

Título: Procedimentos para Acompanhamento de Operação Especial / Eventual

Identificação: ET-SUROD-GEFOR-S-OPE-ESP		Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha 1/12
<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> Esta Especificação Técnica define os procedimentos para o acompanhamento da Operação Especial / Eventual pelos assistentes de fiscalização nos lotes do Programa de Concessão Rodoviária do Estado de São Paulo.				
<i>Documentos de Referência:</i> 1– Editais de Concessão das Rodovias Concedidas do Estado de São Paulo. 2– Editais de Supervisão das Rodovias Concedidas do Estado de São Paulo.				
<i>Documentos Complementares de Referência:</i> 1 – ET-SUROD-S-OPR-01: Procedimentos para envio dos Planos de Trabalho. 2 – ET-SUROD-S-OPR-ESF-Rev 01: Procedimento para Correspondência Mensal dos Relatórios. 3 – ET-SUROD-GEFOR-C-CAD-EDF-01-CCO: Centro de Controle Operacional. 4 – ET-SUROD-GEFOR-C-CAD-EQP-01-PMV: Painel de Mensagem Variável. 5 – ET-SUROD-GEFOR-C-CAD-EQP-03-CFTV: Circuito Fechado de Televisão para Monitoração de Tráfego 6 - ET-SUROD-GEFOR-S-RMO: Modelo para Elaboração do Relatório Mensal de Operação				
<i>Índice:</i> 1 – Objetivo 2 – Abrangência 3 – Definições 4 – Recursos 5 – Responsabilidades 6 – Metodologia de Trabalho 7 – Instruções de Preenchimento 8 – Relatório de Acompanhamento da Operação Especial				
<i>Rev.</i>	<i>Técnico</i>	<i>Aprovação</i>	<i>Motivo da Revisão</i>	<i>Início da Vigência</i>
00	Lincoln Seiji Otsuichi	Roger da Silva Pêgas	Emissão Inicial	16/02/2026
<i>Observações:</i>				

Título: Procedimentos para Acompanhamento de Operação Especial / Eventual

Identificação: ET-SUROD-GEFOR-S-OPE-ESP	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha 2/12
--	-------------------------	---------------	---------------

1. OBJETIVO

Fornecer aos assistentes de fiscalização a metodologia a ser adotada nas atividades de apoio à superintendência de rodovias da SUROD-GEFOR para o acompanhamento de Operação Especial / Eventual, tais como: feriados prolongados, festas típicas, ou eventos específicos que atraiam fluxos relevantes às rodovias.

Esta fiscalização será feita através da verificação no CCO dos itens que a SUROD considera importante para análise. As informações colhidas devem ser preenchidas no “Relatório de Acompanhamento da Operação Especial” apresentado no capítulo 8 desta Especificação Técnica (ET). Eventualmente, o assistente de fiscalização poderá ir a campo, caso este deslocamento seja importante para subsidiar a SUROD/ARTESP na análise dos trabalhos da concessionária.

2. ABRANGÊNCIA

Para efeito de fiscalização exercida pela SUROD, o conceito básico adotado foi o de verificar, analisar e propor melhorias na Operação Rodoviária.

Dentro do contrato atual dos assistentes de fiscalização esta atividade é ressarcida através da Fiscalização Tipo 6.

