

An aerial photograph of a wide, multi-lane highway stretching into the distance. The highway has several lanes in each direction, with a central median. There are some vehicles visible on the road. The surrounding area includes green fields, some buildings, and a city skyline in the far background under a clear sky.

CARTA DE SERVIÇOS AOS USUÁRIOS

Revisão – março/26

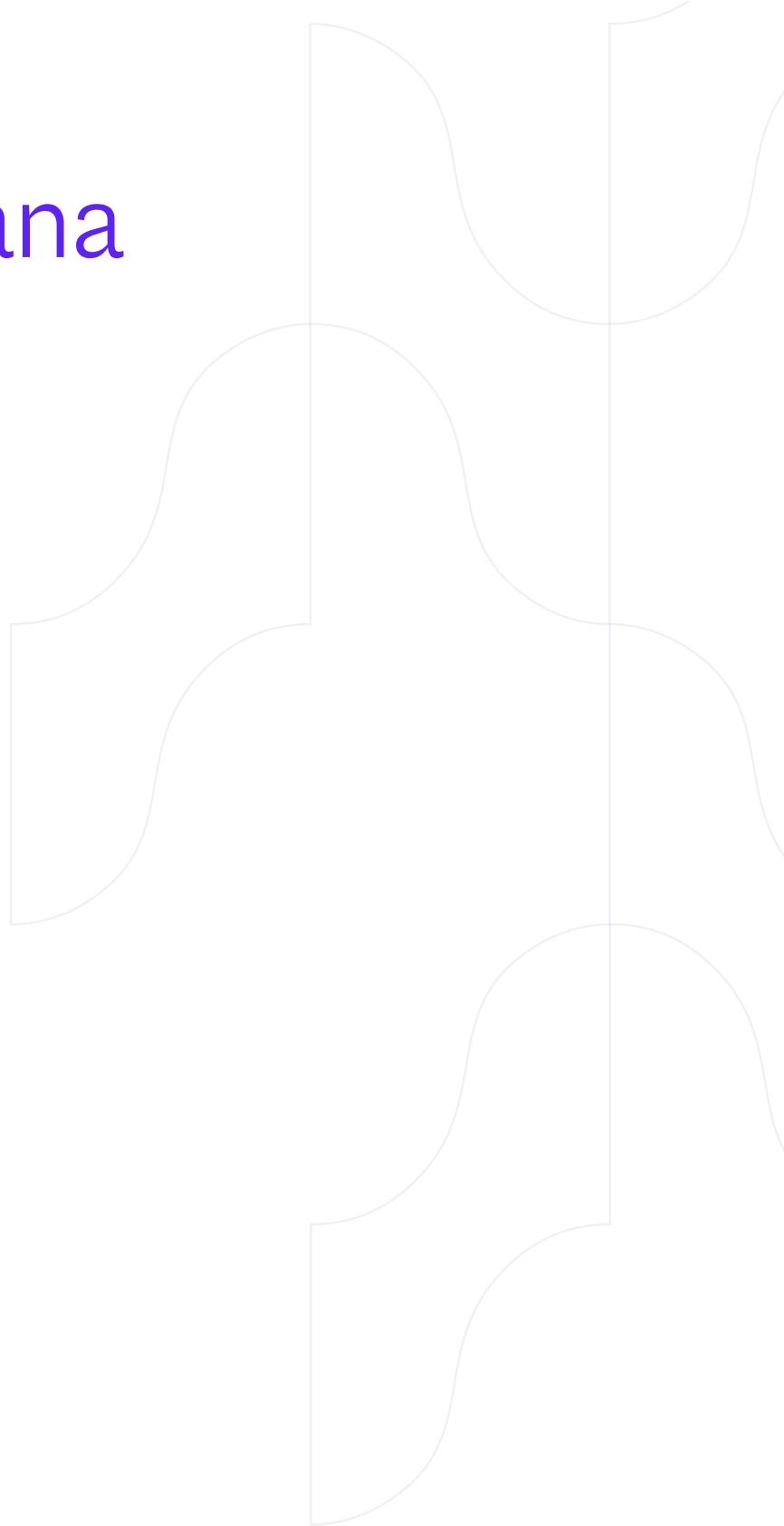
Carta de Serviços aos Usuários

Concessionária Motiva Sorocabana

Sumário

1	OBJETIVO	5
2	MOTIVA SOROCABANA	5
3	SERVIÇOS.....	7
3.1	Inspeção de Tráfego.....	8
3.2	Guincho.....	8
3.3	Auxilio Mecânico	8
3.4	Socorro Médico	8
3.5	Bases Operacionais	9
3.6	Telefones de Emergência	9
3.7	Cargas Especiais	9
3.8	Serviço de Apreensão de Animais	10
3.9	Painel de Mensagem Variável - PMV.....	10
3.10	Pátio de Recolhimento de Veículos	10
3.11	Sistema de Atendimento ao Usuário - SAU	10
3.12	Bases Policiamento Militar - PMRv	10
3.13	Faixa de Domínio	11
4	REQUISITOS	11
4.1	Requisitos	11
4.2	Documentos	11
4.3	Formas.....	11

5	PROCESSAMENTO DO SERVIÇO	11
6	ATENDIMENTO AO USUÁRIO.....	12
6.1	Tempo de atendimento	12
6.2	Forma de atendimento	12
6.3	Comunicação com o usuário	12
6.3.1	PRAZOS DE ATENDIMENTO.....	12
6.3.2	CONSULTA AO PROCESSO DE ATENDIMENTO.....	13
6.4	Prioridades de atendimento.....	13
6.5	Tempo de espera	13
6.6	Informações aos Usuários	13



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. A MOTIVA SOROCABANA

A Motiva Sorocabana é responsável pela administração de 460 quilômetros de 12 rodovias localizadas na região Sudoeste e beneficiará 17 municípios do Estado.

A Motiva Sorocabana venceu a licitação do governo paulista para operar o trecho por 30 anos e iniciou suas operações em 30 de março de 2025. Desde então, o trecho é administrado pela iniciativa privada, sob o Edital de Licitação nº 001/2024, de Lote 33, junto ao Governo do Estado de São Paulo e regulamentado pela Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados de Transportes do Estado de São Paulo – ARTESP.

