

Título: Conceitos de Níveis de Serviço e Quantificação dos Serviços SAU

Identificação: ET-SUROD-GEFOR-C-OPE-SAU-NS	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 1/51
---	-------------------------	---------------	----------------

<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 visa padronizar a metodologia para quantificação dos atendimentos prestados pelas Concessionárias e do controle do nível dos serviços disponibilizados aos usuários.

Documentos de Referência:

1 – Editais de Concessão

Documentos Complementares de Referência:

Verificar as Especificações Técnicas dos Serviços SAU (APH, Guincho, Socorro Mecânico, Inspeção de Tráfego, Combate a Incêndios e uso do caminhão pipa/irrigadeira e Serviço de Apreensão de Animais e Procedimento para o Preenchimento da "Planilha de Ocorrências com Animais na Rodovia" e Critérios para Afugentamento, Captura, Apreensão e Recolhimento de Animais.

Índice:

1 – Objetivo 2 – Abrangência 3 – Definições 4 – Recursos 5 – Responsabilidades
6 – Níveis de Serviço 7 – Metodologia 8 – Arquivos e Planilhas
9 – Serviços SAU – Definições dos Editais 10 – Planilhas para Preenchimento das Informações de Atendimentos

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

Observações:

Título: Conceitos de Níveis de Serviço e Quantificação dos Serviços SAU

Identificação: ET-SUROD-GEFOR-C-OPE-SAU-NS	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 2/51
---	-------------------------	---------------	----------------

1. OBJETIVO

Esta Especificação Técnica, padroniza a metodologia para quantificação dos atendimentos prestados, assim como o entendimento dos conceitos utilizados para o controle do Nível de Serviço de cada serviço, obedecendo ao estipulado em cada Edital.

2. ABRANGÊNCIA

Esta Especificação Técnica estabelece os critérios para quantificação dos atendimentos e dos tempos de controle, quando estabelecido nos Editais, para os seguintes serviços prestados pelas concessionárias.

- Serviço de Primeiros Socorros e Atendimento Médico a Acidentados;
- Serviço de Socorro Mecânico;
- Serviço de Guincho;
- Serviço de Inspeção de Tráfego;
- Serviço de Apreensão de Animais e Procedimento para o Preenchimento da “Planilha de Ocorrências com Animais na Rodovia” e Critérios para Afugentamento, Captura, Apreensão e Recolhimento de Animais; e
- Serviço de Combate a Incêndios (serviços prestados pelo veículo tipo Caminhão Pipa/Irrigadeira).

3. DEFINIÇÕES

A seguir as definições utilizadas pela ARTESP que visam esclarecer os conceitos constantes em cada Edital de Licitação. Para facilitar o entendimento, o Capítulo 9 desta Especificação fornece as definições dos Serviços SAU, conforme especificados nos Editais de Concessão.

- **Condição Normal de Operação:** Para efeito do cálculo do Tempo de Circulação do Subtrecho de Inspeção, entende-se como “Condição Normal de Operação”, o percurso completo que o veículo de Inspeção de Tráfego executa em um determinado Subtrecho de Inspeção, em Velocidade de Inspeção compatível com as características físicas e operacionais do subtrecho, de modo que o técnico consiga visualizar problemas na pista e na faixa de domínio, em condições seguras de circulação. Ressalta-se que a Condição Normal de Operação, implica em que o veículo de Inspeção circule entre os Níveis de Serviço de A a C, ou seja, (entre o fluxo de trânsito livre até fluxo estável, onde as manobras de mudança de faixa sejam feitas com cautela).
- **Circular permanentemente:** Serviço ininterrupto das unidades móveis de Inspeção de Tráfego com paradas somente para a execução das atividades atribuídas ao serviço de Inspeção de Tráfego.

Esta expressão é utilizada nos Editais para o serviço de Inspeção de Tráfego. A ARTESP a interpreta como a circulação permanente dos veículos identificados como Inspeção de Tráfego; admite-se a parada deste veículo para: prestação dos serviços previstos de Inspeção conforme Edital; troca de turno; intervalos de até 1 hora para refeição; intervalos necessários para necessidades fisiológicas do operador e abastecimento do veículo.

Título: Conceitos de Níveis de Serviço e Quantificação dos Serviços SAU

Identificação: ET-SUROD-GEFOR-C-OPE-SAU-NS	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 3/51
---	-------------------------	---------------	----------------

- **Evento (ou Ocorrência):** Fato ocorrido nas rodovias concedidas que requeira um responsável ou uma equipe para seu atendimento e outras providências.
- **Eventos Expurgados:** Ocorrência cujos Tempos de Chegada são estornados do cálculo do tempo mensal. O capítulo Metodologia define os tipos de expurgos que podem ocorrer.
- **Eventos Não Localizados:** Ocorrências registradas pela concessionária e não localizadas quando do envio do veículo ao local ou por observação em CFTV ou por informações de terceiros (PMRv).
- **Eventos Considerados:** Ocorrências registradas pela concessionária que geraram serviços SAU válidos para efeito do cálculo do Tempo de Chegada Médio Mensal. Representam os eventos do mês subtraindo os eventos expurgados.
- **Horário de Acionamento:** Horário em que a concessionária toma conhecimento do evento por qualquer meio de comunicação existente: 0800; Telefone de Emergência; Sistema de CFTV; Operador do CCO, PMRv, Edificações Operacionais, etc.
- **Horário de Chegada ao Local do Evento:** Horário correspondente ao momento em que o veículo operacional acionado, chega ao local do evento para prestar o atendimento.
- **Horário do Evento (ou Ocorrência):** = Horário de Acionamento.
- **Horário de Saída do Veículo:** Horário em que o veículo da concessionária se dirige ao evento acionado / autorizado pelo CCO da concessionária.
- **Percentual de Tolerância:** Percentual da amostra (ocorrências mensais dos serviços SAU relativos a Primeiros Socorros, Socorro Mecânico e Guincho) que pode ser expurgado do cálculo do "Tempo Médio de Chegada" (10% ou 15% lotes concedidos até o ano 2000) ou do "Tempo de Chegada" (5% para os lotes 28 e 29).
- **Registro do Evento (= Registro de Ocorrência):** Abertura de uma ocorrência no sistema operacional da concessionária. Toda forma de comunicação do usuário com a concessionária deve permitir a automatização deste registro, inclusive para as novas tecnologias que possam vir a ser utilizadas, tais como: CFTV/IVA (Circuito Fechado de Televisão com Análise Inteligente de Vídeo), Tele Atendimento etc. Para os sistemas de CFTV que não permita a automatização, o registro do evento deve ser feito pelo CCO imediatamente após a visualização da ocorrência.
- **Subtrecho de Inspeção:** Subtrechos de rodovias em que os veículos que realizam o serviço de Inspeção de Tráfego devem circular permanentemente obedecendo aos critérios do Edital e executando os serviços previstos de Inspeção de Tráfego. Ver definição de "Circular Permanentemente".
- **Serviço Prestado:** Qualquer serviço que a concessionária executa quando acionada pelos meios de comunicação disponíveis e que gera um registro de evento em seu Centro de Controle Operacional.
- **Serviços SAU:** Serviços previstos nos Editais de Concessão que devem ser prestados gratuitamente aos usuários das rodovias concedidas durante as 24 horas do dia durante todo

Título: Conceitos de Níveis de Serviço e Quantificação dos Serviços SAU

Identificação: ET-SUROD-GEFOR-C-OPE-SAU-NS	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 4/51
---	-------------------------	---------------	----------------

o período de concessão. São eles: Serviço de Primeiros Socorros (APH); Serviço de Guincho; Serviço de Socorro Mecânico e Inspeção de Tráfego. Os serviços denominados “Irrigadeira” e “Apreensão de Animais” são previstos em Edital para todos os lotes concedidos; para as concessões a partir de 2008 foram classificados como Serviços SAU. Para efeito desta Especificação Técnica, para todos os lotes, os seis serviços citados neste item são considerados como “Serviços SAU”.

- **Procedimentos para o Afugentamento, Captura, Apreensão e Recolhimento de Animais (Serviço de Apreensão de Animais):** É o serviço responsável pela operação de Afugentamento, Captura, Apreensão e Recolhimento de Animais na pista ou na faixa de domínio das rodovias, com o objetivo de garantir a integridade física dos usuários e animais (ver Capítulo 9 – Serviços SAU).
- **Serviço de Primeiros Socorros e Atendimento Médico a Acidentados do SAU ou APH (Atendimento Pré Hospitalar - APH):** É o serviço especializado de prestação aos atendimentos emergenciais e de remoção às vítimas acidentadas nas rodovias (ver. Capítulo 9 – Serviços SAU).
- **Serviço de Guincho:** É o serviço responsável pela remoção de veículos acidentados na rodovia e veículos parados em acostamentos ou refúgios, com pane eletromecânica não resolvida pelo serviço de socorro mecânico (ver Capítulo 9 – Serviços SAU).
- **Serviço de Inspeção de Tráfego:** É o serviço responsável por circular permanentemente pela rodovia com o objetivo de detectar necessidades de ajuda ao usuário, inspecionar as pistas e faixas de domínio quanto a irregularidades, necessidade de manutenção, presença de animais, etc. Além de apoio aos demais serviços (ver definição de “Circular Permanentemente” e o Capítulo 9 – Serviços SAU).
- **Serviço de Combate a incêndios e uso do caminhão Pipa/Irrigadeira:** Serviço prestado pelo veículo tipo “Caminhão Pipa/Irrigadeira” que deverá desempenhar as seguintes operações: combate a pequenos incêndios, auxílio na lavagem de pista na liberação de acidentes com produtos perigosos e “outros”, tais como: limpeza de placas de sinalização vertical e limpezas de dispositivos de segurança viária, irrigação da vegetação, apoio à conserva, enchimento de caixa d’água, etc. (ver Capítulo 9 – Serviços SAU).
- **Serviço de Socorro Mecânico:** É o serviço responsável pelo atendimento dos veículos com pane eletromecânica parados em acostamentos ou refúgios das rodovias (ver Capítulo 9 - Serviços SAU).
- **Tempo de Chegada ao Local de Atendimento:** Tempo decorrido entre o Horário de Acionamento (Horário em que a concessionária toma conhecimento do evento por qualquer meio de comunicação existente) e o Horário de Chegada do recurso acionado ao Local do Evento. O tempo decorrido entre o Horário de Acionamento e o Horário de Saída do Veículo para o atendimento ao evento está incluído no tempo limite previsto nos Editais.
- **Tempo Médio de Circulação da Inspeção de Tráfego:** Intervalo de tempo necessário para cada unidade móvel que executa o serviço de Inspeção de Tráfego passe pelo mesmo ponto de seu subtrecho, em condições normais de operação. Ver definição de “Condição Normal de Operação”.

Título: Conceitos de Níveis de Serviço e Quantificação dos Serviços SAU

Identificação: ET-SUROD-GEFOR-C-OPE-SAU-NS	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 5/51
---	-------------------------	---------------	----------------

- **Tempo Excedido:** Diferença de tempo entre o Tempo de Chegada de um determinado Serviço SAU e o “Tempo de Chegada” limite previsto em Edital.
- **Tempo de Transporte ao Hospital:** Intervalo de tempo entre o final do atendimento prestado do Serviço de Primeiros Socorros (horário da remoção da vítima) e a chegada ao hospital (ver item 7.4 desta Especificação).
- **Tempo Máximo de Permanência na Pista:** Tempo máximo para que o atendimento do Serviço de Socorro Mecânico seja prestado (ver item 7.6).
- **Tempo Médio de Chegada:** Média calculada após aplicação do percentual de expurgos (conforme o caso do lote analisado), para os serviços de APH, Guincho e Socorro Mecânico. Possui periodicidade mensal.
- **Tempo Médio de Atendimento no Local:** Média dos tempos que o serviço de Socorro Mecânico foi prestado aos usuários (ver item 7.6).
- **Veículos Mistos ou “Guincho-Inspeção” GI:** É o veículo utilizado para a realização de mais de um tipo de serviço. No Sistema Concedido o “Veículo Misto ou GI” é utilizado em alguns lotes, como prestador dos serviços de Inspeção de Tráfego, Socorro Mecânico e Guincho. Há uma condicionante imposta nos Editais quando da utilização deste tipo de veículo, conforme abordado nesta ET, no capítulo 9.
- **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.
- **Banco de dados:** Estrutura organizada de dados que permite a extração de informações em um único arquivo. Neste caso, elemento para que concessionária possa disponibilizar as quantidades, localizações, tempo de atendimento dos serviços SAU e demais informações contidas nesta ET e respectivos Editais de Concessão.

4. RECURSOS

Caberá às concessionárias manterem Bases Operacionais ou Postos SAU, veículos operacionais e pessoal necessários para o cumprimento dos serviços e tempos previstos em Edital.

O banco de dados concessionárias deve possibilitar que todas as quantidades e tempos estipulados nesta Especificação Técnica, sejam disponibilizados e acessados na forma, período, a qualquer momento ou quando a SUROD-GEFOR considerar necessário.

5. RESPONSABILIDADES

É de responsabilidade da SUROD-GEFOR:

- Definir e padronizar os procedimentos e o controle dos critérios estabelecidos no Edital para os Serviços SAU.
- Revisar esta Especificação Técnica, quando necessário.

Título: Conceitos de Níveis de Serviço e Quantificação dos Serviços SAU

Identificação: ET-SUROD-GEFOR-C-OPE-SAU-NS	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 6/51
---	-------------------------	---------------	----------------

É de responsabilidade da Concessionária:

- Disponibilizar em tempo hábil todas as informações que a SUROD necessitar para a fiscalização sobre os Serviços SAU.
- Atender ao estipulado nos Contratos de Concessão e nas Especificações Técnicas da SUROD-GEFOR.
- Responder no prazo estipulado aos questionamentos e solicitações de esclarecimentos adicionais encaminhados pela SUROD-GEFOR.

6. NÍVEIS DE SERVIÇOS

A qualidade dos serviços prestados pelas concessionárias aos usuários é fiscalizada pela SUROD-GEFOR. Cada atendimento prestado possui um nível de serviço mínimo (previsto nos Editais de Concessão) que deverá ser cumprido pela concessionária. A metodologia de fiscalização foi estabelecida pela SUROD-GEFOR através de Especificações Técnicas.

Os limites especificados nos Editais de Concessão estão apresentados a seguir, através dos itens 6.1 a 6.4.

6.1. Para os lotes concedidos até o ano de 2000

Serviço	Lotes	Tempo Médio de Chegada ao Local	Observação
APH	1 e 11	≤ 10 minutos	85% dos casos considerados para fins de fiscalização
	6, 13, 20 e 22		90% das ocorrências mensais
Socorro Mecânico	22	≤ 10 minutos	90% das ocorrências mensais
	01		85% dos casos considerados para fins de fiscalização
	6, 13 e 20	≤ 15 minutos	90% das ocorrências mensais
	11		85% dos casos considerados para fins de fiscalização
Guincho (Remoção)	22	≤ 20 minutos	90% das ocorrências mensais
	01		85% dos casos considerados para fins de fiscalização
	6, 13 e 20	≤ 30 minutos	90% das ocorrências mensais
	11		85% dos casos considerados para fins de fiscalização

Fonte: Editais de Concessão

Continua

Além desses indicadores, o Edital (dos lotes concedidos até o ano de 2000) menciona outros controles: Tempo de Transporte ao Hospital (serviço de Atendimento Pré Hospitalar) e Tempo de Atendimento de Socorro Mecânico (Serviço de Socorro Mecânico). Atualmente esses

Título: Conceitos de Níveis de Serviço e Quantificação dos Serviços SAU

Identificação: ET-SUROD-GEFOR-C-OPE-SAU-NS	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 7/51
---	-------------------------	---------------	----------------

indicadores não são fiscalizados pela SUROD. Os atendimentos que cada serviço deverá prestar ao usuário são detalhados no item 9 desta Especificação.

Continuação do item 6.1

Serviço	Lotes	Tempo Médio de Circulação (*)	Observação
Inspeção de Tráfego * Em condições Normais de Operação.	01 e 22	≤ 90 minutos	-
	11	≤ 120 minutos	-
	06, 13 e 20	≤ 180 minutos	Pista Simples
		≤ 120 minutos	Pista Dupla

Fonte: Editais de Concessão

(*) Ver a definição de “Condição Normal de Operação”.

