



EPR PARANÁ

Carta de Serviços aos usuários





Sumário

1 – SOBRE A CONCESSIONÁRIA/CONCESSÃO	3
2 – MAPA DA CONCESSÃO	3
3 - SERVIÇOS	4
3.1 - BASES DE OPERAÇÃO E SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO	5
3.2 - CENTRO DE CONTROLE OPERACIONAL (CCO)	5
3.3 - AMBULÂNCIA/SOCORRO MÉDICO	5
3.4 - VIATURAS DE INSPEÇÃO	5
3.5 - SOCORRO MECÂNICO/GUINCHO	5
3.6 – CAMINHÃO-PIPA	6
3.7 - VEÍCULO PARA APREENSÃO DE ANIMAIS	6
4 – TARIFA	6
5 – FORMAS DE PAGAMENTO E SOLICITAÇÃO DE RESSARCIMENTO	7
5.1 – MÉTODOS DE PAGAMENTO	7
5.2 – REGULARIZAÇÃO DE TARIFA PENDENTE	7
5.3 – SOLICITAÇÃO DE RESSARCIMENTO	8
6 – DESCONTOS	8
6.1 - DESCONTO BÁSICO DE TARIFA (DBT)	8
6.2 - DESCONTO DE USUÁRIO FREQUENTE (DUF)	8
7 – GRATUIDADE DA PASSAGEM	8
8 – REQUISITOS	9
9 – DIREITOS E OBRIGAÇÕES DOS USUÁRIOS	9
9.1 – DIREITOS DOS USUÁRIOS	9
9.2 – OBRIGAÇÕES DOS USUÁRIOS	10



9.3 – EVASÃO DE PEDÁGIO	10
10 – ATENDIMENTO AO USUÁRIO	10
10.1 - COMUNICAÇÃO COM O USUÁRIO	10
10.2 - PRAZOS DE ATENDIMENTO	11
10.3 - TEMPO DE ESPERA PARA EMERGÊNCIAS	12
10.3.1 – SOCORRO MÉDICO	12
10.3.2 – SOCORRO MECÂNICO	12
10.3.3 – APREENSÃO DE ANIMAIS	13
10.3.4 – CAMINHÕES-PIPA	13



1 – SOBRE A CONCESSIONÁRIA/CONCESSÃO

A EPR Paraná é a Concessionária responsável pelo Lote 4, administrando 627,52 km de rodovias no Noroeste do Paraná. Estão sob sua administração as Rodovias federais BR-272 (45,3 km), BR-369 (74 km), BR-376 (155,1 km; além do Contorno Norte de Maringá – 17,3 km e travessia urbana de 1,5 km), e as Rodovias Estaduais PR-182 (32,48 km), PR-272 (16,09 km), PR-317 (13,2 km), PR-323 (203,76 km), PR-444 (38,78 km), PR-862 (12,64 km), PR-897 (7,47 km) e PR-986 (9,9 km), que abrangem 39 municípios do Estado. Os municípios que estão na rota da concessão da EPR Paraná são: Alto Paraná, Apucarana, Arapongas, Cafezal do Sul, Cambé, Cambira, Cianorte, Cornélio Procópio, Cruzeiro do Oeste, Diamante do Norte, Doutor Camargo, Francisco Alves, Guaíra, Guairaçá, Ibiporã, Iporã, Itaúna do Sul, Jataizinho, Jussara, Loanda, Londrina, Mandaguacu, Mandaguari, Marialva, Maringá, Nova Esperança, Nova Londrina, Paçandu, Paranavaí, Perobal, Pres. Castelo Branco, Rolândia Sarandi, Tapejara, Terra Boa, Terra Roxa, Tuneiras do Oeste, Umuarama, Uraí.

2 – MAPA DA CONCESSÃO

O esquema linear da concessão traz em sua totalidade informações relevantes para o usuário das rodovias da EPR Paraná, tais como Bases Operacionais, Serviços de Atendimento ao Usuário e praças de pedágio.





3 - SERVIÇOS

A EPR Paraná 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 do trecho 24 horas por dia, a Concessionária ainda possui os seguintes serviços:

- Base de operações e serviço de atendimento ao usuário;
- Centro de Controle Operacional (CCO);
- Ambulância e atendimento médico 24 horas;
- Viaturas de inspeção de tráfego;
- Socorro mecânico e guincho;
- Caminhão 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

Ao todo, são 14 (quatorze) Bases de Operação e Atendimento ao Usuário (BSO/SAU) nas rodovias que integram a concessão da EPR Paraná. Elas concentram serviços úteis para todos os que estão trafegando no trecho e são equipadas com telefones, totens de atendimento, banheiros, fraldários e salas de espera.

