

Título: Definição dos Serviços – Guincho

Identificação: ET- SUROD-GEFOR -C-SAU-GUINCHO		Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 1/14
<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> - Definir critérios e diretrizes para a prestação do Serviço de Guincho nas rodovias concedidas do Estado de São Paulo. - Definir os tipos de serviços a serem prestados aos usuários. - Informar os equipamentos mínimos necessários para a prestação do serviço.				
<i>Documentos de Referência:</i> 1 – Manual de Sinalização Rodoviária DER/SP vol III – 2ª Edição; 2 – Editais de Concessão; 3 – Código de Trânsito Brasileiro; 4 – Resolução CONTRAN nº 970, de 20/06/2022; 5 – Resolução CONTRAN nº 945, de 28/03/2022; e 6 – ABNT NBR 15883-2:2015 – Parte 2 – Cintas Planas.				
<i>Documentos Complementares de Referência:</i> ET- SUROD-GEFOR -C-OPE-CAN: Procedimentos para a Canalização do Tráfego ET- SUROD-GEFOR.C-SAU-SOCMEC: Procedimentos para prestação do Serviço de Socorro Mecânico CIR.DOP.0001/17 – Identificação alfanumérica do prefixo operacional dos veículos operacionais ARTESP-MEM-2021/00652-A – Padronização de identificação e uniformização de Pessoal Operativo				
<i>Índice:</i> 1 – Objetivo; 2 – Abrangência; 3 – Definições; 4 – Responsabilidades; 5 – Recursos; 6 – Tempo de Chegada ao Local e Tempo de Atendimento; 7 – Procedimentos de início/fim de turno, de abordagem e remoção de veículo parado, com pane eletromecânica, no acostamento ou refúgio da rodovia. 8 – Termo de Recusa no Atendimento; 9 – Pontos Terminais e Locais de Apoio; Anexo I – Capacitação do Agente de Atendimento; e Anexo II – Ferramentas e Equipamentos Mínimos Utilizados nos Serviços de Guincho.				
Rev	Técnico	Aprovação	Motivo da Revisão	Início da Vigência
0	Lincoln Seiji Otsuichi	Roger da Silva Pêgas	Emissão Inicial	16/02/2026
<i>Observações: Fica revogada a seguinte Especificação Técnica:</i> ET-SUROD-GEFOR-C-OPE-SOS-05/05: Socorro Mecânico – Locais de Apoio.				

Título: Definição dos Serviços – Guincho

Identificação: ET- SUROD-GEFOR -C-SAU-GUINCHO	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 2/14
--	-------------------------	---------------	----------------

1. OBJETIVO

Esta Especificação Técnica estabelece os critérios e diretrizes para a execução do Serviço de Guincho, conforme estabelecido nos Editais do Programa de Concessão do Estado de São Paulo.

2. ABRANGÊNCIA

Esta especificação técnica abrange os serviços de guincho, trecho do sistema rodoviário concedido especificado no Edital do Plano de Concessão do Estado de São Paulo.

3. DEFINIÇÕES

- **Base da PMRv:** Base Operacional da Polícia Militar Rodoviária, que executa o Policiamento Ostensivo nas Rodovias.
- **Canalização de Tráfego:** Ordenação do tráfego em trajetórias definidas, mediante a utilização de dispositivos de uso temporário, conforme apresentado na especificação ET-SUROD-GEFOR-C-SAU-CAN: Procedimentos para a Canalização do Tráfego.
- **CCO:** Centro de Controle de Operações. Trata-se de edificação, onde situa-se as estações centrais das redes de radiocomunicação VHF, interligadas às estações fixas (Pedágios, SAU e Balanças) e às estações móveis (viaturas do SAU e de Inspeção de Tráfego). O CCO interliga-se também, com as redes de fones de emergência, Wi-Fi, CFTV, etc.;
- **Desforcímetro:** Ferramenta que facilita o trabalho, minimiza o esforço e reduz o índice de acidente de trabalho, sendo utilizada para desapertar e apertar porcas e parafusos de rodas dos veículos, reduzindo o tempo de realização do serviço de troca de pneu;
- **Ferramental:** Conjunto de ferramentas utilizadas para a realização de diversos tipos de serviços;
- **Fitas de canalização:** São elementos de material plástico contínuo e descartável tipo fita, com 7 a 8 cm de largura, com faixas inclinadas nas cores branca e laranja alternados;
- **Sinalizador Luminoso:** dispositivo não removível intermitente ou rotativo, com luz nas cores vermelho ou amarelo-âmbar;
- **Locais de Apoio:** São os locais, indicados pela concessionária, próximo às saídas das rodovias, onde os usuários poderão encontrar alguns dos seguintes recursos: bancos; concessionária de veículos; hospitais; hotéis; supermercados; oficinas mecânicas; postos de saúde; restaurantes; etc.;
- **Manual de Operações:** Documento elaborado pela concessionária, detalhado, individualizado por tipo de serviço a ser realizado no Sistema Rodoviário Concedido, constando a descrição das atividades de todos os colaboradores envolvidos na administração e operação dos respectivos serviços, observadas as exigências da ARTESP em Especificações Técnicas;
- **Material de Sinalização:** conjunto de elementos de sinalização rodoviária, de uso temporário, utilizado para canalizar, direcionar o tráfego e delimitar áreas de manutenção de curta duração, tanto no período diurno, como no período noturno;
- **PMRv:** Polícia Militar Rodoviária;
- **Pontos de Apoio ou Pontos Terminais:** São os locais definidos pela concessionária para a destinação dos veículos removidos pelo Serviço de Guincho, onde o usuário estará em