A Motiva Sorocabana tem empreendido esforços para implementar novas tecnologias de gestão, construção, operação e segurança. Faz parte também das ações cotidianas da Concessionária o aperfeiçoamento das técnicas de recuperação e manutenção de rodovias, obras, conservação, recuperação de pontes, construção de passarelas, viadutos etc. Já as comunidades dos municípios limítrofes se beneficiam por meio da geração de empregos e do investimento da empresa em atividades que visam o reforço da cidadania, principalmente nas áreas de educação, saúde, segurança, cultura e meio ambiente.

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

Trechos que compõem a Motiva Sorocabana:

- **SP-075 - Rodovia Senador José Ermirio de Moraes**
Km 0,000 ao km 15,695 (Sistema Remanescente). **SP-079 - Raimundo Antunes Soares**
Km 97,650 ao km 144,450 (Sistema Remanescente).
- **SP-079 - Padre Guilherme Hovel-Svd**
- Km 144,450 ao km 182,500 (Sistema Existente). **SP-079 - Tenente Celestino Américo**
Km 182,500 ao km 213,565 (Sistema Existente).
- **SP-250 – Rodovia Bunjiro Nakao**
Km 45,000 ao km 68,700 (Sistema Existente).
Km 70,994 ao km 101,180 (Sistema Existente).
- **SP-250 – Rodovia José de Carvalho**
Km 102,280 ao km 158,600 (Sistema Existente).
SP-250 – Rodovia Nestor Fogça
Km 158,600 ao km 176,550 (Sistema Existente).
- **SP-264 - Rodovia João Leme dos Santos**
Km 102,050 ao km 132,000 (Sistema Existente).
- **SP-264 - Rodovia Francisco José Ayub**
- Km 132,000 ao km 143,525 (Sistema Existente). **SP-270 – Rodovia Raposo Tavares**
Km 34,065 ao km 59,435 (Sistema Remanescente).
Km 63,265 ao km 87,655 (Sistema Remanescente).
Km 88,675 ao km 115,760 (Sistema Remanescente).
- **SP-280 – Rodovia Castello Branco**
Km 54,140 ao km 79,740 (Sistema Remanescente).
- **SPI-087/270 - Contorno Bairro Brigadeiro Tobias / Sorocaba**
Km 0,000 ao km 2,018 (Sistema Remanescente).
- **SPI-060/270 - Contorno de São Roque**
Km 0,000 ao km 3,837 (Sistema Remanescente).
- **SPI-091/270 - Rodovia Doutor Celso Charuri**
Km 0,000 ao km 6,165 (Sistema Remanescente).
- **SPA-103/079 - Rodovia Doutor Miguel Affonso Ferreira de Castilho**
- Km 0,000 ao km 2,495 (Sistema Existente). **SPA-104/079 - Rodovia João Guimarães**
Km 0,000 ao km 11,800 (Sistema Existente).
- **SPA-160/250 - Rodovia José de Almeida Rosa**
Km 0,000 ao km 15,900 (Sistema Existente).
- **SPA-053/280 - Rodovia Livio Tagliassachi**
Km 0 ao km 8,800 (Sistema Existente SPA-053/280).
- **Avenida Antônio Falci**
Segmento em Ibiúna (Sistema Existente).

