

Título:  
**MANUAL DE OPERAÇÕES**

Identificação: ET- SUROD-GEFOR -C-OPE-SAU-MANUALOP	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 1/20
---	-------------------------	---------------	----------------

<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
---	---

**Objetivos**

Esta especificação técnica: Define critérios e diretrizes para a elaboração do MANUAL DE OPERAÇÕES das concessionárias de rodovias do Estado de São Paulo e descrever e certificar os equipamentos mínimos necessários para a prestação do serviço.

**Documentos de Referência:**

- 1 – Editais de Concessão;
- 2 – Código de Trânsito Brasileiro; e
- 3 – Manual de Sinalização Rodoviária DER/SP vol III – 2ª Edição.

**Documentos Complementares de Referência:**

- 1- ABNT NBR 16882:2020
- 2- Especificações Técnicas – ET-SUROD-GEFOR-C-OP-TUN e ET-SUROD-GEFOR-OPE-C-POE

**Índice:**

- 1 – Objetivo;
- 2 – Abrangência;
- 3 – Definições;
- 4 – Responsabilidades;
- 5 – Metodologia;

Anexo I - Instruções para Preenchimento – Capa e Folha de Rosto do Manual de Operações

Anexo II - Instruções sobre envio de informações de ocorrências relevantes ocorrência ao Centro de Controle de Informações da SUROD-GEFOR

Rev.	Técnico	Aprovação	Motivo da Revisão	Início da Vigência
0	Lincoln Seiji Otsuichi	Roger da Silva Pêgas	Emissão Inicial	16/02/2026

**Observações:**

Título:  
**MANUAL DE OPERAÇÕES**

Identificação: ET- SUROD-GEFOR -C-OPE-SAU-MANUALOP	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 2/20
---	-------------------------	---------------	----------------

## 1. OBJETIVO

Esta Especificação Técnica estabelece os requisitos necessários para a elaboração e o armazenamento do Manual de Operações, conforme estabelecido nos Editais do Programa de Concessão do Estado de São Paulo e Especificações Técnicas.

As concessionárias devem disponibilizar o Manual de Operações, por meio físico, aos colaboradores envolvidos na administração e operação, a fim de padronizar os procedimentos adotados.

## 2. ABRANGÊNCIA

Esta Especificação Técnica, norteia a todos os Sistemas Rodoviários Concedidos sobre o Manual de Operações, que permite com que a concessionária instrua os colaboradores para melhores ascensões dos procedimentos adotados.

## 3. DEFINIÇÕES

- **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, telefonia externa etc.;
- **CCI:** Centro de Controle de Informações. O Centro de Controle de Informações da SUROD-GEFOR é a área da Agência responsável pela coleta e distribuição das informações dentro do órgão.
- **Manual de Operações:** Documento elaborado pela concessionária, detalhado e capitulado 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 SUROD-GEFOR em Especificações Técnicas;
- **Ocorrência Relevante:** Define-se, como ocorrência relevante, qualquer evento na rodovia que atenda a pelo menos uma das seguintes condições: Interdição de pista; Envolvimento de vítima fatal; Envolvimento de vítimas que chamem a atenção dos órgãos de comunicação (pessoas de grande notoriedade); Invasão na faixa de domínio e/ou área não edificável; Envolvimento de autoridade governamental e/ou veículo oficial; Envolvimento de veículo transportando produto(s) perigoso(s); Queimadas que afetem o tráfego e visibilidade na rodovia; e Quaisquer eventos geradores de dois ou mais quilômetros de lentidão ou congestionamento;
- **Sistemas Rodoviários Concedidos:** Trechos ou subtrechos de rodovias, suas respectivas faixas de domínio, edificações, instalações, veículos e equipamentos contidos nos trechos das rodovias concedidas;

## 4. RESPONSABILIDADES

É de responsabilidade da **SUROD-GEFOR**:

Título:  
**MANUAL DE OPERAÇÕES**

Identificação: ET- SUROD-GEFOR -C-OPE-SAU-MANUALOP	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 3/20
---	-------------------------	---------------	----------------

- Fornecer aos técnicos das Concessionárias as diretrizes para a elaboração do Manual de Operações e seus respectivos procedimentos.
- Revisar esta Especificação Técnica, quando se fizer necessário.