3. DEFINIÇÕES

- Sistema 0800 – Linhas telefônicas, equipamentos e recursos humanos necessários para a operação de canal telefônico de atendimento aos usuários.
- Call Box – Aparelho de intercomunicação do usuário com o Centro de Controle Operacional do Sistema Concedido.
- CFTV – Circuito Fechado de Televisão para monitoração de tráfego.
- PMV – Painel de Mensagem Variável
- CCO – Centro de Controle Operacional – Trata-se de toda edificação, onde se situa a Sede Operacional do Sistema Rodoviário e compreende as estações centrais das redes de comunicação, interligadas às estações fixas (Pedágios e Balanças) e às estações móveis (Viaturas SAU e de Inspeção de Tráfego), como também à rede de fones de emergência.
- Operação Especial / Eventual – Operação não rotineira que demande o acompanhamento de recursos humanos e materiais, com o objetivo de manter as boas condições de trânsito e segurança aos usuários do Sistema Concedido.
- Relatório de Acompanhamento de Operação Especial: Relatório padronizado para coleta das informações no CCO.
- Sistema Concedido – Lotes de rodovias com as suas respectivas faixas de domínio, edificações, instalações, veículos e equipamentos, delegados por concessão através de Edital e Contrato.

Título: Procedimentos para Acompanhamento de Operação Especial / Eventual

Identificação: ET-SUROD-GEFOR-S-OPE-ESP	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha 3/12
--	-------------------------	---------------	---------------

4. RECURSOS

Os assistentes de fiscalização deverão dispor de recursos e funcionalidades para a obtenção das informações conforme esta Especificação.

Deverão ser verificadas todas as ações operacionais e as providencias tomadas pela concessionária na área de abrangência da Operação Especial ocorrida no lote concedido sob a área de atuação do assistente de fiscalização.

5. RESPONSABILIDADES

É de responsabilidade da SUROD/ARTESP:

- Definir as informações a serem coletadas na Operação Especial, assim como a periodicidade do levantamento no CCO e do envio das informações dos assistentes de fiscalização à SUROD.
- Enviar a Ordem de Serviço com a solicitação e descrição da Operação Especial
- Revisar esta ET quando considerar conveniente ou houver alteração no processo.

É de responsabilidade do assistente de fiscalização:

- Disponibilizar os recursos humanos e materiais necessários para garantir a realização desta atividade.
- Garantir treinamento adequado, necessário para o desenvolvimento das tarefas pertinentes a este serviço.
- Levantar e coletar os dados da Operação Especial sob sua área de atuação.
- Preencher corretamente o “Relatório de Acompanhamento da Operação Especial” constante nesta ET.
- Enviar por e-mail as informações após o término do evento à SUROD/ARTESP e também incluí-las no Relatório Mensal – Volume 02.
- Informar à SUROD imediatamente (via e-mail ou telefone) sobre qualquer evento relevante que esteja interferindo na Operação Especial, no sistema rodoviário relativo ao conforto/segurança da viagem do usuário.

6. METODOLOGIA DE TRABALHO

Neste capítulo é apresentada a metodologia de trabalho desenvolvida que orienta o assistente de fiscalização sobre o que observar, e posteriormente, reportar quando do acompanhamento de uma Operação Especial / Eventual desenvolvida pelas concessionárias.

O objetivo principal do acompanhamento deste tipo de Operação é a de verificar se a concessionária utilizou técnica, mão de obra, veículos e equipamentos, adequados e suficientes para o desenvolvimento da operação em tela, tendo como ênfase, a finalidade do evento e o atendimento satisfatório à segurança e conforto do usuário na rodovia.

A metodologia visa:

- Nortear a observação a ser feita sobre o trabalho das concessionárias;

Título: Procedimentos para Acompanhamento de Operação Especial / Eventual

Identificação: ET-SUROD-GEFOR-S-OPE-ESP	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha 4/12
---	--------------------------------	----------------------	----------------------

- Agilizar o preenchimento das informações;
- Padronizar as informações a coletar.

