nova Lima
- Oliveira Fortes
- Ouro Preto
- Ressaquinha
- Santos Dumont

Praças de Pedágio

- P1 | BR 040 - Itabirito - Km 576 + 750
- P2 | BR 040 - Conselheiro Lafaiete - Km 642 + 650
- P3 | BR 040 - Barbacena - Km 714 + 240

Bases Operacionais

- BSO/SAU 01 | BR 040 - Nova Lima - Km 568 + 800
- BSO/SAU 02 | BR 040 - Congonhas - Km 609 + 800
- BSO/SAU 03 | BR 040 - Carandá - Km 660 + 300
- BSO/SAU 04 | BR 040 - Barbacena - Km 710 + 080
- BSO/SAU 05 | BR 040 - Santos Dumont - Km 748 + 100

Postos de serviços

- BR 040 | Posto Chefão - Nova Lima - km 551 + 796
- BR 040 | Restaurante da Celinha - Itabirito - km 588 + 333
- BR 040 | Posto Belvedere - Itabirito - km 589 + 770
- BR 040 | Lanchonete Parada de Minas | Posto Petrobras - Itabirito - km 614 + 408
- BR 040 | Posto Cupim - Cristiano Ottoni - km 648 + 386
- BR 040 | Posto Roda D'Água - Carandá - km 673 + 720
- BR 040 | Roselanche - Barbacena - km 697
- BR 040 | Posto Cabana da Mantiqueira - Barbacena - km 701 + 500
- BR 040 | Posto SBT e Posto Rios | Restaurante Silvios - Barbacena - km 721 + 169
- BR 040 | Posto Perobão - Santos Dumont - km 735 + 500
- BR 040 | Posto Barricão - Santos Dumont - km 747
- BR 040 | Graal - Juiz de Fora - km 771 + 310

Polícia Rodoviária Federal - Unidade de Operação

- 01 UOP | BR 040 - Nova Lima - Km 554 + 280
- 02 UOP | BR 040 - Congonhas - Km 607
- 03 UOP | BR 040 - Juiz de Fora - Km 766 + 305

Posto de pesagem (balança)

- BR 040 | Carandá - Km 664 + 138

Sede

- Rua Juiz Achilles Velloso, 160 - Estoril
Belo Horizonte - MG, 30494-180

Malha rodoviária



3 - SERVIÇOS

A EPR Via Mineira dispõe de diversos serviços que contribuem para a segurança dos usuários das rodovias sob concessão. Além do Centro de controle operacional (CCO) que monitora o tráfego das estradas 24 horas por dia, a concessionária ainda possui os seguintes serviços:

- Base de apoio e serviço de atendimento ao usuário;
- Ambulância e atendimento médico 24 horas;
- Viaturas de inspeção de tráfego;
- Socorro mecânico e guincho;
- Caminhões pipa;
- Veículos de apreensão de animais.

As definições e atividades de cada um dos serviços estão compreendidas abaixo:

3.1 - BASES DE OPERAÇÃO E SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

Integram a concessão da EPR Via Mineira cinco bases de apoio para o melhor atendimento ao usuário nas rodovias. Elas concentram serviços úteis para todos os que estão percorrendo as estradas. Além disso, as bases são equipadas com telefones, banheiros, fraldários e salas de espera e estão disponíveis aos usuários 24 horas por dia, todos os dias da semana.

Confira as localizações das BSO/SAL da EPR Via Mineira:

BSO/SAU	Rodovia	Km	Município
BSO 1	BR-040	568 + 800	Nova Lima
BSO 2	BR-040	609 + 800	Congonhas
BSO 3	BR-040	660 + 300	Carandaí
BSO 4	BR-040	710 + 080	Barbacena
BSO 5	BR-040	748 + 100	Santos Dumont

3.2 - CENTRO DE CONTROLE OPERACIONAL

O Centro de controle operacional (CCO) é responsável por realizar todo o monitoramento das rodovias da EPR Via Mineira, proporcionando condições e informações relevantes para as diversas equipes de atuação. É no CCO que se monitora o fluxo de veículos por hora, são feitas as estatísticas de acidentes,

e analisadas condições meteorológicas e físicas da rodovia. Todos esses serviços são essenciais para garantir o bom fluxo do tráfego e a segurança dos usuários.

AMBULÂNCIA/SOCORRO MÉDICO

O serviço de atendimento médico de emergência da EPR Via Mineira funciona 24 horas por dia para atender da melhor forma os usuários da rodovia. Nossa frota conta quatro unidades de suporte básico e duas de suporte avançado. Para acionar o atendimento, é necessário ligar para 0800 003 1040.