**É de responsabilidade da concessionária:**

- A elaboração do Manual de Operações;
- Garantir e disponibilizar recursos humanos treinados e capacitados, com qualidade e quantidade suficientes para atender os critérios e procedimentos descritos no Manual de Operações, para a execução dos Serviços Delegados, Serviços Complementares e o apoio aos Serviços Não Delegados, obedecendo as disposições do Edital de Licitação e o estabelecido na presente Norma e Anexos, assim como, melhorar continuamente esta rotina por meio do aperfeiçoamento dos Manuais de Operações;
- O manual é de uso exclusivo da concessionária, não sendo permitido que o Manual seja comunitário com outros Sistemas Rodoviários;
- Providenciar um Capítulo sobre a operação dentro do CCO, contendo a descrição de todas as operações desenvolvidas por todos os colaboradores dentro do Sistema Rodoviário.
- Garantir que os capítulos do Manual de Operações serão confeccionados com papel timbrado com a logomarca da concessionária, não sendo permitido material digital ou impresso de empresas terceirizadas façam parte dele.
- Garantir item específico em cada capítulo sobre comportamento condizente com a postura da empresa, de forma adequada e profissional, sem brincadeiras durante toda a jornada de trabalho.
- Providenciar e manter disponível nas dependências do CCO, para os fiscais da SUROD-GEFOR e colaboradores do CCO, cópia impressa dos seguintes itens:
  - Manual de Operações;
  - Manual de Sinalização Rodoviária DER/SP vol III – 2ª Edição, ou outro que vier substituí-lo,
  - Especificações Técnicas SUROD-GEFOR;
  - Manual do ABIQUIM;
  - Manual de Produtos Químicos da CETESB;
  - Normas Técnicas correspondentes aos serviços realizados; e
  - Código de Ética da empresa.
- Disponibilizar ao CCI, em tempo real, todas as informações solicitadas, inclusive aquelas constantes no Anexo II.

Título:  
**MANUAL DE OPERAÇÕES**

Identificação: ET- SUROD-GEFOR -C-OPE-SAU-MANUALOP	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 4/20
---	-------------------------	---------------	----------------

- Providenciar o direcionamento imediato das câmeras de CFTV, mantendo o enquadramento e ajustando o foco de uma cena específica, seja para ocorrência de destaque ou para situação diversa, atendendo às necessidades específicas, pelo tempo requisitado, conforme solicitação e orientação do CCI.

## **5. METODOLOGIA**

### **5. Manual de Operações**

5.1. Versão digital – Arquivo único em PDF, na mesma formatação da versão impressa, com a exceção da divisão em volumes.

5.1.1. Indexação do sumário com link para os títulos e subtítulos;

5.1.2. Link para acesso virtual dos Manuais:

5.1.2.1. Sinalização Rodoviária DER/SP vol III – 2ª Edição;

5.1.2.2. ABIQUIM; e

5.1.2.3. Produtos Químicos da CETESB

5.2. Versão impressa:

5.2.1. Critérios Gerais:

5.2.1.1. Capa e Folha de Rosto (modelo Anexo I)

5.2.1.2. Divisão em Capítulos - Sumário Geral:

O MANUAL DE OPERAÇÕES deverá ser dividido em capítulos, conforme o sumário a seguir:

### **Capítulo I – Operação do CCO**

No capítulo deverá constar as ações de comunicação da PMRv dentro do CCO, funcionamento e registro de ocorrências advindos de todos os aplicativos de recepção de informações oriundas das rodovias como: viaturas, call box, 0800, Waze, Wi-Fi, chatbot, radiofonia etc. Deve conter também operação PMV, fluxograma do processo de comunicação com o usuário, anexar o manual de produtos perigosos, incluir um fluxograma quando há ocorrências de produtos perigosos e acidentes. Deve conter também listagem de códigos de ocorrências e lista de telefones úteis para eventos relevantes, bem como as orientações sobre a transmissão de informações ao CCI SUROD-GEFOR, inclusive aquelas que constam no Anexo II. Este capítulo deverá ser instrutivo e elucidativo.

No manual de operações do CCO, obrigatoriamente, a concessionária deve indicar o limite de tempo para o atendimento de chamadas no CCO, que tenham sido realizadas por meio de qualquer canal de comunicação disponibilizado aos usuários, incluindo (mas não se limitando) a chamadas realizadas via callbox, 0800, Sistema Wi-Fi, LTE, aplicativos de mensagens etc.

Título:  
MANUAL DE OPERAÇÕES

Identificação: ET- SUROD-GEFOR -C-OPE-SAU-MANUALOP	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 5/20
---	-------------------------	---------------	----------------

## **Capítulo II – Canalização de Emergência**

Providenciar capítulo com sinalização emergencial, atender ao disposto no Edital 5- Serviços Correspondentes as Funções Operacionais. E atender ao disposto na ET-SUROD-GEFOR-C-OPE-CAN-01

## **Capítulo III – APH**

Providenciar Capítulo detalhando a ET-SUROD-GEFOR-C-OPE-SAU-APH incluindo os Anexos I e II, incluindo Sinalização Emergencial, quais os protocolos de Uso do Local de Limpeza e Desinfecção de Artigos e Superfícies, inclusão dos certificados das ferramentas a serem disponibilizadas nas viaturas SAU que prestam serviço de APH. Este capítulo deverá ser instrutivo e elucidativo. Escrever no manual se em algum item é aplicável ou não com a devida justificativa.

## **Capítulo IV – Inspeção de Tráfego**

Providenciar Capítulo com Inspeção e Atendimento, monitoramento de Sinalização e Liberação de Obras.