Título: Definição dos Serviços – Guincho

Identificação: ET- SUROD-GEFOR -C-SAU-GUINCHO	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 3/14
--	-------------------------	---------------	----------------

local de segurança viária e poderá encontrar alguns dos seguintes recursos: alimentação; sanitários; borracharia; combustível; oficinas mecânicas; telefone público; etc.

- **Prefixo Operacional:** Conjunto alfanumérico que identifica o Veículo Operacional de acordo com a correspondência ARTESP CIR.DOP.0001/17;
- **SAU:** Serviço de Atendimento ao Usuário;
- **Sistemas Rodoviários Concedidos:** Trechos ou subtrechos de rodovias, suas respectivas faixas de domínio, edificações, instalações, veículos e equipamentos contidos nos trechos das rodovias concedidas;
- **SPA (Acesso rodoviário):** Trecho de rodovia que dá acesso a municípios e são codificados por dois conjuntos de numerais, separados por barra, representando, o primeiro, o indicativo do quilômetro da rodovia onde inicia o acesso e, o segundo, o código da rodovia que lhe dá origem, precedidos da sigla SPA. O início da quilometragem se dá no ponto em que se entronca com a rodovia. Exemplos: SPA-109/008 (acesso ao município de Pedra Bela, que se inicia no km 109 da SP 008), SPA 024/333 (acesso ao município de Porto Feliz, que se inicia no km 24 da SP 333) e SPA-008/101 (acesso ao município de Hortolândia, que se inicia no km 08 da SP 101);
- **SPD (Dispositivo):** São codificados por dois conjuntos de numerais, separados por barra, representando, o primeiro, o indicativo do quilômetro da rodovia de localização do dispositivo e, o segundo, o código da rodovia que lhe dá origem, precedidos da sigla SPD. Exemplos: SPD-102/066 (dispositivo existente no km 102 da SP 066, entroncamento com a SP 099), SPD-031/215 (dispositivo existente no km 031 da SP 215, acesso ao município de Mongaguá) e SPD-075/463 (dispositivo existente no km 075 da SP 463, entroncamento com estrada vicinal).
- **SPI (Interligação):** Trecho que interliga duas rodovias e são codificados por dois conjuntos de numerais, separados por barra, representando, o primeiro, o indicativo do quilômetro da rodovia e, o segundo, o código da rodovia que lhe dá origem, precedidos da sigla SPI. O ponto em que se entronca com a rodovia prevalecente é onde se inicia a contagem da quilometragem. Exemplos: SPI-084/066 (interligação da SP-066 até SP-070), SPI/274/310 (interligação da SP-310 até a SP-255) e SPI-460/266 (interligação da SP-266 até SP-333).
- **SPM (Marginais):** São vias paralelas às vias principais e são codificadas com o mesmo código da rodovia que lhe dá origem, acrescidos após a sigla SP, da letra M e após o numeral, da letra D, para marginal direita e da letra E, para marginal esquerda. Subentende-se para marginal direita o sentido crescente da quilometragem da rodovia. A contagem do início da quilometragem acompanha o quilômetro da rodovia que lhe dá origem;
- **Subtrecho:** Espaço físico de parte do Sistema Rodoviário Concedido (incluindo SPA, SPD, SPI e SPM), percorrido por veículo operacional, podendo variar de acordo com o limite de tempo de atendimento de cada tipo de serviço;
- **Socorro Mecânico:** Assistência automotiva emergencial realizada nos veículos parados nas rodovias com pane eletromecânica, visando devolvê-los à circulação de forma rápida e expedita;
- **Termo de Recusa de Atendimento:** Formulário, preenchido pelo usuário, justificando os motivos da recusa no atendimento para os Serviços de Atendimento ao Usuário; e
- **Veículos de Apoio Operacional:** Veículos especiais, podendo ser veículo leve, identificados por Prefixo Operacional “VO-XXXX”, conforme CIR.DOP.0001/17 e

Título: Definição dos Serviços – Guincho

Identificação: ET- SUROD-GEFOR -C-SAU-GUINCHO	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 4/14
--	-------------------------	---------------	----------------

caracterizados de acordo com as cores definidas pela concessionária, equipado com Sinalizador Luminoso, Ferramental e Materiais de Sinalização adequados ao serviço a ser realizado, destinados ao Apoio Operacional da Concessionária, podendo ser utilizados na execução de operações especiais (eventos esportivos, filmagens, campanhas educacionais), desvios de tráfego, operação pare/siga, sinalização de obras e acompanhamento de Cargas Excedentes, desde que operado por colaborador uniformizado e capacitado;

- **Velocidade de Inspeção:** A velocidade mínima não poderá ser inferior a metade da velocidade máxima da via, consideradas as condições operacionais da via, e a velocidade máxima não poderá ser superior a 3/4 da velocidade máxima da via.

