

2025

CARTA DE SERVIÇOS



Carta de Serviços

NOSSA CONCESSÃO	5
A Via Brasil BR-163	6
Certificados ISOs	6
Mapa do nosso trecho	7
Para saber mais.....	8
Nossa Estrutura	9
Bases de atendimento.....	9
Ponto de Parada para Descanso (PPD)	9
Inspeção	10
Frota.....	10
Centro de Controle Operacional.....	10
Informações sobre Pedágios	12
Localização das praças de pedágio	12
Formas de pagamento	12
Como contratar as tags?	13
Tabela de tarifas	13
Evasão de pedágio	14
Sobre a isenção de pedágio	14
Como fazer em caso de cobranças indevidas?.....	15
Solicitação de Documento Fiscal Equivalente (DFE)	16
NOSSOS SERVIÇOS	17



BR-163

P.2



Atendimento ao Usuário	18
Socorro mecânico e remoção.....	18
Socorro Médico	18
Recolhimento de animais	19
Caminhão-pipa (combate a incêndios).....	19
Transporte de Cargas Especiais	19
Como solicitar?	20
Prioridades de Atendimento.....	21
Acompanhamento.....	21
Faixa de Domínio	22
O que pode ser solicitado?	22
Como solicitar os serviços?	23
Ocupações Irregulares:	23
Processo de Regularização de Publicidade	24
Processo de Ocupação na Faixa de Domínio	25
Processo de Autorização de Intervenção	25
Referências de regulamentos e leis.....	26
Acompanhamento.....	26
Ouvidoria	27
O que pode ser registrado na Ouvidoria:	27
Tratamento da manifestação	28
Como solicitar?	29
Consumidor.gov.br	30
Prioridades de Atendimento.....	31
Acompanhamento.....	31
Perdidos e Achados	32
Perdi um objeto na rodovia, como posso fazer?	32
Retirada de objetos.....	33

Descarte ou encaminhamento dos objetos.....	34
Outras informações	35
Postos da Polícia Rodoviária Federal	35
Balanças de pesagem.....	35
Postos de combustíveis no trecho	36
Cansou? Parou!	37
Telefones úteis.....	38

NOSSA CONCESSÃO



A Via Brasil BR-163

A Via Brasil BR-163, uma empresa do Grupo Conasa, é a concessionária responsável pela gestão dos 1.009 quilômetros que ligam o Mato Grosso a portos no Pará, atendendo 12 municípios entre Sinop, no Mato Grosso e portos em Miritituba, no Pará.

O trecho é um dos principais corredores para o escoamento da produção de grãos do Centro Oeste e Norte, ligação da produção do agronegócio aos terminais portuários do Arco Norte.

O contrato tem duração de 10 anos e tem previsão de investimentos destinados à operação, manutenção, monitoração, conservação, implantação de melhorias e manutenção dos serviços aos usuários.

