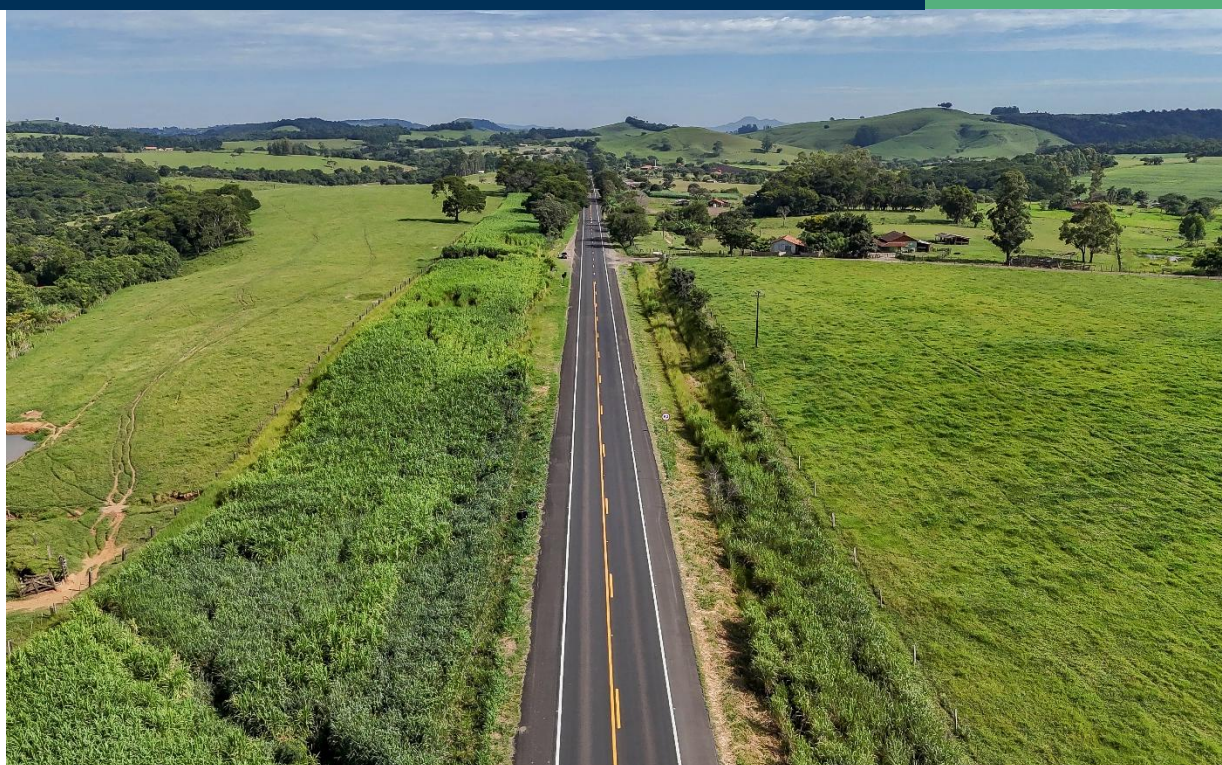




EPR LITORAL PIONEIRO

Carta de Serviços aos usuários



2026

Alex Mamedio Nageib Bark

Sumário

1 – SOBRE A CONCESSIONÁRIA/CONCESSÃO	3
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 (CCO)	6
3.3 - AMBULÂNCIA/SOCORRO MÉDICO	6
3.4 - VIATURAS DE INSPEÇÃO	6
3.5 - SOCORRO MECÂNICO/GUINCHO	7
3.6 – CAMINHÃO-PIPA	7
3.7 - VEÍCULO PARA APREENSÃO DE ANIMAIS	7
4 – TARIFA	8
4.1 - P01 - PRAÇA DE SÃO JOSÉ DOS PINHAIS	8
4.2 – P02 – PRAÇA DE SENGÉS	9
4.3 – P03, P08 e P09 - PRAÇAS DE JACAREZINHO	11
4.4 - P05 - PRAÇA DE CARAMBÉI	12
4.5 - P06 - PRAÇA DE JAGUARIAÍVA	13
4.6 - P07 - PRAÇA DE SIQUEIRA CAMPOS	15
5 – FORMAS DE PAGAMENTO E SOLICITAÇÃO DE RESSARCIMENTO	17
5.1 – MÉTODOS DE PAGAMENTO	17
5.2 – REGULARIZAÇÃO DE TARIFA PENDENTE	17
5.3 – SOLICITAÇÃO DE RESSARCIMENTO	17
6 – DESCONTOS	18
6.1 - DESCONTO BÁSICO DE TARIFA (DBT)	18
6.2 - DESCONTO DE USUÁRIO FREQUENTE (DUF)	18
7 – GRATUIDADE DA PASSAGEM	18
8 – REQUISITOS	19
9 – DIREITOS E OBRIGAÇÕES DOS USUÁRIOS	19
9.1 – DIREITOS DOS USUÁRIOS	19