4. RESPONSABILIDADES

É de responsabilidade da **ARTESP/SUROD**:

- Fornecer aos técnicos das Concessionárias as diretrizes para a execução do Serviço de Guincho, estabelecidos nos Editais.
- Revisar esta Especificação Técnica, quando se fizer necessário.
- Enviar comunicação às concessionárias solicitando a atualização do cadastro dos Locais de Apoio e Pontos Terminais.

É de responsabilidade da **Concessionária**:

- Prestar o Serviço de Guincho através dos recursos disponíveis nas especificações técnicas, formado por uma rede de unidades móveis com veículos do tipo leve, médio e pesado, devidamente equipados, operados por pessoal especializado, responsável pela remoção de veículos parados em acostamentos ou refúgios, com pane eletromecânica não resolvida pelo Serviço de Socorro Mecânico, removendo-os para local pré-determinado pela concessionária, fora do leito viário, denominados como Pontos Terminais ou Pontos de Apoio e, a pedido da PMRv, a remoção de veículos acidentados na rodovia (do local do acidente até o local determinado pela PMRv).
- Proceder a operações de desobstrução de pista e remoção de cargas dentro e fora da plataforma.
- Operar todas as horas de todos os dias do ano, através de unidades móveis baseadas ao longo do sistema viário, em pontos estrategicamente definidos pela concessionária.
- Acionar o serviço de Guincho para os casos em que o local onde se encontra o usuário ofereça risco à segurança viária. Neste caso, o serviço de Socorro Mecânico é suprimido.
- As unidades móveis de guincho poderão permanecer estacionadas em pontos estratégicos do sistema viário, aguardando acionamento, ou permanecer em circulação em seu subtrecho de atendimento, conforme operacionalização da CONCESSIONÁRIA.
- Os pontos estratégicos são os Postos do Sistema de Atendimento aos Usuários, definidos e implantados pelas concessionárias, por subtrecho de atendimento, sendo utilizados também para o estacionamento da frota de veículos dos demais serviços, tais como: Serviço de Primeiros Socorros, Serviço de Socorro Mecânico e outros.

Título: Definição dos Serviços – Guincho

Identificação: ET- SUROD-GEFOR -C-SAU-GUINCHO	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 5/14
--	-------------------------	---------------	----------------

- As unidades móveis de guincho deverão ser dotadas de Sistema de Telecomunicação com o CCO, Sistema de Monitoramento e Geoposicionamento interligado ao CCO, online e em tempo real, conforme determinado no Anexo 5 de cada Edital.
- Garantir a quantidade de recursos suficientes para atender ao nível de Serviço de Guincho e a qualidade dos serviços prestados pelas empresas conveniadas/terceirizadas pela concessionária, para o suporte desta atividade;
- A aprovação da caracterização e identificação dos veículos operacionais junto à ARTESP, seja da concessionária ou de empresa terceirizada a seu serviço;
- Garantir e disponibilizar recursos humanos treinados e capacitados, veículos, equipamentos, materiais e ferramentas necessárias para a execução do Serviço de Guincho, obedecendo as disposições do Edital de Licitação e o estabelecido na presente Norma e Anexos, assim como, melhorar continuamente esta rotina por meio de Manual de Operações;
- Garantir que o pessoal operacional esteja devidamente uniformizado, identificado, capacitado e qualificado para a realização dos serviços propostos, conforme Anexo I desta Especificação;
- Garantir os treinamentos e aperfeiçoamentos necessários para o desenvolvimento das atividades pertinentes a este serviço;
- Caso seja necessário o empenho de veículos operacionais em acompanhamento de eventos ou campanhas programadas com antecedência, providenciar recurso extra (veículo e equipe), sem comprometimento dos recursos operacionais existentes, de uso diário em cada subtrecho;
- Garantir que as trocas de turnos ocorrerão nos Postos SAU ou Bases Operacionais, ou providenciar veículo de transporte de funcionários para os casos de rendição das equipes fora dos Postos SAU ou Bases Operacionais;
- Garantir que o pessoal operacional esteja devidamente uniformizado e qualificado para a realização dos serviços propostos, que os uniformes utilizados pelas equipes de campo atendam a NBR 15.292/2013, que a identificação dos colaboradores seja visualizada e compreendida a uma distância mínima de 02 (dois) metros;
- Manter a limpeza e conservação dos veículos e dos materiais de sinalização utilizados;
- Manter os equipamentos dos guinchos sempre em bom estado de limpeza, organização e conservação (cabos de aço, calços, extintores, roldanas etc.);
- Manter, sempre a quantidade mínima necessária de ferramentas disponibilizadas nos veículos do SAU que prestam Serviço de Guincho, descrito no Anexo II desta Especificação;
- Manter as condições de conservação das cintas planas e catracas de fixação conforme determinado na norma ABNT NBR 15883-2:2015 – Parte 2 – Cintas Planas;
- Observar os Tempos de Chegada e de Atendimento, conforme previsto nos Editais de Licitação e detalhados no item 06 desta Especificação Técnica;
- Observar e orientar, durante o atendimento, a aplicação dos procedimentos necessários para a preservação da segurança dos usuários e do colaborador (viária e pessoal);