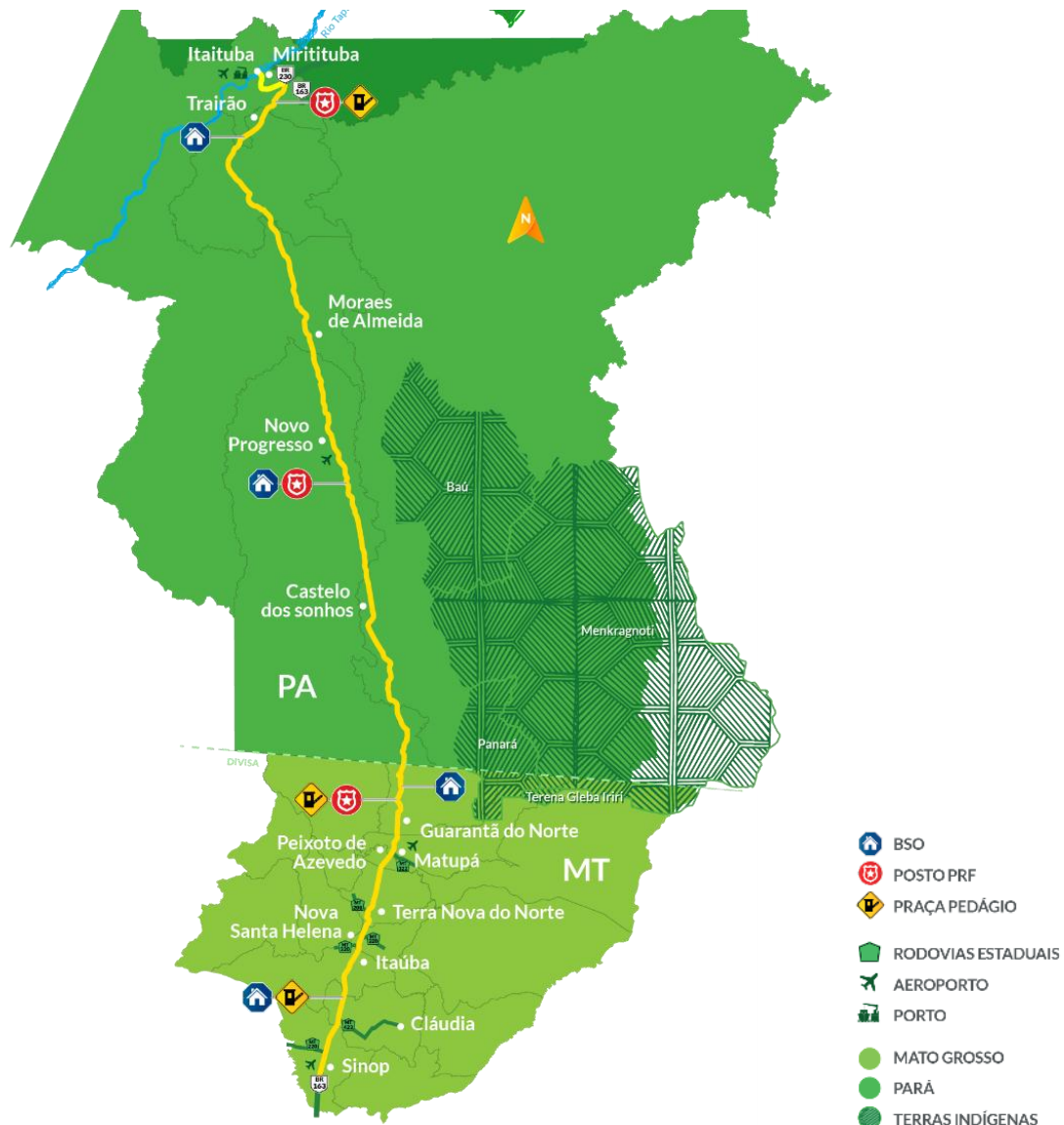
Certificados ISOs

A Fundação Vanzolini, reconhecida organização gerida pelo departamento de Engenharia de Produção da Universidade de São Paulo (USP), concluiu em fevereiro de 2024 a auditoria externa dos nossos processos e serviços, recomendando a concessionária para certificação nas normas ISO 9001 (Gestão da Qualidade), ISO 14001 (Gestão Ambiental) e ISO 39001 (Gestão da Segurança Viária).

Para a avaliação, as equipes da Fundação percorreram todo o trecho sob concessão, verificando as instalações das praças de pedágio, bases de serviços operacionais, escritórios e o laboratório de pavimento. Foram avaliados o uso da infraestrutura e a prestação de serviços referentes a operação, recuperação, manutenção, monitoração, conservação, implantação de melhorias e ampliação de capacidade do sistema rodoviário.

Os auditores destacaram como pontos fortes o comprometimento dos colaboradores com o sistema de gestão, que é bem estruturado e documentado, a gestão de programas de meio ambiente e o acompanhamento consistente das demandas das partes interessadas (ANTT, comunidades indígenas, relatos recebidos pela Ouvidoria, entre outros).

Mapa do nosso trecho



Para saber mais

Você pode conhecer mais sobre nós e acompanhar as nossas divulgações pelos seguintes canais:

- **Website:** <https://viabrasilbr163.com.br/>
- **Instagram:** [@viabrasilbr163](https://www.instagram.com/viabrasilbr163)
- **Linkedin:** [@viabrasilbr163](https://www.linkedin.com/company/viabrasilbr163)
- **Boletim Avante:** disponível em:
<https://viabrasilbr163.com.br/nossos-servicos/boletim-trimestral-avante>
- **Estatísticas e documentos:** disponível em:
<https://viabrasilbr163.com.br/nossos-servicos/estatisticas>

Nossa Estrutura

Com bases e viaturas estrategicamente localizadas ao longo da rodovia, garantimos que nossos serviços de assistência estejam sempre ao seu alcance com tecnologia de ponta e contam com equipes treinadas, prontas para oferecer suporte rápido e eficiente em qualquer situação. Seja para emergências médicas, assistência mecânica ou informações sobre a rodovia, estamos aqui para assegurar uma viagem segura e tranquila para todos.

Bases de atendimento

Na Via Brasil BR-163, o usuário tem à disposição quatro bases de atendimento estrategicamente posicionadas. Nelas, motoristas e passageiros têm acesso a banheiros com fraldário e adaptados para pessoas com deficiência, água potável, telefone para contato com a concessionária e livro para registro de elogios, dúvidas e reclamações.

	Local
BSO1	Cláudia, BR-163/MT, km 897
BSO2	Novo Progresso, BR-163/PA, km 0,6
BSO3	Novo Progresso, BR-163/PA, km 293
BSO4	Itaituba, BR-163/PA. km 604

Ponto de Parada para Descanso (PPD)

O maior Ponto de Parada e Descanso (PPD) para caminhoneiros do Brasil, com 40 mil m² e capacidade para mais de 200 carretas do tipo bitrem, o PPD conta com vestiários masculinos e femininos equipados com banheiro e chuveiro, sala de descanso com televisão, internet wi-fi, lavanderia e refeitório durante as 24h do dia. O espaço tem o objetivo de trazer mais conforto para os motoristas que trafegam diariamente no trecho.

P.9



Local

PPD

Novo Progresso, BR-163/PA, km 59

Inspeção

O usuário da Via Brasil BR-163 pode contar 24h com nossas viaturas de inspeção. Esses são os veículos responsáveis por monitorar ocorrências ao longo do trecho. Caso alguma situação demande intervenção da concessionária, as viaturas de inspeção acionam o Centro de Controle Operacional, que envia o recurso necessário para auxílio, por exemplo, o guincho pesado ou uma ambulância.

Frota

Estamos comprometidos em garantir a segurança e o conforto de todos os usuários da nossa rodovia. Para isso, contamos com uma frota moderna e eficiente, equipada com a mais alta tecnologia para atender a todas as necessidades da via.

  	Quantidade
Ambulâncias	5
Guinchos leves e pesados	8
Veículos de inspeção	23

Centro de Controle Operacional

P.10



Em nosso trecho as rodovias são monitoradas em tempo integral e as atividades da operação das rodovias são desenvolvidas de maneira unificada, sendo controladas e acionadas de forma centralizada.