6.2. Para os lotes concedidos entre 2008 e 2015

Serviço	Tempo de Chegada ao Local de Atendimento	Avaliação
Primeiros Socorros e Atendimento Médico a Acidentados/APH	≤ 10 minutos	90% das ocorrências mensais
	≤ 20 minutos	10% das ocorrências restantes
Socorro Mecânico e Guincho (Remoção)	≤ 30 minutos	90% das ocorrências mensais
	≤ 60 minutos	10% das ocorrências restantes
Serviço	Tempo Médio de Circulação	
Inspeção de Tráfego (Em condições normais de operação) (*)	≤ 90 minutos	

Fonte: Editais de Concessão

(*) Ver a definição de “Condição Normal de Operação”.

6.3. Para os lotes concedidos entre 2018 e 2019

Está previsto em Edital (Anexo 05) que “a ARTESP manterá plano de fiscalização e monitoramento, que compreende a verificação dos “Tempo de Chegada” ao local do evento considerando uma amostragem de 95% de todas as ocorrências (de APH, Socorro Mecânico e Guincho), naquele mês considerado para fiscalização.”

Desta forma, após o expurgo previsto em Edital de 5%, a avaliação do nível de serviços referente ao “Tempo de Chegada” deverá seguir o disposto conforme quadro acima (ver item 6.2).

Título: Conceitos de Níveis de Serviço e Quantificação dos Serviços SAU

Identificação: ET-SUROD-GEFOR-C-OPE-SAU-NS	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 8/51
---	-------------------------	---------------	----------------

6.4. Para os lotes concedidos a partir de 2020

Está previsto em Edital (Anexo 05) que “a ARTESP manterá plano de fiscalização e monitoramento, que compreende a verificação dos “Tempo de Chegada” ao local do evento considerando uma amostragem de 100% de todas as ocorrências (de APH, Socorro Mecânico, Guincho, Combate a Incêndio e Apreensão de Animais), naquele mês considerado para fiscalização.”

Desta forma, não há expurgo previsto em Edital e a avaliação do nível de serviços referente ao “Tempo de Chegada” deverá seguir o disposto no quadro abaixo:

Serviço	Tempo de Chegada
Primeiros Socorros e Atendimento Médico a Acidentados/APH	≤ 10 minutos
Socorro Mecânico e Guincho (Remoção)	≤ 30 minutos
Apreensão de Animais e Combate a Incêndios.	≤ 60 minutos
Serviço	Tempo Médio de Circulação
Inspeção de Tráfego (admitidos 5% dos eventos da amostragem com tempos superiores a 90 min.)	≤ 90 minutos

Fonte: Apêndice C e Anexo 05 da concessionária

7. METODOLOGIA

Este capítulo apresenta a metodologia para apontamento das quantidades e dos respectivos tempos de controle dos atendimentos prestados pelas concessionárias.

7.1. Quantificação dos Atendimentos SAU

Os serviços cujas quantidades serão efetivamente controladas pela SUROD-GEFOR são os listados abaixo e definidos no capítulo 9 desta Especificação. São eles:

- Primeiros Socorros (atendimentos emergenciais a vítimas de acidentes nas rodovias concedidas);
- Guincho (remoção);
- Socorro Mecânico;
- Apreensão de Animais (lote 30 em diante);
- Combate a Incêndios (lote 30 em diante); e
- Inspeção de Tráfego.

Além dos serviços relacionados acima deverão ser quantificados também:

- Serviços prestados pelo veículo “Irrigadeira”: lavagem de pista por acidente; lavagem da sinalização; combate a incêndios na faixa de domínio e em veículos.
- Serviço de Apreensão de Animais: captura de animais “vivos” na faixa de domínio das rodovias do lote.

Cabe lembrar que um evento pode gerar vários atendimentos de acordo com o serviço prestado. Exemplo: Um caminhão que tomba na via, cujo ocupante se fira, pode gerar serviços de:

Título: Conceitos de Níveis de Serviço e Quantificação dos Serviços SAU

Identificação: ET-SUROD-GEFOR-C-OPE-SAU-NS	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 9/51
---	-------------------------	---------------	----------------

Primeiros Socorros, Inspeção de Tráfego (canalização), Guincho e Irrigadeira (lavagem da pista por acidente). Cada um desses serviços representa um atendimento que pode ser prestado por vários tipos de veículos e diversos recursos humanos.

Os atendimentos deverão ser quantificados por tipo de serviço prestado e não por tipo de veículo (recurso) que realizou o atendimento. Ex: Uma ambulância que durante seu trajeto se deparou com uma ressolagem na pista e a retirou executou um serviço de Inspeção de Tráfego e não de APH.

- **Veículo Misto ou Guincho-Inspeção (GI):** Serviços realizados por um “Veículo Misto ou GI” devem ser quantificados individualmente. Quando um “veículo misto ou GI” for acionado para atendimento à um evento com natureza pane mecânica (ou similar) ou remoção, o primeiro atendimento deverá ser obrigatoriamente Socorro Mecânico ou Guincho. Não deve ser aberto um primeiro atendimento de Inspeção de Tráfego.

- **Atendimentos “Não Localizados”:** Os atendimentos “não localizados” deverão ser quantificados e contabilizados na Planilha SAU de acordo com o serviço que seria prestado pela viatura acionada.

- **Atendimentos “Cancelados”:** Os atendimentos “Cancelados” não devem ser quantificados na planilha “SAU”, porém devem ser contabilizados e apresentados na planilha “SAUBANCODEDADOS”.

Para que não haja divergência nas quantidades informadas na planilha SAU com as informadas na planilha SAUBANCODEDADOS a concessionária poderá classificar os atendimentos cancelados como “outros”. Desta forma a quantidade de atendimentos informada na planilha “SAU” será igual a constante da planilha “SAUBANCODEDADOS”.

- **Não deverão ser contabilizados na Planilha “SAU”:** remoção de veículos da concessionária ou a pedido da PMRV; atendimentos para apoio eventual a Prefeituras ou outros órgãos; apoio de ambulância à hospital da região; descarte de material médico; aquisição de refeição para colaboradores, transporte de pessoal e/ou equipamento; abastecimento de viaturas, serviços prestados fora do sistema em auxílio a outros lotes/municípios/órgãos, atendimentos cancelados, etc,

Esses atendimentos deverão ser apresentados na planilha SAUBANCODEDADOS (guia 2.5.1) e classificados como “Outros”. Isso significa que a planilha SAU poderá ter uma quantidade inferior de atendimentos que a planilha SAUBANCODEDADOS (em função do item “outros”), conforme demonstra exemplo abaixo.

	Tipo de Atendimento							
	Pré-Hospitalar	Socorro Mecânico	Inspeção de Tráfego	Guinchamento	Incêndio	Irrigadeira Lavagem de Pista	Lavagem Sinalização	Apreensão de Animais
0	7	26	53	54	0	0	0	0
0	19	95	100	103	1	0	0	0
0	2	5	25	6	0	0	0	0
0	3	11	14	17	0	0	0	0
0	4	26	21	36	1	0	0	0
0	3	5	14	10	0	0	0	0
	38	168	227	226	2	0	0	0

Planilha SAU – Guia Atendimentos SAU

Título: Conceitos de Níveis de Serviço e Quantificação dos Serviços SAU

Identificação: ET-SUROD-GEFOR-C-OPE-SAU-NS	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 10/51
---	-------------------------	---------------	-----------------

RESUMO DOS SERVIÇOS PRESTADOS	
Quantidade de Serviços SAU - APH	38
Quantidade de Serviços SAU - Guincho	226
Quantidade de Serviços SAU - Socorro Mecânico	168
Quantidade de Serviços SAU - Inspeção de Tráfego	227
Quantidade de Serviços SAU - "Irrigadeira"	2
Quantidade de Serviços SAU - Apreensão de Animais	0
Outros	8
Total de Serviços SAU	669

Planilha "SAUBancodeDados" – guia 2.5.1

As informações mensais deverão ser inseridas nas planilhas "SAU" (guias 2 e 4) e "SAUBANCODEDADOS" fornecidas nesta ET e enviá-las mensalmente à SUROD junto ao Relatório de Operação.

Os arquivos deverão ser enviados com os títulos: "00-SAU-mêsano" e "00-SAUBANCODEDADOS-mêsano" (número do lote – SAUBANCODEDADOS – mês e ano de referência). As instruções de preenchimento das informações estão apresentadas nos capítulos 8 e 10 desta Especificação.

7.2. Tempo de Chegada ao Local de Atendimento

Os Serviços de Primeiros Socorros, Socorro Mecânico e Guincho (remoção) possuem controle para o "Tempo de Chegada" ao local da ocorrência.

Para os lotes a partir de 2020, deverão ser informados também os atendimentos de Combate a Incêndios e Apreensão de Animais, que serão atendidos exclusivamente pelos veículos destinados a estes serviços.

Será considerado como "Tempo de Chegada" ao local de atendimento o tempo decorrido entre o horário em que a concessionária toma conhecimento do evento e o horário de chegada ao local (ver definição no Capítulo 3).

O "Horário da Ocorrência" não corresponde ao horário real em que o evento de fato ocorreu, mas sim ao momento em que a concessionária tomou conhecimento do fato.

Para melhor entendimento, o tempo final, que será considerado para fins de fiscalização, deverá conter HH:MM:SS.

Para todas a planilhas SAU, enviadas pelas concessionárias em seus relatórios mensais, os horários deverão ser registrados e informados, bem como as médias, no formato HH:MM:SS (**sem arredondamento**), ou seja, as Concessionárias deverão indicar o valor real em horas, minutos e segundos. Ex: 00:10:06 (veículo chegou ao local em dez minutos e seis segundos).

O cálculo de tempo deverá subtrair o tempo de chegada no local do atendimento do horário de conhecimento da ocorrência (ou da necessidade de novo tipo de recurso operacional).

- Tempo de chegada ao local de atendimento, não superior a 10 (dez) minutos, em 90% (noventa por cento) das ocorrências mensais. Nos 10% (dez por cento) restantes o tempo de chegada não poderá superar 20 (vinte) minutos.

Título: Conceitos de Níveis de Serviço e Quantificação dos Serviços SAU

Identificação: ET-SUROD-GEFOR-C-OPE-SAU-NS	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 11/51
---	-------------------------	---------------	-----------------

Para as ocorrências de APH, o tempo de 00:10:01 (dez minutos e um segundo) será considerado como tempo superior a dez minutos, portanto, será enquadrado nos 10% de ocorrências restantes, onde o tempo não poderá superar os 20 minutos.

Os tempos superiores a 00:20:00 (vinte minutos), ou seja, 00:20:01 (vinte minutos e um segundo) serão motivo de Notificação.

O mesmo raciocínio deverá ser levado para os Níveis de Serviços de Inspeção de Tráfego, Socorro Mecânico, Guincho, Combate a Incêndio e Apreensão de Animais, conforme os tempos de atendimento de cada Edital.

EXEMPLO 1) Em eventos onde mais de um veículo é enviado:

Recurso da Concessionária								
Tipo Atendimento	Viatura	Acionamento	Chegada Local	Saída Local	Chegada Hospital	Saída Hospital	Término	Obs
1 Médico	UR-1902 - Ambulância	10:00:07	10:05:44	10:39:24	10:54:01	11:18:03	11:18:04	
2 Inspeção	IT-1902 - Inspeção	10:00:12	10:08:27				11:25:22	
3 Remoção veículo	GL-1922 - Guincho Leve	10:08:30	10:20:33	11:21:30			11:46:17	

- O primeiro veículo enviado pelo CCO (V1) chega ao evento e verifica há necessidade de outro serviço e aciona o CCO; o CCO aciona outro veículo (V2) para o mesmo evento.

A concessionária deve proceder conforme:

- Quantidade de atendimentos: dois (2 serviços prestados);

- Tempo de Chegada do Serviço 1: Tempo decorrido entre o horário em que a concessionária (CCO) tomou conhecimento do evento e o horário de chegada ao local do evento pelo veículo V1;

- Tempo de Chegada do Serviço 2: Tempo decorrido entre o horário em que a concessionária (CCO) tomou conhecimento da necessidade do segundo serviço (horário em que o veículo V1 acionou o CCO) e o horário de chegada ao local do evento pelo veículo V2.

Recurso da Concessionária								
Tipo Atendimento	Viatura	Acionamento	Chegada Local	Saída Local	Chegada Hospital	Saída Hospital	Término	Obs
1 Socorro mecânico	IT-1903 - Inspeção	14:52:25	14:52:25				14:58:30	
2 Remoção veículo	GL-1923 - Guincho Leve	14:55:45	15:12:48	15:19:44			15:34:23	

Esta situação é válida somente nos casos onde os serviços posteriores são de natureza diferente do primeiro serviço prestado.

O horário de acionamento dos demais serviços devem ser iguais ou anterior ao horário de término do atendimento anterior (saída do local).

EXEMPLO 2) Para eventos com necessidade de envio de dois ou mais veículos para realização do mesmo tipo de serviço.

Título: Conceitos de Níveis de Serviço e Quantificação dos Serviços SAU

Identificação: ET-SUROD-GEFOR-C-OPE-SAU-NS	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 12/51
---	-------------------------	---------------	-----------------

O “Tempo de Chegada” válido, para fins de cálculo de nível de serviço, será o do primeiro recurso que chega ao local da ocorrência.

Assim, em um evento em que foram acionados 2 ambulâncias e 2 guinchos a concessionária contabilizará 4 atendimentos prestados (2 de APH e 2 de Guincho) e para o nível de serviço deverá considerar:

- Tempo de Chegada “válido” para o serviço APH: “Tempo de Chegada” da primeira ambulância ao chegar ao local;
- Tempo de Chegada “válido” para o serviço Guincho: “Tempo de Chegada” do primeiro guincho ao chegar ao local;

Os demais veículos acionados para o evento (2º atendimento da mesma natureza) deverão ser apresentados na Planilha SAUBANCODEDADOS, mas devem ser expurgados do cálculo do tempo médio mensal (ver instruções das Planilhas).

EXEMPLO 3) No caso do “Veículo Misto/Guincho-Inspeção GI” que pode prestar vários serviços, a concessionária deverá computar o mesmo “Tempo de Chegada” em todos os serviços que ele vier a prestar.

Assim, no caso em que o “Veículo Misto/GI” presta serviços de Socorro Mecânico e posteriormente acaba por remover o veículo, devem ser computados:

- Atendimentos SAU: 2 atendimentos sendo, um de Socorro Mecânico e um de Guincho;
- Tempo de Chegada do Serviço “Socorro Mecânico”: é o tempo decorrido entre o Horário do Acionamento (horário em que a concessionária tomou conhecimento do evento) e o horário em que o veículo misto chegou ao local.
- Tempo de Chegada do Serviço “Guincho”: é o mesmo Tempo de Chegada do serviço de “Socorro Mecânico”.

Este segundo serviço não deve ser apontado como tempo “zero”.

Quando um “Veículo misto/GI” for acionado para um evento com natureza referente ao serviço de Socorro Mecânico ou Remoção o primeiro atendimento prestado deve ser de Socorro Mecânico ou Guincho. Não deve ser aberto um primeiro atendimento de Inspeção de Tráfego.

EXEMPLO 4) No caso de uma viatura de Inspeção de Tráfego encontrar um usuário na rodovia necessitando de auxílio e estiver apto a prestar o serviço de Socorro Mecânico o “Tempo de Chegada” será “zero”.

- se o veículo de Inspeção for também adequado para a remoção: O “Tempo de Chegada” do serviço de Guincho será “zero”;
- se o veículo de Inspeção não for adequado para a remoção: A hora de acionamento do serviço de Guincho será registrada a partir da comunicação (feita pela viatura de inspeção) ao CCO para solicitação da remoção.

EXEMPLO 5) Quando um veículo não operacional da concessionária (administrativo, conservação, supervisão, presidência, etc.) se depara com um usuário necessitando de um

Título: Conceitos de Níveis de Serviço e Quantificação dos Serviços SAU

Identificação: ET-SUROD-GEFOR-C-OPE-SAU-NS	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 13/51
---	-------------------------	---------------	-----------------

auxílio (APH, Socorro Mecânico ou Guincho) que ele não possa atender, o CCO não deve computar esse recurso como Atendimento dos níveis de serviço.

