

Sumário

1. OBJETIVO	2
2. MOTIVA PANTANAL	2
3. SERVIÇOS	3
3.1 Inspeção de Tráfego	3
3.2 Guincho	4
3.3 Auxílio Mecânico	4
3.4 Socorro Médico	4
3.5 Bases Operacionais	5
3.6 Telefones de Emergência	5
3.7 Cargas Especiais	5
3.8 Serviço de Apreensão de Animais	5
3.9 Painel de Mensagem Variável – PMV Fixo e Móvel	6
3.10 Sistema de Atendimento ao Usuário – SAU	6
3.11 Bases de Policiamento Rodoviário Federal – PRF	6
3.12 Faixa de Domínio	6
4. REQUISITOS	7
4.1 Requisitos	7
4.2 Documentos	7
4.3 Formas	7
5. PROCESSAMENTO DO SERVIÇO	7
6. ATENDIMENTO AO USUÁRIO	8
6.1 Tempo de Atendimento	8
6.2 Forma de Atendimento	8
6.3 Comunicação com o Usuário	8
6.3.1.1 Prazos de Atendimento	8
6.4 Informações aos Usuários	9

1. OBJETIVO

Com base na Lei n.º 13.460/2017, a Concessionária divulga sua Carta de Serviços ao Usuário com o objetivo de “informar os usuários sobre os serviços prestados pela concessionária, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público”.

2. MOTIVA PANTANAL

A Motiva Pantanal é responsável pela administração da BR-163/MS, que cruza a capital do Estado do Mato Grosso do Sul, Campo Grande. A rodovia liga Mato Grosso do Sul de Norte a Sul, entre as cidades de Mundo Novo (divisa com o Paraná, ao Sul) e Sonora (divisa com o Mato Grosso, ao Norte) e tem papel fundamental na logística de transporte da agroindústria, do comércio e do turismo.

Cerca de 50 mil veículos circulam pela rodovia todos os dias. A concessão da rodovia foi oficializada no dia 12/03/2014, em cerimônia realizada no Palácio do Planalto, com a presença da então Presidente Dilma Rousseff.

À época, o Grupo CCR assegurou a concessão da BR-163/MS em dezembro de 2013, em leilão realizado pela ANTT, Agência Nacional de Transportes Terrestres. A rodovia foi assumida pela CCR MSVia em abril de 2014.

O Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU começou a operar em outubro de 2014.

A partir de um novo processo, validado pela ANTT, pelo Ministério dos Transportes e pelo Tribunal de Contas da União, a concessão foi renovada em maio de 2025, por meio de uma otimização de concessão, que foi o leilão e vencido pela empresa Motiva (antiga CCR), responsável pela Motiva Pantanal (antiga CCR MSVia), sob novos termos, com foco em ampliar os investimentos e garantir segurança jurídica para a continuidade das obras.

Com desconto de 0,0752% sobre a tarifa básica de pedágio no trecho, a concessionária investirá R\$ 17 bilhões em serviços de melhorias ao longo dos 847 quilômetros da rodovia. A iniciativa prevê um dos menores preços nas cancelas do país: R\$ 7,52 a cada 100 quilômetros rodados (valores de maio 2025).

3. SERVIÇOS

A Motiva Pantanal conta com total infraestrutura e suporte ao usuário para ele que viaje sempre tranquilo. É disponibilizada uma série de serviços gratuitos como guinchos, auxílio mecânico, socorro médico, além das bases avançadas, atendimentos específicos para feriados prolongados e temporada de férias.

- Inspeção de Tráfego;
- Guincho;
- Auxílio Mecânico;
- Socorro Médico;
- Bases Operacionais;
- Telefones de Emergência;
- Cargas Especiais;
- Serviço de Apreensão de Animais;
- Painel de Mensagem Variável – PMV;
- Sistema de Atendimento ao Usuário – SAU;
- Bases Policiamento Rodoviário Federal – PRF;
- Faixas de Domínio.

É importante destacar, ainda, que a Concessionária Motiva Pantanal conta com um Centro de Controle Operacional, onde as rodovias são monitoradas em tempo integral contando com 477 (unidades) de Circuito Fechado de TV (CFTV), o que proporciona agilidade e eficiência na gestão do tráfego e manutenção da segurança de nossos usuários. A seguir temos uma descrição detalhada de cada um destes serviços prestados.

