

Título: Metodologia para Mensuração do Coeficiente e Serviço Prestado (CSP) dos Lotes 28, 29

Identificação: ET-SUROD-GEFOR-C-TRA-CSP	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 1/10	
<i>Início da Vigência:</i> 16 / fevereiro / 2026	<i>Técnico:</i> Lincoln Seiji Otsuichi			
<i>Verificação:</i> José Tavares de Moraes Filho	<i>Aprovação:</i> Roger da Silva Pêgas			
<i>Objetivos</i> Fornecer aos técnicos das Concessionárias as diretrizes para análise e mensuração do Coeficiente de Serviço Prestado – CSP – no que tange à Satisfação do Usuário referente ao item 03 do Anexo 03				
<i>Documentos de Referência:</i> <ul style="list-style-type: none"><li>– Edital de Concorrência Pública Internacional – Anexo 03, Anexo 04, Anexo 05, Anexo 06 e Anexo 07 – LOTES 28 e 29</li><li>– CTB – Código de Trânsito Brasileiro</li><li>– <i>Highway Capacity Manual</i>, versão de 2016</li><li>– Manual de Sinalização Rodoviária DER - Volume III</li><li>– ET-SUROD-GEFOR-C-TRA-DSV – Especificação Técnica para Cálculo de nível de serviço em desvios de obras.</li><li>– CIR.DOP.0021/17 – Procedimentos de apresentação de Plano Operacional</li></ul>				
<i>Documentos Complementares de Referência:</i>				
<i>Índice:</i> <ul style="list-style-type: none"><li>1 – Objetivo</li><li>2 – Abrangência</li><li>3 – Definições</li><li>4 – Recursos</li><li>5 – Responsabilidades</li><li>6 – Metodologia</li></ul>				
Rev.	Técnico	Aprovação	Motivo da Revisão	Início da Vigência
0	Lincoln Seiji Otsuichi	Roger da Silva Pêgas	Emissão Inicial	16/02/2026
<i>Observações:</i>				

Título: Metodologia para Mensuração do Coeficiente e Serviço Prestado (CSP) dos Lotes 28, 29

Identificação: ET-SUROD-GEFOR-C-TRA-CSP	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 2/10
--	-------------------------	---------------	----------------

## 1. OBJETIVO

Fornecer aos técnicos das Concessionárias as diretrizes para análise e mensuração do Coeficiente de Serviço Prestado – CSP – no que tange à Satisfação do Usuário referente ao item 03 do Anexo 03 a saber:

*“3 – manter em 90% ou mais das obras previstas nos planos de intervenções no Sistema Rodoviário aprovados pela ARTESP e acompanhados pela fiscalização a fila máxima prevista no Estudo”.*

*Fonte: Anexo 03 do Edital de Concorrência Pública Internacional.*

O planejamento destas operações deverá ser executado pelas concessionárias, previamente submetido à aprovação do agente técnico e em seguida ter ampla divulgação aos usuários e meios de comunicação.

## 2. ABRANGÊNCIA

A padronização do procedimento de análise e mensuração do Coeficiente de Serviço Prestado permitirá que os técnicos das diversas concessionárias executem esta atividade de modo único, evitando dúvidas ou entendimentos equivocados quanto aos parâmetros, premissas e suas formas de obtenção.

