

Título: Socorro Mecânico – Definição dos Serviços

Identificação: ET-SUROD-GEFOR-C-OPE-SAU-SOCMEC	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 1/12	
Início da Vigência: 16 / fevereiro / 2026	Técnico: Lincoln Seiji Otsuichi			
Verificação: José Tavares de Moraes Filho	Aprovação: Roger da Silva Pêgas			
Objetivos Esta especificação técnica: - Define o Serviço SAU – Socorro Mecânico nas rodovias concedidas do Estado de São Paulo. - Define os tipos de serviço a serem prestados aos usuários. - Informa os equipamentos mínimos necessários para a prestação do serviço.				
Documentos de Referência: 1 – Manual de Sinalização Rodoviária DER/SP vol III – 2ª Edição. 2 – Editais de Concessão 3 – Código de Trânsito Brasileiro 4 – Resolução CONTRAN nº 268 de 15/02/2008				
Documentos Complementares de Referência: ET-SUROD-GEFOR-C-OPE-CAN: Procedimentos para a Canalização do Tráfego 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				
Índice: 1 – Objetivo 2 – Abrangência 3 – Definições 4 – Responsabilidades 5 – Recursos; 6 – Tempo de Chegada ao Local e Tempo de Atendimento; 7 – Procedimentos de início e fim de turno e de abordagem ao veículo com pane eletromecânica no acostamento ou refúgio da rodovia; 8 – Recusa no Atendimento; Anexo I – Capacitação do Agente de Atendimento; e Anexo II – Ferramentas e Equipamentos Mínimos Utilizados nos Serviços de Socorro Mecânico.				
<i>Rev.</i>	<i>Técnico</i>	<i>Aprovação</i>	<i>Motivo da Revisão</i>	<i>Início da Vigência</i>
0	Lincoln Seiji Otsuichi	Roger da Silva Pêgas	Emissão Inicial	16/02/2026
Observações: Ficam revogadas as seguintes Especificações Técnicas ET-SUROD-GEFOR-C-OPE-SOS-01/05: Socorro Mecânico – Definição dos Serviços ET-SUROD-GEFOR-C-OPE-SOS-02/05: Socorro Mecânico – Procedimentos de Abordagem. ET-SUROD-GEFOR-C-OPE-SOS-03/05: Socorro Mecânico – Recusa dos Serviços. ET-SUROD-GEFOR-C-OPE-SOS-04/05: Socorro Mecânico – Tempos Limites de Atendimento.				

Título: Socorro Mecânico – Definição dos Serviços

Identificação: ET-SUROD-GEFOR-C-OPE-SAU-SOCMEC	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 2/12
---	-------------------------	---------------	----------------

1. OBJETIVO

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

2. ABRANGÊNCIA

Esta Especificação Técnica abrange todos os Sistemas Rodoviários Concedidos, conforme estabelecido nos Editais do Programa de Concessão do Estado de São Paulo.

3. DEFINIÇÕES

- **Base da PMRv:** Base de apoio da Polícia Militar Rodoviária, que executa o Policiamento Ostensivo na Rodovia.
- **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-OPE-CAN-01: 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;
- **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 em cores alternadas;
- **Sinalizador Luminoso:** dispositivo não removível intermitente ou rotativo, com luz nas cores vermelha ou amarelo-âmbar;
- **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 e direcionar o tráfego e delimitar áreas de manutenção de curta duração, tanto no período diurno, como no período noturno.
- **PMRv:** Polícia Militar Rodoviária;
- **Prefixo Operacional:** Conjunto alfanumérico que identifica o Veículo Operacional de acordo com a 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;

Título: Socorro Mecânico – Definição dos Serviços

Identificação: ET-SUROD-GEFOR-C-OPE-SAU-SOCMEC	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 3/12
---	-------------------------	---------------	----------------

- **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 em acostamento ou refúgios das rodovias com pane eletromecânica, pneu furado, pane seca e superaquecimento visando devolvê-los à circulação de forma rápida e expedita.
- **Veículos de Apoio Operacional:** Veículos especiais, podendo ser veículo leve, identificados por Prefixo Operacional “VO-XXXX”, conforme CIR.DOP.0001/17 e 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.