Assim, podemos chegar com maior agilidade e eficiência ao atendimento do usuário aumentando a segurança e melhorando a viagem dos nossos usuários.

Informações sobre Pedágios

Localização das praças de pedágio

	Local
P1	Cláudia, BR-163/MT, km 897
P2	Guarantã do Norte, BR-163/MT, km 1.089
P3	Trairão, BR-163/PA, km 636

Nessas praças de pedágio as filas máximas são limitadas a 200 metros de extensão, não podendo essas superarem essa distância durante 15 minutos. Em véspera e nos feriados, fins de semana e eventos notáveis, o limite sobre para 400 metros.

Formas de pagamento

Os pedágios da Via Brasil BR-163 aceitam as seguintes formas de pagamento:

- **Em dinheiro** a concessionária orienta os usuários a priorizar o pagamento com moedas, visando facilitar o troco e agilizar a passagem.
- **Cartão de débito**
- **Pagamento automático (tag)**, Os usuários podem usufruir de desconto de 5% na tarifa
- **PIX**
- **Vale-pedágio** (transportadoras).

Como contratar as tags?

A comercialização dos tags é feita diretamente por empresas credenciadas pela ANTT e atualmente são aceitas as seguintes marcas:

- **Sem Parar:** 3003-7367 (www.semparar.com.br)
- **ConectCar:** 4020-2227 (www.conectcar.com.br)
- **Veloe:** 3003-3510 (www.veloe.com.br)
- **Move Mais:** 3003-7651 (www.movemais.com.br)
- **Taggy:** <https://taggy.com.br/ParceirosComerciais>
- **DB Trans (Transportadoras):** 4003-3828 (www.dbtrans.com.br)

Tabela de tarifas

Cat.	Tipo de Veículo	Eixos	Rodagem	Multip.	Valor	Valor
					Cláudia (MT), Guarantã do Norte (MT)	Trairão (PA)
1	Automóvel, caminhonete e furgão	2	Simples	1	R\$ 9,80	Livre
2	Caminhão leve, Ônibus, caminhão-trator e furgão	2	Dupla	2	R\$ 19,60	Livre
3	Automóvel e caminhonete com semirreboque	3	Simples	1,5	R\$ 14,70	Livre
4	Caminhão, caminhão-trator, caminhão-trator com semirreboque e Ônibus	3	Dupla	3	R\$ 29,40	Livre
5	Automóvel e caminhonete com reboque	4	Simples	2	R\$ 19,60	Livre
6	Caminhão com reboque, caminhão-trator com semirreboque	4	Dupla	4	R\$ 39,20	R\$ 316,40
7	Caminhão com reboque, caminhão-trator com semirreboque	5	Dupla	5	R\$ 49,00	R\$ 395,50
8	Caminhão com reboque, caminhão-trator com semirreboque	6	Dupla	6	R\$ 58,80	R\$ 474,60
9	Caminhão com reboque, caminhão-trator com semirreboque	7	Dupla	7	R\$ 68,60	R\$ 553,70
10	Caminhão com reboque, caminhão-trator com semi-reboque	8	Dupla	8	R\$ 78,40	R\$ 632,80
11	Motocicletas, motonetas e bicicletas moto	2	Simples	0,5	R\$ 4,90	Livre
12	Veículos oficiais e do Corpo Diplomático	-	-	-	Isento	Isento
ESP	Caminhão com reboque, caminhão-trator com semirreboque	9	Dupla	9	R\$88,20	R\$ 711,90

Passagem livre de cobrança

P.13

Os veículos com até 4 eixos de rodagem simples, como carros, motos, ônibus e caminhões de menor porte têm passagem livre de cobrança em Trairão (PA), mas estes devem utilizar as cabines para que seja feita a identificação do veículo, caso não tenham o TAG instalado. Caso estes veículos possuam o TAG, podem utilizar normalmente nas pistas automáticas, sem parar na cabine.

Nesta praça, a cobrança é realizada somente dos veículos comerciais a partir de quatro eixos.

Evasão de pedágio

Ao atravessar um pedágio sem efetuar o pagamento você está realizando uma evasão. Essa é considerada como infração grave, acarretando cinco pontos na Carteira Nacional de Habilitação (CNH) e gera uma multa de R\$ 195,23.

Orienta-se que caso não tenha conseguido realizar o pagamento no momento da passagem, o usuário deve procurar o mais breve possível [um dos contatos](#) da concessionária relatando o ocorrido.

Ao receber o contato do usuário, iremos confirmar a evasão e será indicado o valor devido, bem como a forma de pagamento.

Importante ressaltar que caso a multa já tenha sido emitida, o pagamento da passagem não isentará o usuário do pagamento da multa. De forma similar, pagar a multa também não retira a obrigatoriedade do pagamento da tarifa de pedágio à concessionária.

Sobre a isenção de pedágio

Conforme legislação vigente, são isentos do pagamento de tarifa de pedágio os veículos do Corpo Diplomático e veículos oficiais utilizados pela União, Estados, Municípios e Distrito Federal, seus respectivos órgãos, departamentos, autarquias ou fundações públicas.

Para requerer o credenciamento do veículo são necessários:

- Requerimento formal contendo marca, modelo, ano de fabricação e cor predominante do(s) veículo(s) e indicando o responsável pela solicitação, seu cargo ou função, telefones de contato e endereços físico e eletrônico.
- Cópia do certificado de registro e licenciamento do veículo (CLV)
- Cópia do contrato de locação dos veículos assinados.
- Em caso de Autarquia e Fundação Pública, cópia da norma que a instituiu, registro civil, quando se tratar de fundação pública de direito privado.