As atividades relativas ao levantamento, tratamento e envio das informações necessárias nesse processo são:

- Basicamente a atividade do assistente de fiscalização é desenvolvida no CCO da concessionária, observando e anotando todos os procedimentos e ocorrências que se desenrolam sobre a Operação Especial / Eventual, nos dias e períodos em que a SUROD/ARTESP determinar para que o assistente de fiscalização acompanhe a Operação. Eventualmente, do assistente de fiscalização poderá ir a campo, caso este deslocamento seja importante para subsidiar a SUROD/ARTESP na análise dos trabalhos da concessionária.
- Os assistentes de fiscalização procedem ao levantamento no CCO da concessionária, preenchendo os itens constantes do “Relatório de Acompanhamento da Operação Especial” (ver modelo fornecido no capítulo 8 desta ET com as respectivas instruções de preenchimento). O Relatório deverá ser preenchido diariamente caso a Operação Especial se estenda por mais de um dia.

O assistente de fiscalização deverá verificar e apontar no Relatório:

- A quantidade de recurso material e humano disponibilizado pela concessionária e se esta quantidade atendeu às expectativas da Operação.
- A quantidade prevista e real de veículos e equipamentos. Deverá também avaliar se estão adequados ou não e comentar no Relatório.
- Se a concessionária utilizou recursos adicionais (inclusive de terceiros) ou apenas manteve o Modelo Operacional rotineiro.
- Se os atendentes do Sistema 0800 e Call Box são suficientes para atendimento à demanda durante a operação. Avaliar se os períodos dos turnos e/ou sua troca afetou a operação.
- O funcionamento dos equipamentos de CFTV, Call Box e PMV fixo.
- Analisar se as mensagens dos PMVs fixos estão de acordo como a Operação realizada.
- A quantidade de Call Box acionados durante a operação (em funcionamento e fora do ar).
- Outros telefones eventualmente colocados pela concessionária à disposição dos usuários.
- Para o Sistema 0800 e Call Box: quantidade de chamadas atendidas.
- Registros de congestionamentos indicando: motivo, trecho, duração (início e término da lentidão).
- Ocorrências de interesse, tais como; existência de ambulantes, chuva torrencial, neblina, problemas de pavimento e/ou sinalização, etc..
- Acidentes registrados durante a permanência no CCO ou relevantes em qualquer período do evento.

Título: Procedimentos para Acompanhamento de Operação Especial / Eventual

Identificação: ET-SUROD-GEFOR-S-OPE-ESP	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha 5/12
---	--------------------------------	----------------------	----------------------

- Formação de fila nas Praças de Pedágio; quantidade de cabines abertas; uso de “Papa Fila” no período da fiscalização.
- As não conformidades detectadas no CCO em equipamento de vídeo wall, CFTV, monitores danificados e/ou inoperantes e mesmo a falta de equipe da concessionária, etc devem ser fotografadas e indicadas no relatório. As fotos de PMVs devem ser registradas em campo.
- Vistoria dos Veículos Operacionais:
 - O assistente de fiscalização deverá solicitar ao responsável do CCO o quadro contendo a escala da frota de veículos do dia e verificar se o quadro encontra-se devidamente preenchido com a distribuição dos recursos humanos e operacionais.
 - Com este quadro o assistente de fiscalização deverá solicitar ao responsável do CCO que chame, via rádio, cada um dos recursos. Qualquer desvio observado (veículo não encontrado, prefixo divergente, quantidade de veículos operacionais diferente do estipulado no plano operacional do dia, veículos pertencentes a outras concessionárias, ausência/troca temporária do motorista, férias, etc) deverá ser anotado o assistente de fiscalização na planilha de supervisão no campo “Observação”.
 - O assistente de fiscalização deverá evitar o procedimento quando perceber que os operadores do CCO estão empenhados em algum evento atípico. Nesta situação deverá aguardar um momento mais adequado até que os operadores estejam disponíveis para auxiliar a fiscalização e reportar este fato no relatório.

No item “Conclusão” do relatório o assistente de fiscalização deverá:

- Acrescentar alguma informação que seja relevante e não listada acima;
- Avaliar a Operação realizada;
- Sugerir procedimentos para próximas operações do tipo da acompanhada.