Título: Socorro Mecânico – Definição dos Serviços

Identificação: ET-SUROD-GEFOR-C-OPE-SAU-SOCMEC	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 4/12
---	-------------------------	---------------	----------------

4. RESPONSABILIDADESÉ de responsabilidade da **ARTESP/SUROD**:

- Fornecer aos técnicos das Concessionárias as diretrizes para a execução do Serviço de Socorro Mecânico, estabelecidos nos Editais para o Serviço SAU.
- Revisar esta Especificação Técnica, quando se fizer necessário.

É de responsabilidade da **Concessionária**:

- Uniformizar, identificar o mecânico-socorrista prestador do serviço e disponibilizar equipamentos, materiais e ferramentas necessárias para a execução dos serviços. A quantidade mínima de ferramentas a serem disponibilizadas nas viaturas SAU que prestam serviço de Socorro Mecânico estão descritas no Anexo II desta Especificação, obedecendo a presente Norma, Anexos e o estabelecido no Edital de Concessão, assim como, melhorar continuamente esta rotina por meio do Manual de Operações.
- Dotar as unidades móveis de Socorro Mecânico com Sistema de Telecomunicação com o Centro de Controle Operacional e Sistema de Monitoramento e Geoposicionamento interligado ao CCO online e em tempo real, conforme determinado no Anexo 5 de cada Edital;
- Prestar auxílio preliminar ao serviço do guincho, aplicando o serviço de Socorro Mecânico, através dos recursos disponíveis do Serviço de Atendimento ao Usuário, para os veículos com pane eletromecânica, parados em acostamentos ou refúgios das rodovias, visando devolvê-los à circulação de forma rápida e expedita.

Obs.: O serviço de Socorro Mecânico deve ser oferecido ao usuário antes do serviço de remoção exceto nos casos em que o local ofereça risco à segurança. Neste caso, o serviço de Socorro Mecânico é suprimido, devendo ficar registrado no campo "Observação" do Relatório de Ocorrência a supressão do serviço de Socorro Mecânico.

- 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 renição das equipes fora dos Postos SAU ou Bases Operacionais;
- Garantir que os uniformes utilizados pelas equipes de campo atendam a NBR 15.292/2013 e que a identificação dos colaboradores seja visualizada e compreendida a uma distância mínima de 02 (dois) metros;
- Garantir a qualidade dos serviços prestados das empresas conveniadas/terceirizadas pela concessionária para o suporte desta atividade.
- Garantir os treinamentos necessários para o desenvolvimento das tarefas pertinentes a este serviço.
- Garantir que o pessoal operacional esteja devidamente qualificado para a realização dos serviços propostos, conforme Anexo I desta Especificação.
- Manter a limpeza do veículo, dos materiais e do uniforme.

Título: Socorro Mecânico – Definição dos Serviços

Identificação: ET-SUROD-GEFOR-C-OPE-SAU-SOCMEC	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 5/12
---	-------------------------	---------------	----------------

- Observar, durante o atendimento, a aplicação dos procedimentos que preservem a segurança do usuário e do colaborador (viária e pessoal).
- Observar os Tempos de Chegada e de Atendimento, conforme previsto nos Editais de Concessão e detalhados no item 06 desta Especificação Técnica;
- Providenciar veículo de transporte de funcionários para os casos de rendição de funcionários que estão em atendimento fora do Posto SAU ou Base Operacional;
- Providenciar a inclusão de Capítulo Exclusivo do Serviço de Socorro Mecânico no Manual de Operações, constando a descrição das atividades de todos os colaboradores envolvidos na administração e operação, prevendo procedimentos 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;
 - Bateria descarregada;
 - Pane elétrica;
 - Pane mecânica;
 - Pane não solucionada – acionamento do Serviço de Guincho – sinalização do local, conforme **ET-SUROD-GEFOR-C-OPE-CAN**;
 - Pane seca;
 - Pneu furado;
 - Superaquecimento;
 - Procedimentos necessários para a preservação da segurança dos usuários e do colaborador (viária e pessoal);
 - 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;
 - Retirada de animais mortos ou objetos caídos em pista contrária, no sentido oposto (pista simples e pista dupla);
 - Implantação de sinalização de emergência e desvios de tráfego em locais de acidentes, neblina, nevoeiro, fumaça na via, e demais ocorrências temporárias, conforme **ET-SUROD-GEFOR-C-OPE-CAN**;
 - Manter a limpeza do veículo, dos materiais e do uniforme;
 - Utilizar e conservar as ferramentas e equipamentos; acondicioná-las e transportá-las corretamente no veículo; e
 - Termo de recusa de atendimento (observar detalhes no item 8).
- Providenciar e manter cópia do capítulo de Socorro Mecânico do Manual de Operações do CCO para as viaturas SAU que prestam serviço de Socorro Mecânico;