Esses devem ser enviados para ouvidoria@viabrasilbr163.com.br para que seja feita a análise.

Como fazer em caso de cobranças indevidas?

Eixos suspensos cobrados

A consulta referente ao encerramento da MDF-e é feita em sistema integrado às respectivas secretarias estaduais da receita, devendo a indicação de “encerrado” estar nos sistemas desses órgãos. ([veja mais](#))

Assim, em caso de cobrança de eixos suspensos deve ser apresentado ao e-mail da Ouvidoria (ouvidoria@viabrasilbr163.com.br) o Documento Auxiliar de Manifesto Eletrônico de Documentos Fiscais (DAMDFE), bem como as informações do veículo (placa, marca e modelo) e da passagem (data, hora e praça de pedágio).

Cobranças na tags que não reconheço ou em valores superiores ao devido

As operadoras das tags devem ser consultadas para mais informações. Essas disponibilizam em seus aplicativos ou websites formas de contestação das passagens e, havendo a necessidade, elas entrarão em contato conosco

Erros durante a cobrança nas cabines

Em caso de cobrança a mais realizada nas pistas de cobrança manual, realizada por um de nossos atendentes, solicitamos o envio para nossa Ouvidoria

P.15

(ouvidoria@viabrasilbr163.com.br) de imagens dos comprovantes de pagamento da passagem e as informações do veículo (placa, marca e modelo) e da passagem (data, hora e praça de pedágio).

Solicitação de Documento Fiscal Equivalente (DFE)

O DFE, ou Documento Fiscal Equivalente, é o documento emitido pelas concessionárias de pedágio equivalente às Notas Fiscais. Após passar pelo pedágio e pegar o recibo, você pode solicitar, aqui, a inclusão de seus dados, como CPF/CNPJ. Isso vale, também, para quem utiliza os tags de pagamento automático.

Acesso ao portal DFE da Via Brasil BR-163

NOSSOS SERVIÇOS



VIA BRASIL
BR-163

Atendimento ao Usuário

A Via Brasil BR-163 disponibiliza suporte ao usuário para que você viaje sempre tranquilo. Os atendimentos aos usuários na rodovia compreendem serviços gratuitos como guinchos, auxílio mecânico, atendimento médico, entre outros.

Socorro mecânico e remoção

A gente sabe que imprevistos mecânicos podem ocorrer, mas o ideal é você realizar manutenções preventivas do seu veículo regularmente. Caso tenha problemas, a Via Brasil BR-163 possui guinchos e pessoal preparado para levar você até um ponto mais seguro fora da pista.

	Previsão	Tempo máximo
Apoios simples	Até 1 hora e meia	
Guincho leve	Até 2 horas	Até 4 horas
Guincho pesado	Até 2h e 30 minutos	Até 5 horas

Socorro Médico

Você pode viajar com tranquilidade pela Via Brasil BR-163 sabendo que estamos com você até nos momentos mais sensíveis. Precisa de socorro médico? Acione a Via Brasil BR-163. Uma ambulância irá se deslocar até você com uma equipe de atendimento pré-hospitalar preparada para qualquer emergência.

	Previsão	Tempo máximo
Ambulância	Até 2 horas	Até 4 horas

Recolhimento de animais

A responsabilidade de proprietários rurais com relação à rodovia é muito importante, já que o manejo incorreto de rebanho pode colocar em risco a circulação, causando acidentes. Isso vale também para quem mora em áreas urbanas atendidas pela Via Brasil BR-163 pois nessas regiões há presença de animais domésticos.

A Via Brasil BR-163 possui veículos adaptados para o recolhimento de animais que eventualmente estejam na pista ou em suas margens. Caso se depare com um animal, reduza a velocidade e não jogue farol alto, o que pode assustar o animal causando reações inesperadas.

	Previsão	Tempo máximo
Caminhão - gaiola	Até 2h e 30 minutos	Até 5 horas

Caminhão-pipa (combate a incêndios)

Possuímos veículos para o primeiro combate a incêndio, seja em veículos ou às margens da pista. Cada caminhão está estrategicamente posicionado ao longo da rodovia.

	Previsão	Tempo máximo
Caminhão - pipa	Até 2h e 30 minutos	Até 5 horas

Transporte de Cargas Especiais

Os veículos com carga especial, acima do limite de peso ou dimensão, devem portar a AET – Autorização Especial de Trânsito, registrada no DNIT para transitar nas rodovias sob a administração da concessionária.

P.19

Utilizamos o site do DNIT (<https://siaet.dnit.gov.br/concessionaria/>) se existem cargas especiais aguardando liberação de AET. No site é analisado a viabilidade de tráfego da AET nas rodovias sob concessão, avaliando a capacidade da rodovia e de suas obras de arte em receberem a mesma, assim aprovando ou não a carga.

Uma vez liberada a AET no site do SIAET, esta irá para programação de transporte, onde poderá transitar de segunda-feira à sexta-feira entre 08h e 18h.

Como solicitar?

A Via Brasil BR-163 possui diferentes canais para que o usuário possa, 24h por dia, solicitar o atendimento na rodovia:

0800 5000 163

Telefone 24 horas, sete dias por semana disponível para pedidos de atendimento, informações e registros para a Ouvidoria.

Aplicativo Via Brasil BR1-63

Disponível para [Android](#) e [iOS](#), o aplicativo apresenta funcionalidades para solicitar atendimento via chat e via chamadas on-line. Também é possível consultar informações como localização dos pedágios, tarifas, telefones úteis, entre outras.