## 3. DEFINIÇÕES

- IQD: Índice de Qualidade e Desempenho.
- CSP: Coeficiente de Serviço Prestado.
- Desvio de Obra: desvios na (s) faixa (s) de rolagem, acostamento e canteiros para implantação de obras programadas ou emergenciais dentro do sistema concedido (recuperação de pavimentos, fresagem, sinalização horizontal, equipamentos, superestrutura, infraestrutura, instalações) que afetam o fluxo de veículos e conseqüentemente a capacidade da rodovia; Podem ocasionar supressão de faixas de rolamento ou interdição temporária para implantação de obras de arte, operação “pare e siga”, etc.
- Plano Operacional: Projeto contendo as soluções adotadas pela concessionária para adequação do fluxo, capacidade, segurança dos usuários em situações com desvio de obras.
- Sistema Rodoviário: Conjunto de pistas de rolamento, suas respectivas faixas de domínio, edificações, instalações, veículos e equipamentos contidos nos trechos das rodovias concedidas.
- Rodovia Classe 0 (Vias Expressas): Rodovias com elevado padrão técnico de projeto, pista dupla e controle total de acesso, projetadas para operar a velocidades elevadas, até 120 km/h, com elevado VDM - volume diário médio.
- Rodovia Classe I: Rodovias com controle parcial de acesso, permitindo maior tolerância no que diz respeito às interferências causadas por acessos frequentes; projetadas com velocidade de projeto de até 100 km/h, para operar com elevado VDM. São divididas em: Classe IA: rodovias com pista dupla e CLASSE IB: rodovias com pista simples.
- Rodovia Classe II: Rodovias projetadas com velocidade de projeto de até 100 km/h, para operar com VDM moderado, da ordem de até 1400 veículos.

Título: Metodologia para Mensuração do Coeficiente e Serviço Prestado (CSP) dos Lotes 28, 29

Identificação: ET-SUROD-GEFOR-C-TRA-CSP	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 3/10
--	-------------------------	---------------	----------------

- Rodovia Classe III: Rodovias projetadas com velocidade de projeto de até 80 km/h, para operar com VDM da ordem de até 700 veículos. As rodovias vicinais, vias rurais municipais pavimentadas pelo DER/SP, se enquadram nesta categoria.
- Rodovia Classe IV: Rodovias projetadas com velocidade de projeto de até 80 km/h, com VDM de até 200 veículos. Geralmente não são pavimentadas, fazendo parte do sistema viário local.
- Segmento Homogêneo (SH): É o trecho de rodovia que apresenta características de tráfego semelhantes em toda sua extensão. Assim, um Segmento (S) é dito homogêneo (H) se mantém, ao longo de sua extensão, semelhança entre os fatores físicos (traçado em perfil; proximidade e quantidade de acessos, etc.) e operacionais (tipo e função da via; quantidade de pistas e faixas; volumes e composição do tráfego; densidade ocupacional lindeira, etc.). A metodologia completa para determinação de Segmentos Homogêneos pode ser encontrada no “*Highway Capacity Manual*”.
- Veículo leve: Correspondendo a ciclomotor, motoneta, motocicleta, triciclo, quadriciclo, automóvel, utilitário, caminhonete ou caminhoneta, conforme a Resolução nº 340/2010 do CONTRAN e definições do Anexo I do CTB.
- Veículo Pesado: Correspondendo a ônibus, micro-ônibus, caminhão, caminhão-trator, trator de rodas, trator misto, chassi-plataforma, motor-casa, reboque ou semirreboque e suas combinações, conforme a Resolução nº 340/2010 do CONTRAN e definições do Anexo I do CTB.
- Velocidade Média de Todos os Veículos (Média de Velocidades): É a média aritmética da velocidade individual dos veículos que passam num ponto da rodovia ou de uma faixa, em quilômetros por hora.
- Volume Diário Médio (VDM): Volume total de tráfego que se verifica em determinada seção da via, durante determinado período de tempo, superior a um dia e inferior a um ano, dividido pelo número de dias considerado.
- Fluxo Ininterrupto: Não tem elementos fixos (semáforos) que causam interrupção do tráfego.
- Fluxo Interrompido: Existem elementos fixos que causam interrupções no fluxo (semáforos, sistema “pare-siga”).
- Capacidade: Máxima taxa horária de fluxo de tráfego que pode ser esperada numa seção da via, por sentido (ou nos 2 sentidos para o caso de pistas simples), durante um dado período de tempo (normalmente 1 hora), nas condições prevaletentes da via e do tráfego.
- Nível de serviço: É a medida qualitativa da influência de vários fatores nas condições de funcionamento de uma via, sujeita a diversos volumes de tráfego. São elas: velocidade, tempo de percurso, interrupção do tráfego, liberdade de manobras, etc.
- Nível de serviço A: Corresponde a uma situação de fluidez do tráfego, com baixo fluxo de tráfego e velocidades altas, somente limitadas pelas condições físicas da via. Os condutores não se veem forçados a manter determinada velocidade por causa de outros veículos.
- Nível de serviço B: Corresponde a uma situação estável, que não se produzem mudanças bruscas na velocidade, ainda que esta comece a ser condicionada por outros veículos. Os condutores podem manter velocidades de serviço razoáveis e em geral escolhem a faixa de tráfego por onde circulam.
- Nível de serviço C: Corresponde a uma circulação estável, mas a velocidade e a manobrabilidade estão consideravelmente condicionadas pelo restante do tráfego. Os adiantamentos e as trocas de faixa são mais difíceis, mas as condições de circulação são toleráveis.