Título: Definição dos Serviços – Guincho

Identificação: ET- SUROD-GEFOR -C-SAU-GUINCHO	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 6/14
--	-------------------------	---------------	----------------

- Providenciar a inclusão de Capítulo Exclusivo do Serviço de Guincho no Manual de Operações, constando a descrição da caracterização do veículo utilizado, do uniforme completo dos colaboradores de campo e seus EPIs/EPCs, da localização dos Postos SAU e/ou Bases Operacionais e pontos de apoio para remoção de veículos, das atividades de todos os colaboradores envolvidos na administração e operação, **prevendo e definindo critérios e diretrizes a serem adotados para todos os tipos de atendimentos e, em especial, para os seguintes casos:**
 - Como proceder para o atendimento de ocorrências no horário de intervalo para refeições ou encerramento do turno;
 - Como efetuar no combate a incêndio em veículos;
 - Como implantar sinalização de emergência em locais de acidentes conforme **ET- SUROD-GEFOR-C-OPE-CAN**, caso seja o primeiro recurso no local;
 - Como efetuar a sinalização e/ou retirada de objetos caídos na via e a limpeza de detritos no leito viário, depositando-os nos locais de bota-fora do subtrecho;
 - Como efetuar a retirada de animais mortos ou objetos caídos em pista contrária, no sentido oposto (pista simples e pista dupla);
 - Como efetuar a retirada de animais mortos do leito viário, providenciando o sepultamento em local adequado, ou acionando outros recursos para tal;
 - Como auxiliar no combate a incêndio na faixa de domínio, orientação/remoção de andarilhos com risco à segurança viária e outras emergências;
 - Como auxiliar na contenção, apreensão e remoção de animais de pequeno, médio e grande porte na faixa de domínio;
 - Como efetuar aproximação, sinalização e atendimento em casos de ocorrência com produtos perigosos, caso seja o primeiro recurso no local;
 - Procedimentos necessários para a preservação da segurança dos usuários e do colaborador (viária e pessoal);
 - Manter a limpeza do veículo, dos materiais e do uniforme;
 - Como efetuar a liberação de freio do veículo a ser removido;
 - Remoção de veículo:
 - ônibus ou veículos com mais de 7 passageiros;
 - carregado;
 - articulado e não articulado;
 - com tração traseira;
 - com tração dianteira;
 - de múltiplas trações;
 - de médio porte (pick-ups de grande porte, vans, camionetas, caminhonetes, VUC-veículo urbano de carga etc.);

Título: Definição dos Serviços – Guincho

Identificação: ET- SUROD-GEFOR -C-SAU-GUINCHO	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 7/14
--	-------------------------	---------------	----------------

- com câmbio hidramático e/ou automático;
 - pela traseira;
 - Remoção com guincho plataforma;
 - Remoção de veículo indivisível com PBT superior a 45 t;
 - Remoção por cambão;
 - Remoção por garfo auxiliar (asa delta);
 - Remoção por lança;
 - Retirada do eixo cardã ou ponta de eixo;
 - Recusa da retirada do eixo cardã ou ponta de eixo;
 - Termo de recusa de atendimento (observar detalhes no item 8);
 - Destombamento de veículos articulados e indivisíveis;
 - Transbordo de carga (situações e condições);
 - Utilizar e conservar as ferramentas e equipamentos; acondicioná-las e transportá-las corretamente no veículo;
 - Veículo parado em pane sobre faixa de rolamento, acostamento e refúgio;
 - Sinalização de veículo parado no acostamento que recusou atendimento;
 - Recolhimento de material de sinalização após o deslocamento do veículo que estava parado e sinalizado com cones no acostamento;
 - Como proceder para o atendimento de ocorrências no horário de intervalo para refeições ou encerramento do turno;
 - Operações de desobstrução de pista e remoção de cargas dentro e fora da plataforma; e
 - Indisponibilidade ou inadequação de recurso operacional (trator, guindaste etc.).
- Providenciar e manter cópia do Capítulo de Guincho do Manual de Operações para cada viatura de guincho;
 - Uniformizar e identificar o colaborador ou prestador do serviço e provê-lo com todos os Equipamentos e acessórios de uso pessoal e EPI's, conforme ARTESP-MEM-2021/00652-A – Padronização de identificação e uniformização de Pessoal Operativo.