Bases de Atendimento

Na Via Brasil BR-163, o usuário tem à disposição quatro bases de atendimento estrategicamente posicionadas. Nelas, motoristas e passageiros têm acesso a banheiros com fraldário e adaptados para pessoas com deficiência, água potável, telefone para contato com a concessionária e livro para registro de elogios, dúvidas e reclamações. As bases ficam em Cláudia (MT), km 897, em Novo Progresso (PA), no km 0,6 e km 293, e em Itaituba (PA), no km 604.

Inspeção viária

Além dos canais, o usuário da Via Brasil BR-163 pode contar 24h com nossas viaturas de inspeção. Esses são os veículos responsáveis por monitorar ocorrências ao longo do trecho. Caso alguma situação demande intervenção da

P.20

concessionária, as viaturas de inspeção acionam o Centro de Controle Operacional, que envia o recurso necessário para auxílio, por exemplo, o guincho pesado ou uma ambulância.

Ao entrar em contato conosco, fique calmo e lembre-se que é importante que ao realizar o registro sejam dados os máximos de informações possíveis, como:

- O quê ocorreu?
- Há vítimas
- Onde ocorreu (rodovia, km ou ponto de referência)?
- Há alguém presente no local?

Prioridades de Atendimento

A Via Brasil BR-163 prioriza os atendimentos que possuam vítimas. Em seguida, são priorizados aqueles que interrompam o fluxo da rodovia ou que coloquem em risco os demais usuários. Posteriormente serão atendidos os casos de menor risco à segurança viária.

Acompanhamento

O acompanhamento poderá ser feito pelo 0800 5000 163 ou pelo aplicativo da concessionária.

Faixa de Domínio

A faixa de domínio é a base física sobre a qual se assenta uma rodovia, constituída pelas pistas de rolamento, canteiros, obras-de-arte, acostamentos, sinalização e faixa lateral de segurança, com limites definidos conforme projeto executivo da rodovia.

Ela é composta, além do leito da pista, por áreas laterais a ela. Essas áreas pertencem à União e são patrimônio público. Em uma concessão, cabe à concessionária fazer a gestão dessa.

Caso um terceiro necessite ocupar essa área, por exemplo, pela construção de um acesso, instalação de placa de publicidade ou passagem de cabos de energia ou telecomunicações, ele deverá entrar em contato com a Via Brasil BR-163 para obter os procedimentos, pois seu uso deve ser regularizado.

Posso construir na faixa de domínio?

Não. A faixa de domínio é área pública destinada exclusivamente à rodovia e suas estruturas de apoio. Construções particulares não são permitidas nesta área.

O que é a faixa não edificável?

É a área adjacente à faixa de domínio, com largura mínima de 15 metros (podendo ser reduzida até 5 metros por lei municipal), onde não é permitido erguer edificações.

O que pode ser solicitado?

Os serviços que podem ser solicitados são:

- Análise de confrontação dos limites da Faixa de Domínio
- Autorização da implantação de acessos/redes de energia, telecomunicações
- Autorização da implantação de engenhos publicitários
- Autorização de obras ou serviços na faixa de domínio.

Sendo importante destacar que esses serviços não são gratuitos. Você pode verificar a lista completa de serviços e seus respectivos valores **estão disponíveis** no link: <https://viabrasilbr163.com.br/nossos-servicos/faixa-de-dominio>

Como solicitar os serviços?

Você pode enviar um e-mail para faixadedominio@viabrasilbr163.com.br informando qual serviço você deseja e será indicado a documentação necessária pela nossa equipe, bem como poderemos auxiliar com modelos ou referências.

Ocupações Irregulares:

As ocupações irregulares identificadas durante a fiscalização da Concessionária estarão sujeitas à remoção e à aplicação de penalidades legais.

Processo de Regularização de Acessos

O acesso pode variar conforme as finalidades: uso comercial, industrial, particular ou público. Para regularização de acesso deve-se seguir um fluxo específico que garante a segurança e conformidade com as normas:

1. **Projeto Funcional:** Nesta etapa inicial, deve ser apresentado o estudo de tráfego, memorial descritivo, projeto em planta, projeto em perfil, projeto de terraplenagem e projeto de drenagem do empreendimento. A análise será realizada em até 30 dias úteis.
2. **Elaboração do Projeto Executivo:** os projetos deverão ser apresentados conforme a Portaria nº28, incluindo carta ao Diretor Presidente, identificação do interessado, caracterização do projeto, referências quilométricas, cronograma de execução, ART e diversos projetos técnicos específicos.
3. **Autorização da ANTT:** após o envio completo da documentação para a ANTT, a Superintendência da Agência terá o mínimo de 60 dias úteis para analisar e emitir seu parecer sobre a solicitação.
4. **Aprovação, Contrato e Início das Obras:** com a aprovação em mãos, inicia-se a elaboração do CPEU (Contrato de Permissão Especial de Uso),

P.23

o envio da relação de projetistas e o envio dos projetos em formatos PDF e DWG para a análise final.

Após a análise e aprovação dos projetos pela Concessionária, deve-se apresentar os projetos assinados pelos responsáveis e documentos solicitados originais em arquivo pdf. Todo o processo deve seguir as normas do manual do DNIT-IPR728.

Processo de Regularização de Publicidade

Para garantir a segurança e o fluxo livre nas rodovias BR-163MT/PA e BR-230/PA, toda publicidade e ocupação na faixa de domínio precisa ser regularizada seguindo procedimentos específicos.