Deixar disponibilizado o Link para o acesso do Manual de Produtos Perigosos- ABIQUIM e o Manual de Sinalização Rodoviária DER/SP. Este capítulo também deve atender ao disposto na ET- SUROD-GEFOR-C-OPE-SOS com as suas respectivas revisões e a ET-SUROD-GEFOR-C-OP-SAU. Escrever no manual se em algum item, é aplicável ou não com a devida justificativa.

## **Capítulo V – Guincho**

Disponer nesse Capítulo atendimento de Guincho Leve e Guincho Pesado, acompanhamento fotográfico. Este capítulo deve atender ao disposto na Especificação Técnica ET-SUROD-GEFOR-C-SAU-GUINCHO e os Anexos I e II, incluindo a inclusão dos Certificados/Manutenção das ferramentas que estão em anexo. Escrever no Manual se em um algum item é aplicável ou não com a devida justificativa.

## **Capítulo VI – Socorro Mecânico**

Disponer nesse capítulo utilizando a Especificação Técnica do Capítulo V- Guincho e Capítulo IV- Inspeção de tráfego. Atender ao disposto na Especificação Técnica ET-SUROD-GEFOR-C-OPE-SAU-SOCMEC, ANEXO I e II, incluindo os Certificados/Manutenção das ferramentas que são disponibilizadas nas viaturas SAU que prestam serviço de Socorro Mecânico/Guincho. Simplificar este Capítulo. Escrever no manual se em algum item é aplicável ou não com a devida justificativa.

## **Capítulo VII – Combate a Incêndio**

Providenciar neste Capítulo para o Serviço de Combate de focos de Incêndio. Disponer nesse capítulo que a concessionária dispõe de recursos humanos treinados e capacitados para realizar os procedimentos logo após o atendimento. Especificar no Manual de Operações como é o processo do atendimento do 0800, Call Box, ChatBot até que chegue em um recurso humano. Providenciar no Manual Link de acesso a Instrução Técnica nº 16/2019- Gerenciamento de Riscos de Incêndio, pontos de combate a incêndio utilizando a ET-SUROD-

Título:  
**MANUAL DE OPERAÇÕES**

Identificação: ET- SUROD-GEFOR -C-OPE-SAU-MANUALOP	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 6/20
---	-------------------------	---------------	----------------

GEFOR-C-OPE-SAU-PIPA. Escrever no manual se em algum item é aplicável ou não com a devida justificativa (Túneis – NBR 15661 e IT 35/2019)

### **Capítulo VIII- Caminhão Pipa/Irrigadeira**

Providenciar nesse Capítulo referenciando a Especificação Técnica ET-SUROD-GEFOR-C-OPE-SAU-PIPA e a operação do Caminhão Pipa. Escrever no manual se em algum item é aplicável ou não com a sua devida justificativa.

### **Capítulo IX – Apreensão de Animais**

Providenciar neste Capítulo a inclusão do Serviço de Apreensão aos animais, referenciando a Especificação Técnica ET-SUROD-GEFOR-SAU-ANIMAIS. Escrever no Manual se em algum item é aplicável ou não com a sua devida justificativa.

### **Capítulo XI – Posto SAU / Base Operacional**

- Pelas diretrizes da SUROD-GEFOR neste capítulo é relevante conter os procedimentos de:
- Funcionamento do Atendimento Via Totem SAU
- Bases operacionais
- Avaliação das Instalações Físicas
- Atendimento Geral dos Usuários
- Socorro Médico ou Socorro Mecânico
- Diretrizes de atendimento
- Itens de Estoque no SAUs e Bases

Escrever no manual se em algum item é aplicável ou não com a devida justificativa.

### **Capítulo XII – Operação Radar**

Neste Capítulo a Concessionaria deverá providenciar como funciona a operação no que tange manutenção e aferição dos radares fixos.

### **Capítulo XIII – Planejamento Operacional Especial**

Providenciar Neste Capítulo todas as ações que gerem a necessidade de desenvolvimento de planejamento operacional especial, para a composição de informações deverá seguir a Especificação Técnica ET-SUROD-GEFOR-OPE-C-POE. Descrever um plano Operacional com base nos dados na Especificação Técnica acima, englobando Análise de Eventos, restrições de tráfego, sistema de arrecadação, Análise do tráfego rodoviário.