Título: Metodologia para Mensuração do Coeficiente e Serviço Prestado (CSP) dos Lotes 28, 29

Identificação: ET-SUROD-GEFOR-C-TRA-CSP	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 4/10
--	-------------------------	---------------	----------------

- Nível de serviço D: Corresponde a uma situação que começa a ser instável, se produzem trocas bruscas e imprevistas na velocidade e a manobrabilidade dos condutores está muito restringida pelo restante do tráfego.
- Nível de serviço E: As taxas de fluxo estão próximas a capacidade da via e as velocidades são baixas. As paradas são frequentes, sendo instáveis e forçadas as condições de circulação. A capacidade da Rodovia corresponde ao nível “E”.
- Nível de serviço F: O nível F corresponde a uma circulação muito forçada, com velocidades baixas e filas frequentes que obrigam a detenções que podem ser prolongadas. O extremo do nível F é um absoluto congestionamento da via (que se alcança nas horas de pico ou fluxos restringidos por acidentes, desvios, etc.).
- RAIA - Relatório de Averiguação de Infração Administrativa emitidos pela Polícia Militar Rodoviária em decorrência de não conformidades observadas.

#### 4. RECURSOS

As Concessionárias deverão dispor de recursos humanos e materiais para realizar as atividades previstas nesta Especificação Técnica (ET) para os planos operacionais nas rodovias relativas ao seu lote, bem como analisar o grau de satisfação do usuário.

#### 5. RESPONSABILIDADES

É de responsabilidade da SUROD-GEFOR:

- Definir as informações de interesse a serem coletadas e fornecidas pelas concessionárias.
- Definir o prazo para o envio das informações prestadas pelas concessionárias.
- Revisar esta Especificação Técnica quando necessário.

É de responsabilidade da Concessionária:

- Disponibilizar os recursos humanos e materiais necessários para garantir a realização das atividades previstas nesta ET.
- Garantir treinamento adequado, necessário para o desenvolvimento das tarefas pertinentes a este serviço.
- Obedecer ao conteúdo desta Especificação Técnica.
- Enviar as informações solicitadas para a SUROD-GEFOR no prazo estipulado pela SUROD-GEFOR.

Título: Metodologia para Mensuração do Coeficiente e Serviço Prestado (CSP) dos Lotes 28, 29

Identificação: ET-SUROD-GEFOR-C-TRA-CSP	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 5/10
--	-------------------------	---------------	----------------

## 6. METODOLOGIA

### 6.1. Introdução

Para os Serviços prestados no âmbito de cada Concessão, o valor das Tarifas Quilométricas das Praças de Pedágio, para o cálculo da receita tarifária devida, que constitui a remuneração principal da Concessionária, será reajustado anualmente de acordo com as regras estabelecidas no ANEXO IV, podendo incidir, para apuração da Receita Tarifária Devida, fator relativo ao atendimento, pela CONCESSIONÁRIA, dos Indicadores de Desempenho previstos no ANEXO III (“Coeficiente de Desempenho de Serviços Prestados – CSP”).