3. Serviços

A Motiva Sorocabana conta com total infraestrutura e suporte ao usuário para 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
- Sistema de Pesagem de Veículos - HSWIM;
- Sistema de Monitoramento - CFTV
- Cargas Especiais;
- Serviço de Apreensão de Animais;
- Painel de Mensagem Variável – PMV;
- Pátio de Recolhimento de Veículos;
- Sistema de Atendimento ao Usuário – SAU;
- Bases Policiamento Militar – PMRv;
- Postos de Parada de Descanso;
- Faixas de Domínio.

É importante destacar, ainda, que a Concessionária Motiva Sorocabana conta com um Centro de Controle Operacional, onde as rodovias são monitoradas em tempo integral, 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

As rotas de inspeção circulam 24 horas por dia pelos 460 quilômetros de 12 rodovias localizadas na região Sudoeste, 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 Sorocabana disponibiliza guinchos para uma remoção segura até um ponto pré-definido mais próximo, onde há infraestrutura básica, como telefone público e sanitário.

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 ou mandar mensagem para o número 0800 25 27 280.

3.3. Auxílio Mecânico

O serviço de atendimento ao usuário da Motiva Sorocabana 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 ou mandar mensagem para o número 0800 25 27 280.

3.4. Socorro Médico

As ambulâncias realizam o atendimento de emergência nas estradas que integram o trecho administrado do Lote 33.

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 telefone gratuito da Concessionária ou mandar mensagem para o WhatsApp no número 0800 25 27 280.

3.5. Bases Operacionais

A Sorocabana possui quatorze bases operacionais, que dispõem de veículos de resgate, guinchos leves e pesados, caminhões pipa, caminhões de apreensão de animais e inspeções de tráfego.

Elas estão localizadas nos seguintes locais:

Base	Rodovia	Km	Sentido
BP01	SP280	57	Leste
BP02	SP075	8,5	Sul
BP03	SP270	46	Oeste
BP04	SP270	77	Oeste
BP05	SP270	101	Oeste
BP06	SP250	68,5	Leste
BP07	SP250	103	Leste
BP08	SP250	142	Oeste
BP09	SP250	163	Oeste
BP10	SP264	119	Sul
BP11	SP079	111	Sul
BP12	SP079	137	Norte
BP13	SP079	171	Sul
BP14	SP079	199	Sul
BP-SAU03	SP270	35	Oeste

3.6. Telefones de Emergência

Os usuários da Motiva Sorocabana têm à disposição, 24 horas por dia, telefones gratuitos que ficam distribuídos pelo trecho administrado, ao todo são 66 telefones, para solucionar qualquer tipo de problema que possa acontecer durante a sua viagem.

Em caso de panes no veículo ou acidentes, ligue ou mande mensagem para o número 0800 25 27 280. Outra opção é acionar um dos telefones de emergência disponíveis às margens da rodovia.