O “Relatório de Acompanhamento da Operação Especial” devidamente preenchido deverá ser enviado à SUROD-GEFOR ao final da Operação via e-mail e online através do SISF. Posteriormente ele deve ser incorporado no próximo Relatório Mensal de Operação – Volume 2, conforme estabelecido na ET-SUROD-GEFOR-S-OPE-RMO, para que seja efetivada a medição do serviço realizado.

No caso de uma situação importante, o assistente de fiscalização deverá encaminhar um relatório parcial, já ao final do primeiro período do acompanhamento (no caso da operação ter mais de um período de acompanhamento).

O modelo do Relatório não deve ser alterado.

Toda sugestão e ou melhoria que os técnicos do assistente de fiscalização entenderem como oportuna deverá ser encaminhada à SUROD, para análise; se adotada, a SUROD editará a revisão da ET e a distribuirá a todos os participantes do processo.

7. INSTRUÇÕES DE PREENCHIMENTO

As informações a serem preenchidas no início de ambas as planilhas são:

Título: Procedimentos para Acompanhamento de Operação Especial / Eventual

Identificação: ET-SUROD-GEFOR-S-OPE-ESP	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha 6/12
--	-------------------------	---------------	---------------

1. **Concessionária:** Preencher com o nome da concessionária.
2. **Data da Vistoria:** Preencher a data que foi realizada a vistoria.
3. **Nº da Ordem de Serviço:** Preencher com o número da Ordem de Serviço enviada pela GEFOR
4. **Técnico Responsável:** Preencher com o nome do técnico responsável pela vistoria realizada.
5. **Horário do início da vistoria no CCO:** Preencher com o horário do início da vistoria
6. **Horário do fim da vistoria no CCO:** Preencher com o horário do fim da vistoria.
7. **Condição do Tempo:** Relatar a condição do tempo no momento da vistoria
8. **Quantidade de Veículos Disponíveis:** Para cada tipo de veículo indicar as quantidades previstas e reais constatadas pelo assistente de fiscalização durante a vistoria.
9. **Quantidade de Equipamentos:** Para cada tipo de indicar as quantidades de previstas e inoperantes
10. **Comentários sobre Veículos e/ou Equipamentos:** Relatar problemas presenciados em relação aos veículos e/ou equipamentos.
11. **Registro de Congestionamento:** deverá verificar possíveis registros de congestionamentos indicando o trecho, horário de início e término do congestionamento/trânsito lento; deverá comentar sobre o motivo e se possíveis sugestões para que o evento não volte a ocorrer.
12. **Ocorrências:** deverá relatar eventos relevantes que de alguma forma interfiram ou não na operação.
13. **Acidentes Relevantes:** deverá comentar sobre acidentes relevantes que ocorreram durante as horas em que esteve no CCO fazendo a Operação Especial.
14. **Situação das Praças de Pedágio** (deverá preencher este quadro para todas as praças que estão envolvidas na Operação Especial):
 - **Praça de Pedágio:** Indicar no nome da Praça de Pedágio, Localização E Sentido.
 - **Horário/Cabine:** indicar a cada hora a quantidade de cabines abertas, se houve fila de veículos e presença de ambulantes na praça de pedágio. O assistente de fiscalização deverá também verificar se havia “papa fila”, se existe há necessidade deste e no caso positivo comentar o motivo.
 - **Comentários sobre a praça:** deverá comentar todos os problemas que foram encontrados na praça inspecionada e/ou sugestões para melhoria de uma futura operação.
15. **Funcionários do 0800:** Indicar a quantidade de funcionários disponibilizados para atendimento no Sistema 0800.
16. **Chamadas 0800 completadas:** indicar a quantidade de ligações completadas no Sistema 0800.
17. **Atendentes Call Box:** Indicar a quantidade de funcionários disponibilizados para atendimento no Sistema de Call Box.
18. **Chamadas via Call Box:** Indicar a quantidade de ligações captadas através do Sistema Call Box
19. **Ligações Recebidas pela Concessionária:** deverá a cada hora indicar a quantidade de ligações recebidas pelo Sistema 0800.