3.4 - VIATURAS DE INSPEÇÃO

A EPR Via Mineira possui cinco viaturas de inspeção em seu trecho de concessão, que percorrem toda a via 24 horas por dia. Além disso, repassam todas as informações para o CCO, de modo a mantê-los informados sobre quaisquer ocorrências.

3.5 - SOCORRO MECÂNICO/GUINCHO

A equipe de socorro mecânico e guincho está disponível 24 horas para os usuários das rodovias da EPR Via Mineira. São cinco guinchos leves e dois pesados, equipados para auxiliar veículos ou caminhões que necessitam de atendimento na estrada.

É importante salientar que este serviço só pode circular pelo trecho da concessão e, portanto, não tem permissão para levar o usuário até sua residência, por exemplo. Para acionar o socorro mecânico e o guincho, é necessário ligar para o 0800 003 1040.

3.6 - CAMINHÃO PIPA

Temos um caminhão pipa preparado para atender e combater focos de incêndio no perímetro da concessão. Os veículos possuem capacidade de 10 mil litros e são equipados com o sistema de combate a princípios de incêndio, canhão pressurizado para locais de difícil acesso e irrigadeira para lavagem de pista. Podem ser acionados pelo 0800 003 1040 para incêndios em veículos e terrenos da faixa de domínio - área de responsabilidade da empresa.

Ressalta-se que as ocorrências de incêndios, especialmente em propriedades privadas ou fora da área da concessão devem ser comunicados ao Corpo de Bombeiros pelo número 193.

3.7 - VEÍCULO PARA APREENSÃO DE ANIMAIS

A EPR Via Mineira disponibiliza veículos para a apreensão de animais em todo o trecho de concessão. São realizados procedimentos de monitoramento, inspeção, afugentamento, recolhimento e adequada destinação veterinária para os animais silvestres e domésticos (de pequeno e grande porte) encontrados pelas rodovias da concessionária.

4 – TARIFA

A Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT) autorizou, por meio da Deliberação nº217 de 22 de julho de 2024 e publicado no Diário Oficial da União em 23 de julho de 2024, os valores referentes às praças de pedágio da concessionária EPR Via Mineira com período de vigência a partir de 22 de julho de 2024 do mesmo ano, na qual definiu:

4.1 – LOCALIZAÇÃO DOS PEDÁGIOS E VALORES:

P01 – ITABIRITO – KM 577,7

P02 – CONSELHEIRO LAFAIETE – KM 643,5

P03 – BARBACENA – KM 718,6

Categoria	Tipo de Veículo	Nº de Eixos	Rodagem	Multiplicador da Tarifa	Valor
1	Automóvel, caminhonete e furgão	2	Simples	1,0	12,70
2	Caminhão leve, ônibus, caminhão-trator e furgão	2	Dupla	2,0	25,40
3	Automóvel e caminhonete	3	Simples	1,5	19,05

	com semirreboque				
4	Caminhão, caminhão-trator, caminhão-trator com semirreboque e ônibus	3	Dupla	3,0	38,10
5	Automóvel e caminhonete com reboque	4	Simples	2,0	25,40
6	Caminhão com reboque e caminhão trator com semirreboque	4	Dupla	4,0	50,80
7	Caminhão com reboque e caminhão trator com semirreboque	5	Dupla	5,0	63,50
8	Caminhão com reboque e caminhão trator com semirreboque	6	Dupla	6,0	76,50
9	Caminhão com reboque e caminhão trator com semirreboque	7	Dupla	7,0	88,90
10	Caminhão com reboque e caminhão trator com semirreboque	8	Dupla	8,0	101,60
11	Motocicletas, motonetas, triciclos e bicicletas motorizadas	-	-	-	-

12	Ambulância, veículos oficiais e do Corpo Diplomático	-	-	-	-
----	--	---	---	---	---

5 – FORMA DE PAGAMENTO

As formas de pagamento aceitas nas praças de pedágio da EPR Via Mineira são: dinheiro, cartão de débito e crédito de todas as bandeiras. Além das formas convencionais, todas as praças também aceitam o sistema de pagamento AVI/TAG das seguintes bandeiras: Sem parar, ConectCar, Move+, Veloe e Greenpass.

6 – DESCONTOS

A EPR Via Mineira dispõe de dois descontos para os usuários que passam pelas praças de pedágio. São eles:

- Desconto Básico de Tarifa (DBT);
- Desconto de Usuário Frequente (DUF).