O desempenho da Concessionária será aferido levando em conta os requisitos de fluidez, mobilidade e segurança do Sistema Viário, por meio do atendimento das condições descritas no contrato e seus anexos, que apresentam todos os serviços a serem prestados com os respectivos padrões e exigências mínimas definidoras do chamado “Serviço Adequado” considerado para fins desta concessão.

O cálculo anual do valor da receita tarifária devida considerará a aplicação do índice de qualidade e desempenho (IQD), composto pela média do coeficiente de desempenho dos serviços prestados (CSP), medido conforme regramento e periodicidade aqui estabelecidos, que se converte em algoritmo de acompanhamento da qualidade dos serviços desempenhados pela Concessionária.

Assim, o cumprimento dos Indicadores de Desempenho será constantemente fiscalizado, sendo a apuração do Coeficiente de Desempenho de Serviços Prestados (CSP) realizada mensalmente e considerado para fins do cálculo da receita tarifária devida. o índice de qualidade e desempenho (IQD) equivalerá à média aritmética de todos os CSP mensalmente apurados no período de 12 (doze) meses que antecedem a data de reajuste do contrato.

A cada apuração mensal do Coeficiente de Desempenho de Serviços Prestados (CSP) será gerado pela ARTESP um documento que expresse o resultado da fiscalização realizada naquele período (“Relatório Mensal de Apuração do CSP”).

O Coeficiente de Serviço Prestado – CSP é um índice que visa avaliar a qualidade dos serviços prestados pelas Concessionárias de rodovias no Estado de São Paulo e é dividido em 11 itens conforme detalhado nos Editais. Esta metodologia indicará como será feita a análise do item 3 do CSP, conforme descrito no Anexo 3 do Edital, a saber:

*“3 – manter em 90% ou mais das obras previstas nos planos de intervenções no Sistema Rodoviário aprovados pela ARTESP e acompanhados pela fiscalização a fila máxima prevista no Estudo”.*

*Fonte: Anexo 03 do Edital de Concorrência Pública Internacional.*

### 6.2. Monitoramento

A determinação do CSP consiste no monitoramento dos serviços prestados no objeto concessionado no que tange aos planos de intervenção no sistema rodoviário, ou seja, nos planos operacionais propostos pela concessionária e aprovados pela ARTESP, cuja finalidade é mitigar os efeitos causados na operação da rodovia e, por conseguinte, garantir um serviço adequado ao usuário.

O monitoramento do CSP visa a produção de informações mensais para o processo de tomada de decisão sobre a aplicação do Índice de Qualidade e Desempenho - IQD. Isso se mostra factível se a atividade de monitoramento, uma vez institucionalizada como atributo indissociável da prática

Título: Metodologia para Mensuração do Coeficiente e Serviço Prestado (CSP) dos Lotes 28, 29

Identificação: ET-SUROD-GEFOR-C-TRA-CSP	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 6/10
--	-------------------------	---------------	----------------

cotidiana de planejamento do agente regulador, for capaz de realizar-se de modo abrangente, dinâmico e sistêmico sobre os planos operacionais.

Nesse contexto, a produção e o tratamento de informações permitem a ampliação do conhecimento sobre a gestão das concessões. Isto ganha destaque em um momento que o Estado busca ampliar sua capacidade de fazer e entregar bens e serviços a sociedade, reforçando o processo de aprendizado necessário para viabilizar a implementação das políticas.

Dessa forma, o indicador é uma ferramenta útil para a gestão pública, tanto para revelar a situação atual das intervenções nas rodovias, bem como para produzir subsídios que permitam acompanhar sua evolução e seus efeitos na operação em si.

Essa Metodologia auxiliará as concessionárias a respeito do aperfeiçoamento dos seus processos operacionais na compreensão dos instrumentos que de fato contribuam para atingir os resultados esperados.

### 6.3. Canais de Comunicação

Diante da grande quantidade de informações disponíveis, o processo de seleção de canais de comunicação deve buscar o maior grau possível de aderência a algumas propriedades que caracterizam uma boa medida de desempenho.