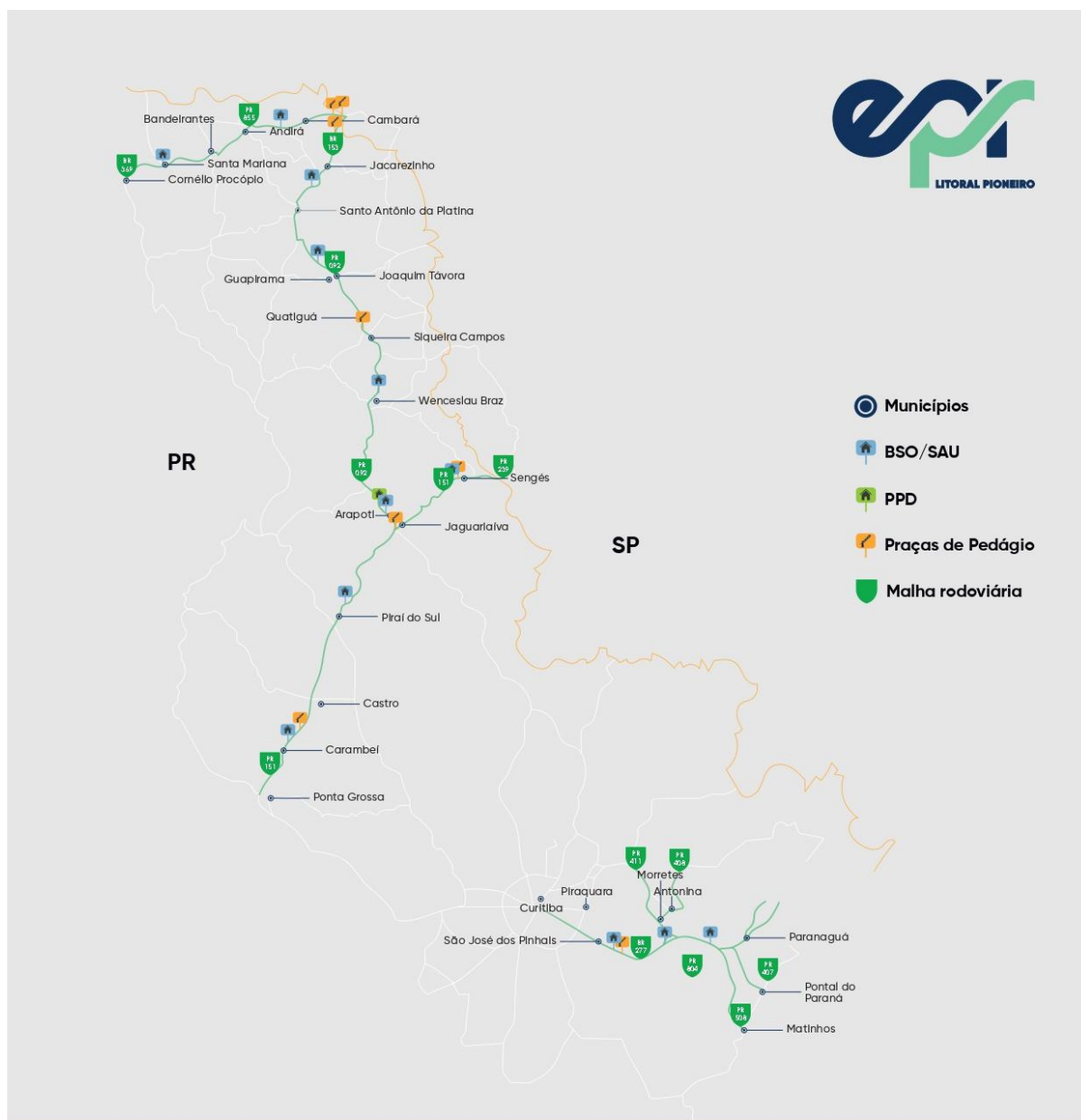
9.2 – OBRIGAÇÕES DOS USUÁRIOS.....	20
9.3 – EVASÃO DE PEDÁGIO.....	20
10 – ATENDIMENTO AO USUÁRIO	20
10.1 - COMUNICAÇÃO COM O USUÁRIO	21
10.2 - PRAZOS DE ATENDIMENTO	21
10.3 - TEMPO DE ESPERA PARA EMERGÊNCIAS.....	22
10.3.1 – SOCORRO MÉDICO	22
10.3.2 – SOCORRO MECÂNICO	22
10.3.3 – APREENSÃO DE ANIMAIS	23
10.3.4 – CAMINHÕES-PIPA.....	23
10.4 - TEMPO DE ESPERA NAS PRAÇAS DE PEDÁGIO.....	23
11 - ESTATÍSTICAS DE TRÁFEGO E ACIDENTES	23
12 – LIMITE DE VELOCIDADE NAS VIAS.....	24
13 – OBRAS	24
14 - CLASSIFICAÇÃO PERIÓDICA ANTT	24