Título:  
**MANUAL DE OPERAÇÕES**

Identificação: ET- SUROD-GEFOR -C-OPE-SAU-MANUALOP	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 7/20
---	-------------------------	---------------	----------------

### **Capítulo XIV – PGF E Sistema de Pesagem**

Neste Capítulo a Concessionária deverá descrever a metodologia para a operação dos postos gerais de fiscalização no que tange:

- Descrever os recursos de infraestrutura,
- posto de Pesagem móvel,
- Posto de Pesagem fixo,
- balança Estática,
- balança Dinâmica,
- Repesagem,
- Operação da Balança Móvel,
- Procedimento para Fiscalização de Peso por Nota Fiscal.
- Sistema Foto - Fuga

### **Capítulo XVI – Sistema de Arrecadação**

- Neste Capítulo a Concessionária deverá descrever a operação de:
- Cabine Mista
- Cabine Manual
- Operação Pórticos Free Flow
- Transferência de Valores
- Rotina Administrativa do Centro de Controle de Arrecadação
- Cadastro dos Operadores
- Abertura e fechamentos de Pistas
- Operação da Sala de Controle
- Manutenção da Praça de Pedágio
- Manutenção do Sistema N1, N2, N3
- Operação de manutenção e aferição de Free Flow

Título:  
**MANUAL DE OPERAÇÕES**

Identificação: ET- SUROD-GEFOR -C-OPE-SAU-MANUALOP	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 8/20
---	-------------------------	---------------	----------------

As concessionárias deverão incluir em seus manuais de operações, o procedimento para distribuição das “tags” na praça de Pedágio, especificar qual o treinamento será aplicado para os colaboradores que atuarão em pista. Atender a CIRCULAR DOP Nº 0027390140.

### **Capítulo XVII – Planos de Contingenciamento/Operacionais (Acidentes em túneis, Neblina, queimadas, alagamentos, tempestades, produtos químicos etc.)**

Providenciar neste Capítulo os recursos necessários que estão envolvidos para situações emergenciais, elaborar um documento técnico abordando as medidas preventivas, para o plano de contingenciamento/ operacionais.

### **Capítulo XVIII- Operação em Túneis**

A Concessionária deverá depor nesse Capítulo a inclusão do Plano Operacional de Túneis, seguindo as normas regulamentadoras, do Corpo de Bombeiros e a Especificação Técnica ET-SUROD-GEFOR-C-OPE-TUN. É imprescindível a elaboração de um plano de contingência voltado à proteção da segurança física e patrimonial das instalações dos túneis, abrangendo a subestação elétrica e o centro de controle operacional. É primordial que a concessionária inclua um plano de manutenção adequado aos seus respectivos editais, fornecidos pela SUROD-GEFOR, também deverá conter o plano de gerenciamento de riscos e os respectivos Sistemas que compõe a Especificação Técnica

#### 5.2.1.3. Divisão em volumes e identificação:

Manual de Operações será dividido em volumes.

#### 5.2.1.4. Termo de encerramento:

No final do Manual, deve conter a ART do técnico da concessionária.

#### 5.2.1.5. Numeração das Páginas:

As páginas do MANUAL deverão ter numeração sequencial, por volume.

#### 5.2.2. Critérios Específicos:

##### 5.2.2.1. Cada Volume do Manual de Operações deverá conter:

###### 5.2.2.1.1. Capa e Folha de Rosto (modelo Anexo I)

###### 5.2.2.1.2. Estrutura Organizacional da Concessionária

###### 5.2.2.1.3. Índice:

Cada volume deverá apresentar, no início, índice geral de TODO O MANUAL, com destaque para os capítulos e respectivos itens contidos no volume.

###### 5.2.2.1.4. Sinopse:

Cada volume deverá apresentar, após o índice, uma sinopse dos assuntos tratados no volume.

Título:  
**MANUAL DE OPERAÇÕES**

Identificação: ET- SUROD-GEFOR -C-OPE-SAU-MANUALOP	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 9/20
---	-------------------------	---------------	----------------

5.2.2.1.5. Cada capítulo deverá contemplar:

As obrigações contratuais referentes ao serviço capitulado;

Os recursos materiais (veículos, equipamentos e ferramentais) e humanos empregados;

Descrição de uniforme, identificação, EPI e EPC disponíveis para as atividades do colaborador;

Descrição das atividades de todos os colaboradores envolvidos na administração e operação, utilizando as ETS conforme colocado como referência nesse procedimento de manual.

As páginas deverão ter numeração sequencial, por capítulo;

Cada capítulo deve incluir ilustrações e ser instrutivo;

### **Anexo I**

**Instruções para Preenchimento – Capa e Folha de Rosto do Manual de Operações:**

#### **CAPA DO MANUAL DE OPERAÇÕES**

**01 – Logomarca da concessionária**

**02 – Nome da concessionária**

**03 – Edital nº** (Preencher com o número correspondente ao Edital de Concessão)

**04 – Contrato nº** (Preencher com o número correspondente ao Contrato de Concessão)

**05 – MANUAL DE OPERAÇÕES** (Fonte Arial, tamanho 60, negrito)

**06 – Fotomontagem dos serviços SAU**

**07 – Versão do Manual:** 1

**08 – Data da última revisão:** 00/00/0000

**09 – Volume do Manual:** I

**10 – Elaboração:** Nome do colaborador – função – assinatura.

**11 – Verificação:** Nome do colaborador – função – assinatura.

**12 – Aprovação:** Nome do colaborador – função – assinatura.

#### **FOLHA DE ROSTO DO MANUAL DE OPERAÇÕES**

**13 – Revisão:** Indicar todas as revisões ordenando de cima para baixo e iniciando com a Revisão 00.

**14 – Data da Revisão:** Indicar a data da revisão no formato dia/mês/ano

Título:  
**MANUAL DE OPERAÇÕES**

Identificação: ET- SUROD-GEFOR -C-OPE-SAU-MANUALOP	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 10/20
---	-------------------------	---------------	-----------------