O que precisa ser regularizado

- Anúncios em equipamentos auxiliares
- Back light (iluminação interna)
- Front light (iluminação externa)
- Painel eletromecânico
- Painel eletrônico
- Painel simples ou outdoor
- Pórtico (estrutura sobre a via)

Essas ainda são classificadas da seguinte forma:

- **Indicativos:** identifica uma localidade ou atividade no local
- **Provisórios:** mensagens com prazo de exposição não superior a 6 meses não prorrogáveis
- **Publicitários:** divulgam mensagens de serviços ou produtos de empresas

Ao entrar em contato com nossa equipe para requerer a regularização, orienta-se enviar Imagem aérea com localização precisa, coordenadas geográficas, sentido da rodovia, foto do local, diagramação das placas com dimensões e layout.

Essas serão avaliadas pela empresa e as orientações para procedimento serão enviados aos usuários, bem como o apoio para o preenchimento das documentações necessárias.

Também serão apresentados, de acordo com as normas do Poder Concedente, os valores de taxa anual a ser paga, a qual é calculada conforme dimensões, localização e tipo de placa.

Processo de Ocupação na Faixa de Domínio

Os projetos de ocupação por tubulações, transmissão de dados, redes elétricas e outros equipamentos e instalações na faixa de domínio das rodovias devem seguir o seguinte processo:

- **Requerimento:** Preencha o formulário oficial com seus dados, os dados da ocupação e o motivo do seu pedido.
- **Projeto Detalhado:** Descreva etapas de execução, materiais, impactos previstos e benefícios da ocupação.
- **Projeto Geométrico:** Elabore planta e perfil da área com indicação do marco quilométrico e limites da ocupação.
- **Documentação Ambiental:** Apresente Plano Básico Ambiental e Licença Ambiental ou documento equivalente.
- **ART:** Apresente a ART assinada por profissional habilitado com comprovante de pagamento

Processo de Autorização de Intervenção

Visa autorizar a realização de obras ou serviços na faixa de domínio das rodovias federais, seja por meio de um Contrato de Prestação de Serviços de Utilidade Pública (CPEU) ou em outras situações específicas. As etapas são:

1. **Solicitação Inicial:** Envie sua solicitação para o e-mail faixadedominio@viabrasilbr163.com.br com o assunto "Solicitação de Autorização de Serviço na Faixa de Domínio".
2. **Documentação Básica:** Anexe cópia do CNPJ ou CPF e memorial descritivo do serviço a ser realizado, incluindo cronograma, localização e medidas de segurança.
3. **Formulário AS:** Após análise inicial, a Concessionária enviará um formulário de Autorização de Serviço que deve ser preenchido com atenção e devolvido dentro do prazo especificado.
4. **Documentação Complementar:** A documentação completa será solicitada após análise do requerimento, variando conforme o tipo de serviço para garantir segurança viária, minimização de impactos e conformidade legal.

Referências de regulamentos e leis

- Portaria nº 028-2019-SUINF-ANTT de 07/02/2019 (e suas atualizações, caso existam)
- Resolução ANTT nº 2.552 de 14/02/2008
- Resolução ANTT nº 3.346 de 16/12/2009
- Declaração de Veracidade
- Resolução DNIT nº 7 de 02/03/2021
- Despacho nº 13-2021-GM-MINFRA de 16/03/2021
- Lei nº 6.766 de 19/12/1979
- Lei nº 13.913 de 25/11/2019
- Código de Trânsito Brasileiro
- Resoluções CONTRAN
- Normas e Manuais do IPR/DNIT

Acompanhamento

Durante o trâmite dentro da concessionária o requerente receberá um número do protocolo que poderá ser apresentado para mais informações do andamento da demanda no e-mail faixadedominio@viabrasilbr163.com.br

Ouvidoria

A Ouvidoria é o canal direto e de livre acesso dos usuários para reclamações, solicitações, elogios, sugestões e demais casos não solucionados no atendimento inicial e relativos aos serviços prestados pela concessionária. Essa buscará garantir que os usuários tenham seus direitos atendidos

Direitos dos usuários:

- I. obter e utilizar os serviços relacionados à concessão, observadas as normas de trânsito e da ANTT;
- II. receber assistência permanente, nos limites estipulado no contrato de concessão, enquanto estiver utilizando a rodovia federal concedida;
- III. receber informações para o uso correto dos serviços prestados e para a defesa de interesses individuais ou coletivos; e
- IV. ter acesso a meios para levar ao conhecimento das concessionárias as irregularidades de que tenham conhecimento, referentes ao serviço prestado.

O que pode ser registrado na Ouvidoria:

O usuário pode realizar um dos tipos de contatos abaixo:

Reclamação – Qualquer insatisfação manifestada de forma escrita ou verbal pelo cidadão quanto ao serviço prestado pela concessionária.

Sugestão – Proposta de colaboração ou alteração do funcionamento e/ou procedimento adotado pela empresa.

Elogios – Manifestação de aprovação quanto aos serviços prestados pela empresa, por meio de seus colaboradores e terceirizados.

Solicitações – Manifestação dos usuários solicitando serviços, documentos, ressarcimentos, entre outros.

Informações/Orientações – Necessidade de esclarecimento sobre um funcionamento e/ou procedimento utilizado pela empresa.

Denúncias – Indicação de fato ou indício de irregularidade dentro da empresa que afeta, direta ou indiretamente, os serviços prestados.