O CCO registra a informação e aciona o recurso necessário para o atendimento.

O cálculo para o “Tempo de Chegada” do recurso que será enviado deverá ser no momento de acionamento em que o CCO foi comunicado pelo veículo não operacional identificador do evento.

EXEMPLO 6) “Tempo Zero” para Atendimento Médico - APH

No caso específico do serviço APH só será considerado como “Tempo Zero” quando uma ambulância, em seu deslocamento, se deparar com um usuário necessitando de atendimento médico ou quando o usuário procurar o serviço de APH no Posto SAU.

EXEMPLO 7) Atendimento em Edificação da Concessionária – “Tempo Zero”


No caso do usuário solicitar apoio, em qualquer edificação operacional da concessionária (pedágio, Posto SAU, Base Operacional, PGF, etc.) e nesta edificação houver um veículo e equipe disponível (no momento em que o usuário chegar à edificação) para atender ao serviço necessitado pelo usuário, o “Tempo de Chegada” será zero.

Se o serviço não estiver disponível no momento da chegada do usuário, o “Tempo de Chegada” será o da regra geral. Caso seja necessário acionar um atendimento SAU (APH, Guincho, Socorro Mecânico, etc.) a hora de acionamento deverá ser computado a partir da comunicação entre a edificação e o CCO.

Todos os eventos com “Tempo Zero” deverão ser anotados e justificados na planilha SAUBANCODEDADOS (guia 2.5.5), conforme instruções de preenchimento.

EXEMPLO 8) Eventos “Não Localizados”

Os eventos nos quais o recurso foi acionado para o local do atendimento e não conseguiu localizá-lo, deverão ser considerados e quantificados. O “Tempo de Chegada” para cada serviço SAU deverá ser calculado e apresentado na respectiva guia constante na planilha SAUBANCODEDADOS.

Recurso da Concessionária									
	Tipo Atendimento	Viatura	Acionamento	Chegada Local	Saída Local	Chegada Hospital	Saída Hospital	Término	Obs
1	Não Localizado	UR-1910 - Ambulância	17:17:26	17:22:22				17:25:08	
2	Não Localizado	IT-1910 - Inspeção	17:17:26	17:22:32				17:25:20	
3	Não Localizado	GL-1928 - Guincho Leve	17:17:26	17:25:24				17:25:24	

No exemplo acima no campo “tipo de atendimento” deverá ser indicado o serviço que seria executado pelos recursos enviados.

EXEMPLO 9) atendimentos Cancelados

- Eventos em que o primeiro atendimento for cancelado: o horário de acionamento do próximo atendimento será o horário de conhecimento do evento pelo CCO.

Título: Conceitos de Níveis de Serviço e Quantificação dos Serviços SAU

Identificação: ET-SUROD-GEFOR-C-OPE-SAU-NS	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 14/51
---	-------------------------	---------------	-----------------

No exemplo abaixo, o horário de acionamento do GI2403 deve ser 01:44.

Data: 01/04/2018 01:44	Número: 15	Origem: J12
Tipo: Pane Mecânica		
Prioridade: Média	Status: Fechada	Encerramento: 01/04/2018 02:41

Observação
FAIXA 7

Recurso da Concessionária								
Nº	Tipo de Atendimento	Viatura	Acionamento	Chegada Local	Saída Local	Chegada Hospital	Saída Hospital	Término
1	Cancelado	GI2402 - Guincho Leve	01:44					01:52
2	Inspeção	GI2403 - Guincho Leve	01:52	02:16				02:18
3	Remoção veículo	GI2403 - Guincho Leve	01:52	02:16				02:40

Caso o evento tenha mais atendimentos cancelados, vale a mesma lógica.

- Eventos onde os atendimentos intermediários forem cancelados: o horário de acionamento do próximo atendimento será menor ou igual ao horário de término do último atendimento válido.

Recurso da Concessionária								
	Tipo Atendimento	Viatura	Acionamento	Chegada Local	Saída Local	Chegada Hospital	Saída Hospital	Término
1	Inspeção	GI2405 - Guincho Leve	08:37:00	08:44:00	09:46:00			09:46:00
2	Cancelado	GP2401 - Guincho Pesado	08:46:00					10:10:00
3	Socorro mecânico	SM2402 - Socorro Mecânico	08:58:00	09:23:00				12:01:00

Toda forma de comunicação com a concessionária (CCO) deve permitir a automatização do Registro do Evento (ver definição no capítulo 3) de forma que o “Tempo de Chegada” possa ser medido a partir deste registro. Além do usuário a concessionária pode ser acionada pela PMRv, funcionários da concessionária, etc.

As formas de comunicação geradas pelos sistemas instalados junto ao CCO (texto, vídeo, áudio) podem ser solicitadas pela SUROD-GEFOR à concessionária a qualquer momento, devendo ser armazenadas conforme definido nos respectivos Editais de cada Concessão.

Os indicadores de Nível de Serviço para o “Tempo de Chegada” estão apresentados no item 6 – Indicadores de Desempenho.

Para os serviços SAU (APH, Socorro Mecânico e Guincho) dos lotes concedidos até o ano de 2000 o “Tempo de Chegada” médio, será avaliado pela ARTESP como o tempo médio mensal e deverá ser calculado pela média aritmética resultante da soma de todos os Tempos Médios de Chegada dos eventos considerados no mês dividido pela quantidade de eventos, excluindo-se os casos previstos de expurgo.

A concessionária deverá manter seu Banco de Dados sempre atualizado. Deste Banco de Dados (Mapa de Ocorrências) a concessionária deverá extrair mensalmente as informações para inserção nas fornecidas nesta ET e enviá-las mensalmente à SUROD junto ao Relatório de

Título: Conceitos de Níveis de Serviço e Quantificação dos Serviços SAU

Identificação: ET-SUROD-GEFOR-C-OPE-SAU-NS	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 15/51
---	-------------------------	---------------	-----------------

Operação, em Excel formato “xls”. O arquivo deverá ser enviado com o título “00-SAU-BANCODADOS-mêsano”.

As informações deverão ser apresentadas também na Planilha “Controle de Tempos SAU – guia 2” do Arquivo “00-SAU-mêsano” conforme quadro indicado no capítulo 8 desta ET. O modelo da planilha é apresentado no capítulo 10 desta Especificação Técnica.

7.3. Expurgos a considerar

Há situações em que alguns eventos não entram no cálculo do “Nível de Serviço”:

a) Para os lotes concedidos até o ano de 2000:

Conforme Edital foram definidos percentuais para avaliação dos serviços de Primeiros Socorros (APH), Socorro Mecânico e Guincho, que variam conforme o lote em 85% e 90% (ver item 6.1 desta ET). Assim, o restante deste percentual (10% ou 15%) deve ser expurgado do cálculo do Tempo Médio Mensal de Chegada ao Local do Atendimento.

O número de atendimentos expurgados deve ser menor ou igual a 10% ou 15% (conforme lote) do total de atendimentos do mês.

Ex: 15% de 77 = 11,55 → sempre arredondar para menos (neste caso 11) pois: $12 / 77 = 15,60\%$, que é maior que o permitido pelo Edital.

A aplicação dos expurgos deverá obedecer a seguinte ordem: primeiro o previsto pelo Edital (10% ou 15% conforme o lote) e posteriormente os expurgos por outros motivos conforme (item c) previstos nesta ET.

Os atendimentos expurgados do cálculo do “Tempo de Chegada” deverão ser apresentados na Planilha SAUBANCODEDADOS (de acordo com cada uma das guias disponibilizadas) com o devido destaque (cor AMARELO) e também quantificados na planilha “SAU”.

b) Para os lotes 28 e 29:

Conforme estabelecido no Edital o número de atendimentos expurgados deve ser menor ou igual a 5% (lotes 28 e 29) do total de atendimentos do mês.

Ex: 5% de 72 = 3,6 → sempre arredondar para menos (neste caso 3), pois: $4 / 72 = 5,60\%$, que é maior que o permitido pelo Edital.

A aplicação dos expurgos deverá obedecer a seguinte ordem: primeiro o previsto pelo Edital (5%) e posteriormente os expurgos por outros motivos conforme (item c) previstos nesta ET.

Os atendimentos expurgados do cálculo do “Tempo de Chegada” deverão ser apresentados na Planilha SAUBANCODEDADOS (de acordo com cada uma das guias disponibilizadas) com o devido destaque (cor AMARELO) e também quantificados na planilha “SAU”.

c) Para todos os lotes:

Poderão ser expurgados da avaliação mensal do “Tempo de Chegada”:

c1) atendimento a funcionários e/ou colaboradores da concessionária;

Título: Conceitos de Níveis de Serviço e Quantificação dos Serviços SAU

Identificação: ET-SUROD-GEFOR-C-OPE-SAU-NS	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 16/51
---	-------------------------	---------------	-----------------

c2) atendimentos fora do trecho de concessão;

c3) Para o lote 30 conforme consta no Anexo 2 do Edital, os segmentos de trechos com exceções das obrigações de conservação e operação, por configurarem segmentos demasiadamente urbanizados e/ou com interferências/sobreposições de obrigações de municípios ou de outras empresas operadoras de serviços públicos, estão expressamente excluídos das demais obrigações de conservação e operação descritas nos Anexos 3, 5, 6, 11 e Apêndices C e I.

Estes subtrechos estão descritos na planilha MATRIZ 1, pág.28 do Anexo 2 do Edital do lote 30.

c4) Serviço prestado por veículos operacionais acionados em apoio ao mesmo serviço em atendimento (exemplo: segundo guincho em apoio ao primeiro).

Os atendimentos expurgados deverão ser apresentados na Planilha SAUBANCODEDADOS (de acordo com cada uma das guias disponibilizadas) com o devido destaque (cor VERDE) e também quantificados na planilha "SAU"

7.4. Serviços não considerados como SAU

Não deverão ser considerados no cálculo do "Tempo de Chegada": remoção de veículos da concessionária ou a pedido da PMRv; atendimentos para apoio eventual a Prefeituras ou outros órgãos; apoio de ambulância à hospital da região; descarte de material médico; aquisição de refeição para colaboradores, transporte de equipamento; abastecimento de viaturas, serviços prestados fora do sistema em auxílio a outros lotes/municípios/órgãos e atendimentos cancelados.

Esses eventos devem ser apresentados na planilha SAUBANCODEDADOS (guia 2.5.1) e indicados como "outros". Não devem ser apontados como serviço de Inspeção de Tráfego.

7.5. Tempo Médio de Circulação da Inspeção de Tráfego no subtrecho.

Somente o Serviço "Inspeção de Tráfego" possui controle de Nível de Serviço através do "Tempo Médio de Circulação".

O Capítulo 3 desta ET definiu o conceito deste tempo; o capítulo 6 apresentou o Nível de Serviço dos "Tempos Médios de Circulação" para cada lote conforme especificado pelos Editais de Concessão.

O "Tempo Médio de Circulação" do Subtrecho de Inspeção de Tráfego será calculado realizando o trajeto total (sem paradas) em velocidade operacional adequada de forma que o condutor possa realizar os serviços atribuídos pelo Edital ao serviço de Inspeção de Tráfego.

A medição do "Tempo de Circulação" de um subtrecho de inspeção de tráfego é definida a partir de qualquer ponto do subtrecho até sua volta completa a este mesmo ponto. Esta regra se aplica tanto a pista simples quanto a pista dupla, devendo, portanto, o encerramento ser feito no mesmo sentido da partida.

Quando um veículo de Inspeção de Tráfego parar para realizar um dos serviços previstos em Edital, o tempo parado deve ser excluído do cálculo do "Tempo de Circulação", ou seja, o "Tempo de Circulação" deve expressar o tempo de ciclo completo no subtrecho de Inspeção, sem interrupção.

Título: Conceitos de Níveis de Serviço e Quantificação dos Serviços SAU

Identificação: ET-SUROD-GEFOR-C-OPE-SAU-NS	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 17/51
---	-------------------------	---------------	-----------------

Ao longo de um dia, poderão ser registrados vários Tempos de Circulação para um mesmo subtrecho de Inspeção, decorrentes dos veículos que executaram o Serviço de Inspeção de Tráfego.

Os valores apresentados devem sempre corresponder aos indicadores de tempo reais do dia, uma vez que para cada situação encontrada pela Inspeção de Tráfego o fator tempo terá diferente valor.

O “Tempo Médio de Circulação” de um subtrecho de inspeção de tráfego (por turno, diário, mensal ou anual) é calculado pela média aritmética de todos os tempos registrados pelos veículos específicos do serviço de Inspeção de Tráfego.

Para efeito de Edital é computada a média dos tempos registrados em um mês. As informações deverão ser apresentadas na guia 4.2 (ou 4.4) “Tempo Inspeção de Tráfego” na Planilha “00-SAU-mêsano”, conforme quadro apresentado no capítulo 8 desta ET e modelo da planilha apresentado no capítulo 10 desta ET.

7.6. Tempo Máximo de Permanência na Pista e Tempo Médio de Atendimento no Local

Estes Indicadores de Desempenho foram previstos somente nos Editais de alguns lotes concedidos até o ano de 2000 para o Serviço de Socorro Mecânico (ver Definições). Nas demais etapas de concessão eles não foram especificados.

Os serviços designados para o Socorro Mecânico (conforme ET-SUROD-GEFOR-C-OPE-SOS) 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 três últimas etapas de concessão foi pelo fato da SUROD-GEFOR 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.

No entanto, mesmo não fiscalizado, as concessionárias devem registrar o “Tempo de Atendimento no Local”, de todos os serviços prestados pelas concessionárias (especialmente: Socorro Mecânico, Primeiros Socorros, Inspeção de Tráfego e Guincho) em seu Mapa do CCO (e Banco de Dados). Quando necessário, a SUROD solicitará esta informação, através de um pedido específico e poderá ser possível calcular, a critério de conhecimento, o Tempo Médio de Atendimento para qualquer um dos serviços.

7.7. Tempo Médio de Transporte ao Hospital

Este indicador foi previsto no Edital de alguns lotes concedidos até o ano de 2000 (lotes 01, 03, 11, 12 e 22) para o Serviço de Primeiros Socorros. Para os demais lotes este indicador não foi contemplado.

O motivo da não inclusão deste indicador é o fato de que há muito tempo, o transporte de uma vítima de acidente ao hospital, passou a ser menos importante do que o primeiro socorro prestado ainda no local do acidente.

Título: Conceitos de Níveis de Serviço e Quantificação dos Serviços SAU

Identificação: ET-SUROD-GEFOR-C-OPE-SAU-NS	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 18/51
---	-------------------------	---------------	-----------------

Atualmente, o encaminhamento de uma vítima de acidente a um hospital, é feita através do médico regulador que “gerencia” o tipo e estado da vítima, com o hospital de retaguarda mais adequado para recebê-lo, dando maior eficácia ao atendimento da vítima.

Em função deste fato, o hospital para o qual a vítima é encaminhada pode estar perto ou não do lugar do acidente, não tendo sentido, portanto, em limitar o tempo de transporte.

Como citado anteriormente, a concessionária deverá em seus registros, apontar o “Tempo de Atendimento” e de “Remoção ao Hospital”, de forma a ser enviado à SUROD-GEFOR.

8. ARQUIVOS E PLANILHAS

As concessionárias deverão apresentar as informações mensalmente à SUROD através das Planilhas “SAU” e “SAUBANCODEDADOS” constante no capítulo 10 desta ET.

Este modelo de planilha foi desenvolvido em dois formatos devido ao controle dos níveis de serviços dos lotes serem diferentes entre si. O capítulo 6 desta ET apresenta os indicadores conforme Editais por etapa de concessão.

É imprescindível que as planilhas não sejam modificadas, nem em relação a estrutura (inclusão de linhas ou colunas, mesclar células, etc) nem em relação a mudança na nomenclatura dos itens. A planilha SAU é importada para um banco de dados e qualquer alteração impossibilitará a importação das informações. Quando ocorrer alterações a planilha será enviada à concessionária para revisão.

No quadro a seguir são apresentados os itens (modelos) que são abordados em dois arquivos.