Confira a seguir em que consiste cada um deles:

6.1 - DESCONTO BÁSICO DE TARIFA (DBT)

O desconto básico de tarifa é um benefício que pode ser aplicado para todos os tipos de veículos. Ele concede 5% de desconto para todos que utilizarem a TAG de cobrança automática como método de pagamento. Assim, basta ter uma TAG de qualquer uma das bandeiras aceitas e passar pela cabine de cobrança eletrônica. O desconto é feito de forma automática.

6.2 - DESCONTO DE USUÁRIO FREQUENTE (DUF)

O DUF é um desconto progressivo exclusivo para usuários frequentes que possuem veículos de passeio e TAG de cobrança eletrônica. Os descontos começam a contar a partir da segunda passagem, no mesmo sentido da rodovia, dentro do mesmo mês do calendário e são computados de forma automática, diminuindo o valor conforme um percentual fixo de redução em relação à tarifa cobrada na passagem anterior. A diminuição acontece até a trigésima passagem, quando atinge o valor mínimo; depois disso, o valor se mantém o mesmo até o final do mês.

7 – GRATUIDADE DA PASSAGEM

Conforme previsto no contrato de concessão nº 04/2023, terão trânsito livre no sistema rodoviário e, portanto, ficam isentos do pagamento de tarifa de pedágio, as ambulâncias, veículos oficiais próprios ou contratados de prestadores de serviço da União, dos Estados, dos Municípios e do Distrito Federal, seus respectivos órgãos, autarquias ou fundações públicas, bem como os veículos do corpo diplomático. Os documentos necessários para a solicitação de isenção junto a EPR Via Mineira são:

- Ofício do órgão solicitando a isenção;
- Cópia do CRLV - Certificado de Registro e Licenciamento do Veículo atualizado;
- Cópia do contrato de locação dos veículos vigente e respectivo contrato de sublocação (se for o caso);
- Certidão de registro civil e cópia da norma que constituiu a instituição pública (aplicável para veículos de Autarquia e Fundação pública).

Todas as informações devem ser encaminhadas através do site www.eprviamineira.com.br na aba "tarifa", no link: <https://eprviamineira.com.br/tarifa-de-pedagio/> e direcionar-se para solicitação de isenção.

8- REQUISITOS

Os serviços da EPR Via Mineira são acessíveis a todos os usuários que trafegam pelas rodovias da concessão, não sendo necessários pré-requisitos para tal.

9 - EVASÃO DE PEDÁGIO

A multa por evasão de pedágio, de acordo com o Código de Trânsito Brasileiro (CTB), não isenta o condutor do pagamento da tarifa do pedágio. A evasão de pedágio é considerada uma infração grave, com multa de R\$ 195,23 e 5 pontos na Carteira Nacional de Habilitação (CNH). Além da multa, o condutor também deverá pagar a tarifa do pedágio.

10 – ATENDIMENTO AO USUÁRIO

Para atender da melhor forma possível os usuários da rodovia, os canais de atendimento estão preparados para receber as solicitações dos motoristas.

10.1 - TEMPO DE ATENDIMENTO NAS VIAS

Cada ocorrência é atendida por uma equipe especializada no serviço solicitado, para garantir a excelência aos usuários.

10.2 - COMUNICAÇÃO COM O USUÁRIO

A EPR Via Mineira dispõe de diversos canais de comunicação para que o usuário entre em contato para os mais variados assuntos. As eventuais manifestações podem ser enviadas para a ouvidoria através do site <https://eprviamineira.com.br/ouvidoria/> ou pelo e-mail ouvidoria@eprviamineira.com.br.

Além dos canais digitais, é possível ligar gratuitamente para o telefone 0800 003 1040, serviço ativo 24 horas por dia, que orienta o usuário nas solicitações de socorro médico e mecânico, aviso de presença de objetos e animais na rodovia, condições das estradas e ouvidoria. Além disso, as bases contam com totens de autoatendimento, onde é possível falar diretamente com o assistente ou operador.

Temos também o contato por meio do site consumidor.gov - <https://www.consumidor.gov.br/pages/principal/?1748461029158>

Para mais informações, a EPR Via Mineira disponibiliza canais nas redes sociais [Instagram \(@epr.viamineira\)](#), [Facebook \(/eprviamineira\)](#), [X \(@eprviamineira\)](#) e [canal de informações no WhatsApp](#), onde são divulgadas condições de tráfego, obras, dicas de segurança e outras informações relevantes.