Confira as localizações das BSO/SAU Provisórias da EPR Paraná:

BSO/SAU	Rodovia	Km	Município
BSO/SAU 1	BR-272/PR	98+300	CORNÉLIO PROCÓPIO
BSO/SAU 2	BR-369/PR	126+900	JATAIZINHO
BSO/SAU 3	BR-376/PR	180+300	ARAPONGAS
BSO/SAU 4	BR-376/PR	198+600	MANDAGUARI
BSO/SAU 5	BR-376/PR	114+900	PARANAÍ
BSO/SAU 6	PR-182	69+000	GUAIRAÇÁ
BSO/SAU 7	PR-323	16+700	ITAÚNA DO SUL
BSO/SAU 8	PR-323	163+900	PAIÇANDU
BSO/SAU 9	PR-323	210+600	CIANORTE
BSO/SAU 10	PR-323	251+800	TAPEJARA
BSO/SAU 11	PR-323	306+900	UMUARAMA
BSO/SAU 12	PR-444	506+800	IPORÃ



BSO/SAU 13	PR-862	527+100	FRANCISCO ALVES
BSO/SAU 14	PR-897	147+830	PRES. CASTELO BRANCO

3.2 - CENTRO DE CONTROLE OPERACIONAL (CCO)

O Centro de Controle Operacional é responsável por realizar todo o monitoramento das rodovias da EPR Paraná, proporcionando condições e informações relevantes para as diversas equipes de atuação. No CCO se monitora o fluxo de veículos por hora, são feitas as estatísticas de acidentes, e analisadas as condições meteorológicas e físicas da rodovia. Todos esses serviços são essenciais para garantir o bom fluxo do tráfego e a segurança dos usuários.

3.3 - AMBULÂNCIA/SOCORRO MÉDICO

O Serviço de Atendimento Médico de Emergência da EPR Paraná funciona 24 horas por dia para atender de forma eficiente todos os usuários da rodovia. Nossa frota conta com 09 Unidades de Suporte Básico (USB) e 04 Unidades de Suporte Avançado (USA). Para acionar o atendimento, basta ligar no 0800 369 0376.

3.4 - VIATURAS DE INSPEÇÃO

A EPR Paraná possui 14 viaturas de inspeção em seu trecho de concessão, que percorrem todo o trecho 24 horas por dia e 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 estão disponíveis 24 horas para os usuários das rodovias da EPR Paraná. São 07 guinchos leves e 04 guinchos pesados, equipados para auxiliar veículos ou caminhões que necessitam de atendimento no trecho.

É importante salientar que:

1. O serviço possui autorização para circular pelo trecho sob concessão. Portanto, não é permitido levar o usuário até a sua residência, por exemplo;



2. Há restrições para a remoção de veículos modificados, adaptados, adulterados e/ou fora das conformidades básicas da legislação de trânsito. E ainda, as remoções são realizadas atendendo-se as normas e limites de peso previstos — de acordo com a categoria dos guinchos.

Para acionar os serviços, basta ligar no 0800 369 0376.

3.6 – CAMINHÃO-PIPA

A EPR Paraná possui 03 caminhões-pipa preparados para atender e combater focos de incêndio no perímetro da concessão. Os veículos possuem capacidade de 10 mil litros e são equipados com sistema de combate a princípio de incêndios, canhão pressurizado para locais de difícil acesso e irrigadeira para lavagem de pista. Podem ser acionados pelo 0800 369 0376 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 Paraná disponibiliza veículos para a apreensão de animais em todo o trecho de concessão. São realizados procedimentos de monitoramento, inspeção, afugentamento, recolhimento e destinação adequada veterinária para os animais silvestres e domésticos (de pequeno e grande porte) encontrados pelas rodovias da Concessionária.

4 – TARIFA

Ainda não há cobrança de pedágio no trecho sob Concessão da EPR Paraná. Tão logo seja ratificado o cumprimento das obrigações contratuais que são requisito para o início da cobrança e seja emitido Ato Autorizativo por parte da Agência Nacional de Transportes Terrestres – ANTT, as tarifas serão amplamente divulgadas.



5 – FORMAS DE PAGAMENTO E SOLICITAÇÃO DE RESSARCIMENTO

5.1 – MÉTODOS DE PAGAMENTO

A Concessionária adotará o Sistema de Pedagiamento Eletrônico, ou seja, pedágio sem cancelas, sem paradas para pagar e passar! Assim, existem os seguintes métodos de efetuar o pagamento: TAG de uma empresa credenciada para pagamento automático, Pagamento por Aplicativo, Pagamento de Débito online e via Totem, e pagamento em comércios conveniados.

As formas de pagamento aceitas para os métodos por aplicativo, online e via totem são: PIX, cartão de débito e crédito de todas as bandeiras.

