Carta de Serviços ao Usuário

Agosto/2025

Rota das Bandeiras

Rota das Bandeiras

Carta de Serviços ao Usuário
Concessionária Rota das Bandeiras

1. Objetivo

Com base na Lei nº 13.460/2017, a Concessionária divulga sua Carta de Serviços ao Usuário com o objetivo de informar os usuários sobre os serviços prestados, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

2. A Rota das Bandeiras

A Concessionária Rota das Bandeiras S.A. assumiu a administração do Corredor Dom Pedro em 3 de abril de 2009, por meio de um contrato de concessão firmado com o Governo do Estado de São Paulo, com validade de 30 anos.

Nesse período, a Concessionária investirá em obras de manutenção, recuperação e modernização dos 297 km da malha viária que compõe o Corredor Dom Pedro, sendo R$ 4,3 bilhões investidos somente até junho de 2025.

O Corredor Dom Pedro está localizado em um ponto estratégico para o escoamento da produção nacional, garantindo a ligação do Vale do Paraíba com a Região Metropolitana de Campinas (RMC) e o Circuito das Frutas. Engloba 17 cidades de uma das áreas mais desenvolvidas do país, que reúne 2,5 milhões de moradores.

Os municípios que integram a área sob concessão da Rota das Bandeiras são: Artur Nogueira, Atibaia, Bom Jesus dos Perdões, Campinas, Conchal, Cosmópolis, Engenheiro Coelho, Igaratá, Itatiba, Jacareí, Jarinu, Jundiaí, Louveira, Mogi Guaçu, Nazaré Paulista, Paulínia e Valinhos.

As rodovias que compõem o Corredor Dom Pedro são:

- Rodovia D. Pedro I (SP-065), do km 0, conexão com a SP-070, ao km 145+500, entre Jacareí e Campinas;
- Anel Viário José Roberto Magalhães Teixeira (SP-083), do km 0 ao km 22+000, entre Campinas e Valinhos;
- Rodovia Professor Zeferino Vaz (SP-332), do km 110+280 ao km 187+310, entre Campinas e o distrito de Martinho Prado, em Mogi Guaçu;
- Rodovia Engenheiro Constâncio Cintra (SP-360), do km 61+900 ao km 81+220, entre Itatiba e Jundiaí;
- Rodovia Romildo Prado (SP-063), do km 0 ao km 15+700, entre Itatiba e Louveira;
- Rodovia Perimetral (SP-081/360), do km 0 ao km 8+540, em Itatiba.

Além dessas cinco rodovias, a Rota das Bandeiras também responde pela administração de três vias de ligação. São elas:

- SPA-122/065: acesso a Valinhos, do km 0 ao km 4+250;
- SPA-067/360: acesso a Jundiaí, do km 0 ao km 2+400;
- SPA-114/332: acesso a Barão Geraldo, do km 0 ao km 0+600.

Rota das Bandeiras

3. Serviços

Garantir a segurança dos usuários e oferecer serviços de qualidade são premissas básicas no dia a dia da Concessionária Rota das Bandeiras. Uma moderna frota faz o atendimento de forma rápida e eficiente ao longo dos 297 km de rodovias do Corredor Dom Pedro. As câmeras espalhadas pela malha rodoviária garantem o monitoramento em tempo real de tudo o que acontece no trecho e os postos do Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) têm toda infraestrutura necessária para que o motorista descanse antes de prosseguir viagem.

3.1 Centro de Controle Operacional (CCO)

O Centro de Controle Operacional (CCO) é o guardião do Corredor Dom Pedro. São 95 câmeras posicionadas em pontos estratégicos, com raio de alcance de 3km. Os operadores das câmeras são, na maioria das vezes, os primeiros a identificar uma ocorrência na rodovia, como um acidente, focos de incêndio ou lentidão no trânsito. Além de contarem com os "olhos digitais", são eles que recebem o chamado dos usuários por meio do telefone 0800-770-8070. O atendimento é gratuito e disponível 24 horas, todos os dias do ano.

Quando qualquer anormalidade é verificada, a equipe de inspeção de tráfego é acionada, para que imediatamente se desloque ao local. São sete veículos que trafegam 24h por dia. Viaturas de resgate, guinchos leves e pesados, caminhões pipa e de apreensão de animais ficam estrategicamente posicionados para que o atendimento também seja ágil.

3.2 Bases do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU

Já as bases SAU foram criadas para que o motorista tenha uma pausa em sua viagem. No local, é possível tomar água e usar banheiros limpos e higienizados. Também há um fraldário. O local permanece aberto de forma ininterrupta, 24 horas por dia, sete dias por semana.