3.1 Inspeção de Tráfego

Contamos com 16 viaturas de inspeção que circulam 24 horas por dia ininterruptamente pela Rodovia BR-163/MS, nos trechos que compreendem os municípios de Mundo Novo/MS (km 000) até Sonora/MS (km 845), para assegurar as melhores condições de tráfego aos usuários das rodovias.

3.2 Guincho

Para dar auxílio aos motoristas que enfrentam problemas com seus veículos, a Motiva Pantanal disponibiliza guinchos para uma remoção segura até um ponto pré-definido mais próximo, onde há infraestrutura básica, oferecendo condições de acionamento de recursos próprios.

Como esse serviço é prestado apenas dentro da área de concessão, a empresa não tem permissão para levar o usuário até sua residência ou qualquer outro ponto fora das rodovias do trecho administrado.

O serviço é gratuito e, para solicitá-lo, basta ligar para o número 0800 648 0163, mandar mensagem para o WhatsApp (67) 0800 648 0163.

3.3 Auxílio Mecânico

O serviço de atendimento ao usuário da Motiva Pantanal disponibiliza ainda alguns serviços básicos que podem ser realizados na própria rodovia, como troca de pneus e recarga de bateria.

A concessionária não é responsável, no entanto, por reparos em veículos, troca de peças ou diagnóstico de problemas.

Para acionar o serviço, basta ligar para o número 0800 648 0163, mandar mensagem para o WhatsApp (67) 0800 648 0163.

3.4 Socorro Médico

Contamos com 17 ambulâncias, sendo 5 com Suporte avançado, que realizam o atendimento de emergência nos trechos que integram a concessão.

O socorro médico pode ser acionado não somente em caso de acidentes, mas também por qualquer usuário que se sentir mal na estrada.

Para isso, basta ligar para o número 0800 648 0163, mandar mensagem para o WhatsApp (67) 0800 648 0163.

3.5 Bases Operacionais

A Motiva Pantanal disponibiliza aos usuários 17 (dezessete) bases operacionais ao longo da Rodovia BR-163/MS, que dispõem de veículos de atendimento emergência e guinchos de plantão. Contando também com 17 (dezessete) Totens para acionamento direto com nossa Central de Atendimento ao Usuário, em caso de dúvidas e informações, eles ficam instalados em nossas Bases à disposição do usuário.

3.6 Telefones de Emergência

Os usuários da Motiva Pantanal têm à disposição, 24 horas por dia, o telefone de nossa Central de Atendimento para solucionar qualquer tipo de problema que possa acontecer durante a sua viagem.

Em caso de panes no veículo ou acidentes, ligue para o 0800 648 0163, mande mensagem para o WhatsApp (67) 0800 648 0163.

3.7 Cargas Especiais

Algumas cargas que circulam ao longo das rodovias, possuem dimensões acima do normal, que superam os limites de comprimento, largura, altura ou peso bruto total (Resolução CONTRAN 882, de 2021).

Para trafegar essas cargas especiais (cargas excedentes), como são chamadas, precisam de uma minuciosa programação. O agendamento deve ser feito primeiramente através do DNIT através do e-mail: siaet@dnit.gov.br e posteriormente contatar a Concessionária através do e-mail: trafego.pantanal@motiva.com.br.

3.8 Serviço de Apreensão de Animais

O Serviço de Apreensão de Animais conta com 05 (unidades) veículos devidamente equipados, assim como recursos humanos especializados, que desempenham operações de apreensão de animais na pista ou na faixa de domínio das rodovias, com o objetivo de garantir a segurança dos usuários. Os animais apreendidos serão transportados para Pátios de Apreensão de Animais específicos.

3.9 Painel de Mensagem Variável – PMV Fixo e Móvel

Os PMVs ficam localizados em pontos estratégicos do trecho administrado, ao todo a Concessionária possui 35 PMVs (Fixos e Móveis), que tem por objetivo informar ao usuário sobre quaisquer ocorrências no trânsito ou de interesse comum.

3.10 Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU

As Bases SAU's da Motiva Pantanal ficam localizadas ao longo da Rodovia BR-163/MS, distribuídas de acordo com as diretrizes estabelecidas no contrato de concessão, possui serviços de primeiros socorros e atendimento médico a acidentados, com eventual remoção das vítimas a hospitais de retaguarda, atendimento mecânico/elétrico a veículos avariados e serviço de guincho, com desobstrução da pista e eventual remoção do veículo para pátios preestabelecidos ou pontos de apoio mais próximos das rodovias.