5. RECURSOS

As concessionárias deverão disponibilizar recursos humanos e Veículos Operacionais em quantidade suficiente para atendimento ao nível de serviço de Socorro Mecânico, a fim de

Título: Socorro Mecânico – Definição dos Serviços

Identificação: ET-SUROD-GEFOR-C-OPE-SAU-SOCMEC	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 6/12
---	-------------------------	---------------	----------------

compor os recursos operacionais existentes, de uso diário em cada subtrecho, que disponham de materiais e mão de obra adequados para esta função, conforme abaixo:

- Mão de obra: O Mecânico-Socorrista é um técnico preparado para prestar os serviços de Socorro Mecânico definidos nesta especificação. O Anexo I estabelece as condições básicas que este tipo de profissional deve atender.
- Materiais: Os tipos e quantidades mínimas de ferramentas e equipamentos que deverão estar disponíveis para o serviço de Socorro Mecânico 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 na próxima página, para o serviço de Socorro Mecânico.

Os lotes de alguns lotes concedidos até o ano de 2000 previam ainda o “Tempo Máximo de Permanência na Pista e Tempo Médio de Atendimento no Local”. Os serviços designados para o Socorro Mecânico podem demandar mais ou menos tempo, em função de fatores que fogem ao controle da concessionária. Dentro deste enfoque, em função das condições do estado do veículo, o tempo de permanência do socorro seria um fator improdutivo para que o técnico da concessionária execute a contento, a ajuda ao usuário. Da mesma forma, não seria conveniente definir um tempo de atendimento para cada problema encontrado.

A não inclusão deste controle nas últimas etapas de concessão foi pelo fato da ARTESP/SUROD entender como mais importante fiscalizar a chegada rápida do veículo de Socorro Mecânico ao usuário, do que o tempo em que o serviço é feito.

Para o Serviço de Socorro Mecânico, somente serão consideradas válidas para contagem de tempo de chegada ao local e tempo de atendimento as seguintes ocorrências:

- Pane Mecânica;
- Pane Elétrica;
- Pane Seca; e
- Pneu furado.

As ocorrências que não estiverem enquadradas deverão ser classificadas como outro serviço (APH, Guincho, Inspeção de Tráfego, Combate a Incêndio ou Apreensão de Animais).

Os tempos superiores a 60 minutos deverão constar na linha L (*Quantidade de Serviços de Socorro Mecânico (item J) com Tempo de Chegada > 60 min*) da planilha de cálculo (planilha SAUBANCODEDADOS), conforme quadro abaixo, os quais serão penalizados conforme cada Edital de Concessão.

