



# CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

## **Concessionária do Sistema Anhanguera – Bandeirantes S/A – AutoBAn**

### Sumário

A AutoBAn:.....	3
Serviços:.....	4
Requisitos:.....	5
Documentos:.....	5
Formas e Informações para acesso ao Serviço:.....	5
As formas de contato são: .....	5
Acompanhamento do processo:.....	6
Prazos de Atendimento:.....	6
Etapas de Atendimento: .....	6
Tempo de Espera: .....	6

Objetivo:

Com base na Lei 13.460/2017, a concessionária CCR 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.”

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 importante via de acesso a diversas estâncias turísticas do interior paulista. Hoje, conta com um tráfego médio diário de 850 mil veículos.

A CCR AutoBAN iniciou suas operações em maio de 1998 e foi a quinta concessionária a integrar o Grupo CCR. Desde então, já investiu cerca de R\$ 12 bilhões em obras de melhoria, ampliação, infraestrutura, modernização do sistema operacional, 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 CCR 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.

Serviços:

A CCR AutoBAn está de prontidão 24 horas para atender os usuários do Sistema Anhanguera-Bandeirantes. Equipes especializadas percorrem as rodovias para fiscalizar o tráfego, oferecer socorro mecânico emergencial, realizar remoção de veículo e socorro médico com atendimento pré-hospitalar.

Com tecnologia de ponta, o serviço conta com 544 telefones de emergência instalados de quilômetro em quilômetro nas rodovias e atende, em média, 640 ocorrências por dia. São 19 guinchos leves; 5 guinchos pesados; 16 viaturas de inspeção de tráfego; 13 unidades móveis de resgate, incluindo uma viatura de apoio de uso exclusivo da equipe médica; 3 caminhões-pipa para combate a incêndios, entre outros.

O SOS Usuário pode ser acionado por meio de um dos telefones de emergência, pelo Disque CCR AutoBAn 0800 055 55 50, ou pelo WhatsApp (011) 45893999.

O Centro de Controle Operacional (CCO) da CCR AutoBAn responde pela logística das viaturas no atendimento às ocorrências na pista e monitora o tráfego por meio de câmeras e do serviço SOS Usuário.

Composto por um time de 22 colaboradores especializados, o CCO atua 24 horas por dia processando e analisando as informações captadas nas rodovias pelas 110 câmeras instaladas, todas com visão noturna.

Além disso, o CCO da CCR AutoBAn gerencia:

- **Painéis de mensagens variáveis:** 31 painéis fixos e os dez móveis instalados ao longo do Sistema Anhanguera-Bandeirantes permitem informar as condições das rodovias em tempo real.
- **Sistema de Detecção de Velocidade:** radares compostos por câmeras de alta sensibilidade, emissores infravermelhos para operações noturnas e sensores de velocidade monitoram e controlam a velocidade por faixa de rolamento. São 14 pontos de medição, num total de 41 faixas de monitoramento de controle de velocidade.
- **Sub-Sistema de Controle Ambiental – SCA:** armazena e mostra o status momentâneo das condições de visibilidade e chuva (quantidade e intensidade), dentro da área de abrangência dos locais onde estão instalados.
- **Sistema de Análise de Tráfego:** 36 dispositivos que funcionam por meio de sensores instalados nas rodovias e fornecem informações sobre volume de tráfego, classificação dos veículos segundo sua categoria (comercial ou passeio), velocidade média e taxa de ocupação da pista. Todos os dados são enviados ao CCO pela rede digital de fibra ótica e, por meio deles, é possível conhecer a situação real do tráfego nas rodovias.

As decisões do CCO são tomadas com rapidez e eficiência, visando manter as condições ideais de tráfego e prestar ao usuário um atendimento rápido e de excelência.

#### Requisitos:

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

#### Documentos:

Não há necessidade de documentos para usufruir do serviço de atendimento ao usuário.

#### Formas e Informações para acesso ao Serviço:

##### a) Central de Atendimento 0800:

Disque CCR AutoBAN 0800 055 55 50

*WhatsApp* (011) 45893999

Usuário entra em contato por telefone (ligação ou mensagem instantânea) e descreve sua necessidade. O atendimento 0800, que recebe sua demanda, colhe as informações necessárias e direciona ao CCO – Centro de Controle Operacional para que o recurso seja acionado e o usuário atendido.

##### b) Ouvidoria:

Além do atendimento para auxílio na rodovia, a concessionária disponibiliza a Ouvidoria da CCR AutoBAN, que é responsável por tratar todas as reclamações, solicitações e sugestões, enviadas diretamente aos Canais de Atendimento da Ouvidoria, ou cadastrados por meio do Disque CCR AutoBAN.

As formas de contato são:

e-mail: [ouvidoria.autoban@grupoccr.com.br](mailto:ouvidoria.autoban@grupoccr.com.br)

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

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

## Acompanhamento do processo:

Para acompanhamento do processo, o usuário deve informar o número de protocolo e acessar a aba do site AutoBAN: "consulte seu chamado" ao lado esquerdo da tela na sessão "Fale Conosco", ou entrar em contato em um dos canais de atendimento, fornecendo o protocolo.

## Prazos de Atendimento:

De acordo com o Decreto Estadual Nº 60.399, de 29 de abril de 2014 o prazo de resposta à manifestação é de 20 (vinte) dias corridos, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa.

## Etapas de Atendimento:

### a) Tempo de Atendimento:

Nos termos de contrato de concessão, os atendimentos da concessionária são realizados em ordem cronológica.

### b) Prioridades:

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

### c) 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 AutoBAN.

## Tempo de Espera:

Os serviços prestados aos usuários do Sistema Anhanguera Bandeirantes são de forma contínua, portanto, os critérios adotados para o tempo de espera 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).

"... Serviço de Primeiros Socorros e Atendimento Médico a Acidentados (do SAU): Tempo médio de chegada ao local do acidente não superior a 10 (dez) minutos em 85% dos casos considerados para fins de fiscalização. Tempo

médio para transporte ao hospital não superior a 20 (vinte) minutos, em 85% dos casos considerados para fins de fiscalização.”

“.... Serviço de Socorro Mecânico (SAU): Tempos médios de chegada ao local de atendimento não superior a 10 (dez) minutos, em 85% dos casos considerados para fins de fiscalização. Não superior a 20 (vinte) minutos, em 85% dos casos considerados para fins de fiscalização.”

“.... Serviço de Guincho (SAU): Tempo médio de chegada ao local de atendimento não superior a 20 (vinte) minutos, em 85% dos considerados para fins de fiscalização.”

“.... Serviço de Inspeção de Tráfego: Tempo médio de circulação (Definido como o intervalo de tempo necessário para cada unidade móvel passar pelo mesmo ponto de seu sub-trecho) não superior a 90 (noventa) minutos, em condições normais de operação.”

Finalizamos esse documento esperando oferecer esclarecimento ao serviço prestado pela Concessionária CCR AutoBAN e em complemento, divulgamos o site [www.autoban.com.br](http://www.autoban.com.br) para maior exploração das rodovias administradas por esta concessionária.