Algumas características de uma boa medida de desempenho:

- Utilidade: Deve suportar decisões, sejam no nível operacional, tático ou estratégico.
- Validade: capacidade de representar, com a maior proximidade possível, a realidade que se deseja medir. Um indicador deve ser significativo ao que está sendo medido e manter essa significância ao longo do tempo;
- Confiabilidade: indicadores devem ter origem em fontes confiáveis, que utilizem metodologias reconhecidas e transparentes de coleta, processamento e divulgação;
- Disponibilidade: os dados básicos para seu cômputo devem ser de fácil obtenção.
- Simplicidade: indicadores devem ser de fácil obtenção, construção, manutenção, comunicação e entendimento pelo público em geral, interno ou externo.
- Clareza: geralmente um indicador é definido como uma divisão entre duas variáveis básicas; é formado, portanto, por um numerador e um denominador, ambos compostos por dados de fácil obtenção. Eventualmente, porém, ele pode ser complexo na sua fórmula, envolvendo muitas variáveis. Em todo caso, porém, é imprescindível que seja claro, atenda à necessidade do ente regulador e que esteja adequadamente documentado.
- Sensibilidade: capacidade que um indicador possui de refletir tempestivamente as mudanças decorrentes das intervenções realizadas;
- Economicidade: capacidade do indicador de ser obtido a custos módicos; a relação entre os custos de obtenção e os benefícios advindos deve ser favorável;
- Estabilidade: capacidade de estabelecimento de séries históricas estáveis que permitam monitoramentos e comparações das variáveis de interesse, com mínima interferência causada por outras variáveis;
- Mensurabilidade: capacidade de alcance e mensuração quando necessário, na sua versão mais atual, com maior precisão possível e sem ambiguidade;
- Rastreabilidade: qualquer pessoa deve sentir-se apta a verificar a boa aplicação das regras de uso dos indicadores (obtenção, tratamento, formatação, difusão, interpretação).

Título: Metodologia para Mensuração do Coeficiente e Serviço Prestado (CSP) dos Lotes 28, 29

Identificação: ET-SUROD-GEFOR-C-TRA-CSP	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 7/10
--	-------------------------	---------------	----------------

Para o item 3, que compõe o Coeficiente de Desempenho de Serviços Prestados, os canais de comunicação para aferição da nota mensal serão:

- 1. Dados constantes no sistema de obras da Diretoria de Investimentos - DIN;**
- 2. Planos Operacionais propostos pelas Concessionárias;**
- 3. Evidências documentadas em Vistoria Técnica realizadas pela ARTESP;**
- 4. Evidências documentadas pela Polícia Militar Rodoviária - PMRv;**
- 5. Evidências documentadas pelos Agentes de Fiscalização;**
- 6. Evidências documentadas pelo CCI da ARTESP;**

#### **Sistema de obras da Diretoria de Investimentos - DIN**

Cruzamento de informações através do banco de dados da DIN e os planos operacionais propostos pela concessionária.

#### **Planos Operacionais propostos pelas Concessionárias**

Análise e aprovação dos projetos propostos pelas concessionárias e auditoria para fiscalização dos projetos aprovados. Os planos operacionais deverão contemplar:

- Análise de impactos na fluidez do tráfego;
- Tempo estimado de interdição;
- Dados técnicos do plano operacional (comprimento, sinalização temporária, tempo de espera, estimativa de filas de espera, nível de serviço);
- Serviços desativados durante a realização das obras;
- Horário de interdição;
- Comunicação prévia aos usuários, através de panfletos, PMVs, cartazes, faixas, entre outros, principalmente nas saídas de possíveis rotas alternativas, incluindo os contatos de canais de atendimento para sugestões e reclamações;

Os planos operacionais serão elaborados conforme a especificação técnica ET-SUROD-GEFOR-C-TRA-DSV em suas atualizações bem como o estabelecido na CIR.DOP.0021/17.

#### **Evidências documentadas em Vistoria Técnica realizadas pela ARTESP**

Evidências observadas por técnicos especializados nos trechos concedidos a respeito de infrações ou não conformidades averiguadas nos trechos concedidos em planos operacionais aprovados e não aprovados.

