



motiva
autoban

CARTA DE SERVIÇOS AOS USUÁRIOS

Revisão – janeiro/26

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Concessionária do Sistema Anhanguera – Bandeirantes S/A – AutoBAn

Sumário

1. OBJETIVO	4
2. A AUTOBAN.....	4
3. SERVIÇOS.....	5
3.1 Inspeção de Tráfego	5
3.2 Guincho	5
3.3 Auxilio Mecânico.....	5
3.4 Socorro Médico	6
3.5 Telefones de emergência	6
3.6 Painel de Mensagem Variável - PMV	6
3.7 Centro de Controle Operacional.....	6
4. REQUISITOS	7
5. DOCUMENTOS	7
6. FORMAS DE INFORMAÇÕES PARA ACESSO AO SERVIÇO	7
7. ETAPAS DE ATENDIMENTO.....	7
7.1 Tempo de espera.....	7
7.2 Prioridades	8
7.3 Formas de Atendimento	8
8. OUVIDORIA	8

8.1 As formas de contato	8
8.2 Acompanhamento do processo.....	8
8.3 Prazos de resposta	8

1. OBJETIVO

Com base na Lei 13.460/2017, a concessionária Motiva AutoBAn divulga através deste documento sua Carta de Serviços ao Usuário com o objetivo de “informar o usuário sobre os serviços prestados, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.”

2. A AUTOBAN

A Concessionária administra o Sistema Anhanguera-Bandeirantes, composto pelas rodovias:

- Via Anhanguera (SP-330), entre os km 11 e 158;
- Rodovia dos Bandeirantes (SP-348), entre os km 13 e 173;
- Interligações: Dom Gabriel Paulino Bueno Couto (SP-300), entre os km 62 e 64; Adalberto Panzan (SPI-102/330), entre os km 1 e 7.
- É também responsável pela conservação de um trecho de aproximadamente 6 km da Marginal Tietê, entre o acesso da Rodovia dos Bandeirantes e o Cebolão.

Com 319,8 quilômetros de extensão, o Sistema Anhanguera-Bandeirantes faz conexão entre importantes municípios do Estado de São Paulo e desempenha um papel fundamental no transporte de pessoas e produtos agrícolas e industriais entre as regiões metropolitanas de São Paulo e Campinas, dois dos polos econômicos mais ricos e ativos do País. Além disso, O Sistema é uma rota estratégica e de grande relevância para o acesso às estâncias turísticas do interior paulista.

A AutoBAn iniciou suas operações em maio de 1998 e, desde então, já investiu aproximadamente R\$ 15,9 bilhões (base jul/2025) em obras de melhoria, ampliação e modernização da infraestrutura, incluindo ações de conservação, fiscalização e monitoramento das rodovias

Como exemplo, destaca-se a construção do prolongamento da Rodovia dos Bandeirantes, primeira grande obra inserida no Programa de Concessões Rodoviárias do Estado de São Paulo. O prazo atual de concessão é dezembro de 2037.

A Motiva AutoBAn trabalha diariamente para combinar, da melhor forma, segurança e conforto para motoristas, passageiros e pedestres com padrões que permitam as melhores condições de fluidez de tráfego.

3. SERVIÇOS

A Motiva AutoBAn está de prontidão 24 horas para atender os usuários do Sistema Anhanguera-Bandeirantes e presta suporte ao usuário para que viaje sempre tranquilo. É disponibilizada uma série de serviços gratuitos como guinchos, auxílio mecânico, socorro médico e telefones de emergência.

3.1 Inspeção de Tráfego

As rotas de inspeção circulam 24 horas por dia pelas rodovias administradas pela Motiva AutoBan, para assegurar as melhores condições de tráfego aos seus usuários.

3.2 Guincho

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

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.

3.3 Auxílio Mecânico

O serviço de atendimento ao usuário da Motiva AutoBan disponibiliza ainda alguns serviços básicos emergenciais, que podem ser realizados na própria rodovia.