Planilha “00-SAU-mêsano”	
Para lotes concedidos até o ano 2000	Demais lotes
guia “1.Origem dos Eventos”	guia “1.Origem dos Eventos”
guia “2.Atendimentos SAU”	guia “2.Atendimentos SAU”
guia “3 .Eventos Acionados pelo 0800”	guia “3 .Eventos Acionados pelo 0800”
guia “4.1. Tempo APH, SOC Mec, Guincho”	guia “4.1.Tempo APH”
	guia “4.2.Tempo Soc.Mec”
	guia “4.3.Tempo Guincho”
guia “4.2.Tempo Inspeção Tráfego”	guia “4.4.Tempo Inspeção Tráfego”
Planilha “00-SAUBANCODEDADOS-mêsano” (válido para todos os lotes)	
2.5.1 – Resumo do Banco de Ocorrências	
2.5.2 – Cálculo do Tempo de Chegada – Serviço APH	
2.5.3 – Cálculo do Tempo de Chegada – Serviço de Guincho	
2.5.4 – Cálculo do Tempo de Chegada – Serviço de Socorro Mecânico	

Título: Conceitos de Níveis de Serviço e Quantificação dos Serviços SAU

Identificação:

ET-SUROD-GEFOR-C-OPE-SAU-NS

Área Emitente:

SUROD

Revisão:

0

Folha:

19/51

2.5.5 – Detalhamento dos Atendimentos com Tempo de Chegada “Zero”

Planilha “00-SAUBANCODADOS-mêsano” (válido para os lotes concedidos a partir de 2020)

Planilha contém os itens 2.5.1 a 2.5.5 e também:

2.5.6 – Cálculo do Tempo de Chegada – Serviço de Irrigadeira/Combate a Incêndios

2.5.7 – Cálculo do Tempo de Chegada – Serviço de Apreensão de Animais

Para o envio mensal os arquivos deverão ser renomeados conforme sequencia abaixo:

- **“00-SAU-mesano”**: número do lote – SAU – mês e ano de referência; exemplo: “10-SAU_jul21”

- **“00-SAUBANCODADOS-mêsano”**: número do lote – SAUBANCODADOS – mês e ano de referência; exemplo: “10-SAUBANCODADOS_jul21”

O capítulo 10 fornece as planilhas a serem mensalmente preenchidas. Além da facilidade descrita acima, no verso de cada uma constam as instruções de preenchimento de cada item.

Título: Conceitos de Níveis de Serviço e Quantificação dos Serviços SAU

Identificação:

ET-SUROD-GEFOR-C-OPE-SAU-NS

Área Emitente:

SUROD

Revisão:

0

Folha:

20/51

9. SERVIÇOS SAU – DEFINIÇÕES DOS EDITAIS

O quadro a seguir apresenta a relação dos serviços previstos em Edital comparando-os entre os lotes concedidos.

Serviço de Inspeção de Tráfego
Lotes 01; 06; 11; 13; 20 e 22 - Concedidos até o ano 2000
<p><i>“O Serviço de Inspeção de Tráfego deverá contar com unidades móveis destinadas a circular permanentemente pelas rodovias com o objetivo de detectar a necessidade de ajuda ao usuário, inspecionar as pistas e a faixa de domínio, quanto a irregularidades, necessidade de manutenção, presença de animais, etc., e participar ativamente na ocorrência de neblina, incêndio na faixa de domínio, acidentes, remoção de animais e outras situações de emergência, providenciando sinalização de emergência e desvios de tráfego, além de apoio aos demais serviços.”</i></p> <p><i>“Caberá ao Serviço de Inspeção de Tráfego, também, acompanhar o transporte de cargas excepcionais e proporcionar suporte à fiscalização desses transportes, bem como, outros serviços não delegados, incluindo as atividades afetas à Polícia Rodoviária”.</i></p> <p><i>“Compreende uma rede de unidades móveis equipadas para inspecionar e executar sinalização de emergência nas rodovias, operada por equipe qualificada. O serviço será responsável pela inspeção da faixa de domínio e das pistas, visando detectar quaisquer irregularidades e ocorrências, bem como, a presença de usuários necessitando atendimento. Caberá ao serviço prestar apoio a toda e qualquer operação realizada na rodovia”.</i></p> <p><i>“As unidades móveis, dotadas de sistema de telecomunicação, deverão circular permanentemente em sub - trechos específicos na rodovia, para desempenhar suas funções. Os recursos materiais e humanos do serviço deverão ser dimensionados, em função das características do Sistema Rodoviário, de modo a atender a um nível mínimo de serviço”</i></p>
Lotes 07; 16; 19; 21; 23; 24; 25 e 27 - Concedidos entre 2008 e 2016
<p>Texto igual ao da 1º Etapa, com a inclusão:</p> <p><i>“As unidades móveis de Inspeção de Tráfego deverão ser dotadas de Sistema de Telecomunicação com o Centro de Controle Operacional e Sistema de Rastreamento interligado ao CCO on line e em tempo real. Deverão também ser equipadas para inspecionar e executar sinalização de emergência nas rodovias e operadas por equipe qualificada. ”</i></p> <p><i>“Fica a critério da concessionária a utilização de veículos mistos (guincho leve/inspeção de tráfego) para atendimento deste serviço. Trata-se da realização da inspeção de tráfego utilizando guincho leve adaptado para este serviço (com acomodações para o usuário – cabine dupla). ”</i></p> <p><i>“Neste caso, a Concessionária deverá atender o nível mínimo de serviço para os dois tipos de serviços (Guincho e Inspeção de Tráfego), ou seja, quando um veículo deste tipo estiver envolvido em algum evento outro reserva estará em circulação.”</i></p>

Título: Conceitos de Níveis de Serviço e Quantificação dos Serviços SAU

Identificação: ET-SUROD-GEFOR-C-OPE-SAU-NS	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 21/51
---	-------------------------	---------------	-----------------

Serviço de Inspeção de Tráfego**Lotes 28 e 29 - Concedidos entre 2017 e 2019**

Texto igual aos anteriores com a inclusão de:

*“Sistema de Monitoramento e Geoposicionamento interligado ao CCO online”**“Será responsável, também, pela inspeção da ocorrência de novas aberturas de acessos irregulares. Assim sendo, quaisquer atitudes suspeitas no sentido de abertura de acesso sem a devida autorização, deverá comunicar de imediato a área da Concessionária que cuida do assunto, que deverá de imediato tomar todas as providências cabíveis e necessárias, e informar a ARTESP.”***A partir do Lote 30 - Concedidos a partir de 2020**

Texto igual aos anteriores com a inclusão de:

*“Deverão também ser equipadas e operadas por pessoal qualificado e treinado periodicamente para inspeção de conservação da via, elementos de sinalização e segurança viária, combate a incêndios, execução de sinalização de emergência, manutenção de sinalização temporária nas rodovias do SISTEMA RODOVIÁRIO, ter conhecimento das Normas Técnicas da ABNT NBR 6971/12, NBR 15486/16 e do Manual de Sinalização do DER, ou outra que venha a alterá-las ou substituí-las.**O SISTEMA RODOVIÁRIO deverá ser dividido em subtrechos, conforme definido na ET-SUROD-GEFOR-C-OPE-SAU, cuja circulação, em condições normais de operação, não ultrapasse 90 (noventa) minutos durante o período noturno, compreendido entre as 18h (dezoito horas) e 6h (seis horas) do dia seguinte.**Ressalta-se que condição normal de operação implica que o veículo de inspeção circule na rodovia operando entre os níveis de serviço “A” a “C”, ou seja, entre o fluxo livre e o fluxo estável, onde as manobras de mudança de faixa sejam feitas com cautela, de modo que o técnico consiga visualizar os problemas na pista e na FAIXA DE DOMÍNIO. Os subtrechos deverão ser aprovados pela ARTESP.**Durante o período diurno, compreendido entre as 6h (seis horas) e 18h (dezoito horas) do mesmo dia, a inspeção de tráfego será realizada por meio do Sistema de Monitoração de Tráfego por CFTV, sem prejuízo da utilização de veículo para inspeção, a critério da CONCESSIONÁRIA. Detectada qualquer ocorrência no período diurno, a CONCESSIONÁRIA deverá acionar a unidade móvel do Serviço de Inspeção de Tráfego mais próxima, observados os níveis de serviço definidos no APÊNDICE I.**Na hipótese em que as condições meteorológicas não permitam a identificação de ocorrências no SISTEMA RODOVIÁRIO, a CONCESSIONÁRIA deverá proceder à execução o Serviço de Inspeção de Tráfego por meio de unidades móveis, cuja circulação, em condições normais de operação, não ultrapasse 90 (noventa) minutos.**Enquanto o sistema de monitoração de tráfego por CFTV e a funcionalidade de análise inteligente de vídeo (IVA) não estiverem implantados e atendendo integralmente todos os requisitos estabelecidos neste Anexo, a CONCESSIONÁRIA deverá executar no segmento rodoviário correspondente, o Serviço de Inspeção de Tráfego por meio de unidades móveis, cuja circulação, em condições normais de operação, não ultrapasse 90 (noventa) minutos.*

A inspeção de tráfego (unidades móveis e CFTV) têm os seguintes objetivos:

- (i) detectar a necessidade de ajuda ao Usuário;

Título: Conceitos de Níveis de Serviço e Quantificação dos Serviços SAU

Identificação: ET-SUROD-GEFOR-C-OPE-SAU-NS	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 22/51
---	-------------------------	---------------	-----------------

Serviço de Inspeção de Tráfego**A partir do Lote 30 - Concedidos a partir de 2020**

- (i) *inspecionar as pistas e a faixa de domínio, identificando e relatando ao CCO todos os pontos críticos de acidentes no eixo da rodovia, problemas constatados quanto a irregularidades e/ou necessidade de manutenção nos prédios, pátios e áreas de descanso, presença e retirada de animais e objetos da via etc.;*
- (ii) *participar ativamente nas ocorrências de acidentes, combate a incêndio na faixa de domínio, neblina, nevoeiro, fumaça na via, remoção de andarilhos e remoção de animais e outras situações de emergência;*
- (iii) *para unidades móveis providenciar sinalização de emergência e desvios de tráfego, e*
- (iv) *apoiar os demais serviços. É obrigação da CONCESSIONÁRIA atender aos objetivos acima expostos e tempo máximo de circulação, quando aplicável, valendo-se dos recursos humanos e operacionais necessários para tanto.*

Caberá ao Serviço de Inspeção de Tráfego prestar apoio a toda e qualquer operação realizada no Sistema Rodoviário, acompanhar o transporte de cargas excepcionais e proporcionar suporte à fiscalização desses transportes, bem como outros SERVIÇOS NÃO DELEGADOS, incluindo as atividades afetas à Polícia Rodoviária.

O serviço de Inspeção de Tráfego será responsável pela averiguação do leito carroçável, visando detectar quaisquer irregularidades e ocorrências, como elementos de segurança danificados, solapamento ou trincas no pavimento, erosões etc., bem como a presença de veículos de USUÁRIOS parados no leito carroçável do subtrecho necessitando de atendimento.

O serviço de Inspeção de Tráfego também será responsável pela inspeção da FAIXA DE DOMÍNIO, verificação de abertura ou reabertura de acessos irregulares, ocupação irregular por ponto de venda clandestino, vendedores ambulantes ou quaisquer outras atividades não autorizadas.

Assim sendo, qualquer atitude suspeita no sentido de abertura de acesso sem a devida autorização deverá ser comunicada de imediato à área da CONCESSIONÁRIA que cuida do assunto, que deverá tomar imediatamente todas as providências cabíveis e necessárias, e informar a ARTESP. A CONCESSIONÁRIA deverá informar semestralmente qual a área de cobertura de cada subtrecho de Inspeção de Tráfego, o qual servirá para fins de fiscalização e não poderá ser alterado durante o período informado sem prévia autorização da ARTESP.

Comum a todos os lotes (exceto os lotes concedidos a partir de 2020): “O Serviço de Inspeção de Tráfego deverá contar com unidades móveis, dotadas de sistema de telecomunicação, destinadas a circular permanentemente, cada uma no trecho de rodovia sob sua responsabilidade.”

A SUROD entende como Circular Permanentemente ao serviço ininterrupto das unidades móveis com paradas somente para a execução das atividades atribuídas ao serviço de Inspeção de Tráfego (Item 3 Definições).

Considerando a Portaria ARTESP nº 46, de 27 de dezembro de 2016, que trata de apropriação de custos e valores dos serviços relativos às Operações Especiais para viabilizar o Transporte

Título: Conceitos de Níveis de Serviço e Quantificação dos Serviços SAU

Identificação: ET-SUROD-GEFOR-C-OPE-SAU-NS	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 23/51
---	-------------------------	---------------	-----------------

de Cargas Excepcionais nas Rodovias Concedidas, NÃO SERÁ PERMITIDO o uso de ambulâncias, guinchos, caminhão pipa, pick-up de apreensão de animais e caminhão boiadeiro para a realização de acompanhamento de cargas excedentes, sinalização de pista, bloqueio de alças ou comboio, serviço para o qual deverão ser utilizados veículos leves de apoio operacional e/ou pick ups (veículos destinados ao serviço de Inspeção de Tráfego).

Serviço de Guincho
Lotes 01; 06; 11; 13; 20 e 22 - Concedidos até o ano 2000
<p><i>“Compreende uma rede de unidades móveis de carros - guincho, devidamente equipados, destinados a proceder a operações de desobstrução de pista, remoção de veículos e remoção de cargas tombadas dentro e fora da plataforma, operada por pessoal especializado.</i></p> <p><i>O serviço será responsável pela remoção de veículos acidentados na rodovia e veículos parados em acostamentos ou refúgios, com pane eletromecânica não resolvida pelo serviço de Socorro Mecânico.</i></p> <p><i>Cabe também, a esse serviço, a remoção, a pedido da Polícia Rodoviária, de veículos apreendidos, bem como a operação de caminhão - pipa, no serviço de combate a incêndios na faixa de domínio”.</i></p>
Lotes 07; 16; 19; 21; 23; 24; 25 e 27 - Concedidos entre 2008 e 2016
<p><i>“Compreende uma rede de unidades móveis de carros-guincho, tipo leve, médio e pesado devidamente equipado, destinados a proceder a operações de desobstrução de pista, remoção de veículos e remoção de cargas tombadas dentro e fora da plataforma, operada por pessoal especializado. Além da aquisição destes veículos, deverão ser previstas suas substituições ...”.</i></p> <p><i>“O serviço será responsável pela remoção de veículos acidentados na rodovia e veículos parados em acostamentos ou refúgios, com pane eletromecânica, não resolvida pelo serviço de socorro mecânico”.</i></p> <p><i>“Cabe, também, a esse serviço, a remoção, a pedido da Polícia rodoviária, de veículos apreendidos (do local de apreensão até o Pátio de Apreensão de Veículos).”</i></p>
Lotes 28 e 29 - Concedidos entre 2017 e 2019
<p><i>“Compreende uma rede de unidades móveis de carros-guincho, tipo leve, médio e pesado devidamente equipado, destinados a proceder a operações de desobstrução de pista, remoção de veículos e remoção de cargas tombadas dentro e fora da plataforma, operada por pessoal especializado. Além da aquisição destes veículos, deverão ser previstas suas substituições ...</i></p> <p><i>O serviço será responsável pela remoção de veículos acidentados nas rodovias integrantes do Sistema Rodoviário e veículos parados em acostamentos ou refúgios, com pane eletromecânica, não resolvida pelo serviço de socorro mecânico.</i></p> <p><i>“Cabe, também, a esse serviço, a remoção, a pedido da Polícia Rodoviária, de veículos apreendidos (do local de apreensão até a base da PMRv).”</i></p>

continua

Título: Conceitos de Níveis de Serviço e Quantificação dos Serviços SAU

Identificação:

ET-SUROD-GEFOR-C-OPE-SAU-NS

Área Emitente:

SUROD

Revisão:

0

Folha:

24/51

Serviço de Guincho**A partir do Lote 30 - Concedidos a partir de 2020**

Compreende uma rede de unidades móveis de carros-guincho, tipo leve, médio e pesado devidamente equipado, destinados a proceder a operações de desobstrução de pista, remoção de veículos e remoção de cargas tombadas dentro e fora do leito carroçável, operada por pessoal especializado e treinado periodicamente.