São válidas as TAGs para pagamento automático das seguintes operadoras: Sem parar, ConectCar, Move+, Veloe e Greenpass. Nesta modalidade, a identificação do pagamento acontece da seguinte maneira:

- a) Quando o veículo passa pelo pórtico com sistema de pedagiamento eletrônico, antenas de radiofrequência (RFID) instaladas na via leem o sinal da TAG e esse sinal transmite os dados do veículo (como placa e código do usuário).
- b) O sistema da concessionária, confirma se a TAG está ativa e vinculada a uma conta com saldo ou limite e registra a transação e debita automaticamente o valor do pedágio.

Caso a TAG não seja lida corretamente, câmeras fazem a leitura da placa do veículo (OCR - Reconhecimento Óptico de Caracteres) e verificam a associação da placa a uma conta de pagamento TAG, garantindo a cobrança.

5.2 – REGULARIZAÇÃO DE TARIFA PENDENTE

Caso o usuário não possua TAG e a passagem pelo pórtico não tenha sido concluída corretamente, irá gerar uma tarifa pendente. Na hipótese de o veículo estar cadastrado no site da EPR Paraná, o usuário será notificado para proceder à regularização da cobrança. Caso contrário, ele não será lembrado.



Em ambas as condições, o usuário deverá acessar qualquer um dos métodos listados acima (aplicativo, site ou totens de autoatendimento nas BSO/SAUs) para efetuar o pagamento.

6 – DESCONTOS

A EPR Paraná 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 pelo pórtico 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 de veículos de passeio (automóvel, caminhonete e furgão; automóvel e caminhonete com semirreboque; automóvel e caminhonete com reboque). Esse benefício oferece uma redução adicional e progressiva no valor da tarifa a partir da segunda passagem pela mesma praça, no mesmo sentido, realizada dentro do mesmo mês. 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.

Você também pode calcular seu desconto em nossa [Calculadora DUF](#).

7 – GRATUIDADE DA PASSAGEM

Conforme previsto no Contrato de concessão nº 03/2025, terão trânsito livre no Sistema Rodoviário e, portanto, ficam isentos do Pagamento de Tarifa de Pedágio: 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 à EPR Paraná 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).

8 – REQUISITOS

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

9 – DIREITOS E OBRIGAÇÕES DOS USUÁRIOS

Os usuários das rodovias federais concedidas possuem direitos e deveres assegurados por lei, pelas normas da Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT) e pelos contratos de concessão firmados entre o Governo Federal e as concessionárias. Esses direitos garantem o uso seguro e adequado da rodovia, enquanto as obrigações asseguram o bom funcionamento do sistema viário.

9.1 – DIREITOS DOS USUÁRIOS

- **Acesso aos serviços operacionais:** todo usuário tem o direito de utilizar os serviços oferecidos pela concessionária, respeitando as normas de trânsito e transporte.
- **Acesso a informações claras e acessíveis:** a concessionária e a ANTT devem fornecer informações úteis para o uso correto da rodovia e para a defesa dos interesses dos usuários.
- **Participação social:** os usuários podem participar das Comissões Tripartites, espaços de diálogo entre sociedade, ANTT e concessionária, que acontecem periodicamente e são definidas pela agência reguladora.
- **Fiscalização cidadã:** os usuários podem verificar e comunicar qualquer irregularidade nos serviços prestados pela Concessionária.
- **Denúncia de irregularidades:** os usuários podem denunciar atos ilícitos cometidos pela concessionária na prestação do serviço para a própria Concessionária ou ANTT.



9.2 – OBRIGAÇÕES DOS USUÁRIOS

- **Respeitar as normas de trânsito:** é dever do usuário seguir a legislação de trânsito e conduzir de forma segura e responsável.
- **Pagamento da tarifa de pedágio:** o uso de trechos pedagiados implica o pagamento da tarifa, que contribui para a manutenção, operação e ampliação da infraestrutura.
- **Uso consciente da rodovia:** o bom uso das vias, o descarte adequado de resíduos e a colaboração em situações de emergência são responsabilidades compartilhadas.

9.3 – EVASÃO DE PEDÁGIO

A evasão de pedágio é considerada uma infração grave e está prevista no Código de Trânsito Brasileiro (CTB). O não pagamento da tarifa de pedágio, seja falta de regularização do débito em até 30 dias da passagem no pórtico ou qualquer outro meio que burle a cobrança, representa prejuízo direto à arrecadação que financia a manutenção, operação e melhoria das rodovias concedidas. Além disso, essa prática afeta a justiça tarifária, já que penaliza os usuários que cumprem suas obrigações. A ausência de quitação do débito é caracterizada como evasão e é penalizada por multa. Ainda, o pagamento da multa não isenta o usuário do pagamento da tarifa, que pode ser regularizada conforme o indicado no [tópico 5.2 deste documento](#).

Cumprir com essas obrigações e conhecer seus direitos é essencial para promover a segurança viária, a boa convivência no trânsito e a qualidade dos serviços prestados nas rodovias concedidas. Em caso de dúvidas ou denúncias, os canais da concessionária e da ANTT estão disponíveis para atendimento.