#### **Evidências documentadas pela Polícia Militar Rodoviária - PMRv**

Evidências nos trechos concedidos, notificações, comunicados constantes nos Relatórios de Averiguação de Infração Administrativa – RAIA a respeito de infrações ou não conformidades averiguadas nos trechos concedidos.

#### **Evidências documentadas pelos Agentes de Fiscalização**

Evidências nos trechos concedidos e comunicados constantes nos relatórios mensais dos Agentes de Fiscalização da ARTESP a respeito de infrações ou não conformidades averiguadas nos trechos concedidos.

Título: Metodologia para Mensuração do Coeficiente e Serviço Prestado (CSP) dos Lotes 28, 29

Identificação: ET-SUROD-GEFOR-C-TRA-CSP	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 8/10
--	-------------------------	---------------	----------------

### **Evidências documentadas pelo CCI da ARTESP**

Evidências nos trechos concedidos e comunicados através de monitoramento de CFTV e registrados para desativação de equipamento de telemetria.

Assim, será elaborado um relatório mensal de avaliação que, como resultado final, atribuirá a nota 1 (um) ou 0 (zero) ao *item* 3 do anexo 3 do edital.

### **6.4. Cálculo da nota**

O cálculo da nota será feito através da análise e interpretação das informações que serão coletadas através dos canais de comunicação preestabelecidos.

Foi elaborado questionário (em anexo) com dez (10) indicadores, com a finalidade de captar as informações e distribuir a nota final (1) ou (0) para o Indicador de Desempenho número 3 do CSP. Para cada um dos oito indicadores são considerados o cumprimento (“sim”) ou descumprimento (“não”). Esse modelo será adotado para todos os planos operacionais propostos pelas concessionárias no mês.

No final de cada mês será observado, através dos canais de comunicação, se a resposta será “sim” ou “não” para cada questionamento. Após, será somado todas as notas dos planos operacionais e, assim, avaliar a porcentagem de conformidades e não conformidades no mês analisado.

A nota do Indicador de Desempenho número 3 do CSP será calculada por:

$$\text{Nota "1"} \\ \frac{\text{n}^\circ \text{ Planos Operacionais} \times \text{n}^\circ \text{ "SIM"}}{\text{n}^\circ \text{ de Indicadores}} \geq 90\% \text{ do total de indicadores}$$

$$\text{Nota "0"} \\ \frac{\text{n}^\circ \text{ Planos Operacionais} \times \text{n}^\circ \text{ "SIM"}}{\text{n}^\circ \text{ de Indicadores}} < 90\% \text{ do total de indicadores}$$

Para o Indicador de Desempenho número 3 do CSP, as notas “1” e “0” possuem o seguinte significado:

#### **“Nota 1”:**

Somente será atribuída para refletir o integral cumprimento, pela CONCESSIONÁRIA, de determinado Indicador de Desempenho;

Título: Metodologia para Mensuração do Coeficiente e Serviço Prestado (CSP) dos Lotes 28, 29

Identificação: ET-SUROD-GEFOR-C-TRA-CSP	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 9/10
--	-------------------------	---------------	----------------

**“Nota 0”:**

A nota 0 será atribuída no caso de descumprimento, cumprimento parcial ou inconformidades no cumprimento do Indicador de Desempenho, que tenham sido verificadas no âmbito das atividades fiscalizadoras relacionadas ao período considerado;

**Indicadores**

O critério de classificação de cada indicador será “SIM” ou “NÃO” para cada plano operacional proposto ou não, a saber:

**Indicador nº 1** - SUROD (GEFOR) recebeu o projeto proposto para o Plano Operacional?  
“SIM” ou “NÃO”

**Indicador nº 2** - A Concessionária atendeu às recomendações de projeto da SUROD/GEFOR?  
“SIM” ou “NÃO”

**Indicador nº 3** - A Concessionária atendeu às recomendações de projeto da SUROD/GEFOR?  
“SIM” ou “NÃO”

**Indicador nº 4** - O plano operacional foi aprovado pela fiscalização de campo em vistoria?  
Esclarece se a operação do plano operacional está conforme o que foi aprovado pela ARTESP –  
“SIM” ou “NÃO”