Confira a localização das bases:

D. Pedro I (SP-065)

- km 22+800, em Igaratá, pista norte
- km 54, em Nazaré Paulista, pista sul
- km 75, em Atibaia, pista norte
- km 111+600, em Itatiba, pista norte
- km 139, em Campinas, pista sul

Prof. Zeferino Vaz (SP-332)

- km 156, em Artur Nogueira, pista norte

Anel Viário Magalhães Teixeira (SP-083)

- km 15, em Campinas, pista sul

Perimetral de Itatiba (SPI-081/360)

- km 1+900, em Itatiba, pista oeste

3.3 Área de Descanso para Caminhoneiros

Desde março/2024, a Concessionária também disponibiliza uma moderna Área de Descanso para Caminhoneiros, localizada no km 111 da rodovia D. Pedro I, na pista Norte (sentido Campinas), em Itatiba. O local oferece um ponto de apoio seguro e confortável aos caminhoneiros, com 11 câmeras de monitoramento conectadas diretamente ao CCO da Rota das Bandeiras.

São 70 vagas de estacionamento e um espaço que disponibiliza copa com micro-ondas, refeitório e sala de TV em ambiente climatizado, além de banheiros masculino, feminino e acessível com chuveiros individualizados e lavanderia com cinco tanques.

4. Requisitos

4.1 Requisitos

Não há nenhum requisito para usufruir dos serviços prestados pela Concessionária Rota das Bandeiras nas rodovias do Corredor Dom Pedro. Todos que estão dentro do lote sob concessão podem usufruir dos serviços prestados.

4.2 Documentos

Não há necessidade de apresentação de documentos para uso desses serviços.

4.3 Formas

Por meio do canal 0800-770-8070, canal de comunicação gratuito, ou um dos telefones de emergência – Callbox – implantados ao longo da rodovia a cada 1km, em ambos os sentidos.

5. Processamento do Serviço

Ao entrar em contato com a central de atendimento via 0800, o usuário deverá informar o serviço que necessita e o local onde está, para que possa ser deslocada a viatura de atendimento mais próxima. Ainda neste contato, o atendente 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 do Centro de Controle Operacional quando do atendimento ao usuário.

6.2 Forma de atendimento

Os serviços são prestados por meio 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 Rota das Bandeiras.

6.3 Comunicação com o usuário

Sempre que necessário, os usuários podem entrar em contato com a Rota das Bandeiras por meio da Ouvidoria e pela central de atendimento 0800 para esclarecimento de dúvidas, solicitação de informações e registro de reclamações, sugestões ou elogios sobre o trabalho da concessionária na administração do Corredor Dom Pedro de rodovias.

Canais de contato:

O contato direto pode ser feito por meio dos seguintes canais:

a) Formulário Eletrônico

b) Telefone 0800-770-8070
O atendimento do serviço 0800-770-8070 funciona 24 horas, todos os dias da semana, incluindo os feriados nacionais, estaduais e municipais. As ligações são gratuitas.

c) E-mail: ouvidoria@rotadasbandeiras.com.br

d) Carta
A carta deverá ser enviada para a sede da Rota das Bandeiras e estar endereçada à Ouvidoria da Concessionária, conforme informações abaixo:

Concessionária Rota das Bandeiras
A/C Ouvidoria
Rodovia D. Pedro I (SP-065), km 110+400, pista sul, s/nº
Sítio da Moenda – Itatiba (SP)
CEP: 13252-800

e) Atendimento presencial
Caso você prefira, também poderá ser atendido de forma presencial por nossa equipe de Ouvidoria na sede da Concessionária. O endereço é o mesmo informado acima: rodovia D. Pedro I (SP-065), km 110+400, pista Sul, s/nº, no bairro Sítio da Moenda, em Itatiba. O CEP é o 13.252-800. Esse é o mesmo endereço para o envio ou retirada de documentos em nossa sede.

IMPORTANTE: o atendimento presencial é feito de segunda a sexta-feira, exceto feriados, das 8h30 às 17h30.

6.3.1 Prazos de atendimento

De acordo com a Lei Federal nº 13.460/17, de 26 de junho de 2017, o prazo de resposta à manifestação registrada na Ouvidoria é de 30 (trinta) dias, prorrogáveis por mais 30 (trinta) dias, mediante justificativa.

O acompanhamento da manifestação pode ser realizado por meio do telefone 0800-770-8070 ou pelo e-mail ouvidoria@rotadasbandeiras.com.br. Para tanto, é necessário informar o número do processo registrado na Ouvidoria.

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 da central de atendimento 0800, 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 se tratar de serviço de natureza contínua aos usuários do Corredor Dom Pedro, o tempo de espera dependerá do fluxo de veículos das rodovias, bem como, de eventuais emergências as quais a Rota das Bandeiras, eventualmente, poderá ser demanda, impossibilitando que seja precisado o exato tempo de atendimento.

6.6 Informações aos Usuários

A Concessionária Rota das Bandeiras divulga informações diariamente em seus perfis: no X, Facebook e Instagram. Outra forma de os motoristas se manterem atualizados é por meio do WhatsApp. Para receber as informações, basta encaminhar uma mensagem para 0800-770-8070.

Além disso, o usuário pode entrar em contato com a central de atendimento 0800 da Concessionária, no qual também receberá informações sobre o tráfego.

Por fim, a Rota das Bandeiras ainda conta com 11 painéis de mensagens variáveis implantados ao longo das rodovias para divulgação de informações aos usuários.