3.7. Cargas Especiais

Algumas cargas que circulam ao longo das rodovias do Lote 33, têm dimensões de comprimento acima 35 metros, sendo: largura 4,50 metros, altura 5,40 metros e PBT acima de 100 toneladas.

O tráfego de cargas que excedam pelo menos um dos limites acima relacionados deverá ser previamente acordado com a Central de Programação pelo e-mail progargas.infrasp@motiva.com.br. Em caso de dúvidas, entre em contato pelo Telefone (11) 4589-4242.

3.8. Serviço de Apreensão de Animais

O Serviço de Apreensão de Animais conta com unidades devidamente equipadas, 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

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.

3.10. Pátio de Recolhimento de Veículos

A pedido da Polícia Rodoviária, a Concessionária realiza a remoção de veículos apreendidos do local de apreensão até o Pátio de Apreensão de Veículos.

3.11. Sistema de Atendimento ao Usuário - SAU

O SAU 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, oficinas credenciadas ou pontos de saídas das rodovias. O SAU oferece 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 atendente 24 horas por dia.

3.12. Bases Policiamento Militar - PMRv

As bases da PMRv possuem infraestrutura de instalações e equipamentos que facilitam a execução das funções de policiamento.

3.13. Faixa de Domínio

Para ocupações da faixa de domínio da rodovia, o interessado deve atender o Regulamento 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 Termo de Autorização de Uso.

4. Requisitos

4.1. Requisitos

Nenhum. Todos os usuários que estão dentro do lote sob concessão da Motiva Sorocabana podem usufruir dos serviços prestados.

4.2. Documentos

Não há necessidade de apresentação de documentos.

4.3. Formas

Por meio da Central de Atendimento Motiva Sorocabana ou pelo WhatsApp 0800 25 27 280.

5. Processamento do Serviço

Ao entrar em contato com o atendente através da Central de Atendimento da Motiva Sorocabana, 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, apenas, para 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 Sorocabana.

6.3. Comunicação com o cliente

A Ouvidoria da Motiva Sorocabana, é responsável por recepcionar e tratar as reclamações e sugestões, 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: Disponível no site da concessionária – <https://rodovias.motiva.com.br/sorocabana/central-de-ajuda/fale-conosco/>
- Central de Atendimento Motiva Sorocabana: 0800 252 7280;
- Carta: A carta deverá ser enviada para a sede da Sorocabana e estar endereçada à Ouvidoria conforme informações abaixo. A/C: Ouvidoria
- R. João Dias de Souza, N°48 – 7º andar - Parque Campolim, Sorocaba - SP, 18048-090
- Presencial: na sede da Motiva Sorocabana;

O cliente deve agendar o atendimento presencial através de um dos canais de contato com a Ouvidoria.

6.3.1. Prazos de atendimento

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

6.3.2. Consulta ao processo de atendimento

Para acompanhamento do processo, o cliente deve acessar a aba "consulte seu chamado" na sessão "Fale Conosco" no site da Motiva Sorocabana.

6.4. Prioridades de atendimento

No sentido de prover um serviço adequado a todos os usuários, a prioridade de atendimento é direcionada, pela Concessionária, a atendimentos emergenciais, diagnosticados pelo operador, no momento que é contatado pelo usuário.

Nos outros casos, será obedecida a ordem cronológica de acionamento a Concessionária para atendimento aos usuários.

6.5. Tempo de espera

Por tratar-se de serviço de natureza contínua aos usuários do Lote 33, o tempo de espera dependerá do fluxo de veículos das rodovias, bem como, de eventuais emergências as quais a Motiva Sorocabana, eventualmente, poderá ser demandada, impossibilitando que seja precisado o exato tempo de atendimento.

6.6. Informações aos Usuários

A Concessionária Motiva Sorocabana através do site <https://rodovias.motiva.com.br/sorocabana/>, publica informações periódicas a respeito do tráfego nas suas rodovias, proporcionando um contato imediato e eficiente com os usuários.

O usuário pode entrar em contato com o serviço do 0800 da Concessionária ou o *WhatsApp* 0800 25 27 280, no qual também receberá informações sobre o tráfego.

Além disso, informações sobre tráfego também são transmitidas através dos painéis de mensagens variáveis implantados ao longo das rodovias.