5. RECURSOS

As concessionárias deverão disponibilizar Veículos Operacionais em quantidade suficiente para atendimento ao nível de serviço de Guincho, a fim de compor os recursos operacionais existentes, de uso diário em cada subtrecho, que disponham de materiais, equipamentos e mão de obra adequados para a prestação deste serviço, conforme abaixo descrito:

- Mão de obra: Profissional preparado para prestar os serviços definidos nesta especificação. O Anexo I estabelece as condições básicas que este tipo de profissional deve atender.

Título: Definição dos Serviços – Guincho

Identificação: ET- SUROD-GEFOR -C-SAU-GUINCHO	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 8/14
--	-------------------------	---------------	----------------

- Veículos Operacionais devidamente caracterizados, identificados, adequados e adaptados para o Serviço de Guincho, para remoções de veículos em geral;
- Equipamentos: EPI, EPC, cintas de fixação, cabos de aço, calços, cambões, cintas de destombamento, dispositivos de fixação compatíveis etc.; e
- Materiais: Os tipos e quantidades mínimas de materiais de sinalização, ferramentas e equipamentos que deverão estar disponíveis para o serviço de Socorro Mecânico e guinchos estão apresentados no Anexo II desta especificação.

6. TEMPO DE CHEGADA AO LOCAL E TEMPO DE ATENDIMENTO

Tempos estipulados nos Editais de Licitação de cada lote concedido, reproduzidos no quadro abaixo, para o serviço de Guincho.

NÍVEL DE SERVIÇO - Guincho			
TEMPO MÉDIO DE CHEGADA AO LOCAL			
Lote	Guincho		
	Até 10'	Até 15'	Até 30'
1	85%	-	-
6	-	90%	-
11	-	90%	-
13	-	90%	-
20	-	90%	-
22	90%	-	-

NÍVEL DE SERVIÇO - Guincho		
TEMPO DE CHEGADA		
Lote	Guincho	
	Até 30'	Até 60'
7	90%	10%
16	90%	10%
19	90%	10%
21	90%	10%
23	90%	10%
24	90%	10%
25	90%	10%
27	90%	10%
28	90%	10%
29	90%	10%
30	100%	-
31	90%	10%

Fonte: Editais de Concessão

Obs: Para o lote 30 o Nível de Serviço é aplicado através do Apêndice C – Ficha de Indicadores que prevê avaliação dos 90% dos menores Tempos de Chegada.

7. PROCEDIMENTOS DE INÍCIO/FIM DE TURNO, DE ABORDAGEM E REMOÇÃO DE VEÍCULO PARADO, COM PANE ELETROMECÂNICA, NA RODOVIA.

Para prestar o serviço de remoção, o operador de guinchos deverá:

- Apresentar-se no local de trabalho (Base Operacional ou Posto SAU) uniformizado e identificado, para a troca de turno;
- Verificar eventuais pendências do turno anterior, alterações no Veículo Operacional, bem como realizar um check-list no ferramental e equipamentos, relatando os eventuais

Título: Definição dos Serviços – Guincho

Identificação: ET- SUROD-GEFOR -C-SAU-GUINCHO	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 9/14
--	-------------------------	---------------	----------------

problemas encontrados ao CCO e permanecer à disposição no Posto SAU ou Base Operacional, aguardando chamado para atendimento de ocorrências.

- Ligar o Sinalizador Luminoso somente quando estiver em atendimento de ocorrências e enquanto estiver efetuando o atendimento ao usuário;
- Quando estiver em deslocamento ou for acionado para atendimento, trafegar em velocidade compatível com a via, suas condições operacionais e climáticas, e reduzir a velocidade ao aproximar-se do local de atendimento, estacionando o Veículo Operacional atrás do veículo do usuário, sempre em distância e posição segura;
- Caso o local de atendimento já esteja sinalizado, a fim de agilizar os trabalhos de remoção, posicionar o guincho na frente do veículo a ser removido, e informar ao CCO a chegada do guincho no local do atendimento;
- Caso o local ainda não esteja sinalizado, posicionar o Veículo Operacional antes do local da ocorrência, configurando uma situação segura, garantindo boa visibilidade para o fluxo de tráfego que se aproxima, informar ao CCO a chegada no local do atendimento, bem como os dados/características do veículo a ser atendido, e providenciar a sinalização do local conforme **ET-SUROD-GEFOR-C-OPE-CAN: Procedimentos para a Canalização do Tráfego**;
- Utilizar as luzes estroboscópicas para auxiliar na sinalização do veículo operacional nas seguintes situações:
 - Em deslocamento para atendimento emergencial de acidentes; e
 - Enquanto este estiver parado e em atendimento, sendo vedada sua utilização com o veículo em Velocidade de Inspeção;
- Iniciar os trabalhos de guinchamento somente após a devida medida de segurança no local, caso haja necessidade de reforço na sinalização, solicitar apoio de outros profissionais no local (ex.: local em curva com veículo parcialmente na faixa);
- Identificar-se e oferecer o auxílio ao usuário, orientando-os a permanecerem em local protegido (fora do veículo), na medida do possível, atrás de defensas metálicas ou barreiras de concreto;
- Certificar-se que as crianças sempre estejam acompanhadas de um responsável;
- Manter-se sempre de frente para o fluxo de veículos da rodovia, instruindo o usuário a fazer o mesmo;
- Orientar aos usuários que o serviço é gratuito e que a remoção será feita para o Ponto de Apoio mais próximo, definido previamente pela concessionária, a fim de disponibilizar o serviço de guincho a outros usuários;
- Não é permitido o transporte de passageiros no interior do veículo a ser removido;
- Antes do deslocamento com o veículo, solicitar ao CCO o Ponto Terminal ou Ponto de Apoio para a remoção e informar quando o número de usuários for superior à capacidade do guincho. O CCO deverá providenciar um veículo de apoio para o transporte dos passageiros excedentes até o local determinado;
- Deslocar somente quando não houver mais passageiros excedentes;
- Certificar-se que todos os passageiros estão utilizando o cinto de segurança;