**15 – Natureza da Revisão:** Indicar o Principal motivo da revisão do Manual. A revisão 00 (zero) será sempre a **EMISSÃO INICIAL**

**16 – Responsável Técnico:** Nome do responsável pela elaboração do Manual.

**17 – Verificação:** Nome do responsável pela verificação do Manual.

**18 – Aprovação:** Nome do responsável pela Aprovação do Manual.




Título:  
**MANUAL DE OPERAÇÕES**

Identificação:  
ET- SUROD-GEFOR -C-OPE-SAU-MANUALOP

Área Emitente:  
SUROD

Revisão:  
0

Folha:  
12/20

01 <input type="checkbox"/>	 AGÊNCIA DE TRANSPORTE DO ESTADO DE SÃO PAULO	
02		
03	04	
05	<h1>MANUAL DE OPERAÇÕES</h1>	
06		
07	08	09
10	11	12

Título:  
**MANUAL DE OPERAÇÕES**

Identificação: ET- SUROD-GEFOR -C-OPE-SAU-MANUALOP	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 13/20
---	-------------------------	---------------	-----------------

## **Anexo II**

### **Instruções sobre envio de informações de ocorrências relevantes ocorrência ao Centro de Controle de Informações da SUROD-GEFOR**

- ▶ O CCO - CENTRO DE CONTROLE DE OPERAÇÕES da concessionária deverá notificar o CCI, através do encaminhamento de correio eletrônico (e-mail) ao seguinte destinatário: [cci@SUROD-GEFOR.sp.gov.br](mailto:cci@SUROD-GEFOR.sp.gov.br).
- ▶ A primeira notificação deverá ser encaminhada ao CCI em até 30 minutos após o conhecimento da ocorrência pelo CCO.
- ▶ As notificações subsequentes, de atualização da ocorrência relevante, deverão ser encaminhadas ao CCI de imediato, sendo considerado “imediato” o tempo máximo de 10 minutos entre o conhecimento da atualização e o envio da notificação ao CCI.
- ▶ Para toda ocorrência relevante com interdição de faixa, o CCI deverá ser notificado no ato da liberação de uma ou mais faixas, ou acréscimo/decrécimo de um quilômetro na extensão da lentidão/congestionamento.
- ▶ Até o encerramento da ocorrência relevante, o CCI deverá ser notificado a cada 60 minutos (intervalo de tempo máximo entre notificações para ocorrências relevantes). A única exceção se faz para ocorrência relevante que esteja somente aguardando (1) remoção de veículo(s), (2) limpeza do local ou (3) transbordo da carga, e que não se enquadre nas situações citadas nos parágrafos anteriores. Para estas últimas (1, 2, e 3), o CCI deverá ser notificado – no máximo - a cada 180 minutos, contados a partir da última atualização, até o término/encerramento dela.
- ▶ As atualizações ocorridas na ocorrência deverão estar destacadas com fundo na cor amarela.

#### **1. CONTEÚDO DAS NOTIFICAÇÕES**

- ▶ Esta seção descreverá o formato e os campos da notificação que deverá ser encaminhada ao CCI.

##### **1.1. ASSUNTO DO E-MAIL DA NOTIFICAÇÃO**

O assunto do e-mail deverá ter o formato abaixo:

[ <status\_oc> ] <número/código da oc> - <rodovia> - <km> - <sentido> - <classe da oc>

- Status da oc.: “em andamento” ou “encerrada”;
- Número/código da oc.: número ou código (identificador único) da ocorrência;
- Rodovia: código da rodovia;
- Km: marco(s) quilométrico(s) da ocorrência;
- Sentido: sentido da(s) pista(s); e
- Classe da ocorrência: classificação da ocorrência (se conhecida).