10.3 - PRAZOS DE ATENDIMENTO

Os prazos de atendimento são diferentes para cada tipo de serviço prestado pela concessionária. A ouvidoria, por exemplo, tem um prazo de até cinco dias úteis para manifestar-se diante de uma solicitação de usuário. Em casos de ressarcimentos, o prazo é de 15 dias corridos. Para a apuração de denúncias, seguimos conforme orienta a Lei Federal 13.460/17, com 20 dias

contados do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.

Confira os prazos estabelecidos:

Tipo Ouvidoria	Prazos de análise
Auxílio	24h da data de abertura
Denúncia	24h da data de abertura
Elogio	7 dias corridos
Informação	24h da data de abertura
Reclamação	7 dias corridos
Solicitação	7 dias corridos
Sugestão	7 dias corridos

10.4 - TEMPO DE ESPERA PARA EMERGÊNCIAS

Neste tópico abordaremos os prazos máximos para atendimentos de emergência para:

- Socorro médico e ambulâncias;
- Socorro mecânico e guinchos;
- Veículos de apreensão de animais;
- Veículos de combate a focos de incêndio.

Confira abaixo as especificações de cada categoria de atendimento:

10.4.1 – SOCORRO MÉDICO

Ambulância - tipo C: o tempo máximo de espera para este tipo de veículo é de até 15 minutos em 90% das ocorrências dentro do período de um mês, não

podendo exceder trinta minutos (tempo médio máximo mensal) nos demais 10% das ocorrências. O tempo de chegada será calculado a partir do momento da identificação do incidente até a chegada do veículo no local da ocorrência.

Ambulância - tipo D: o tempo máximo de espera para este tipo de veículo é de até 60 minutos em 90% das ocorrências dentro do período de um mês, não podendo exceder 120 minutos (tempo médio máximo mensal) nos demais 10% das ocorrências. O tempo de chegada será calculado a partir do momento de identificação do incidente até a chegada do veículo no local da ocorrência.

10.4.2 – SOCORRO MECÂNICO

Remoção leve: os guinchos leves (GL) tem como tempo máximo de chegada ao local 40 minutos em 90% das ocorrências, dentro do período de um mês, não podendo exceder 80 minutos (tempo médio máximo mensal) nos demais 10% das ocorrências. O tempo de chegada será calculado do momento de identificação do incidente até a chegada do veículo no local da ocorrência.

Remoção pesada: Os guinchos pesados (GP) possuem o tempo máximo de chegada ao local de até 75 minutos em 90% das ocorrências dentro do período de um mês, não podendo exceder 150 minutos (tempo médio máximo mensal) nos demais 10% das ocorrências. O tempo de chegada será calculado do momento de identificação do incidente até a chegada do veículo no local da ocorrência.

10.4.3 – APREENSÃO DE ANIMAIS

O tempo máximo de chegada ao local para os veículos de apreensão de animais deve ser de até 100 minutos em 90% das ocorrências dentro do período de um mês, não podendo exceder 200 minutos (tempo médio máximo mensal) nos demais 10% das ocorrências.

10.4.4 – CAMINHÕES PIPA

O tempo máximo de chegada ao local de veículos de contenção de focos de incêndio deve ser de até 100 minutos em 90% das ocorrências dentro do período de um mês, não podendo exceder 200 minutos (tempo médio máximo mensal) nos demais 10% das ocorrências.

10.5 - TEMPO DE ESPERA NAS PRAÇAS DE PEDÁGIO

Conforme estabelecido pelo Programa de Exploração da Rodovia (PER), as filas máximas nas praças de pedágio ficam limitadas a 200 metros de extensão, o que deve ser visualizado por meio de faixa sinalizada no pavimento. Nos finais de semana, em datas importantes, vésperas e feriados, o limite máximo é ampliado para 400 metros, com a extensão também demarcada na rodovia. O tempo máximo de espera é de 15 minutos.

11 – ESTATÍSTICAS DE TRÁFEGO E SINISTROS

No site da EPR Via Mineira você encontra as estatísticas mensais de tráfego e sinistros. As estatísticas envolvem a movimentação de veículos, por tipo (leves e pesados) e por praça de pedágio. Basta ir em Carta ao usuário e clicar em “Estatísticas de Tráfego e Sinistros”.

12 – OBRAS

No site da EPR Via Mineira você encontra os relatórios mensais das principais obras e serviços. Os relatórios são divididos por meses. Além das obras, há também informações sobre as eventuais restrições da via. Para ter acesso aos relatórios basta ir em Carta ao usuário e clicar em “Relatórios EPR Via Mineira”.

13 - CLASSIFICAÇÃO PERIÓDICA ANTT

Não se aplica.