Título: Definição dos Serviços – Guincho

Identificação: ET- SUROD-GEFOR -C-SAU-GUINCHO	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 10/14
--	-------------------------	---------------	-----------------

- Verificar e agir de acordo com os procedimentos previstos no Manual de Operações da concessionária para o Serviço de Guincho, o qual deverá conter orientações e procedimentos a serem adotados para todos os tipos de atendimentos;
- Para os casos de remoção com guincho plataforma, efetuar a fixação das quatro rodas, utilizando as cintas planas, conforme Art. 3º e Art. 4º da Resolução CONTRAN nº 945, de 28/03/2022; ou a que venha substituí-la ou alterá-la.
- Caso seja o primeiro recurso no local do veículo em pane, comunicar ao CCO qual o tipo de auxílio a ser prestado, levando em conta a situação do local e condições de segurança (remoção ou reparo emergencial mecânico).
- Caso esteja em deslocamento, removendo veículo, e haja a necessidade de outro acionamento, ou localize veículo necessitando de auxílio, proceder conforme orientações acima e, se possível, efetuar a remoção dupla;
- Nos casos de remoção dupla, feita no garfo auxiliar (asa delta), o operador de guincho deve providenciar a instalação do dispositivo de sinalização luminosa no veículo de trás;
- A fim de disponibilizar o guincho para outros atendimentos, as remoções devem ser efetuadas para o Ponto Terminal mais próximo, ou, em casos excepcionais, a critério do CCO, visando atender outro usuário em sentido oposto, autorizado por profissional designado pela concessionária, cuja exceção deverá ser registrada no campo de observações do registro de evento;
- Em casos excepcionais, o usuário poderá ser removido para ponto terminal diferente daquele previamente estabelecido, conforme operacionalidade da concessionária; lembrando que essa deliberação não deverá interferir nos Níveis de Serviço de Socorro Mecânico e Guincho, estabelecidos no Edital de Licitação, cuja exceção deverá ser registrada no campo de observações do registro de evento;
- Ao final do atendimento o operador de guinchos deverá confirmar ao CCO o local da efetiva remoção do veículo;
- Caso haja recusa do usuário para o atendimento ofertado, o operador deverá solicitar o preenchimento do Termo de Recusa dos Serviços, conforme orientação no item 08 desta ET, informando ao CCO, se o veículo permanece aguardando o serviço providenciado pelo próprio usuário, sendo que nestes casos o veículo deverá permanecer sinalizado conforme instruções apresentadas na ET-SUROD-GEFOR-C-SAU-CAN: Procedimentos para a Canalização do Tráfego;
- Solicitar orientação ao CCO nos casos em que o acionamento/atendimento do Serviço de Guincho coincidir com o horário de encerramento do turno e cumprir a determinação do CCO;
- Retornar para o Posto SAU ou Base Operacional com o Sinalizador Luminoso e estroboscópio desligado, observando sempre as diretrizes estabelecidas pela Resolução 970 de 20 de junho de 2022 do CONTRAN; ou a que venha a substituí-la ou alterá-la.
- Informar à sua rendição, as eventuais pendências existentes no trecho, as alterações no Veículo Operacional, bem como do check-list do ferramental e equipamentos para o sucessor, relatando os eventuais problemas detectados durante o turno e encerrar as atividades.