A CONCESSIONÁRIA deverá dispor de um equipamento para destombamento de veículos, articulados ou não para cada grupo de 03 (três) guinchos pesados.

O serviço será responsável pela remoção de veículos acidentados nas rodovias integrantes do SISTEMA RODOVIÁRIO e veículos parados em acostamentos ou refúgios, com pane eletromecânica, não resolvida pelo serviço de socorro mecânico.

As unidades móveis de guincho deverão ser dotadas de Sistema de Telecomunicação com o CCO e Sistema de Monitoramento e Geoposicionamento interligado ao CCO online e em tempo real.

A CONCESSIONÁRIA deverá cumprir o determinado na Resolução CONTRAN nº 552, de 17 de setembro de 2015, bem como a norma ABNT NBR 15883-2:2010 – Parte 2 – Cintas Planas (ou outra que venha a alterá-las ou substituí-las), quanto a utilização de cintas de fixação, bem como atentar à legislação vigente, que disciplina a matéria, substituindo as cintas planas sempre que houver indício de deterioração.

As unidades móveis de guincho poderão permanecer estacionadas em pontos estratégicos do SISTEMA RODOVIÁRIO, aguardando acionamento, ou permanecer em circulação em seu trecho de atendimento, conforme operacionalização da CONCESSIONÁRIA. Esses pontos são, preferencialmente, os Postos do SAU, definidos e implantados por trecho de atendimento.

Os recursos do serviço, materiais e humanos, deverão ser dimensionados em função das características do sistema rodoviário, de modo a atender a veículos de pequeno, médio e grande porte, articulados ou não, e a observar os níveis de serviço estabelecidos no APÊNDICE I e IQD previstos no ANEXO 03 ao CONTRATO e APÊNDICE C.

Cabe, também, a esse serviço, a remoção, a pedido da PMRv, de veículos apreendidos na malha rodoviária concedida (do local de apreensão até a base da PMRv mais próxima).

SERVIÇO DE SOCORRO MECÂNICO**Lotes 01; 06; 11; 13; 20 e 22 - Concedidos até o ano 2000**

“O serviço será responsável pelo atendimento dos veículos com pane eletromecânica parados em acostamento ou refúgios das rodovias visando devolvê-los à circulação de forma rápida e expedita”.

continua

Título: Conceitos de Níveis de Serviço e Quantificação dos Serviços SAU

Identificação: ET-SUROD-GEFOR-C-OPE-SAU-NS	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 25/51
---	-------------------------	---------------	-----------------

Serviço de Socorro Mecânico**Lotes 07; 16; 19; 21; 23; 24; 25 e 27 - Concedidos entre 2008 e 2016**

"Compreende uma rede de unidades móveis equipadas para prestar atendimento mecânico e elétrico, operada por pessoal especializado."

Além da aquisição destes veículos, deverão ser previstas suas substituições ...

O serviço será responsável pelo atendimento dos veículos com pane eletromecânica, parados em acostamento ou refúgios das rodovias, visando devolvê-los à circulação de forma rápida e expedita.

As unidades Socorro Mecânico deverão ser dotadas de Sistema de Telecomunicação com o Centro de Controle Operacional e Sistema de Rastreamento interligado ao CCO online e em tempo real."

Lotes 28 e 29 - Concedidos entre 2017 e 2019

"Compreende uma rede de unidades móveis equipadas para prestar atendimento mecânico e elétrico, operada por pessoal especializado (este serviço poderá ser prestado pelos veículos operacionais tipo inspeção de tráfego e guinchos, não sendo obrigatório veículos exclusivos).

O serviço será responsável pelo atendimento dos veículos com pane eletromecânica, parados em acostamento ou refúgios das rodovias integrantes do Sistema Rodoviário, visando devolvê-los à circulação de forma rápida e expedita.

As unidades Socorro Mecânico deverão ser dotadas de Sistema de Telecomunicação com o Centro de Controle Operacional e Sistema de Monitoramento e geoposicionamento interligado ao CCO online e em tempo real."

A partir do Lote 30 - Concedidos a partir de 2020

"Compreende uma rede de unidades móveis equipadas para prestar atendimento mecânico e elétrico, operada por pessoal especializado (este serviço poderá ser prestado pelos veículos operacionais tipo inspeção de tráfego e guinchos, não sendo obrigatório veículos exclusivos).

O objetivo do serviço será o atendimento dos veículos com pane eletromecânica, parados em acostamento ou refúgios das rodovias integrantes do SISTEMA RODOVIÁRIO, visando devolvê-los à circulação de forma expedita.

As unidades Socorro Mecânico deverão ser dotadas de Sistema de Telecomunicação com o CCO e Sistema de Monitoramento e Geoposicionamento interligado ao CCO online e em tempo real.

Estas unidades deverão permanecer estacionadas em pontos estratégicos do SISTEMA RODOVIÁRIO, aguardando acionamento. Esses pontos são, preferencialmente, os Postos do SAU, definidos e implantados por trecho de atendimento.

Os recursos do serviço, materiais e humanos, deverão ser dimensionados em função das características do sistema rodoviário, de modo a atender a veículos de pequeno, médio e grande porte, e a observar um nível de serviço expresso pelos índices contidos no ANEXO 3 e no APÊNDICE I".

Título: Conceitos de Níveis de Serviço e Quantificação dos Serviços SAU

Identificação: ET-SUROD-GEFOR-C-OPE-SAU-NS	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 26/51
---	-------------------------	---------------	-----------------

Serviço de Primeiros Socorros (APH)
Lotes 01; 06; 11; 13; 20 e 22 - Concedidos até o ano 2000
<p><i>"Compreende uma rede de unidades móveis de resgate equipadas para atendimento de primeiros socorros e remoções, operada por pessoal qualificado.</i></p> <p><i>O serviço deverá prestar assistência médica ou paramédica ao acidentado, tendo como retaguarda, uma rede de hospitais devidamente equipados e credenciados.</i></p> <p><i>O serviço deve prestar os atendimentos emergenciais e remover, com técnica correta, as vítimas ao hospital mais próximo da rede, em tempo mínimo e em condições adequadas."</i></p>
Lotes 07; 16; 19; 21; 23; 24; 25 e 27 - Concedidos entre 2008 e 2016
<p><i>"Compreende uma rede de unidades móveis de resgate equipadas para atendimento de primeiros socorros e remoções e UTI móvel, operada por pessoal qualificado. "</i></p> <p><i>"Além da aquisição destes veículos, deverão ser previstas suas substituições ...".</i></p> <p><i>O serviço deverá prestar assistência médica ou paramédica ao acidentado, bem como, atendimentos emergências incluindo remoção das vítimas, com técnica correta e em condições adequadas, ao hospital mais próximo de uma rede de hospitais de retaguarda, devidamente equipados e credenciados"</i></p>
Lotes 28 e 29 - Concedidos entre 2017 e 2019
<p><i>"Compreende uma rede de Ambulância de Suporte Básico (ambulância tipo B, conforme portaria do Ministério da Saúde nº 2048 de 2002, ou outra que venha a substituí-la) equipadas para atendimento de primeiros socorros e remoções e Ambulância de Suporte Avançado (ambulância do tipo D, conforme portaria do Ministério da Saúde nº 2048 de 2002, ou outra que venha a substituí-la), operadas por pessoal qualificado.</i></p> <p><i>O serviço deverá prestar assistência médica ou paramédica ao acidentado, bem como, atendimentos emergências incluindo remoção das vítimas, com técnica correta e em condições adequadas, ao hospital mais próximo de uma rede de hospitais de retaguarda, devidamente equipados e credenciados"</i></p>

Continua

Título: Conceitos de Níveis de Serviço e Quantificação dos Serviços SAU

Identificação: ET-SUROD-GEFOR-C-OPE-SAU-NS	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 27/51
---	-------------------------	---------------	-----------------

Serviço de Primeiros Socorros (APH)
A partir do Lote 30 - Concedidos a partir de 2020

Compreende uma rede de ambulâncias de suporte básico (ambulância tipo B, conforme Portaria do Ministério da Saúde nº 2048 de 2002, ou outra que venha a alterá-la ou substituí-la) e ambulância de suporte avançado (ambulância do tipo D, conforme Portaria do Ministério da Saúde nº 2048 de 2002, ou outra que venha a alterá-la ou substituí-la), ambas atendendo a NBR 14561/2000 (ou outra que venha a alterá-la ou substituí-la), devidamente equipadas e credenciadas, com material para salvamento terrestre, aquático e em alturas, para atendimento de primeiros socorros, resgates e remoções operadas por suas respectivas tripulações qualificadas, todas vinculadas a uma Central de Regulação de Urgências e Emergências.

O serviço deverá prestar assistência médica ou sob direção médica, indireta ou à distância, bem como atendimentos emergenciais incluindo remoção das vítimas, com técnica correta e em condições adequadas, ao hospital mais próximo de uma rede de hospitais de retaguarda, indicado pela Central de Regulação de Urgências e Emergências.

As ambulâncias de suporte básico e ambulâncias de suporte avançado deverão ser dotadas de sistema de telecomunicação com o centro de controle operacional e sistema de monitoramento e geoposicionamento interligado ao CCO online e em tempo real.

As ambulâncias deverão permanecer aguardando o acionamento, estacionadas nos Postos SAU, sendo certo que, deve-se garantir pelo menos 04 (duas) Ambulâncias de Suporte Avançado (ambulância do tipo D) para o SISTEMA RODOVIÁRIO.

Os recursos do serviço, materiais e humanos, deverão ser convenientemente dimensionados em função das características do SISTEMA RODOVIÁRIO, de modo a atender aos níveis de serviço estabelecidos no APÊNDICE I e IQD previstos no ANEXO 03 e APÊNDICE C.

Serviço de Irrigadeira
Lotes 01; 06; 11; 13; 20 e 22 - Concedidos até o ano 2000

Este serviço não foi previsto para os lotes da 1ª Etapa. Atribuições semelhantes foram descritas no Serviço de Guincho: "Operação de caminhão pipa, no serviço de combate a incêndios na faixa de domínio.

O combate a incêndios na faixa de domínio é citado no serviço de Inspeção de Tráfego.

Lotes 07; 16; 19; 21; 23; 24; 25 e 27 - Concedidos entre 2008 e 2016

"O Serviço de Caminhão de Irrigação deverá desempenhar operações de combate a pequenos incêndios, auxílio na lavagem de pista na liberação de acidentes com produtos perigosos e outros, limpeza de placas de sinalização vertical, limpeza de dispositivos de segurança viária, com o objetivo de garantir a segurança dos usuários."

Lote 28 e 29 - Concedidos entre 2017 e 2019

Igual aos lotes 07; 16; 19; 21; 23; 24; 25 e 27

Observação Importante: Como o serviço de "Caminhão Irrigadeira" não foi previsto em Edital, os lotes concedidos até o ano 2000 deverão quantificar seus atendimentos deste serviço conforme a descrição do edital dos lotes 07, 16, 19, 21, 23, 24, 25, 27 e 28.

Título: Conceitos de Níveis de Serviço e Quantificação dos Serviços SAU

Identificação: ET-SUROD-GEFOR-C-OPE-SAU-NS	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 28/51
---	-------------------------	---------------	-----------------

Continuação

Serviço de Irrigadeira (Combate a incêndios)**A partir do Lote 30 - Concedidos a partir de 2020**

A CONCESSIONÁRIA deverá implementar infraestrutura adequada à prevenção e ao combate a incêndios na faixa de domínio e área "non aedificandi", de acordo com o Plano de Ação para Incêndios, definido no ANEXO 06. O objetivo principal é o de reduzir a ocorrência de focos de incêndio, bem como o de extingui-los ainda em seu estágio inicial.

A prevenção deverá incluir o monitoramento da faixa de domínio através do sistema CFTV-IVA de forma a identificar o princípio de focos de incêndio, a divulgação de mensagens educativas e informativas nos Painéis de Mensagens, no website da CONCESSIONÁRIA, PRAÇAS DE PEDÁGIO e postos SAU, participação em campanhas estipuladas pelo PODER CONCEDENTE, programas governamentais de conscientização ambiental, ações de comunicação com mídias locais e regionais, focadas na divulgação de medidas preventivas, bem como pela execução adequada de atividades de conserva, como poda, roçada, capina e aceiros, remoção de árvores secas e mortas, de resíduos vegetais e de outros materiais combustíveis, conforme padrões estabelecidos no ANEXO 06.

O Serviço de Combate a Incêndios deverá contar com unidades móveis de caminhões irrigadeira e de Inspeção de Tráfego, dotados de equipamentos e materiais especiais para o combate a incêndios como, por exemplo, moto-bomba e tanque flexível, abafadores, luvas, botas, ferramentas e outros julgados necessários, bem como reservatórios de água, disponíveis ao longo do SISTEMA RODOVIÁRIO, levando em consideração a vulnerabilidade e criticidade dos trechos, conforme análise e avaliação de riscos no âmbito dos estudos de análise de risco e mapeamento de áreas críticas constantes do Plano de Ação para Incêndios.

Os caminhões irrigadeira deverão conter todos os equipamentos necessários para os serviços de combate a incêndios, de forma a atuar eficazmente no controle e extinção do foco, sem prejuízo da atuação do Corpo de Bombeiros em situações mais graves.

A CONCESSIONÁRIA deverá contar com pessoal treinado periodicamente para: (i) desempenhar o serviço de combate a incêndios, (ii) auxiliar na lavagem de pista e na liberação de acidentes com produtos perigosos e outros, e (iii) executar limpeza de placas de sinalização vertical e dispositivos de segurança viária, com o objetivo de garantir a segurança dos USUÁRIOS.

As unidades de caminhão irrigadeira deverão ser dotadas de Sistema de Telecomunicação com o CCO e Sistema de Monitoramento e Geoposicionamento interligado ao CCO online e em tempo real. Estas unidades deverão permanecer estacionadas em pontos estratégicos do SISTEMA RODOVIÁRIO, aguardando acionamento. Esses pontos são, preferencialmente, os Postos do Sistema de Atendimento aos USUÁRIOS, definidos e implantados por trecho de atendimento.

A CONCESSIONÁRIA deverá dispor de reservatórios de água, próprios ou estabelecidos por meio de convênios/parcerias com empresas, proprietários lindeiros, SABESP, Serviços Autônomos de Água e Esgoto (SAAE) ou similares, a fim de garantir o abastecimento de água em incêndios. No caso de estabelecimento de convênios/parcerias, a CONCESSIONÁRIA deverá encaminhar anualmente documento comprovando a sua renovação.

Título: Conceitos de Níveis de Serviço e Quantificação dos Serviços SAU

Identificação: ET-SUROD-GEFOR-C-OPE-SAU-NS	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 29/51
---	-------------------------	---------------	-----------------

Serviço de Apreensão de Animais**Lotes 01; 06; 11; 13; 20 e 22 - Concedidos até o ano 2000**

Este serviço não foi previsto para os lotes da 1ª Etapa.

As atribuições do caminhão boiadeiro foram descritos no Serviço de Inspeção de Tráfego:

“..verificar presença de animais...participar ativamente na remoção de animais”...

Lotes 07; 16; 19; 21; 23; 24; 25 e 27 - Concedidos entre 2008 e 2016

“O Serviço de Apreensão de Animais deverá desempenhar operações de apreensão de animais na pista ou na faixa de domínio das rodovias, com o objetivo de garantir a segurança dos usuários.

Os animais apreendidos serão transportados para Pátios de Apreensão de Animais específicos”.

“Os animais apreendidos deverão receber tratamentos (alimentação, controle zoonoses...) de pessoas e locais especializados.”

Lotes 28 e 29 - Concedidos entre 2017 e 2019

Igual aos lotes 07; 16; 19; 21; 23; 24; 25 e 27

A partir do Lote 30 - Concedidos a partir de 2020

O serviço de apreensão de animais deverá contar com veículos automotores do tipo caminhonete de grande porte, com carroceria de madeira do tipo gaiola, com capacidade para transporte de até 2 (dois) animais de grande porte, devidamente equipados e dispostos ao longo do trecho concedido, treinados periodicamente para desempenhar esta função, no leito carroçável ou na FAIXA DE DOMÍNIO das rodovias integrantes do Sistema Rodoviário, com o objetivo de garantir a segurança dos USUÁRIOS. Os animais apreendidos serão transportados para os centros de zoonoses municipais, pátios específicos de apreensão de animais ou para instituições parceiras/conveniadas.