É sempre importante que ao realizar o registro sejam dados os máximos de informações possíveis, como:

- Qual o objetivo do contato?
- O quê ocorreu?
- Quando ocorreu?
- Onde ocorreu (rodovia, km ou ponto de referência)?
- Quem (ou quais os veículos) estão envolvidos?
- O que motivou o ocorrido?

Sendo necessário alguma informação adicional ou documento a Ouvidoria fará o contato solicitando esses complementos.

Esse contato também pode ser realizado de forma anônima. Nesse caso, para poder receber um retorno o usuário precisará guardar o número do protocolo que será informado para poder ter a resposta em novo contato e, em alguns casos, poderá não ser possível repassar informações pessoais ou de incidentes.

	Previsão	
	Tempo máximo	
Tratamento da manifestação	Até 30 dias	Até 60 dias

Tratamento da manifestação

As manifestações serão distribuídas internamente aos setores responsáveis que avaliarão os contatos e realizarão as devidas verificações, podendo haver a necessidade de ir ao local, levantar documentação, analisar responsabilidade da concessionária, entre outros.

P.28

Após essa avaliação e verificação, retornarão com as análises realizadas, as informações pertinentes e quando necessário as medidas que podem ser tomadas para a resolução de problemas ou melhoria dos processos para prestação de serviço de melhor qualidade.

A manifestação é considerada encerrada quando a Ouvidoria apresenta resposta indicando a definição da empresa quanto ao que pode ser feito ou quais informações/documentos podem ser fornecidas.

Todos os processos também são analisados pelo Ouvidor para propor ações de melhoria nos procedimentos.

Como solicitar?

E-mail

Pelo endereço eletrônico: ouvidoria@viabrasilbr163.com.br;

Fale Conosco

Localizado nesse site, na aba Fale Conosco (<https://viabrasilbr163.com.br/fale-conosco>)

0800 5000 163

Telefone 24 horas, sete dias por semana disponível para pedidos de atendimento, informações e registros para a Ouvidoria.

Canal de Ética

As denúncias devem ser realizadas em nosso Canal de Ética pelo link <https://contatoseguro.com.br/conasa> ou no telefone [0800 602 6911](tel:08006026911), ferramenta gerida pelo Grupo Conasa para garantir o cumprimento de nossos [códigos de ética](#) e de [conduta](#).

Aplicativo Via Brasil BR-163

Disponível para [Android](#) e [iOS](#), o aplicativo apresenta funcionalidades para solicitar atendimento via chat e via chamadas on-line. Também é possível consultar informações como localização dos pedágios, tarifas, telefones úteis, entre outras.

Totens de Atendimento ou Livro de Manifestações

P.29

Na Via Brasil BR-163, o usuário tem à disposição quatro bases de atendimento estrategicamente posicionadas. Nelas, motoristas e passageiros têm acesso totens de atendimento com telefone para contato com a concessionária e livro para registro de elogios, dúvidas e reclamações. As bases ficam em Cláudia (MT), km 897, em Novo Progresso (PA), no km 0,6 e km 293, e em Itaituba (PA), no km 604.

Pessoalmente

Na sede da concessionária no endereço ou em uma de nossas bases de atendimento. Nossa sede está no endereço: Av. das Sibipirunas, 2957 - St. Res. Sul, Sinop - MT, 78550-031 e nossas bases ficam em Cláudia (MT), km 897, em Novo Progresso (PA), no km 0,6 e km 293, e em Itaituba (PA), no km 604.

Carta

Carta endereçada sede da concessionária aos cuidados da Ouvidoria.

Pedidos de Ressarcimento

Pedidos de ressarcimento referente a danos ao veículo o possuem procedimento específico a ser seguido e pode ser conferido [aqui](#).

Consumidor.gov.br

O Consumidor.gov.br é um serviço público que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução de conflitos de consumo. Alguns casos relacionados a concessionária podem ser levados à plataforma conforme o seus [termos de uso](#).

Em 2025 temos as seguintes estatísticas de atendimento na plataforma

Nº de Reclamações	Reclamações Respondidas	Prazo Médio das Respostas
1	100%	2 dias

Prioridades de Atendimento

Para a priorização de atendimento será observado a ordem de registro com intuito de atendimento ao prazo estabelecido.

Acompanhamento

Será informado um número de protocolo ao ser registrada a manifestação. Com esse número o usuário poderá acompanhar o andamento da sua demanda.

Perdidos e Achados

Objetos encontrados na rodovia que tenham sido esquecidos pelos usuários, seja ao longo das rodovias, seja nas Praças de Pedágio, caso encontrados, serão recolhidos e armazenados na guarda da concessionária durante 30 dias, ficando em sua maioria na Base de Atendimento mais próxima de onde foi encontrado.

Esses serão classificados como:

- **Objetos pequenos:** objetos pequenos que sejam do uso pessoal de um usuário como cartões de bancos, chaves, carteiras, documentos que não sejam de identificação (documento de veículo, certidões, procurações).
- **Documentos de identificação:** são documentos de identificação da pessoa como carteira de identidade ou carteira de motorista. São colocados separados dos itens pessoais pequenos, pois possuem forma própria para o descarte.
- **Celulares:** aparelhos celulares. São colocados separados dos itens pessoais pequenos, pois possuem forma própria para o descarte.
- **Objetos grandes:** objetos grandes como malas ou caixas. Devido à dificuldade de armazenagem ficam 15 dias nas bases de atendimento e depois são remetidos à sede em Sinop.
- **Objetos relacionados a veículos:** rodas, pneus, triângulos, chave de roda, entre outros itens que podem ter sido esquecidos ou perdidos pelo usuário.

Importante!