Título: Socorro Mecânico – Definição dos Serviços

Identificação: ET-SUROD-GEFOR-C-OPE-SAU-SOCMEC	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 7/12
---	-------------------------	---------------	----------------

CÁLCULO DO TEMPO DE CHEGADA MENSAL -SOCORRO MECÂNICO - Demais LOTES		
A	Quantidade Total de Serviços de Socorro Mecânico	1600
C	Quantidade de Serviços de Soc Mecânico expurgados pelo percentual de tolerância (amarelo)	80
D	Quantidade de Serviços de Socorro Mecânico expurgados por outros motivos previstos na ET (verde)	15
E	Quantidade de Serviços de Socorro Mecânico "Considerados" (A-D)	1505
I	Quantidade de Serviços de Socorro Mecânico para 90% das ocorrências Mensais	1354
J	Quantidade de Serviços de Socorro Mecânico para os 10% restantes das ocorrências mensais (E-I)	151
K	Quantidade de serviços de Socorro Mecânico com tempo chegada > 30 min	132
L	Quantidade de Serviços de Socorro Mecânico (item J) com Tempo de Chegada > 60 min	1
H	Quantidade de serviços "Considerados" de Socorro Mecânico com tempo de chegada Zero	750

NÍVEL DE SERVIÇO - Soc Mecânico			
TEMPO MÉDIO DE CHEGADA AO LOCAL			
Lote	Socorro Mecânico		
	Até 10'	Até 15'	Até 30'
1	85%	-	-
3	-	-	85%
6	-	90%	-
11	-	90%	-
12	85%	85%	-
13	-	90%	-
20	-	90%	-
22	90%	-	-

NÍVEL DE SERVIÇO - Soc Mecânico		
TEMPO DE CHEGADA		
Lote	Socorro Mecânico	
	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%	100%

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 E DE ABORDAGEM AO VEÍCULO COM PANE ELETROMECAÂNICA NO ACOSTAMENTO OU REFÚGIO DA RODOVIA.

Para prestar a assistência automotiva emergencial o Mecânico-Socorrista deverá:

- Apresentar-se no local de trabalho (Base Operacional ou Posto SAU) uniformizado e identificado, para a troca de turno;
- Verificar as pendências do turno anterior, as alterações no Veículo Operacional, bem como o check-list do ferramental, relatando os eventuais problemas encontrados ao CCO e aguardar chamado para atendimento de ocorrências no Posto SAU ou Base Operacional.

Título: Socorro Mecânico – Definição dos Serviços

Identificação: ET-SUROD-GEFOR-C-OPE-SAU-SOCMEC	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 8/12
---	-------------------------	---------------	----------------

- Ligar o Giroflex somente quando estiver em deslocamento para atendimento de ocorrências e enquanto estiver efetuando o atendimento ao usuário;
- Utilizar as luzes estroboscópicas para auxiliar na sinalização do veículo operacional nas seguintes situações:
 - a) Em deslocamento para atendimento emergencial de acidentes; e
 - b) Enquanto este estiver parado e em atendimento, sendo vedada sua utilização com o veículo em Velocidade de Inspeção;
- Quando estiver em deslocamento ou for acionado para atendimento, trafegar em velocidade compatível com a via e reduzir a velocidade ao aproximar-se do local de atendimento, estacionando o Veículo Operacional atrás do veículo do usuário;
- Posicionar o Veículo Operacional antes do local da ocorrência, configurando uma situação segura e 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;
- Caso haja necessidade de apoio extra para sinalização/atendimento no local (ex.: local em curva com veículo parcialmente na faixa), somente iniciar os trabalhos de Socorro Mecânico após a devida medida de segurança no local;
- Sinalizar o local conforme **ET-SUROD-GEFOR-C-OPE-SAU-CAN**: Procedimentos para a Canalização do Tráfego;
- Identificar-se e oferecer auxílio ao usuário;
- Orientar os usuários a permanecerem em local protegido (fora do veículo), na medida do possível, atrás de defensas metálicas ou barreiras de concreto;
- Crianças sempre acompanhadas de um responsável;
- Manter-se sempre de frente, para o fluxo da rodovia, instruindo o usuário a fazer o mesmo;
- Obter informações com o usuário indagando sobre a pane apresentada no veículo;
- Comunicar ao CCO qual o tipo de auxílio a ser dado levando em conta a situação do local e condições de segurança (remoção ou reparo emergencial mecânico).
- O serviço de Socorro Mecânico deve ser prestado conforme orientações contidas no Manual de Operações da concessionária;
- No caso de recusa do usuário para o atendimento, solicitar o preenchimento do formulário – Recusa dos Serviços, conforme orientação contida no Manual de Operações da concessionária;
- Concluído o atendimento, comunicar ao CCO se o veículo foi consertado e SVN (seguiu viagem normal), ou se veículo permanece aguardando o serviço de guincho da concessionária ou de terceiros, sendo que nestes casos o veículo deverá permanecer sinalizado conforme **ET-SUROD-GEFOR-C-OPE-SAU-CAN**: Procedimentos para a Canalização do Tráfego;
- Encerrado o atendimento, se não houver outro atendimento pendente, retornar para o Posto SAU ou Base Operacional com o Giroflex desligado.