A CONCESSIONÁRIA poderá ter pátio de apreensão próprio ou firmar convênios com prefeituras municipais, ou terceiros, que possuam pátio de apreensão de animais.

As unidades móveis de apreensão de animais deverão permanecer estacionadas em Postos SAUs, definidos e implantados por subtrecho de atendimento e serem dotadas de Sistema de Telecomunicação com o CCO e Sistema de Monitoramento e Geoposicionamento interligado ao CCO, online e em tempo real.

Os recursos do serviço, materiais e humanos, próprios ou subcontratados, deverão ser dimensionados em função das características do SISTEMA RODOVIÁRIO, de modo a atender a demanda deste serviço. A equipe, própria ou subcontratada, deverá ser capacitada e treinada de modo a desencadear decisões e ações adequadas conforme a situação encontrada (animal silvestre/doméstico, vivo/ferido/morto, de porte pequeno/médio/grande etc).

Os animais domésticos capturados vivos deverão ser encaminhados a instituições especializadas conveniadas/parceiras a fim de receber tratamentos (alimentação, controle de zoonoses), conforme o tipo de animal. Deverá ser lavrado um boletim de ocorrência, ou algo equivalente, que identifique o animal e o proprietário, a fim de formar-se um cadastro de animais apreendidos e respectivos proprietários. A CONCESSIONÁRIA deverá ressarcir o PODER CONCEDENTE em caso de responsabilização decorrente de acidentes causados pela presença de animais no SISTEMA RODOVIÁRIO.

Continuação

Título: Conceitos de Níveis de Serviço e Quantificação dos Serviços SAU

Identificação: ET-SUROD-GEFOR-C-OPE-SAU-NS	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 30/51
---	-------------------------	---------------	-----------------

Serviço de Apreensão de Animais**A partir do Lote 30 - Concedidos a partir de 2020**

A **CONCESSIONÁRIA** deverá promover campanhas de conscientização sobre posse responsável junto aos **USUÁRIOS** e junto à população do entorno.

Os animais silvestres capturados deverão ser encaminhados para centros de triagem dos órgãos ambientais (Centros de Triagem de Fauna Silvestre - CETAS, Centros de Reabilitação de Animais Silvestres – CRAS, entre outros) e/ou instituições aptas a recebimento de animais silvestres (zoológicos, hospitais veterinários de faculdades de veterinárias, institutos de pesquisas, universidades, entre outras). As parcerias firmadas ou finalizadas deverão ser informadas à ARTESP. A **CONCESSIONÁRIA** deverá adotar as práticas recomendadas pelo Sistema Integrado de Gestão Ambiental da Fauna de São Paulo para manejo e resgate de fauna silvestre vitimada ou para destinação de animais mortos.

Caso não seja possível estabelecer convênios e parcerias, a **CONCESSIONÁRIA** deverá ajustar junto à Secretaria de Infraestrutura e Meio Ambiente os procedimentos específicos a serem adotados ao longo de cada subtrecho da concessão.

10. PLANILHAS PARA PREENCHIMENTO DAS INFORMAÇÕES DE ATENDIMENTOS

A seguir estão fornecidas as planilhas SAU e SAUBANCODEDADOS, assim como as respectivas instruções de preenchimento. As planilhas não devem ser alteradas em sua forma e conteúdo.

Qualquer sugestão de melhoria, seja nas planilhas ou no próprio corpo da ET, pode ser feita, enviando as sugestões para a SUROD-GEFOR que a analisará. No caso de aceite, a SUROD fará a revisão da ET, editará a revisão e procederá a distribuição a todas as concessionárias.

Título: Conceitos de Níveis de Serviço e Quantificação dos Serviços SAU

Identificação: ET-SUROD-GEFOR-C-OPE-SAU-NS	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 31/51
---	-------------------------	---------------	-----------------

MODELO DA PLANILHA DE OPERAÇÃO
Guia 1 - Origem dos Eventos (Válida para todos os lotes)
PLANILHA DE OPERAÇÃO 2.1 - ORIGEM DOS EVENTOS

Planilha deve ser preenchida e enviada à ARTESP mensalmente.

Lote: 30	Mês: 11	Ano: 2019	Etapa:
Responsável pelo preenchimento: Aguiar		Fone: 11-4646-5000	Ramal: 59

Eventos detectados por:	Meio de detecção	Quantidade
Viaturas de SAU	Inspeção de Tráfego	10
	Demais Viaturas	20
CCO	Call-Box	30
	CFTV	40
	Base (SAU, Pedágio)	50
	Fone 0800	60
	Funcionários em Geral	70
	Aplicativo Waze	80
	Rede Wi-Fi	90
PMRv		100

INSTRUÇÕES DE PREENCHIMENTO DA PLANILHA DE OPERAÇÃO

Campo da Planilha	Texto Explicativo para o Preenchimento
Lote	Selecione o número do lote.
Mês	Selecione na lista o mês correspondente
Ano	Digite o ano
Etapa	Selecione a Etapa de concessão

Importante: O preenchimento das informações (lote, mês, ano, etapa, responsável pelo preenchimento, fone e ramal) acima deverá ser feita uma única vez (na planilha 2.1 – Origem dos Eventos” nas demais planilhas estas informações serão preenchidas automaticamente

Eventos detectados Viaturas SAU	Indicar a quantidade de eventos detectados pelas viaturas SAU classificando por: viaturas de inspeção e demais viaturas
Eventos detectados pelo CCO	Indicar a quantidade de eventos detectados pelo CCO classificando por: Call Box, CFTV, Bases (SAU, Pedágio, Pesagem, etc), Fone 0800, por Funcionários em Geral, Aplicativo Waze e Rede Wi-Fi
Eventos detectados pela PMRv	Indicar a quantidade de eventos detectados pela PMRv.

Título: Conceitos de Níveis de Serviço e Quantificação dos Serviços SAU

Identificação: ET-SUROD-GEFOR-C-OPE-SAU-NS	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 32/51
---	-------------------------	---------------	-----------------

MODELO DA PLANILHA DE OPERAÇÃO
Guia 2. Quantidade de Atendimentos Prestados ao Usuário (SAU)

(Válida para todos os lotes)

PLANILHA DE OPERAÇÃO 2.2 - QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS PRESTADOS AO USUÁRIO (SAU)

Planilha deve ser preenchida e enviada à ARTESP mensalmente.

Lote: 30	Mês: 11	Ano: 2019	Etapa:
Responsável pelo preenchimento: Aguiar		Fone: 11-4646-5000	Ramal: 59

Rodovia	Trecho Homogêneo		Tipo de Atendimento							
	km inicial	km final	Pré-Hospitalar	Socorro Mecânico	Inspeção de Tráfego	Guinchamento	Irrigadeira			Apreensão de Animais
							Incêndio	Lavagem de Pista	Lavagem Sinalização	
FORA	212,450	327,200	92	231	668	180	0	2	0	1
SP 281	333,500	400,988	31	165	502	118	0	0	0	6
SP 255	404,251	440,630	23	93	214	86	0	0	0	0
SP 255	440,631	450,991	3	20	83	16	0	0	0	0
SP 318	451,700	458,000	16	59	106	48	1	0	0	2

INSTRUÇÕES DE PREENCHIMENTO DA PLANILHA DE OPERAÇÃO 2.2

Campo da Planilha	Texto Explicativo para o Preenchimento
Rodovia	Escolha na lista o nome da rodovia. Esta lista depende do número do lote escolhido.
Trecho Homogêneo	Insira os trechos homogêneos de cada rodovia concedida.
km Inicial	Indique o quilometro inicial do Trecho Homogêneo.
km Final	Indique o quilometro da rodovia onde o trecho termina.
Tipo de Atendimento	Preencha o número de atendimentos, por tipo, realizados em cada trecho Homogêneo na data de referência.
Pré- Hospitalar	Quantificar atendimentos do mês independentemente do recurso mobilizado no atendimento: assistência médica ou paramédica a usuários incluindo remoção de vítimas.
Socorro Mecânico	Quantificar atendimentos do mês independentemente do recurso mobilizado: pane seca, mecânica, elétrica, troca de pneus, etc. Para maiores detalhes sobre Atendimentos de Socorro Mecânico consultar ET-SUROD-GEFOR-C-SOS-01 a 05.
Inspeção de Tráfego	Quantificar atendimentos do mês independentemente do recurso mobilizado: identificação de irregularidades nas pistas e faixa de domínio, remoção de animais mortos, apoio à emergência, desvios de tráfego, serviço não delegado, acompanhamento de cargas excepcionais.
Guinchamento	Quantificar atendimentos do mês, tais como: remoção de veículos, inclusive veículos parados no acostamento ou refúgios, ou pane eletromagnética não resolvida pelo Socorro Mecânico; remoção a pedido da polícia Militar Rodoviária; remoção de cargas tombadas.
Irrigadeira	Neste caso os editais relacionam o nome "serviço" com o tipo de veículo operacional. Esta especificação padroniza como "Serviço de Irrigadeira" o serviço prestado pelo "Caminhão Irrigadeira" que deverá desempenhar as seguintes operações: combate a pequenos incêndios, auxílio na lavagem de pista na liberação de acidentes com produtos perigosos e "outros", tais como: limpeza de placas de sinalização vertical e limpeza de dispositivos de segurança viária, irrigação de vegetação, apoio à conserva, enchimento de caixa d'água, etc.
Apreensão de Animais	É o serviço responsável pela operação de Apreensão de Animais na pista ou faixa de domínio das rodovias, com o objetivo de garantir a segurança dos usuários.

Título: Conceitos de Níveis de Serviço e Quantificação dos Serviços SAU

Identificação: ET-SUROD-GEFOR-C-OPE-SAU-NS	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 33/51
---	-------------------------	---------------	-----------------

MODELO DA PLANILHA DE OPERAÇÃO
Guia 3. Eventos Acionados pelo 0800 (Válido para todos os lotes)

Lote: _____ **Mês:** _____ **Ano:** _____ **Etapa:** _____
Responsável: _____ **Fone:** _____ **Ramal:** _____

Tipo	Discriminação	Quantidade
Informações	Obras	1
	Pedágios	1
	Rodovias/Tráfego	1
	Informações Diversas	1
Solicitações	Serviço SAU/Auxílio	1
	Solicitações Diversas	1
Reclamações	Pedágio	1
	SAU	1
	0800/Ouvidoria	1
	Condições da Rodovia	1
	Obras	1
	Reclamações Diversas	1
Outros	Rechamada/Cancelada e Trote/Engano	1
	Usuário Informa	1
	Sugestões	1
	Elogios	1
	Imprensa	1
	Outras Ligações	1

INSTRUÇÕES DE PREENCHIMENTO DA PLANILHA DE OPERAÇÃO

Campo da Planilha	Texto Explicativo para o Preenchimento
Informações: Obras, Pedágio, Rodovias/Tráfego e Informações Diversas	Indicar a quantidade de informações solicitadas ao "0800", classificando pelos seguintes tipos: obras, pedágio, rodovias/tráfego e informações diversas.
Solicitações: Serviço SAU/Auxílio e Solicitações Diversas	Indicar a quantidade de solicitações requeridas ao "0800", classificando pelos seguintes tipos: serviço SAU/auxílio e solicitações diversas.
Reclamações: Pedágio, SAU, 0800/Ouvidoria, Condições da Rodovia, Obras e Reclamações Diversas.	Indicar a quantidade de reclamações recebidas pelo "0800", classificando pelos seguintes tipos: pedágio, SAU, 0800/ouvidoria, condições das rodovias, obras e reclamações diversas
Outros: Rechamada/Cancelada e Trote/Engano, usuário informa, sugestões, elogios, imprensa e outras ligações.	Indicar a quantidade de "outras ligações" recebidas pelo 0800 de acordo com os seguintes itens: rechamada/cancela e trote/engano, usuário informa, sugestões, elogios, imprensa e outras ligações.

Título: Conceitos de Níveis de Serviço e Quantificação dos Serviços SAU

Identificação: ET-SUROD-GEFOR-C-OPE-SAU-NS	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 34/51
---	-------------------------	---------------	-----------------

MODELO DA PLANILHA DE OPERAÇÃO
Guia 4– Tempos SAU - (Para os lotes concedidos até o ano de 2000)

Lote: 3	Mês: 1
Responsável pelo preenchimento: Maria	

Tipo de Atendimento S.A.U.	Rodovia	Tempo Médio de Chegada
Pré-Hospitalar	SP 323	0:05:19
Socorro Mecânico	SP 323	0:16:43
Guincho	SP 323	0:22:43
Pré-Hospitalar	SP 326	0:06:27
Socorro Mecânico	SP 326	0:16:43
Guincho	SP 326	0:18:52
Pré-Hospitalar	Sistema Concedido	0:16:43
Socorro Mecânico	Sistema Concedido	0:16:43
Guincho	Sistema Concedido	0:17:55

O “Tempo Médio de Chegada” do Sistema Concedido, referente aos serviços de APH, Socorro Mecânico e Guincho, é a média dos tempos dos eventos ocorridos no mês de referência após expurgos previstos nesta ET.

O “Tempo Médio de Chegada” deverá ser o mesmo que é informado no arquivo “SAU-BANCODEDADOS” (para cada um dos serviços conforme guias 2.5.2 – 2.5.3 e 2.5.4)

INSTRUÇÕES DE PREENCHIMENTO DA PLANILHA DE OPERAÇÃO

Campo da Planilha	Texto Explicativo para o Preenchimento
Tipos de Atendimentos SAU	Identifique todos os seguintes tipos de atendimento ao usuário: Pré-Hospitalar, Socorro Mecânico e Guincho.
Rodovia	Escolha a rodovia ou Sistema Concedido.
Tempo Médio de Chegada	Indicar o “Tempo Médio de Chegada” (para cada um dos serviços) para cada uma das rodovias que compõem o lote e também para o Sistema Concedido.

Título: Conceitos de Níveis de Serviço e Quantificação dos Serviços SAU

Identificação: ET-SUROD-GEFOR-C-OPE-SAU-NS	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 35/51
---	-------------------------	---------------	-----------------

MODELO DA PLANILHA DE OPERAÇÃO - Guia 4.1. Tempo do APH
Serviço de Primeiros Socorros a Acidentados ou APH (para lotes concedidos a partir de 2008)

Rodovia	Total Mensal de Atendimentos	Análise do Tempo de Chegada*				
		Atendimentos por Tempo de Chegada:			Tempo Médio de Chegada	Total de Atendimentos Considerados para Análise do Tempo de Chegada
		Menor que 10 min	Entre 10 e 20 min	Maior que 20 min		
SP 300	221	198	21	0	0:05:55	219
SPA376/300	1	1	0	0	0:08:46	1
SPA486/300	4	4	0	0	0:09:15	4
SPA553/300	1	1	0	0	0:09:14	1
Sistema Concedido	221	204	21	0	0:10:25	225

As quantidades informadas nessa planilha deverão ser as mesmas que as informadas na planilha "SAUBANCODEDADOS" (guia Cálculo de Tempo de Chegada APH)

O "Tempo Médio de Chegada" do Sistema Concedido é o tempo médio dos eventos ocorridos no mês de referência após expurgos previstos nesta ET.

INSTRUÇÕES DE PREENCHIMENTO DA PLANILHA DE OPERAÇÃO

Campo da Planilha	Texto Explicativo para o Preenchimento
Rodovia	Escolha na lista as rodovias e Sistema Concedido.
Total Mensal de Atendimentos	Para cada rodovia e para o Sistema Concedido indicar o número total de atendimentos de APH no mês; independentemente do recurso utilizado na prestação do atendimento.
Análise do Tempo de Chegada	Alguns atendimentos podem ser excluídos da Análise do Tempo de Chegada, tais como os segundos acionamentos/atendimentos de um mesmo tipo de serviço solicitado para um mesmo evento.
Atendimento por Tempo de Chegada	Inserir o número de atendimentos conforme o "Tempo de Chegada" (para cada rodovia do sistema e para o Sistema Concedido), considerando apenas os primeiros acionamentos/atendimentos de cada tipo de serviço em cada evento.
Menor ou igual a 10min.	Número de atendimentos cujo tempo de chegada foi menor ou igual a 10 min.
Entre 10 e 20 min.	Número de atendimentos cujo tempo de chegada foi maior que 10 min e inferior a 20 min. (10 min > Tempo < 20 min)
Maior que 20 min.	Número de atendimentos cujo tempo de chegada foi > 20 min.
Tempo Médio de Chegada	Inserir o "Tempo Médio de Chegada" dos atendimentos prestados por rodovia e para o Sistema Concedido. Utilizar somente os tempos dos atendimentos discriminados nas 3 colunas anteriores (não é necessário considerar o "Total Mensal de Atendimentos").
Total de Atendimentos Considerados para Análise do Tempo de Chegada	Quantidade de atendimentos de APH válidos para ênfase do cálculo do "Tempo de Chegada". Somatória dos atendimentos indicados nas colunas "menor que 10 min", "entre 10 e 20 min" e "maior que 20 min".