Exemplos:

1. [EM ANDAMENTO] OC285 – SP 348 – km56 – SUL -Atropelamento de pedestre

Título:  
**MANUAL DE OPERAÇÕES**

Identificação: ET- SUROD-GEFOR -C-OPE-SAU-MANUALOP	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 14/20
---	-------------------------	---------------	-----------------

2. [ENCERRADA] OC285 – SP 348 – km56 – SUL - Atropelamento de pedestre
3. [EM ANDAMENTO] OC842 – SP 300 – km 75 ao km 80 – LESTE/OESTE – Incêndio de grande porte
4. [ENCERRADA] OC842 – SP 300 – km 75 ao km 80 – LESTE/OESTE – Queimada de grande porte

#### **1.1.1. CAMPOS DA NOTIFICAÇÃO**

##### **1.1.1.1. Data e hora de início da ocorrência**

Campo informando a data e hora de início da ocorrência. Ex.: 15/08/2021 15:45

##### **1.1.1.2. Data e hora de término da ocorrência**

Campo informando a data e hora de término da ocorrência. Ex.: 16/08/2021 17:30

##### **1.1.1.3. Status atual da ocorrência**

“Em andamento” ou “Encerrada”.

##### **1.1.1.4. Rodovia**

Código da rodovia. Ex.: SP 150

##### **1.1.1.5. Sentido**

Sentido da(s) pista(s).

##### **1.1.1.6. Marcos quilométricos**

Informar o quilômetro inicial e quilômetro final da ocorrência.

##### **1.1.1.7. Tipo da pista**

Definição do tipo de pista: simples, dupla ou múltiplas.

##### **1.1.1.8. Origem da informação**

Indicar como a concessionária obtém os dados de forma ilustrativa e instrutiva. Por ex.: Call box, Chatbot.

##### **1.1.1.9. Município**

Município da ocorrência.

##### **1.1.1.10. Tipo da ocorrência**

Classificação da ocorrência: atropelamento, incêndio de grande porte, suicídio, ocorrência policial etc.

##### **1.1.1.11. Veículos envolvidos**

Características e/ou atributos do(s) veículo(s) envolvido(s) na ocorrência. Quando houver envolvimento de produto perigoso, descrever CÓD. ONU, CLASSE, RISCO e NOMENCLATURA. Se houver derramamento de carga, informar a quantidade, hora inicial/final do término do transbordo e horário do destombamento do veículo. Quando

Título:  
**MANUAL DE OPERAÇÕES**

Identificação: ET- SUROD-GEFOR -C-OPE-SAU-MANUALOP	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 15/20
---	-------------------------	---------------	-----------------

houver envolvimento de ônibus, informar placa, origem, destino e nome da empresa responsável pelo veículo.

#### **1.1.1.12. Vítimas**

Quantidade total de vítimas e quantidade classificada em vítimas ilesas, vítimas leves, vítimas moderadas, vítimas graves ou vítimas fatais.

#### **1.1.1.13. Condições climáticas**

Condições climáticas no local e horário da ocorrência. Ex.: chuva, chuva com ventania, chuva torrencial, chuvisco, nublado, sol, sem chuva e sem neblina.

#### **1.1.1.14. Bloqueio ou interdição de faixas/pistas**

Detalhamento do trecho com bloqueio ou interdição, informando marco quilométrico inicial, marco quilométrico final, horário de início e horário de normalização do tráfego.

#### **1.1.1.15. Congestionamento**

Detalhamento do trecho com tráfego lento/congestionado, informando marco quilométrico inicial, marco quilométrico final, horário de início e horário de normalização.

#### **1.1.1.16. Recursos internos**

Descrição e prefixo dos recursos da concessionária acionados para atendimento da ocorrência.

#### **1.1.1.17. Recursos externos**

Descrição dos recursos externos acionados para atendimento da ocorrência.

#### **1.1.1.18. Dinâmica da ocorrência**

Descrição detalhada da dinâmica da ocorrência.

#### **1.1.1.19. Fotos**

As fotos da ocorrência, sem a presença de corpos humanos, respeitando a privacidade dos envolvidos.

#### **1.1.1.20. Observações gerais**

Campo para colocação de qualquer informação que a concessionária julgar pertinente.

## **2. MODELO PARA NOTIFICAÇÃO**

O modelo de tabela (ou quadro) a ser utilizado na notificação da concessionária, encaminhada por e-mail ao CCI, está representado na **Erro! Fonte de referência não encontrada.** A **Erro! Fonte de referência não encontrada.** mostra os campos mínimos e obrigatórios que deverão constar em todas as notificações realizadas ao CCI. O *layout* poderá ser alterado, após aprovação do CCI. Nas demais figuras, constam exemplos de e-mails e tabelas/quadros de informação preenchidos com ocorrências hipotéticas, para fins didáticos.