1 – SOBRE A CONCESSIONÁRIA/CONCESSÃO

A EPR Litoral Pioneiro é uma empresa do Grupo EPR, responsável por administrar 605 quilômetros de rodovias das regiões do Litoral, Campos Gerais e Norte Pioneiro, do Paraná. Estão sob sua administração as rodovias federais BR-153, BR-277 e BR-369, e as estaduais PR-092, PR-151, PR-239, PR-407, PR-408, PR-411, PR-508, PR-804 e PR-855, que abrangem 27 cidades do Estado, incluindo a capital: Curitiba. Os municípios que estão na rota da concessão da EPR Litoral Pioneiro são: Andirá, Antonina, Arapoti, Bandeirantes, Cambará, Carambeí, Castro, Cornélio Procopio, Curitiba, Guapirama, Jacarezinho, Jaguariaíva, Joaquim Távora, Matinhos, Morretes, Paranaguá, Piraí do Sul, Piraquara, Ponta Grossa, Pontal do Paraná, Quatiguá, Santa Mariana, Santo Antônio da Platina, São José dos Pinhais, Sengés, Siqueira Campos e Wenceslau Braz.

2 – MAPA DA CONCESSÃO

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



Municípios

- Andaraí
- Antonina
- Arapoti
- Bandeirantes
- Cambaí
- Carambei
- Castro
- Cornélio Procopio
- Curitiba
- Guapirama
- Jacareizinho
- Jaguaraiava
- Joaquim Távora
- Matinhos
- Morretes
- Paranaguá
- Piraí do Sul
- Piraquara
- Ponta Grossa
- Pontal do Paraná
- Quatiguá
- São José dos Pinhais
- Santa Mariana
- Santo Antônio da Platina
- Sengés
- Siqueira Campos
- Wenceslau Braz

BSO/SAU

- BSO1 - BR-369 | Km: 675 | Santa Mariana
- BSO2 - BR-369 | Km: 14,8 | Cambaí
- BSO3 - BR-153 | Km: 31,6 | Santo Antônio da Platina
- BSO4 - PR-092 | Km: 301,5 | Joaquim Távora
- BSO5 - PR-092 | Km: 257,6 | Wenceslau Braz
- BSO6 - PR-092 | Km: 209,4 | Arapoti
- BSO7 - PR-151 | Km: 187,7 | Sengés
- BSO8 - PR-151 | Km: 252,1 | Piraí do Sul
- BSO9 - PR-151 | Km: 306,3 | Carambei
- BSO10 - BR-277 | Km: 60,2 | São José dos Pinhais
- BSO11 - BR-277 | Km: 10,7 | Paranaguá
- BSO12 - BR-277 | Km: 35 | Morretes