**Indicador nº 5** - O tempo de atraso nas filas observado pela fiscalização está de acordo com o projeto aprovado?  
Esclarece se a concessionária atentou para o projeto proposto e aprovado pela ARTESP –  
“SIM” ou “NÃO”

**Indicador nº 7** – Comunicação das interdições foi adequada?  
Esclarece se houve pelo menos uma reclamação do usuário quanto à comunicação ou falta de comunicação constatada no local (faixas, avisos, PMVs) - “SIM” ou “NÃO”

**Indicador nº 8** - Os serviços prestados pela Concessionária aos usuários foram preservados?  
"Esclarece se as obras alteraram os tempos de atendimento e disponibilidade dos serviços, excedendo o valor limite de Edital, ou impossibilitaram o acesso dos usuários a algumas edificações (SAU, PGF, Área de descanso, Bases Operacionais, etc) - “SIM” ou “NÃO”

**Indicador nº 9** - PMRv considerou satisfatória a operação executada pela concessionária?  
Esclarece se o Relatório de Averiguação de Infração Administrativa (RAIA) ou outra comunicação oficial foi emitida pela Polícia Militar Rodoviária advertindo a Concessionária a respeito de não-conformidades – “SIM” ou “NÃO”

**Indicador nº 10** - Rodovia sem acidentes ou intercorrências em relação ao plano operacional?  
Esclarece se ocorreu algum acidente devido à implantação do plano operacional - “SIM” ou “NÃO”

Título: Metodologia para Mensuração do Coeficiente e Serviço Prestado (CSP) dos Lotes 28, 29

Identificação: ET-SUROD-GEFOR-C-TRA-CSP	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 10/10
--	-------------------------	---------------	-----------------

### 6.5. Modelo de questionário

#### Planilha de Controle mensal do indicador 3 do CSP

Lote:

Mês:

 Edital: **Anexo 3**
**Satisfação dos Usuários:**

NOTA

3 - Manter em 90% ou mais das obras previstas nos planos de Intervenções no Sistema Rodoviário aprovados pela ARTESP e acompanhados pela Fiscalização a fila máxima prevista no Estudo.	<b>0</b>
---	----------

ITEM	CANAIAS DE COMUNICAÇÃO
A	Observações feitas pela EAF e constantes no relatório mensal de tráfego
B	Dados constantes no sistema de obra da DIN
C	Planos Operacionais propostos pela Concessionária
D	Polícia Militar Rodoviária
E	Vistoria técnica - Artesp
F	CCI - Artesp

Indicadores de desempenho			
1 Plano Operacional analisado:		(Local - data)	
		SIM	NÃO
1	DOP (GOE+GSS) recebeu o projeto proposto para o Plano Operacional?	1	
2	A Concessionária atendeu às recomendações de projeto da DOP / GOE ?	1	
3	A Concessionária atendeu às recomendações de projeto da DOP / GSS ?	1	
4	O plano operacional foi aprovado pela fiscalização de campo em vistoria?		1
5	O tempo de atraso nas filas observado pela fiscalização está de acordo com o projeto aprovado?		1
6	Comunicação das Interdições foi adequada?		1
7	Os serviços prestados pela Concessionária aos usuários foram preservados?	1	
8	PMRv considerou satisfatória a operação executada pela concessionária?	1	
9	Rodovia sem acidentes ou intercorrências em relação ao plano operacional?	1	

Cálculo do indicador 3 do CSP:

$$\text{Meta Concessionária : } 90\% \text{ dos indicadores} = \boxed{8,1} \rightarrow \text{Total (indicadores x nº de planos operacionais)} = \boxed{8,1}$$

Quantidade de planos operacionais observados no mês:	1
Quantidade Total de conformidades ( $\sum$ sim):	6
Quantidade Total de não-conformidades ( $\sum$ não):	3
Quantidade de Indicadores (I):	9

 Nota Calculada: 6