**Tabela<sup>1</sup>** 1: modelo referencial para encaminhamento da notificação de ocorrências relevantes

Título:  
**MANUAL DE OPERAÇÕES**

Identificação: ET- SUROD-GEFOR -C-OPE-SAU-MANUALOP	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 16/20
---	-------------------------	---------------	-----------------

IMAGEM OU NOME QUE IDENTIFIQUE A CONCESSIONÁRIA	
<b>1</b>	<b>Data e hora de início da ocorrência</b>
<b>2</b>	<b>Data e hora de término da ocorrência</b>
<b>3</b>	<b>Status atual da ocorrência</b>
<b>4</b>	<b>Rodovia</b>
<b>5</b>	<b>Sentido</b>
<b>6</b>	<b>Marco(s) quilométrico(s)</b>
<b>7</b>	<b>Tipo da Pista</b>
<b>8</b>	<b>Origem da informação</b>
<b>9</b>	<b>Município</b>
<b>10</b>	<b>Tipo da ocorrência</b>
<b>11</b>	<b>Veículos envolvidos (quantidade e tipo)</b>
	<i>Tipo e quantidade de Carga</i>
11.1	<i>(PP - informar N° ONU / Classe de risco / Nome)</i>
11.2	<i>Houve derramamento de carga?</i>
	<i>(Caso positivo, especificar a quantidade)</i>
11.3	<i>Horário de início e término do transbordo</i>
11.4	<i>Horário do destombamento do veículo</i>
11.5	<i>Informações sobre Ônibus</i>
	<i>(Placa, Origem e Destino, Viação)</i>
<b>12</b>	<b>Vítimas - total</b>
12.1	Ilesa
12.2	Leve
12.3	Moderada
12.4	Grave
12.5	Fatal
<b>13</b>	<b>Condições climáticas no local</b>
<b>14</b>	<b>Bloqueio ou interdições de faixas</b>
14.1	<i>Possui desvio? (Caso positivo, detalhar)</i>
<b>15</b>	<b>Congestionamento - extensão total (m)</b>
15.1	det. do trecho, km inicial e km final, hora início e hora término
<b>16</b>	<b>Recursos internos acionados (especificar prefixo)</b>
<b>17</b>	<b>Recursos externos acionados</b>
<b>18</b>	<b>Dinâmica da ocorrência</b>
<b>19</b>	<b>Fotos</b>
<b>20</b>	<b>Observações gerais</b>

<sup>1</sup> Tabela disponível no link: <https://1drv.ms/u/s!AhwqB87KLTObgR-f9yJ2SYEaHBXqQ?e=E4A6fG>

Título:  
**MANUAL DE OPERAÇÕES**

Identificação: ET- SUROD-GEFOR -C-OPE-SAU-MANUALOP	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 17/20
---	-------------------------	---------------	-----------------

Para...

Assunto



CART		
1	Data e hora de início da ocorrência	19/09/2021 19:08
2	Data e hora de término da ocorrência	
3	Status atual da ocorrência	Em andamento
4	Rodovia	SP 225 - Rodovia João Cabral Rennó
5	Sentido	Oeste
6	Marco(s) quilométrico(s)	241+616
7	Tipo da Pista	Dupla
8	Origem da informação	Call Box
9	Município	Bauru
10	Tipo da ocorrência	Colisão traseira
11	Veículos envolvidos (quantidade e tipo)	01 MOTO; 01 CARRETA
11.1	Tipo e quantidade de Carga (PP - informar N° ONU / Classe de risco / Nome)	
11.2	Houve derramamento de carga? (Caso positivo, especificar a quantidade)	Não houve
11.3	Horário de início e término do transbordo	
11.4	Horário do destombamento do veículo	
11.5	Informações sobre Ônibus (Placa, Origem e Destino, Viação)	
12	Vítimas - total	3
12.1		Ilesa 1
12.2		Leve 0
12.3		Moderada 0
12.4		Grave 0
12.5		Fatal 2
13	Condições climáticas no local	Nublado, sem chuva, sem neblina
14	Bloqueio ou interdições de faixas	19/09/2021 18:44 - Interdição da faixa 01
14.1	Possui desvio? (Caso positivo, detalhar)	
15	Congestionamento - extensão total (m)	2000
15.1	det. do trecho, km inicial e km final, hora início e hora término	Sentido oeste; kmi 241+616; kmf 243+616; hri: 19:15
16	Recursos internos acionados (especificar prefixo)	UR-1601; USA-1603; GI-1641R
17	Recursos externos acionados	PMRV; SAMU
18	Dinâmica da ocorrência	Segundo informações coletadas no local, junto à PMRV, condutor da moto trafegava sentido oeste da SP-225, quando na altura do km 241+616, por motivos não esclarecidos, colidiu...
19	Fotos	

Tabela 2: exemplo do primeiro e-mail de notificação de uma nova ocorrência

Título:  
**MANUAL DE OPERAÇÕES**

Identificação: ET- SUROD-GEFOR -C-OPE-SAU-MANUALOP	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 18/20
---	-------------------------	---------------	-----------------

Para...	cci@artesp.sp.gov.br
Cc...	
Assunto	[ EM ANDAMENTO ] OC888 – SP 113 – km007+450 – SUL - Tombamento