Ponto de Parada e Descanso

- PPD - PR-092 | Km: 209,4 | Arapoti

Praças de pedágio

- P01 - BR-277 | Km: 60,2 | São José dos Pinhais
- P02 - PR-151 | Km: 184,8 | Sengés
- P03 - BR-153 | Km: 1,4 | Jacareizinho
- P04 - BR-153 | Km: 5,7 | Jacareizinho II
- P05 - PR-151 | Km: 305 | Carambei
- P06 - PR-151 | Km: 223,3 | Jaguaraiava
- P07 - PR-092 | Km: 286,7 | Siqueira Campos
- P08 - BR-153 | Km: 1,6 | Jacareizinho II (auxiliar 1)
- P09 - BR-153 | Km: 1,6 | Jacareizinho II (auxiliar 2)

Malha rodoviária

BR 153 BR 369 PR 151 PR 277 PR 407 PR 408 PR 409 PR 410 PR 411 PR 412 PR 413 PR 414 PR 415

3 - SERVIÇOS

A EPR Litoral Pioneiro 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 doze (12) Bases de Operação e Atendimento ao Usuário (BSO/SAU) nas rodovias que integram a concessão da EPR Litoral Pioneiro. 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 da EPR Litoral Pioneiro:

BSO/SAU	Rodovia	Km	Município
BSO/SAU 1	BR 369/PR	km 68,3	Santa Mariana
BSO/SAU 2	BR 369/PR	km 14,5	Cambará
BSO/SAU 3	BR 153/PR	km 31,4	Santo Antônio da Platina
BSO/SAU 4	PR-092/PR	Km 304,3	Joaquim Távora
BSO/SAU 5	PR-092/PR	Km 259,4	Wenceslau Braz

BSO/SAU 6	PR-092/PR	Km 209,2	Arapoti
BSO/SAU 7	PR 151/PR	km 187,4	Sengés
BSO/SAU 8	PR 151/PR	km 252,8	Piraí do Sul
BSO/SAU 9	PR 151/PR	km 305,2	Carambeí
BSO/SAU 10	BR 277/PR	Km 60,6	São José dos Pinhais
BSO/SAU 11	BR 277/PR	Km 10,7	Paranaguá
BSO/SAU 12	BR 277/PR	Km 35	Morretes

3.2 - CENTRO DE CONTROLE OPERACIONAL (CCO)

O Centro de Controle Operacional é responsável por realizar todo o monitoramento das rodovias da EPR Litoral Pioneiro, 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 Litoral Pioneiro funciona 24 horas por dia para atender de forma eficiente todos os usuários da rodovia. Nossa frota conta com 12 Unidades de Suporte Básico (USB) e 04 Unidades de Suporte Avançado (USA). Para acionar o atendimento, basta ligar no 0800 277 0153.

3.4 - VIATURAS DE INSPEÇÃO

A EPR Litoral Pioneiro possui 18 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 Litoral Pioneiro. São 11 guinchos leves e 7 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 277 0153.

3.6 – CAMINHÃO-PIPA

A EPR Litoral Pioneiro 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 irrigadora para lavagem de pista. Podem ser acionados pelo 0800 277 0153 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 Litoral Pioneiro 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

A Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT) divulgou, por meio da Deliberação nº 67/24 e publicado no Diário Oficial da União em 14 de março de 2024, os valores referentes às praças de pedágio da concessionária EPR Litoral Pioneiro, com o período de vigência a partir de 23 de março de 2024, na qual definiu:

4.1 - P01 - PRAÇA DE SÃO JOSÉ DOS PINHAIS

Localização: BR-277, KM 60,25

Categoria	Tipo de Veículo	Nº de Eixos	Rodagem	Multiplicador da Tarifa	Valor
1	Automóvel, caminhonete e furgão	2	Simples	1,0	R\$ 25,50
2	Caminhão leve, ônibus, caminhão-trator e furgão	2	Dupla	2,0	R\$ 51,00
3	Automóvel e caminhonete com semirreboque	3	Simples	1,5	R\$ 38,25
4	Caminhão, caminhão-trator, caminhão-trator com semirreboque e ônibus	3	Dupla	3,0	R\$ 76,50
5	Automóvel e caminhonete com reboque	4	Simples	2,0	R\$ 51,00
6	Caminhão com reboque e caminhão-trator com semirreboque	4	Dupla	4,0	R\$ 102,00