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 - COMUNICAÇÃO COM O USUÁRIO

A EPR Paraná dispõe de diversos canais de comunicação para que o usuário trate dos mais diversos assuntos. As eventuais manifestações podem ser enviadas à Ouvidoria por meio dos canais de contato abaixo:



- **Atendimento presencial e via correspondência:** Rodovia PR-317, Km 5, 5428, Distrito Industrial 2 – Maringá/ PR
- **Serviço telefônico gratuito:** 0800 369 0376
- **WhatsApp exclusivo para pessoas com deficiência auditiva e de fala:** 0800 369 0376
- **Canal digital:** eprparana.com.br/fale-conosco/

Horário de atendimento:

- **Segunda a quinta-feira:** 8h às 18h
- **Sexta-feira:** 8h às 17h
- **Intervalo para almoço:** 12h às 13h
- Exceto feriados.

O canal www.consumidor.gov.br também é uma forma de manifestar uma solicitação à concessionária.

Além dos canais digitais, é possível ligar gratuitamente para o telefone 0800 369 0376, serviço ativo 24 horas por dia, que orienta o usuário nas solicitações de socorro médico e mecânico, aviso de presença de objetos ou animais na rodovia, condições das estradas e contato com a ouvidoria. Além disso, as bases contam com totens de autoatendimento, onde é possível falar diretamente com um assistente ou operador.

Para mais informações, a EPR Paraná possui canais nas redes sociais Instagram ([@epr.parana](https://www.instagram.com/epr.parana)), Facebook ([/epr.parana](https://www.facebook.com/epr.parana)), X ([@EPRParana](https://twitter.com/EPRParana)) e [canal de informações no WhatsApp](#), onde são divulgadas condições de tráfego, obras, dicas de segurança e outras informações relevantes.

10.2 - 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 5 (cinco) dias úteis para manifestar-se diante de uma solicitação de usuário. Em casos de solicitação de ressarcimento, no entanto, o prazo é de quinze (15) dias corridos. Para a apuração de denúncias, seguimos conforme orienta a Lei Federal 13.460/17, com vinte (20) dias contados do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.



10.3 - 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.

10.3.1 – SOCORRO MÉDICO

Ambulância - tipo C: o tempo máximo de espera para este tipo de veículo é de até vinte (20) minutos em 90% das ocorrências dentro do período de um mês, não podendo exceder trinta (30) minutos (tempo médio 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 ao local da ocorrência.

Ambulância - tipo D: o tempo máximo de espera para este tipo de veículo é de até sessenta (60) minutos em 90% das ocorrências dentro do período de um mês, não podendo exceder cento e vinte (120) minutos (tempo médio 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 ao local da ocorrência.

10.3.2 – SOCORRO MECÂNICO

Remoção leve: os guinchos leves (GL) tem como tempo máximo de chegada ao local sessenta (60) minutos em 90% das ocorrências dentro do período de um mês, não podendo exceder cento e vinte (120) minutos (tempo médio mensal) nos demais 10% das ocorrências. O tempo de chegada será calculado do momento de identificação do incidente até a chegada do veículo ao local da ocorrência.

Remoção pesada: Os guinchos pesados (GP) possuem o tempo máximo de chegada ao local de até noventa (90) minutos em 90% das ocorrências dentro do período de um mês, não podendo exceder cento e oitenta (180) minutos (tempo médio mensal) nos demais 10% das ocorrências. O tempo de chegada será calculado do momento de identificação do incidente até a chegada do veículo ao local da ocorrência.



10.3.3 – APREENSÃO DE ANIMAIS

O tempo máximo de chegada ao local para os veículos de apreensão de animais deve ser de até cento e vinte (120) minutos em 90% das ocorrências dentro do período de um mês, não podendo exceder duzentos (240) minutos (tempo médio mensal) nos demais 10% das ocorrências.

10.3.4 – CAMINHÕES-PIPA

O tempo máximo de chegada ao local para os veículos de apreensão de animais deve ser de até cento e vinte (120) minutos em 90% das ocorrências dentro do período de um mês, não podendo exceder duzentos (240) minutos (tempo médio mensal) nos demais 10% das ocorrências.

11 – LIMITE DE VELOCIDADE NAS VIAS

Nas rodovias administradas pela EPR Paraná, os limites de velocidade variam conforme o trecho e o tipo de veículo. Os principais limites aplicados são de 40 km/h, 60 km/h, 80 km/h e 110 km/h, com indicação de sinalização vertical na via.

Esses limites são definidos com base em estudos técnicos realizados pela Polícia Rodoviária Federal (PRF) e pela Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT), considerando fatores como características da rodovia, volume de tráfego, segurança e tipo de tráfego predominante.