1	Data e hora de início da ocorrência	27/09/2021 19:21
2	Data e hora de término da ocorrência	
3	Status atual da ocorrência	Em andamento
4	Rodovia	SP 113 - Rodovia Dr. João José Rodrigues
5	Sentido	Sul
6	Marco(s) quilométrico(s)	07+450
7	Tipo da Pista	Dupla
8	Origem da informação	0800
9	Município	Tietê
10	Tipo da ocorrência	Tombamento
11	Veículos envolvidos (quantidade e tipo)	01 caminhão carregado com botijões de gás
11.1	Tipo e quantidade de Carga (PP - informar N° ONU / Classe de risco / Nome)	14t de botijões de gás cheios - ONU 1075 - RISCO 23
11.2	Houve derramamento de carga? (Caso positivo, especificar a quantidade)	08 botijões de gás
11.3	Horário de início e término do transbordo	27/09/2021 22:48 - botijões retirados pelo próprio condutor
11.4	Horário do destombamento do veículo	28/09/2021 01:16 - caminhão destombado
11.5	Informações sobre Ônibus (Placa, Origem e Destino, Viação)	
12	Vítimas - total	2
12.1		Lesas 2
12.2		Leve 0
12.3		Moderada 0
12.4		Grave 0
12.5		Fatal 0
13	Condições climáticas no local	Céu limpo, sem chuva, boas condições de dirigibilidade
14	Bloqueio ou interdições de faixas	Faixa 02 e acostamento, ambos liberados às 22:48
14.1	Possui desvio? (Caso positivo, detalhar)	
15	Congestionamento - extensão total (m)	Não houve
15.1	det. do trecho, km inicial e km final, hora início e hora término	
16	Recursos internos acionados (especificar prefixo)	UR-2103, UR-2106, IT-2124, IT2133
17	Recursos externos acionados	PMRv
18	Dinâmica da ocorrência	Conforme relato, do condutor do caminhão ao inspetor de tráfego da IT-2124, veículo trafegava sobre a faixa 01, sentido sul, quando - no km citado - perdeu o controle do veículo e tombou, com derramamento de parte da carga.
19	Fotos	
20	Observações gerais	

**Tabela 3:** exemplo de e-mail de atualização de uma ocorrência não encerrada. As atualizações estão destacadas com a cor amarela de fundo

Título:  
**MANUAL DE OPERAÇÕES**

Identificação: ET- SUROD-GEFOR -C-OPE-SAU-MANUALOP	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 19/20
---	-------------------------	---------------	-----------------

Para...

Assunto: [ ENCERRADA ] OC777 - SP 191 - km023+100 - LESTE - Colisão traseira


		Intervias
1	Data e hora de início da ocorrência	17/09/2021 06:34
2	Data e hora de término da ocorrência	18/09/2021 11:28
3	Status atual da ocorrência	Encerrada
4	Rodovia	SP191 - Rodovia Wilson Finardi
5	Sentido	Leste
6	Marco(s) quilométrico(s)	023+100
7	Tipo da Pista	Simplex
8	Origem da informação	0800
9	Município	Conchas/SP
10	Tipo da ocorrência	Colisão traseira seguida de choque
11	Veículos envolvidos (quantidade e tipo)	01 CARRETA; 01 ÔNIBUS
11.1	<i>Tipo e quantidade de Carga (PP - informar N° ONU / Classe de risco / Nome)</i>	
11.2	<i>Houve derramamento de carga? (Caso positivo, especificar a quantidade)</i>	
11.3	<i>Horário de início e término do transbordo</i>	
11.4	<i>Horário do destombamento do veículo</i>	
11.5	<i>Informações sobre Ônibus ( Placa, Origem e Destino, Viação)</i>	Placa BTA-8H64; Origem: Araras; Destino: Mogi Mirim/SP; Viação: Cometa
12	Vítimas - total	25
12.1	Ilesa	18
12.2	Leve	5
12.3	Moderada	0
12.4	Grave	2
12.5	Fatal	0
13	Condições climáticas no local	Céu limpo, sem chuva, sem neblina, boa visibilidade, pista seca
14	Bloqueio ou interdições de faixas	Não houve
14.1	<i>Possui desvio? (Caso positivo, detalhar)</i>	
15	Congestionamento - extensão total (m)	Não houve
15.1	<i>det. do trecho, km inicial e km final, hora início e hora término</i>	
16	Recursos internos acionados (especificar prefixo)	IT-0360; AB-0622; GP-0622; IT-0622
17	Recursos externos acionados	PMRV; CORPO DE BOMBEIROS; SAMU
18	Dinâmica da ocorrência	Segundo apurado pela PMRV, ambos os veículos (carreta e ônibus) trafegavam no sentido leste, com a carreta trafegando na faixa adicional. A carreta...
19	Fotos	
20	Observações gerais	

Tabela 4: exemplo de um e-mail de encerramento de uma ocorrência. As atualizações estão destacadas com a cor amarela de fundo

Título:  
**MANUAL DE OPERAÇÕES**

Identificação: ET- SUROD-GEFOR -C-OPE-SAU-MANUALOP	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 20/20
---	-------------------------	---------------	-----------------

**FLUXOGRAMA DA NOTIFICAÇÃO**