7	Caminhão com reboque e caminhão trator com semirreboque	5	Dupla	5,0	R\$ 127,50
8	Caminhão com reboque e caminhão trator com semirreboque	6	Dupla	6,0	R\$ 153,00
9	Caminhão com reboque e caminhão trator com semirreboque	7	Dupla	7,0	R\$ 178,50
10	Caminhão com reboque e caminhão trator com semirreboque	8	Dupla	8,0	R\$ 204,00

4.2 – P02 – PRAÇA DE SENGÉS

Localização: BR-153, KM 184,8

Categoria	Tipo de Veículo	Nº de Eixos	Rodagem	Multiplicador da Tarifa	Valor
1	Automóvel, caminhonete e furgão	2	Simples	1,0	R\$ 8,20
2	Caminhão leve, ônibus, caminhão-trator e furgão	2	Dupla	2,0	R\$ 16,40
3	Automóvel e caminhonete com semirreboque	3	Simples	1,5	R\$ 12,30

4	Caminhão, caminhão-trator, caminhão-trator com semirreboque e ônibus	3	Dupla	3,0	R\$ 24,60
5	Automóvel e caminhonete com reboque	4	Simples	2,0	R\$ 16,40
6	Caminhão com reboque e caminhão trator com semirreboque	4	Dupla	4,0	R\$ 32,80
7	Caminhão com reboque e caminhão trator com semirreboque	5	Dupla	5,0	R\$ 41,00
8	Caminhão com reboque e caminhão trator com semirreboque	6	Dupla	6,0	R\$ 49,20
9	Caminhão com reboque e caminhão trator com semirreboque	7	Dupla	7,0	R\$ 57,40
10	Caminhão com reboque e caminhão trator com semirreboque	8	Dupla	8,0	R\$ 65,60

4.3 – P03, P08 e P09 - PRAÇAS DE JACAREZINHO

Localização: BR-369/PR, KM 1,4 | BR-153, KM 1,653 | BR-153 KM 1,698

Categoria	Tipo de Veículo	Nº de Eixos	Rodagem	Multiplicador da Tarifa	Valor
1	Automóvel, caminhonete e furgão	2	Simples	1,0	R\$ 13,60
2	Caminhão leve, ônibus, caminhão-trator e furgão	2	Dupla	2,0	R\$ 27,20
3	Automóvel e caminhonete com semirreboque	3	Simples	1,5	R\$ 20,40
4	Caminhão, caminhão-trator, caminhão-trator com semirreboque e ônibus	3	Dupla	3,0	R\$ 40,80
5	Automóvel e caminhonete com reboque	4	Simples	2,0	R\$ 27,20
6	Caminhão com reboque e caminhão trator com semirreboque	4	Dupla	4,0	R\$ 54,40
7	Caminhão com reboque e caminhão trator com semirreboque	5	Dupla	5,0	R\$ 68,00

8	Caminhão com reboque e caminhão trator com semirreboque	6	Dupla	6,0	R\$ 81,60
9	Caminhão com reboque e caminhão trator com semirreboque	7	Dupla	7,0	R\$ 95,20
10	Caminhão com reboque e caminhão trator com semirreboque	8	Dupla	8,0	R\$ 108,80

4.4 - P05 - PRAÇA DE CARAMBEÍ

Localização: PR-151, KM 304,25

Categoria	Tipo de Veículo	Nº de Eixos	Rodagem	Multiplicador da Tarifa	Valor
1	Automóvel, caminhonete e furgão	2	Simples	1,0	R\$ 12,80
2	Caminhão leve, ônibus, caminhão-trator e furgão	2	Dupla	2,0	R\$ 25,60
3	Automóvel e caminhonete com semirreboque	3	Simples	1,5	R\$ 19,20
4	Caminhão, caminhão-trator, caminhão-	3	Dupla	3,0	R\$ 38,40

	trator com semirreboque e ônibus				
5	Automóvel e caminhonete com reboque	4	Simples	2,0	R\$ 25,60
6	Caminhão com reboque e caminhão trator com semirreboque	4	Dupla	4,0	R\$ 51,20
7	Caminhão com reboque e caminhão trator com semirreboque	5	Dupla	5,0	R\$ 64,00
8	Caminhão com reboque e caminhão trator com semirreboque	6	Dupla	6,0	R\$ 76,80
9	Caminhão com reboque e caminhão trator com semirreboque	7	Dupla	7,0	R\$ 89,60
10	Caminhão com reboque e caminhão trator com semirreboque	8	Dupla	8,0	R\$ 102,40