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

3.4 Socorro Médico

As ambulâncias realizam o atendimento de emergência nas rodovias administradas pela Motiva AutoBan.

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

3.5 Telefones de emergência

A Motiva AutoBan possui telefones de emergência (Callbox) que ficam localizados ao longo das rodovias. Os telefones possuem dispositivos de segurança que registram dados da rodovia, como o quilômetro de origem.

O SOS Usuário pode ser acionado por meio de um dos telefones de emergência, pelo Disque Motiva AutoBAn 0800 055 55 50 ou pelo WhatsApp (011) 4589-3999

3.6 Painel de Mensagem Variável - PMV

Os PMVs ficam localizados em pontos estratégicos do trecho administrado, que tem por objetivo informar ao usuário sobre quaisquer ocorrências no trânsito ou de interesse comum.

3.7 Centro de Controle Operacional

O Centro de Controle Operacional (CCO) da Motiva AutoBAn é responsável pela gestão logística das viaturas no atendimento às ocorrências nas rodovias. Além disso, monitora o tráfego por meio de câmeras e do serviço SOS Usuário, atuando 24 horas por dia. O CCO processa e analisa continuamente as informações captadas pelas câmeras de monitoramento, garantindo agilidade e segurança nas operações.

4. REQUISITOS

Todo cidadão que utiliza o trecho de atendimento das rodovias administradas pela Motiva AutoBAn, podem usufruir de todos os serviços prestados.

5. DOCUMENTOS

Não há necessidade de apresentação de documentos.

6. FORMAS DE INFORMAÇÕES PARA ACESSO AO SERVIÇO

Por meio do Disque Motiva AutoBan 0800 055 55 50 ou pelo WhatsApp (011) 4589-3999.

Ao entrar em contato com a Central de Atendimento, o usuário deve informar o serviço necessário e, em casos de emergência, indicar o local exato onde se encontra, permitindo o acionamento da viatura de atendimento mais próxima. Durante o atendimento, o operador também orientará o usuário sobre eventuais procedimentos a serem adotados, caso necessário

7. ETAPAS DE ATENDIMENTO

7.1 Tempo de espera

Por tratar-se de serviço de natureza contínua, o tempo de espera dependerá do fluxo de veículos das rodovias, bem como, de eventuais emergências as quais a Motiva AutoBan, poderá ser demandada, bem como, segue critérios adotados para o tempo de espera que estão de acordo com as obrigações contratuais descritas no Edital Lote 1 EDITAL Nº 007/CIC/97 anexo 5 - 5.4.2.. Sistema de Atendimento aos Usuários (SAU).

7.2 Prioridades

Eventos identificados com prioridades, como acidente por exemplo, tem acionamento de recurso emergencial, conforme disponibilidade e análise do CCO – Centro de Controle Operacional.

7.3 Formas de Atendimento

Os serviços são prestados através de viaturas especializadas para cada modalidade solicitada.

Estas são posicionadas em locais estratégicos, distribuídos conforme os subtrechos de percurso da Motiva AutoBAn.

8. OUVIDORIA

Além do atendimento para auxílio na rodovia, a concessionária disponibiliza a Ouvidoria da Motiva AutoBAn, que é responsável por tratar todas as reclamações, solicitações e sugestões.

8.1 As formas de contato

Fale Conosco: <https://www.autoban.com.br/contato>

Carta / Presencial, sob Agendamento prévio: Av. Prof.^a Maria do Carmo Guimarães Pellegrini, 200 Bairro do Retiro - 13209-500 Jundiaí/SP

8.2 Acompanhamento do processo

Para acompanhar o andamento do processo, o cliente deve informar o número de protocolo na página da Ouvidoria: <https://www.autoban.com.br/contato>, no campo “Consulte seu chamado”.

8.3 Prazos de resposta

O prazo de resposta à manifestação é de 30 (trinta) dias, prorrogáveis por mais 30 (trinta) dias, conforme Lei Federal nº 13.460/17.