As SAU's oferecem dependências específicas para atendimento aos usuários, tais como: sala de descanso, sanitários masculino e feminino inclusive para deficientes físicos, fraldário, estacionamento para veículos de usuários e atendimento 24 horas por dia.

3.11 Bases de Policiamento Rodoviário Federal – PRF

A Rodovia BR-163/MS contará com 11 (onze) Bases e 4 (quatro) Delegacias da Polícia Rodoviária Federal – PRF que possui infraestrutura de instalações e equipamentos que facilitam a execução das funções de policiamento e fiscalização.

3.12 Faixa de Domínio

Para ocupações da faixa de domínio da rodovia BR-163/MS que pertence à união, o interessado deve atender o Contrato de Permissão Especial de Uso da Faixa de Domínio. Este regulamento tem por objetivo estabelecer normas, critérios e procedimentos para a ocupação das estradas, visando à implantação e utilização de dispositivos destinados a serviços de terceiros, públicos ou particulares, bem como os procedimentos administrativos necessários ao pedido de uso, credenciamento e lavratura do respectivo Contrato de Permissão Especial de Uso.

Deverá ser autorizada previamente pela ANTT - Agência Nacional de Transportes Terrestres, por meio de publicação de Portaria no Diário Oficial da União e assinatura de Contrato de Permissão Especial de Uso da Faixa de Domínio junto à Concessionária.

4. REQUISITOS

4.1 Requisitos

Nenhum, todos que estão dentro do lote sob concessão da Motiva Pantanal podem usufruir dos serviços prestados por esta concessionária.

4.2 Documentos

Não há necessidade de apresentação de documentos para usufruir dos serviços oferecidos ao usuário.

4.3 Formas

Por meio da Central de Atendimento Motiva Pantanal 0800 648 0163, canal de comunicação gratuito, WhatsApp (67) 0800 648 0163 ou um dos Toten's disponibilizados em nossas Bases de Atendimento ao Usuário - SAU.

5. PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

Ao entrar em contato com o atendente através da Central de Atendimento da Motiva Pantanal, o usuário deverá informar o serviço que necessita, e em caso de emergência, informar 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.

6. ATENDIMENTO AO USUÁRIO

6.1 Tempo de Atendimento

Nos termos do contrato de concessão, os atendimentos da concessionária são realizados em ordem cronológica de eventos, dando prioridade, em casos emergenciais, verificados pelo operador quando do atendimento ao usuário.

6.2 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 das rodovias, de modo a proporcionarem o menor tempo de espera às ocorrências que venham a acontecer no trecho sob concessão da Motiva Pantanal.

6.3 Comunicação com o Usuário

A Ouvidoria da Motiva Pantanal, é responsável por recepcionar e tratar as reclamações e sugestões de usuários do sistema administrado, 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 (FaleConosco): Disponível no site da concessionária - pantanal.com.br/contato;

E-mail: ouvidoria.pantanal@motiva.com.br;

Central de Atendimento Motiva Pantanal: **0800 648 0163**.

6.3.1.1 Prazos de Atendimento

De acordo com o Decreto Federal Nº 11.034, de 05 de abril de 2022, o prazo inicial de resposta à manifestação é de 05 (cinco) dias corridos, prorrogáveis por mais 15 (quinze) dias, mediante justificativa.

Concessionária de Rodovia Sul-Matogrossense S.A.
Av. Zilá Corrêa Machado, 5.600 - Moreninha
(altura do km 471,8 da BR-163/MS)
79064 660 - Campo Grande - MS
tel: 55 (67) 3357-9100
rodovias.motiva.com.br/pantanal



6.4 Informações aos Usuários

A Concessionária Motiva Pantanal através do site rodovias.motiva.com.br/pantanal, publica informações periódicas a respeito do tráfego na sua rodovia, proporcionando um contato imediato e eficiente com os usuários.

Além disso, o usuário pode entrar em contato com o serviço do 0800 648 0163 da concessionária ou o WhatsApp (67) 0800 648 0163, no qual também receberá informações sobre o tráfego.

Por fim, a Motiva Pantanal ainda conta com 35 painéis de mensagens fixos e variáveis implantados ao longo da rodovia.