Título: Conceitos de Níveis de Serviço e Quantificação dos Serviços SAU

Identificação: ET-SUROD-GEFOR-C-OPE-SAU-NS	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 36/51
---	-------------------------	---------------	-----------------

**MODELO DA PLANILHA DE OPERAÇÃO - Guia 4.2. Tempo do Soc. Mec.
Socorro Mecânico (para lotes concedidos a partir de 2008)**

Rodovia	Total Mensal de Atendimentos	Análise do Tempo de Chegada*				
		Atendimentos por Tempo de Chegada:			Tempo Médio de Chegada	Total de Atendimentos Considerados para Análise do Tempo de Chegada
		Menor que 30 min	Entre 30 e 60 min	Maior que 60 min		
SP 300	1.491	1.383	55	0	0:07:57	1.438
SPA376/300	2	2	0	0	0:11:54	2
SPA388/300	3	3	0	0	0:04:21	3
Sistema Concedido	1.496	1.388	55	0	0:10:15	1.443

O “Tempo Médio de Chegada” do Sistema Concedido é o tempo médio dos eventos ocorridos no mês de referência após expurgos previstos nesta ET.

As quantidades informadas nessa planilha deverão ser as mesmas que as informadas na planilha “SAUBANCODEDADOS” (guia Cálculo T Cheg Soc Mec).

INSTRUÇÕES DE PREENCHIMENTO DA PLANILHA DE OPERAÇÃO

Campo da Planilha	Texto Explicativo para o Preenchimento
Rodovia	Escolha na lista as rodovias e Sistema Concedido.
Total Mensal de Atendimentos	Para cada rodovia e para o Sistema Concedido indicar o número total de atendimentos de Socorro Mecânico no mês; independentemente do recurso utilizado na prestação do atendimento.
Análise do Tempo de Chegada	Alguns atendimentos podem ser excluídos da Análise do Tempo de Chegada, tais como os segundos acionamentos/atendimentos de um mesmo tipo de serviço solicitado para um mesmo evento.
Atendimento por Tempo de Chegada	Inserir o número de atendimentos conforme o “Tempo de Chegada” (para cada rodovia do sistema e para o Sistema Concedido), considerando apenas os primeiros acionamentos/atendimentos de cada tipo de serviço em cada evento.
Menor ou igual que 30 min.	Número de atendimentos cujo tempo de chegada foi menor ou igual a 30 min.
Entre 30 e 60 min.	Número de atendimentos cujo tempo de chegada foi maior que 30 min e inferior a 60 min. (30 min > Tempo < 60 min)
Maior que 60 min.	Número de atendimentos cujo tempo de chegada foi maior que 60 min.
Tempo Médio de Chegada	Inserir o Tempo Médio de Chegada dos atendimentos prestados por rodovia e para o Sistema Concedido. Utilizar somente os tempos dos atendimentos discriminados nas 3 colunas anteriores (não é necessário considerar o “Total Mensal de Atendimentos”).
Total de Atendimentos Considerados para Análise do Tempo de Chegada	Quantidade de atendimentos de Socorro Mecânico válidos para ênfase do cálculo do “Tempo de Chegada”. Somatória dos atendimentos indicados nas colunas “menor que 30 min”, “entre 30 e 60 min” e “maior que 60 min”.

Título: Conceitos de Níveis de Serviço e Quantificação dos Serviços SAU

Identificação: ET-SUROD-GEFOR-C-OPE-SAU-NS	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 37/51
---	-------------------------	---------------	-----------------

**MODELO DA PLANILHA DE OPERAÇÃO - Guia 4.3. Tempo do Guincho
 (Para lotes concedidos a partir de 2008)**

Rodovia	Total Mensal de Atendimentos	Análise do Tempo de Chegada*				
		Atendimentos por Tempo de Chegada:			Tempo Médio de Chegada	Total de Atendimentos Considerados para Análise do Tempo de Chegada
		Menor que 30 min	Entre 30 e 60 min	Maior que 60 min		
SP 300	1.215	1.166	40	0	0:14:58	1.206
SPA376/300	2	1	1	0	0:23:52	2
SPA388/300	2	2	0	0	0:17:20	2
SPA460/300	1	1	0	0	0:13:33	1
SPA486/300	3	3	0	0	0:20:13	3
Sistema Concedido	1.223	1.173	41	0	0:19:20	1.214

O "Tempo Médio de Chegada" do Sistema Concedido é o tempo médio dos eventos ocorridos no mês de referência após expurgos previstos nesta ET.

As quantidades informadas nessa planilha deverão ser as mesmas que as informadas na planilha "SAUBANCODEDADOS" (guia Cálculo T Cheg Guincho).

INSTRUÇÕES DE PREENCHIMENTO DA PLANILHA DE OPERAÇÃO

Campo da Planilha	Texto Explicativo para o Preenchimento
Rodovia	Escolha na lista as rodovias e Sistema Concedido.
Total Mensal de Atendimentos	Para cada rodovia e para o Sistema Concedido indicar o número total de atendimentos de Guincho no mês; independentemente do recurso utilizado na prestação do atendimento.
Análise do Tempo de Chegada	Alguns atendimentos podem ser excluídos da Análise do "Tempo de Chegada", tais como os segundos acionamentos/atendimentos de um mesmo tipo de serviço solicitado para um mesmo evento.
Atendimento por Tempo de Chegada	Inserir o número de atendimentos conforme o "Tempo de Chegada" (para cada rodovia do sistema e para o Sistema Concedido), considerando apenas os primeiros acionamentos/atendimentos de cada tipo de serviço em cada evento.
Menor ou igual que 30 min.	Número de atendimentos cujo tempo de chegada foi menor ou igual a 30 min.
Entre 30 e 60 min.	Número de atendimentos cujo tempo de chegada foi maior que 30 min e inferior a 60 min. (30 min > Tempo < 60 min)
Maior que 60 min.	Número de atendimentos cujo tempo de chegada foi maior que 60 min.
Tempo Médio de Chegada	Inserir o Tempo Médio Mensal de Chegada dos atendimentos prestados por rodovia. Utilizar somente os tempos dos atendimentos discriminados nas 3 colunas anteriores não é necessário considerar o "Total Mensal de Atendimentos".
Total de Atendimentos Considerados para Análise do Tempo de Chegada	Quantidade de atendimentos de Guincho válidos para ênfase do cálculo do "Tempo de Chegada". Somatória dos atendimentos indicados nas colunas "menor que 30 min", "entre 30 e 60 min" e "maior que 60 min".

Título: Conceitos de Níveis de Serviço e Quantificação dos Serviços SAU

Identificação:

ET-SUROD-GEFOR-C-OPE-SAU-NS

Área Emitente:

SUROD

Revisão:

0

Folha:

38/51

MODELO DA PLANILHA DE OPERAÇÃO
Guia 4.2 ou 4.4. Tempo Inspeção de Tráfego (válido para todos os lotes)

 Lote: 7
 Responsável preenchimento: José Silva
 Mês: 11
 Ano: 2010
 Etapa: 2
 Ramal: 23
 Fone: 19-3333-3333

Trecho de Inspeção	Tempo Médio de Circulação (hh:mm:ss)		Descrição do Trecho												
	Rodovia 1	km inicial 1	km final 1	Tipo de Pista 1	Rodovia 2	km inicial 2	km final 2	Tipo de Pista 2	Rodovia 3	km inicial 3	km final 3	Tipo de Pista 3	Rodovia 4	km inicial 4	km final 4
1	SP 063	293,000	313,000	dupla	SP 063	313,000	330,500	simples	SP 063	330,500	334,600	dupla	SP 063	334,600	349,500
2	SP 083	100,000	180,000	dupla											
3	SP 332	60,000	89,000	dupla	SP 332	89,000	140,000	simples							

Trecho km final 4	Rodovia 5		Rodovia 6		Rodovia 7		Rodovia 7		Rodovia 7		Observação	
	Tipo de Pista 4	km inicial 5	km final 5	Tipo de Pista 6	km inicial 6	km final 6	Tipo de Pista 7	km inicial 7	km final 7			
349,500	simples	349,500	368,500	dupla	SP 063	368,500	374,000	simples	SP 063	374,000	379,200	dupla

Título: Conceitos de Níveis de Serviço e Quantificação dos Serviços SAU

Identificação: ET-SUROD-GEFOR-C-OPE-SAU-NS	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 39/51
---	-------------------------	---------------	-----------------

INSTRUÇÕES DE PREENCHIMENTO DAS PLANILHAS DE OPERAÇÃO**Guia “4.2 ou 4.4 Tempo de Inspeção de Tráfego” (válido para todos os lotes)**

Campo da Planilha	Texto Explicativo para o Preenchimento
Tempo Médio de Circulação	<p>O Tempo Médio de Circulação Mensal por Rota de Inspeção é o tempo médio (média aritmética) de circulação de todos os veículos de inspeção que percorreram esta rota. A média pode ser diária e/ou mensal.</p> <p>Deve ser calculado somente para os veículos alocados neste serviço.</p> <p>O Tempo Médio Diário de Circulação de um veículo de inspeção numa determinada Rota de Inspeção é obtido pela divisão de todos os tempos de circulação em percurso completo desta rota (subtraindo os tempos que parou para atendimento) dividido pela extensão da rota.</p>
Descrição do Trecho	Detalhar a rota de Inspeção de Tráfego indicando os subtrechos que formam a rota. Deverão ser detalhadas todas as rotas.
Rodovia	Escolha na lista o nome da rodovia
km Inicial	Indique o quilometro da rodovia onde o subtrecho se inicia.
km Final	Indique o quilometro da rodovia onde o subtrecho termina.
Tipo de Pista	O tipo de pista dever ser simples ou duplo. Rodovias onde houver subtrechos em pista simples e em pista dupla deverão ser indicadas separadamente.
Observação	Apontar qualquer informação relevante referente ao trecho.

Título: Conceitos de Níveis de Serviço e Quantificação dos Serviços SAU

Identificação: ET-SUROD-GEFOR-C-OPE-SAU-NS	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 40/51
--	--------------------------------	----------------------	------------------------

MODELO DA PLANILHA “SAUBANCODEDADOS”

Guia 2.5.1 – Resumo do Banco de Ocorrências

01_AUTOBAN
Responsável: da cunha

Mês: 1 Ano: 2021
Fone: 26646000 6094

RESUMO DOS SERVIÇOS PRESTADOS	
Quantidade de Serviços SAU - APH	773
Quantidade de Serviços SAU - Guincho	3708
Quantidade de Serviços SAU - Socorro Mecânico	1338
Quantidade de Serviços SAU - Inspeção de Tráfego	9649
Quantidade de Serviços SAU - Irrigadeira	6
Quantidade de Serviços SAU - Apreensão de Animais	12
Outros	3289
Total de Serviços SAU	18935

Quantidade de Eventos Não Localizados	1829
Total de Eventos do Mês:	18835

Número de Ordem	Horário de Aclonamento		Número do Evento	Natureza do Evento	Origem da Chamada	Rodovia	Localização		Sentido	Complemento	Horários de Saída do Veículo			Encerramento		Tempo de Chegada (col 3 - col 15)	Serviço Prestado	Veículo Utilizado	Ordem de envio recursos	Ordem dos atendimentos no evento	
	Dia	Hora					km	metro			Dia	Hora	Dia	Hora	Dia						Hora
1	1	00:39:00	0006-010121	AC01 - Acidente com VITIMA FATAL	VIATURAS (SP 348		24	860	S	00-Principal	1	00:39:00	1	00:39:00	1	03:18:00	00:00:00	Apoio Operacional	GL0110	1	1
2	1	00:40:00	0006-010121	AC01 - Acidente com VITIMA FATAL	VIATURAS (SP 348		24	860	S	00-Principal	1	00:40:00	1	00:40:00	1	03:18:00	00:00:00	Inspeção	HT0109	2	1
3	1	00:39:00	0006-010121	AC01 - Acidente com VITIMA FATAL	VIATURAS (SP 348		24	860	S	00-Principal	1	00:40:00	1	00:49:00	1	03:41:00	00:10:00	APH	AB0107	3	1
4	1	00:45:00	0006-010121	AC01 - Acidente com VITIMA FATAL	VIATURAS (SP 348		24	860	S	00-Principal	1	00:45:00	1	00:55:00	1	03:53:00	00:08:00	APH	AB0104	4	2
5	1	00:55:00	0006-010121	AC01 - Acidente com VITIMA FATAL	VIATURAS (SP 348		24	860	S	00-Principal	1	00:55:00	1	00:55:00	1	03:18:00	00:00:00	Apoio Operacional	V00101	5	2
6	1	00:40:00	0006-010121	AC01 - Acidente com VITIMA FATAL	VIATURAS (SP 348		24	860	S	00-Principal	1	00:40:00	1	00:59:00	1	03:50:00	00:14:00	Apoio Operacional	GL0119	6	3
7	1	00:45:00	0006-010121	AC01 - Acidente com VITIMA FATAL	VIATURAS (SP 348		24	860	S	00-Principal	1	00:45:00	1	00:59:00	1	03:28:00	00:14:00	APH	VI01	7	3
8	1	00:49:00	0006-010121	AC01 - Acidente com VITIMA FATAL	VIATURAS (SP 348		24	860	S	00-Principal	1	00:49:00	1	01:04:00	1	02:45:00	00:15:00	APH	AB0103	8	4
9	1	00:57:00	0006-010121	AC01 - Acidente com VITIMA FATAL	VIATURAS (SP 348		24	860	S	00-Principal	1	00:57:00	1	01:09:00	1	03:04:00	00:12:00	APH	AB0112	9	5
10	1	00:39:00	0006-010121	AC01 - Acidente com VITIMA FATAL	VIATURAS (SP 348		24	860	S	00-Principal	1	00:39:00	1	01:03:00	1	03:26:00	00:27:00	APH	AB0107	10	6
11	1	07:03:00	0006-010121	AC01 - Acidente com VITIMA FATAL	VIATURAS (SP 348		24	860	S	00-Principal	1	07:03:00	1	07:03:00	1	08:36:00	00:00:00	Apoio Operacional	GL0119	11	4
12	1	07:23:00	0006-010121	AC01 - Acidente com VITIMA FATAL	VIATURAS (SP 348		24	860	S	00-Principal	1	07:23:00	1	07:23:00	1	11:23:00	00:00:00	Inspeção	HT0109	12	2
13	1	09:47:00	0006-010121	AC01 - Acidente com VITIMA FATAL	VIATURAS (SP 348		24	860	S	00-Principal	1	09:47:00	1	09:47:00	1	11:25:00	00:00:00	Apoio Operacional	V00110	13	5
14	1	09:33:00	0006-010121	AC01 - Acidente com VITIMA FATAL	VIATURAS (SP 348		24	860	S	00-Principal	1	09:33:00	1	09:33:00	1	11:23:00	00:00:00	Apoio Operacional	VU0101	14	0
15	1	00:43:00	0007-010121	TO11 - Danos de pequena monta	PMRV FORA		157	500	S	00-Principal	1	00:43:00	1	00:47:00	1	01:15:00	00:04:00	Inspeção	IT0110	1	1
16	1	01:04:00	0008-010121	TP01 - pane mecanica	FONE-0800 SP 330		139	0	S	01-Acostamento	1	01:04:00	1	01:04:00	1	01:13:00	00:00:00	usuario Cancelou	GL0115	1	1
17	1	01:21:00	0009-010121	TO03 - Animal na Rodovia	VIATURAS (SP 348		47	200	S	00-Principal	1	01:21:00	1	01:21:00	1	03:15:00	00:00:00	Inspeção	IT0101	1	1
18	1	01:22:00	0010-010121	TO03 - Animal na Rodovia	FONE-0800 SP 330		38	500	N	01-Acostamento	1	01:22:00	1	01:37:00	1	01:37:00	00:15:00	Inspeção	IT0116	1	1
19	1	01:41:00	0011-010121	AC03 - Acidente sem VITIMA	FONE-0800 SP 348		84	500	N	15-Retorno	1	01:41:00	1	01:46:00	1	03:08:00	00:05:00	Remoção de Veículo	GL0109	2	1

Obs: As quantidades de atendimentos SAU indicadas no Resumo (APH, Socorro Mecânico, Guincho, Inspeção de Tráfego, Combate a Incêndio/Irrigadeira e Apreensão de Animais deverão ser as mesmas informadas na planilha SAU.