Título: Socorro Mecânico – Definição dos Serviços

Identificação: ET-SUROD-GEFOR-C-OPE-SAU-SOCMEC	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 9/12
---	-------------------------	---------------	----------------

- Nos casos em que o acionamento/atendimento coincidirem com o horário de encerramento do turno, solicitar orientação e cumprir a determinação do CCO;
- Passar as pendências do turno para o sucessor, as alterações no Veículo Operacional, bem como no check-list do ferramental, relatando os eventuais problemas detectados durante o turno e encerrar os trabalhos.

8. 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 Mecânico-Socorrista informará ao CCO para registro da recusa do usuário no evento. O colaborador manterá a sinalização e dará continuidade na rotina de trabalho.
- Os dados relativos ao atendimento deverão ser registrados no “Boletim Diário de Serviço” do Mecânico-Socorrista 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 Socorro Mecânico;
- O registro do atendimento será realizado em função do serviço prestado e não pelo tipo de viatura que atendeu a ocorrência.
- Quando a mesma viatura também proceder ao Serviço de Guincho, a remoção deve ser comunicada ao CCO para os devidos registros.

ANEXO I

CAPACITAÇÃO DO MECÂNICO SOCORRISTA

Para a realização das atividades pertinentes ao serviço de Socorro Mecânico, o Mecânico-Socorrista deve apresentar a seguinte qualificação mínima:

- Ensino Fundamental Completo.
- Habilitação compatível com a categoria do veículo SAU – 2 anos.
- Habilidade com ferramentas.
- Experiência em mecânica automotiva e elétrica (Veículos leves e 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 Mecânico-Socorrista deverá realizar no mínimo os seguintes treinamentos periódicos, com reciclagem máxima 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);

Título: Socorro Mecânico – Definição dos Serviços

Identificação: ET-SUROD-GEFOR-C-OPE-SAU-SOCMEC	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 10/12
---	-------------------------	---------------	-----------------

- Radio comunicação (4 horas);
- Atendimento ao usuário (4 horas);
- Sistema da qualidade (4 horas);
- Combate a incêndios (16 horas);
- Procedimentos básicos para ocorrências 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 do Gerente de Operações e Equipamentos - GEFOR, contendo quadro com a relação dos colaboradores, o treinamento realizado, o período da realização e carga horária dos treinamentos ministrados.

ANEXO II

CALIBRAÇÕES/MANUTENÇÃO DE FERRAMENTAS E EQUIPAMENTOS UTILIZADOS NO SERVIÇO DE SOCORRO MECÂNICO.

Durante o seu turno, o Agente de Atendimento é responsável pela correta utilização, manuseio 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, os colaboradores podem obter medições mais precisas, 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 e adquirir o certificado.

Título: Socorro Mecânico – Definição dos Serviços

Identificação: ET-SUROD-GEFOR-C-OPE-SAU-SOCMEC	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 11/12
---	-------------------------	---------------	-----------------

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

Socorro Mecânico/Guincho - Lista de Ferramentas		Certificados de Calibração/ 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 metros (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	

Título: Socorro Mecânico – Definição dos Serviços

Identificação: ET-SUROD-GEFOR-C-OPE-SAU-SOCMEC	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 12/12
---	-------------------------	---------------	-----------------

Outros materiais a serem disponibilizados nas viaturas SAU que prestam serviço de Socorro Mecânico/Guincho.

Socorro Mecânico/Guincho – Outros Materiais		Certificados de Calibração Aferição
Descrição	Quant.	
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	