4.5 – P06 - PRAÇA DE JAGUARIAÍVA

Localização: PR-151, KM 223,1

Categoria	Tipo de Veículo	Nº de Eixos	Rodagem	Multiplicador da Tarifa	Valor
1	Automóvel, caminhonete e furgão	2	Simples	1,0	R\$ 8,60
2	Caminhão leve, ônibus, caminhão-trator e furgão	2	Dupla	2,0	R\$ 17,20
3	Automóvel e caminhonete com semirreboque	3	Simples	1,5	R\$ 12,90
4	Caminhão, caminhão-trator, caminhão-trator com semirreboque e ônibus	3	Dupla	3,0	R\$ 25,80
5	Automóvel e caminhonete com reboque	4	Simples	2,0	R\$ 17,20
6	Caminhão com reboque e caminhão trator com semirreboque	4	Dupla	4,0	R\$ 34,40
7	Caminhão com reboque e caminhão trator com semirreboque	5	Dupla	5,0	R\$ 43,00
8	Caminhão com reboque e caminhão trator com semirreboque	6	Dupla	6,0	R\$ 51,60

9	Caminhão com reboque e caminhão trator com semirreboque	7	Dupla	7,0	R\$ 60,20
10	Caminhão com reboque e caminhão trator com semirreboque	8	Dupla	8,0	R\$ 68,80

4.6 - P07 - PRAÇA DE SIQUEIRA CAMPOS

Localização: PR-092, KM 286,7

Categoria	Tipo de Veículo	Nº de Eixos	Rodagem	Multiplicador da Tarifa	Valor
1	Automóvel, caminhonete e furgão	2	Simples	1,0	R\$ 14,70
2	Caminhão leve, ônibus, caminhão-trator e furgão	2	Dupla	2,0	R\$ 29,40
3	Automóvel e caminhonete com semirreboque	3	Simples	1,5	R\$ 22,05
4	Caminhão, caminhão-trator, caminhão-trator com semirreboque e ônibus	3	Dupla	3,0	R\$ 44,10

5	Automóvel e caminhonete com reboque	4	Simples	2,0	R\$ 29,40
6	Caminhão com reboque e caminhão trator com semirreboque	4	Dupla	4,0	R\$ 58,80
7	Caminhão com reboque e caminhão trator com semirreboque	5	Dupla	5,0	R\$ 73,50
8	Caminhão com reboque e caminhão trator com semirreboque	6	Dupla	6,0	R\$ 88,20
9	Caminhão com reboque e caminhão trator com semirreboque	7	Dupla	7,0	R\$ 102,90
10	Caminhão com reboque e caminhão trator com semirreboque	8	Dupla	8,0	R\$ 117,60

Motocicletas e quadricúculos são isentos das tarifas em todas as praças de pedágio do lote 2 do Paraná.

5 – FORMAS DE PAGAMENTO E SOLICITAÇÃO DE RESSARCIMENTO

5.1 – MÉTODOS DE PAGAMENTO

As formas de pagamento aceitas nas praças de pedágio da EPR Litoral Pioneiro são: PIX, dinheiro, cartão de débito e crédito de todas as bandeiras (inserção ou aproximação).

Além das formas convencionais, todas as praças também aceitam o sistema de pagamento AVI/TAG das seguintes operadoras: Sem parar, ConectCar, Move+, Veloe e Greenpass, entre outros disponíveis no mercado. Nesta modalidade, a identificação do pagamento acontece da seguinte maneira:

- a) Quando o veículo se aproxima da cabine de pedágio com sistema de cobrança automática, 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 a passagem pela praça de pedágio não tenha sido concluída corretamente e gere uma tarifa pendente, o usuário deve entrar em contato com a ouvidoria da concessionária. Basta ligar para o número 0800 277 0153 (opção 3), explicar o ocorrido e seguir as orientações fornecidas. A equipe da ouvidoria irá indicar os próximos passos para a regularização da dívida de forma simples e segura.