Esse sistema atende apenas aos itens perdidos na Rodovia, itens perdidos em estabelecimentos às margens dessa deverão ser buscados junto aos mesmos.

Perdi um objeto na rodovia, como posso fazer?

O usuário poderá informar à **Ouvidoria**, através de um de seus canais, o objeto que acredita ter perdido em nossa rodovia e, caso esse seja encontrado, entraremos em contato para informar onde o objeto poderá ser retirado.

P.32



Importante dar informações completas para podermos auxiliá-lo:

- Descrição detalhada do objeto (o que é, tamanho, cor, conteúdo, logos ou adesivos que possa possuir, etc)
- Data em que acredita ter perdido
- Onde você acredita que o perdeu (km, base de atendimento ou praça de pedágio)

Caso esse já esteja em nossa posse ou o encontremos posteriormente faremos contato informando em qual dos locais de atendimento, até qual data e horário você poderá retirá-lo.

Retirada de objetos

Em casos em que houver contato anterior na Ouvidoria, o usuário será orientado sobre onde poderá ser retirado o objeto. De toda forma, os usuários que forem diretamente aos locais também poderão retirá-los desde que apresentem os documentos necessários.

Itens que tiverem donos identificados - documentos ou cartões, por exemplo - devem ser entregues apenas ao proprietário do item ou portadores de procuração reconhecida em cartório e boletim de ocorrência registrado da perda do objeto.

Itens não identificados deverão ter apresentado boletim de ocorrência da perda do objeto e será verificada as informações conforme nossos registros,

A avaliação da entrega ou não fica a cargo pelo responsável da praça de pedágio ou base de atendimento no momento.

Deverá ser assinado pelo usuário um termo de declaração de veracidade sobre ser o proprietário do item, bem como dando a confirmação do recebimento.

Descarte ou encaminhamento dos objetos

Após 30 dias, a concessionária não ficará mais com a guarda dos objetos. Documentos de identificação serão remetidos aos achados e perdidos dos Correios: https://www2.correios.com.br/servicos/achados_perdidos/default.cfm.

Os demais itens serão descartados ou doados, quando cabível. Essa doação ocorrerá apenas às entidades cadastradas e aprovadas pelo Compliance da concessionária.

Quando a Ouvidoria for acionada e o item identificado os descartes ficarão suspensos entre a data do contato e a data programada com o usuário para coleta. A contagem será retomada caso a retirada não ocorra e o usuário não realize a remarcação dessa.

Outras informações

Postos da Polícia Rodoviária Federal

Construídos pela Via Brasil BR-163, novos postos da Polícia Rodovia Federal estão sendo utilizados para apoio na fiscalização das rodovias.

	Localização
Guarantã do Norte	BR-163/MT, km 1089
Trairão	BR-163/PA, km 635

Balanças de pesagem

Em nosso trecho temos 02 postos de fiscalização de veículos, que são operados pelas secretarias estaduais da fazenda. Neles, é feita a verificação dos veículos pesados sendo solicitado:

- Documentação dos condutores e dos veículos;
- Documentação e acondicionamento da carga;
- Excesso de peso, altura, largura e comprimento de veículos.

	Localização
SEFAZ/MT	BR-163/MT, km 1096+100
SEFA/PA	BR-163/PA, km 09+750

Postos de combustíveis no trecho

Na Via Brasil BR-163 conta com diversos postos de combustíveis. Para fazer uma viagem tranquila e sem surpresas, abasteça o veículo antes do aviso de reserva, evitando, assim, pane seca. Além do contratempo que pode ser evitado, a pane seca pode ser motivo de multa pela autoridade de trânsito. Consulte [aqui](#) a lista de postos ao longo da rodovia.

Cansou? Parou!

Precisando descansar, abaixo segue lista de alguns hotéis nos municípios por onde passa a nossa concessão:

HOTEIS	CIDADE	TELEFONE
ITALIAN PALACE	SINOP	(66) 3531-2159
IBIS		(66) 3211-7900
FIT TRANSAMERICA		(66) 3211-1065
CASCATEL		(66)99680-7301
CASTANHAL	ITAUBA	(66)9965-0444
VALENTINA PALACE / ZANON		(66)3561-1197
POEMA/ TOTH	NOVA SANTA HELENA	(66)3523-1067
Sedna	GUARANTA DO NORTE	(66) 99665-7322
Fred		(66) 9688-8575
Esplanada		(66)9668-6689
Torres		(66)9975-4171
ALVORADA	PEIXOTO DE AZEVEDO	(66) 3575-2146
GREEN PALACE	MATUPA	(66) 9631-6466
GOLD PALACE	CACHOEIRA DA SERRA	(66) 9602-4753
POUSADA PARAISO	CASTELO DOS SONHOS	(93) 9201-7749
FRONTEIRA		(66)9695-3696
TAPAJÓS	NOVO PROGRESSO	(93) 8405-0044
Pavesi palace hotel		(93) 98109-6162
FENIX	MORAIS DE ALMEIDA	(93) 8131-3608
ATLANTA	3 BUEIROS	(93) 9206-7753
POINT	TRAIRÃO	(93) 8424-6296
PRATA		(93) 9170-6346
ACACIAS	ITAITUBA	(93) 9242-5580

Telefones úteis

Disque Direitos Humanos	100
Centro de Valorização da Vida (CVV)	188
Polícia Civil	197
Disque Denúncia	181
Corpo de Bombeiros	193
Polícia Militar	190
DNIT	800 611 535
ANTT	166
Polícia Rodoviária Federal - PRF	191
SAMU	192