Título: Definição dos Serviços – Guincho

Identificação: ET- SUROD-GEFOR -C-SAU-GUINCHO	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 11/14
--	-------------------------	---------------	-----------------

8. TERMO DE RECUSA NO ATENDIMENTO

- No caso de usuário recusar o atendimento, recomenda-se preencher o formulário (conforme orientações contidas no Manual de Operações da concessionária), justificando a recusa no atendimento, colhendo a assinatura do usuário que ficará com uma via do documento;
- Caso o usuário se recuse a assinar o termo, o Operador de Guinchos deverá informar ao CCO o motivo da recusa alegado pelo usuário, para que seja feito o devido registro pelo CCO;
- O colaborador manterá a sinalização do local e dará continuidade na rotina de trabalho, sendo que nestes casos o veículo deverá permanecer sinalizado conforme ET-SUROD-GEFOR-C-OPE-CAN: Procedimentos para a Canalização do Tráfego;
- Os dados relativos ao atendimento deverão ser registrados no “Boletim Diário de Serviço” do Operador de Guinchos e/ou no software do CCO;
- Mesmo que o usuário recuse o atendimento, o tempo de atendimento será contabilizado para o Nível de Serviço de Guincho (ou Socorro Mecânico, caso seja o primeiro recurso operacional a chegar no local);
- O registro do atendimento será realizado em função do serviço prestado e não pelo tipo de Veículo Operacional que atendeu a ocorrência.

9. Pontos Terminais e Locais de Apoio

Até o dia 10 de fevereiro de cada ano, as concessionárias deverão enviar para a ARTESP, a atualização da planilha, contendo um cadastro com os Pontos Terminais e Locais de Apoio, que deverá conter todos os tipos de recursos próximos às margens das rodovias sob concessão, conforme modelo abaixo, contendo as seguintes informações:

Lote	Tipo de recurso	Rodovia	km	Sentido	Nome do local	Horário de funcionamento	Endereço/ Complemento	Distância da Pista
27	Posto combustível	SP-070	94+000	Oeste	Auto Posto Frango Assado	24H	São José dos Campos - às margens da SP 070	50 m
27	Posto combustível	SP-099	12+700	Sul	Auto Posto Vaca Preta	24H	São José dos Campos - às margens da SP 099	50 m
27	Restaurante	SP-099	13+500	Norte	Restaurante Vaca Preta	24H	São José dos Campos - às margens da SP 099	50 m
27	Restaurante	SP-099	27+800	Sul	Restaurante Barraca Verde	07h00 às 23h00	Paraibuna - às margens da SP 099	50 m
27	Posto combustível	SP-099	34+000	Sul	Auto Posto Choroirão	06h00 às 23h00	Paraibuna - às margens da SP 099	50 m
27	Posto combustível	SP-099	38+700	Sul	Auto Posto Bela Vista	06h00 às 22h00	Paraibuna - às margens da SP 099	100 m

Os pontos Terminais deverão ser adequados a receber os usuários. O local deve ter condições mínimas de receber uma família em viagem, sendo desejável o atendimento 24 horas, sanitário, lanchonete, telefone público.

Os Pontos Terminais poderão estar localizados às margens das rodovias ou próximos da saída das mesmas, sendo borracharias, postos de combustíveis, oficinas mecânicas, etc.

Os Locais de Apoio são aqueles localizados próximos das rodovias, sendo hotéis, postos de saúde, hospitais, farmácias, bancos, concessionária de veículos, chaveiros, restaurantes, supermercados, etc.

A partir do momento que o usuário for removido para o Ponto Terminal ou Local de Apoio, o Serviço de Guincho será encerrado, sendo responsabilidade do usuário a remoção, reparo do veículo e transporte dos passageiros do Ponto Terminal ou Local de Apoio para outros locais de seu interesse.

Título: Definição dos Serviços – Guincho

Identificação: ET- SUROD-GEFOR -C-SAU-GUINCHO	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 12/14
--	-------------------------	---------------	-----------------

ANEXO I**CAPACITAÇÃO DO OPERADOR DE GUINCHO**

Para a realização das atividades pertinentes ao serviço de guincho, o operador deve apresentar a seguinte qualificação mínima:

- Ensino Fundamental Completo.
- Carteira Nacional de Habilitação – CNH compatível com a categoria do veículo SAU a ser conduzido – mínimo 2 anos de habilitação na categoria.
- Habilidade com ferramentas.
- Experiência em mecânica e elétrica automotiva (Veículos Pesados).

Na situação de acúmulo de outras funções, o funcionário deverá ter o preparo para atender também aos requisitos das outras atividades.

Além da qualificação estabelecida, o Operador de Guinchos deverá realizar no mínimo os seguintes treinamentos periódicos para aperfeiçoamento a cada 02 dois anos:

- Noções básicas de primeiros socorros (16 horas);
- Sinalização, Operação e Segurança de Tráfego (12 horas);
- Direção defensiva / preventiva (24 horas);
- Radio comunicação (4 horas);
- Atendimento ao usuário (4 horas);
- Sistema da qualidade (4 horas);
- Combate a incêndios (16 horas);
- Procedimentos básicos para ocorrência com produtos perigosos (16 horas); e
- Noções básicas de mecânica e elétrica de veículos automotores (12 horas).

Obs.: Os treinamentos acima citados poderão ser realizados das seguintes formas:

- Ensino à Distância – EAD – Parte teórica;
- Semi presencial – EAD e Presencial;
- Internamente, pela própria concessionária; e
- Simulados.