Título: Procedimentos para Acompanhamento de Operação Especial / Eventual

Identificação: ET-SUROD-GEFOR-S-OPE-ESP	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha 7/12
--	-------------------------	---------------	---------------

20. **Comentários sobre o atendimento aos usuários que ligaram para o Sistema 0800 e Call Box:** deverá comentar sobre o atendimento prestado pelos atendentes do Sistema 0800 e Call Box aos usuários.
21. **Funcionamento dos PMVs:** deverá indicar a localização do PMV e mensagem veiculada no momento e/ou tipo falha.
22. **Vistoria dos Veículos Operacionais:** deverá solicitar ao responsável do CCO a escala operacional da frota de veículos e que chame via rádio, cada um dos recursos. Qualquer desvio observado (veículo não encontrado, prefixo divergente, quantidade de veículos operacionais diferente do estipulado no plano operacional do dia, veículos pertencentes a outras concessionárias, ausência/troca temporária do motorista, férias, etc) deverá ser anotado na planilha de supervisão no campo "Observação". Deverá evitar o procedimento quando perceber que os operadores do CCO estão empenhados em algum evento atípico. Nesta situação o assistente de fiscalização deverá aguardar um momento mais adequado até que os operadores estejam disponíveis.
23. **Comentários sobre problemas causados aos usuários:** deverá comentar sobre eventos que causaram problemas aos usuários, trazendo atraso ou transtorno ao tempo de viagem.
24. **Comentários sobre a disponibilidade dos recursos:** deverá comentar se os recursos (veículos/equipamentos/humanos) que foram disponibilizados pela concessionária foram suficientes para a Operação Especial.
25. **Comentários sobre a utilização de recursos de terceiros:** deverá comentar se houve uso de recursos de terceiros na Operação Especial.
26. **Comentários sobre Ações Especiais tomadas pela concessionária:** deverá comentar sobre ações especiais diferentes que foram aplicadas pela concessionária na Operação Especial que não fazem parte de uma rotina normal do sistema rodoviário.
27. **Conclusão e Comentários finais:** Preencher o campo com comentários relevantes e sugestões, que possam possibilitar a melhoria da Operação. Deverá emitir um parecer sobre a Operação Especial realizada pela concessionária, comentando se foi satisfatória ou não, sempre explicando os motivos. Poderá neste campo indicar sugestões para a melhoria desta operação.
28. **Local e Data:** Preencher com o local e data da vistoria
29. **Nome do Técnico Responsável:** Preencher com o nome do Técnico Responsável pelo preenchimento.
30. **Assinatura:** O Técnico que preencheu o relatório deverá assinar ao final.

Título: Procedimentos para Acompanhamento de Operação Especial / Eventual

Identificação: ET-SUROD-GEFOR-S-OPE-ESP	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha 9/12
--	-------------------------	---------------	---------------

Página 02/05

Relatório de Acompanhamento da Operação Especial	Feriado xxx - Ano xxxx	2/5
14 SITUAÇÃO DAS PRAÇAS DE PEDÁGIO		
Praça de Pedágio		
Horário	Cabines	
	Abertas	Fila no Pedágio (S/N)
		Ambulantes (S/N)
"Papa Filas"? (S/N)		Necessita "Papa Filas"?
Comentários sobre a praça:		
Praça de Pedágio		
Horário	Cabines	
	Abertas	Fila no Pedágio (S/N)
		Ambulantes (S/N)
"Papa Filas"? (S/N)		Necessidade de Papa Filas?
Comentários sobre a praça:		
Praça de Pedágio		
Horário	Cabines	
	Abertas	Fila no Pedágio (S/N)
		Ambulantes (S/N)
"Papa Filas"? (S/N)		Necessidade de Papa Filas?
Comentários sobre a praça:		