5.3 – SOLICITAÇÃO DE RESSARCIMENTO

Em caso de erro no pagamento da tarifa, a EPR Litoral Pioneiro possui um processo de ressarcimento, disponível no site www.eprlpioneiro.com.br, na aba Atendimento >



Solicitação de Ressarcimento (<https://eprlpioneiro.com.br/solicitacoes-de-ressarcimento/>). Nesta página, o usuário encontra todas as informações necessárias para seguir com o procedimento.

6 – DESCONTOS

A EPR Litoral Pioneiro 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 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 02/2023, 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 Litoral Pioneiro 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.eprlpioneiro.com.br na aba “tarifa”, no link: <https://eprlpioneiro.com.br/tarifas/> .

8 – REQUISITOS

Os serviços da EPR Litoral Pioneiro 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 por fuga deliberada, uso indevido das pistas automáticas 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 evasão é penalizada por multa e o pagamento dela 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 Litoral Pioneiro 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:** Av. Dr. Dário Lopes dos Santos, 2197 - Jardim Botânico, Curitiba - PR, CEP: 80210-010
- **E-mail:** ouvidoria@eprlpioneiro.com.br
- **Serviço telefônico gratuito:** 0800 277 0153
- **WhatsApp exclusivo para pessoas com deficiência auditiva e de fala:** 0800 277 0153
- **Canal digital:** eprlpioneiro.com.br/ouvidoria

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 277 0153, 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 Litoral Pioneiro possui canais nas redes sociais Instagram ([@epr.litoralpioneiro](https://www.instagram.com/epr.litoralpioneiro)), Facebook ([/epr.litoralpioneiro](https://www.facebook.com/epr.litoralpioneiro)), X ([@EPRLPioneiro](https://twitter.com/EPRLPioneiro)) 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 quinze (15) minutos em 90% das ocorrências dentro do período de um mês, não podendo exceder trinta (30) 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 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 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 ao local da ocorrência.

10.3.2 – SOCORRO MECÂNICO

Remoção leve: os guinchos leves (GL) tem como tempo máximo de chegada ao local quarenta (40) minutos em 90% das ocorrências dentro do período de um mês, não podendo exceder oitenta (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 ao local da ocorrência.

Remoção pesada: Os guinchos pesados (GP) possuem o tempo máximo de chegada ao local de até setenta e cinco (75) minutos em 90% das ocorrências dentro do período de um mês, não podendo exceder cento e cinquenta (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 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 cem (100) minutos em 90% das ocorrências dentro do período de um mês, não podendo exceder duzentos (200) minutos (tempo médio máximo mensal) nos demais 10% das ocorrências.

10.3.4 – CAMINHÕES-PIPA

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

10.4 - 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.

11 - ESTATÍSTICAS DE TRÁFEGO E ACIDENTES

A EPR Litoral Pioneiro dispõe de dados e estatísticas de tráfego e sinistros atualizados mensalmente em seu site. Eles podem ser consultados por meio do link a seguir: <https://eprlpioneiro.com.br/estatisticas/> .

12 – LIMITE DE VELOCIDADE NAS VIAS

Nas rodovias administradas pela EPR Litoral Pioneiro, os limites de velocidade variam conforme o trecho e o tipo de veículo. Os principais limites aplicados são de 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.

13 – OBRAS

O planejamento de obras da EPR Litoral Pioneiro pode ser visualizado na íntegra no site da Concessionária pelo link: <https://eprlpioneiro.com.br/nossas-obras/>, ou pelo [site da Agência Nacional de Transportes Terrestres \(ANTT\)](#), onde consta o planejamento anual das intervenções da EPR Litoral Pioneiro. A responsabilidade técnica das atividades é do Diretor-Executivo da Concessionária, Felipe Neves.

14 - CLASSIFICAÇÃO PERIÓDICA ANTT

Não se aplica.