Em todos os casos, o colaborador deverá ter certificado após a conclusão, contendo a carga horária exigida.

Até o dia 30 de novembro de cada ano a concessionária deverá encaminhar relatório para a ARTESP, aos cuidados da Gerência de Fiscalização de Infraestrutura e Operações Rodoviárias - GEFOR, contendo quadro com a relação dos colaboradores, o treinamento realizado, o período da realização e carga horária dos treinamentos ministrados.

Título: Definição dos Serviços – Guincho

Identificação: ET- SUROD-GEFOR -C-SAU-GUINCHO	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 13/14
--	-------------------------	---------------	-----------------

ANEXO II**CALIBRAÇÃO/MANUTENÇÃO DE FERRAMENTAS E EQUIPAMENTOS UTILIZADOS NO SERVIÇO DE SOCORRO MECÂNICO/ GUINCHO.**

Os tipos e quantidades mínimas de materiais de sinalização, ferramentas e equipamentos que deverão estar disponíveis para o serviço de Socorro Mecânico e Guincho.

Durante o seu turno, o Operador de Guinchos é responsável pela correta utilização, manuseio, limpeza e conservação das ferramentas e equipamentos, além do acondicionamento correto e seguro dentro do veículo.

A calibração de instrumentos e ferramentas é um processo essencial para garantir a precisão e confiabilidade das medições realizadas por esses equipamentos. Ela é fundamental em diversas áreas, contribuindo para a qualidade dos produtos, segurança dos processos e conformidade com normas e regulamentações. Ao realizar o procedimento de calibração e aferição regularmente, é possível reduzir erros e garantir a confiabilidade dos resultados. As calibrações devem ser feitas por empresas credenciadas pelo INMETRO, que assegura que todos os resultados gerados por um determinado instrumento são confiáveis. As concessionárias deverão realizar a Calibração/Manutenção uma vez ao ano ou no prazo definido pelo fabricante e/ou empresa certificadora.

Título: Definição dos Serviços – Guincho

Identificação: ET- SUROD-GEFOR -C-SAU-GUINCHO	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 14/14
--	-------------------------	---------------	-----------------

Lista mínima de ferramentas a serem disponibilizadas nas viaturas SAU que prestam serviço de Socorro Mecânico/Guincho.

Socorro Mecânico/Guincho - Lista de Ferramentas		Certificado de Calibração e Manutenção
Descrição	Quant.	
Alicate de Pressão 10" (GP/GL/SM)	1	
Alicate Universal 8" (GP/GL/SM)	1	
Alicate de bico (GP/GL/SM)	1	
Bico para encher pneus com respectiva mangueira 5 m (GL/GP)	1	
Cabo para transferência de carga 5 metros 12v e 24v (GP) - 12v (GL/SM)	1	
Jogo de Chaves combinadas MM – 3/8", 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 19, 20, 21, 22, 24, 27, 28, 30 e 32. (GP/GL/SM)	1	
Jogo de Chaves de Fenda (pequena, média e grande) (GP/GL/SM)	1	
Chave de roda tipo cruz para automóveis (GP/GL/SM)	1	
Jogo de Chave Philips (pequena, média e grande) (GP/GL/SM)	1	
Chave inglesa 10" (GP)	1	
Kit de cinta para destombamento com 4 anilhas - 10 metros - 10t (GP)	2	
JOGO DE CHAVES PARA LIBERTAÇÃO DE CUÍCA (TIPO PÉ DE GALINHA) MODELO ANTIGO E MODELO NOVO (GP)	mínimo 4 pares	
JOGO DE CHAVE TIPO "L" – 3/8", 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 17 E 19 (GP/GL/SM)	1	
DESFORCÍMETRO COM JOGO DE SOQUETES 24, 27, 30 E 33 (GP/GL/SM)	1	
Macaco hidráulico 2t e 5t (GL/SM) - 20t e 32t (GP)	1	
Marreta de 2kg (GP)	1	
Martelo bola 500 gramas e martelo de unha (GP)	1	
Funil (GP/GL/SM)	1	
Galão para água 20 litros (GP/SM)	2	
Galão para água 5 litros (GL/SM)	1	
Galão para água 20 litros (GL/SM)	1	
Vassourão (GP/GL/SM)	1	
Abafador de Incêndio (GP/GL/SM)	1	
Enxada (GP/GL/SM)	1	
Pá (GP/GL/SM)	1	
Facão (GP)	1	
Bandeira	1	
Cones de sinalização ABNT – NBR nº 15.071/2015 (GP/GL/SM)	15	
Extintor de Incêndio tipo ABC 4 a 6 kg	1	
Fita de Isolamento – com faixas inclinadas em cores alternadas – rolo	2	
Garrafão Térmico de água potável – 5 litros	1	
Lanterna de mão tipo led	1	
Cabo de luz – 20 metros (GP)	1	