Atendimentos que devem ser indicados no campo “outros”: atendimentos cancelados, remoção de veículos da concessionária ou a pedido da PMRV; atendimentos para apoio eventual a Prefeituras ou outros órgãos; apoio de ambulância à hospital da região; descarte de material médico; busca de refeição para colaboradores, transporte de pessoal e/ou equipamento; abastecimento de viaturas e—serviços prestados fora do sistema em auxílio a outros lotes/municípios/órgãos.

Nesta planilha devem constar todos os eventos realizados pela concessionária a cada dia do mês, na ordem cronológica do Horário de Aclonamento (ver definição na ET), inclusive a ordem de envio dos recursos em cada evento (ver coluna “ordem de envio recursos”).

A seguir são fornecidas as instruções de preenchimento para cada uma das colunas no modelo da planilha.

Título: Conceitos de Níveis de Serviço e Quantificação dos Serviços SAU

Identificação: ET-SUROD-GEFOR-C-OPE-SAU-NS	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 41/51
---	-------------------------	---------------	-----------------

INSTRUÇÕES DE PREENCHIMENTO DA PLANILHA 2.5.1 Resumo do Banco de Ocorrências

Coluna	Campo da Planilha	Texto Explicativo para o Preenchimento
Cabeçalho	Lote_Concessionária	Inserir o número do lote e o nome da Concessionária
	Mês	Inserir no formato xx o ano correspondente às informações constantes da planilha.
	Ano	Inserir no formato 20xx o ano correspondente às informações constantes da planilha.
	Responsável	Inserir por extenso nome do responsável pelas informações constantes da planilha.
	Fone	Inserir o telefone fixo do Responsável no formato 0xx xxxxxxxxx
	Ramal	Inserir o ramal do Responsável. Caso não tenha insira 000.
1	Número de Ordem	Ordenar numericamente as linhas iniciando pelo numero 1. Cada linha deve reproduzir as linhas constantes no Banco de Ocorrências da concessionária.
2	Horário de Acionamento	Inserir, no formato xx o dia em que a concessionária tomou conhecimento do evento.
3		Inserir, no formato xx:xx:xx a hora em que a concessionária tomou conhecimento do evento.
4	Número do Evento	Inserir o mesmo Número do Evento (Ocorrência) conforme registrado no Banco de Dados da concessionária.
5	Natureza do Evento	Preencher na forma de texto o tipo de serviço solicitado; exemplos: troca de pneu; socorro mecânico; incêndio na faixa de domínio; auxílio médico, etc. Um serviço solicitado pode gerar mais de um Serviço SAU.
6	Origem da Chamada	Inserir o modo de comunicação pelo qual a concessionária tomou ciência do evento. Exemplos: PMRv; 0800; Call Box; CFTV, etc.. No caso de veículo, indicar o prefixo de acordo com o cadastro.
7	Rodovia	Inserir o número correspondente à rodovia no formato SP xxx. Não colocar hífen entre a sigla (SP) e o número correspondente. No caso das SPAs e SPIs o formato será SPA (ou SPI) xxx/xxx.
8	Localização	Inserir no formato xxx a quilometragem registrada para o evento.
9		Inserir no formato xxx a metragem complementar da localização do evento.
10	Sentido	Indicar o sentido da pista em que foi registrado o evento conforme: N - Norte; S - Sul; L - Leste; O - Oeste; NI - Não identificado. No caso dos Lotes 24 e 25 utilizar: I - Pista Interna e E - Pista Externa
11	Complemento	Inserir na forma de texto quando o evento ocorrer em pistas marginais da SP, dispositivos e em outras vias não afetas ao lote.
12	Horário de Saída do Veículo	Inserir, no formato xx o dia em que a concessionária acionou o veículo para atendimento ao evento.
13		Inserir, no formato xx:xx:xx a hora em que a concessionária acionou o veículo para atendimento ao evento.
14	Horário de Chegada	Inserir, no formato xx o dia em que o veículo chegou ao local do evento.
15		Inserir, no formato xx:xx:xx a hora em que o veículo chegou ao local do evento.
16	Horário de Encerramento	Inserir, no formato xx o dia em que o veículo encerrou o serviço junto ao evento.
17		Inserir, no formato xx:xx:xx a hora em que o veículo encerrou o serviço junto ao evento.
18	Tempo de Chegada	Inserir no formato xx:xx:xx o tempo decorrido entre o acionamento do veículo e sua chegada ao local do evento (diferença entre os horários das colunas 3 e 15)

Título: Conceitos de Níveis de Serviço e Quantificação dos Serviços SAU

Identificação: ET-SUROD-GEFOR-C-OPE-SAU-NS	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 42/51
---	-------------------------	---------------	-----------------

INSTRUÇÕES DE PREENCHIMENTO DA PLANILHA 2.5.1 Resumo do Banco de Ocorrências

Coluna	Campo da Planilha	Texto Explicativo para o Preenchimento
19	Serviço Prestado	<p>Preencher conforme siglas abaixo o Serviço SAU efetivamente realizado. Ver definições dos Serviços SAU nesta ET.</p> <p>APH: Primeiros Socorros</p> <p>GUI: Guincho (Remoção de veículos)</p> <p>SOM: Socorro Mecânico</p> <p>INS: Inspeção de Tráfego</p> <p>IRR: Irrigadeira</p> <p>ANI: Apreensão de Animais</p> <p>OUT - Outros. Qualquer serviço prestado que não se enquadre nos citados. Serviços SAU prestados em locais não pertencentes ao lote ou para pessoas que não são usuários da rodovia, podem ser enquadrados como SAU; no entanto, serão expurgados do cálculo do Tempo de Chegada Mensal conforme explicado nas Planilhas 2.2 a 2.5.4.</p>
20	Veículo Utilizado	Inserir, conforme sigla da concessionária o prefixo do veículo que atendeu ao evento. .
21	Ordem de envio dos Recursos	Indicar a ordem (numérica) de envio dos recursos em cada evento
22	Ordem dos atendimentos no Evento	Em cada evento indicar a ordem (numérica) de cada atendimento prestado de acordo com o serviço SAU (ex. se foram enviados dois guinchos, indicar 1 para o primeiro e 2 para o segundo, e assim para cada serviço)
Quadro Resumo	Quantidade de Serviços SAU	Preencher nas linhas correspondentes a quantidade mensal prestada por Serviço SAU: APH; Guincho; Socorro Mecânico; Inspeção de Tráfego; Irrigadeira e Apreensão de Animais.
	Outros	Quantidade mensal dos serviços prestados que não se enquadrem nos citados. Pode ser obtido da coluna 19.
	Total de Serviços SAU	Somatória das quantidades dos serviços prestados, exceto os Não Localizados.
	Quantidade de Eventos Não Localizados	Inserir a quantidade mensal dos eventos aberto, porém não localizados quando do envio do veículo ou da verificação via CFTV.
	Total de Eventos do Mês	Inserir a quantidade de todos os eventos que a concessionária gerou no mês. Corresponde à quantidade de eventos com numeração distinta extraídos da coluna 4.

Esta planilha deve ser preenchida e enviada à ARTESP mensalmente. Os termos utilizados nesta planilha estão em acordo com os conceitos definidos nesta ET conforme capítulo 3 - Definições e 6 - Metodologia.

Título: Conceitos de Níveis de Serviço e Quantificação dos Serviços SAU

Identificação: ET-SUROD-GEFOR-C-OPE-SAU-NS	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 43/51
--	--------------------------------	----------------------	------------------------

MODELO: PLANILHA DE OPERAÇÃO 2.5.2
Cálculo do Tempo de Chegada Serviço APH

01_AUTOBAN
Responsável da cunha

Tempo Contratual Etapa 1 T1<=10(85%)

Mês: 1 Ano: 2021
Fone: 20640000 6094

A	Quantidade Total de Serviços APH	773
B	Percentual de tolerância do Edital (10 ou 15%)	15%
C	Quantidade de Serviços APH expurgados pelo percentual de tolerância	115
D	Quantidade de Serviços APH expurgados por outros motivos previstos na ET	09
E	Quantidade de Serviços APH "Considerados" (A-(C+D))	569
F	Tempo de Chegada Médio Mensal APH (Σ Tempos Cheg dos Serviços E/E)	00:08:44
G	Quantidade de Serviços "Considerados" de APH com Tempo Chegada > 10	210
H	Quantidade de Serviços "Considerados" de APH com Tempo Chegada "Zero"	77

Número de Ordem	Tempo de Chegada	Número do Evento	Natureza do Evento	Origem da Chamada	Rodovia	Localização		Sentido	Compl	Horários de						Veículo Utilizado	Tempo Excedido	Avaliação do Atendimento		
						km	metro			Acionamento		Saída do Veículo		Chegada					Encerramento	
										Dia	Hora	Dia	Hora	Dia	Hora				Dia	Hora
1	00:53:00	0260-1501	TO14 - Oc	VIATURAS	SP 348	66	700	S	01-Acosta	15	13:06:00	15	13:32:00	15	13:59:00	15	15:00:00	AB0109	00:43:00	Expurgo Contrato
2	00:49:00	0254-1501	TO14 - Oc	VIATURAS	SP 348	67	400	S	00-Princip	15	12:58:00	15	13:32:00	15	13:47:00	15	15:00:00	AB0109	00:39:00	Expurgo Contrato
3	00:47:00	0228-2201	AC02 - Ac	VIATURAS	SP 348	123	150	S	00-Princip	22	12:38:00	22	12:38:00	22	13:25:00	22	14:32:00	VIR01	00:37:00	Expurgo Contrato
4	00:45:00	0189-2401	AC02 - Ac	FONE-080	SP 330	109	0	N	15-Return	24	14:14:00	24	14:14:00	24	14:59:00	24	15:44:00	VIR01	00:35:00	Expurgo Contrato
5	00:45:00	0328-2701	AC02 - Ac	FONE-080	SP 330	113	300	S	00-Princip	27	15:43:00	27	16:08:00	27	16:28:00	27	16:40:00	AB0106	00:35:00	Expurgo Contrato
116	00:18:00	0285-1101	AC02 - Ac	VIATURAS	SP 330	134	880	S	00-Princip	11	15:05:00	11	15:05:00	11	15:23:00	11	15:36:00	AB0105	00:08:00	Valido
117	00:18:00	0106-3001	TO12 - At	BASE	SP 348	39	0	N	16-Praça d	30	08:30:00	30	08:32:00	30	08:48:00	30	08:51:00	AB0112	00:08:00	Valido
118	00:18:00	0386-2101	TO14 - Oc	PMRV	SP 330	111	0	S	00-Princip	21	18:18:00	21	18:18:00	21	18:36:00	21	18:36:00	AB0101	00:08:00	Valido
119	00:18:00	0283-0101	TO19 - Inc	FONE-080	SP 348	168	0	N	02-Trevo	1	21:17:00	1	21:17:00	1	21:35:00	1	21:43:00	AB0102	00:08:00	Valido
120	00:18:00	0020-0901	TO12 - At	FONE-080	SP 348	77	0	N	16-Praça d	9	01:08:00	9	01:08:00	9	01:26:00	9	01:35:00	AB0110	00:08:00	Valido
121	00:18:00	0435-2501	TO12 - At	FONE-080	SP 348	63	0	N	01-Acosta	25	18:53:00	25	18:54:00	25	19:11:00	25	19:11:00	AB0109	00:08:00	Valido
122	00:18:00	0498-2901	AC02 - Ac	FONE-080	SP 348	40	200	S	01-Acosta	26	03:42:00	26	03:42:00	26	04:00:00	26	04:34:00	AB0107	00:08:00	Expurgo ET
123	00:18:00	0439-0901	AC02 - Ac	VIATURAS	SP 348	22	340	S	00-Princip	9	22:09:00	9	22:09:00	9	22:27:00	9	23:13:00	VIR01	00:08:00	Expurgo ET
127	00:17:00	0498-2501	AC02 - Ac	FONE-080	SP 348	40	200	S	01-Acosta	25	21:38:00	25	21:38:00	25	21:55:00	25	23:41:00	VIR01	00:07:00	Expurgo ET
138	00:17:00	0170-0201	AC02 - Ac	VIATURAS	SP 330	124	0	N	00-Princip	2	15:03:00	2	15:03:00	2	15:20:00	2	15:25:00	VIR01	00:07:00	Expurgo ET
139	00:17:00	0054-3001	AC02 - Ac	FONE-080	SP 348	38	500	N	01-Acosta	30	06:23:00	30	06:37:00	30	06:40:00	30	06:50:00	AB0107	00:07:00	Valido

INSTRUÇÕES DE PREENCHIMENTO DA PLANILHA 2.5.2 - Serviço APH

Coluna	Campo da Planilha	Texto Explicativo para o Preenchimento	
Cabeçalho	Lote_Concessionária	Repetir as informações do cabeçalho da Planilha 2.5.1, inclusive para o Responsável caso seja o mesmo.	
	Mês / Ano		
	Responsável / Fone / Ramal		
	Tempo Contratual (ANS)	Inserir no formato: xx o tempo limite imposto pelo Edital, conforme Tabelas 6.1 e 6.2 desta ET.	
As linhas desta planilha devem ser inseridas ordenando o "Tempo de Chegada", do maior para o menor tempo, de cada Serviço de APH prestado no mês (coluna 18 da Planilha 2.5.1).			
Informações a prestar	Número de Ordem	Ordenar numericamente as linhas iniciando pelo numero 1.	
	Tempo de Chegada	Mesma informação da coluna 18 da Planilha 2.5.1.	
	Número do Evento	Mesma informação da coluna 4 da Planilha 2.5.1.	
	Natureza do Evento	Mesma informação da coluna 5 da Planilha 2.5.1.	
	Origem da Chamada	Mesma informação da coluna 6 da Planilha 2.5.1.	
	Rodovia	Mesma informação da coluna 7 da Planilha 2.5.1.	
	Localização		Mesma informação da coluna 8 da Planilha 2.5.1.
			Mesma informação da coluna 9 da Planilha 2.5.1.
	Sentido	Mesma informação da coluna 10 da Planilha 2.5.1.	
	Complemento	Mesma informação da coluna 11 da Planilha 2.5.1.	
	Horário de Acionamento		Mesma informação da coluna 2 da Planilha 2.5.1.
			Mesma informação da coluna 3 da Planilha 2.5.1.
Horário de Saída do Veículo		Mesma informação da coluna 12 da Planilha 2.5.1.	
		Mesma informação da coluna 13 da Planilha 2.5.1.	

Título: Conceitos de Níveis de Serviço e Quantificação dos Serviços SAU

Identificação: ET-SUROD-GEFOR-C-OPE-SAU-NS	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 44/51
---	-------------------------	---------------	-----------------

INSTRUÇÕES DE PREENCHIMENTO DA PLANILHA 2.5.2 - Serviço APH

Coluna	Campo da Planilha	Texto Explicativo para o Preenchimento
Informações a prestar	Horário de Chegada	Mesma informação da coluna 14 da Planilha 2.5.1.
		Mesma informação da coluna 15 da Planilha 2.5.1.
	Horário de Encerramento	Mesma informação da coluna 16 da Planilha 2.5.1.
		Mesma informação da coluna 17 da Planilha 2.5.1.
	Veículo Utilizado	Mesma informação da coluna 20 da Planilha 2.5.1.
	Tempo Excedido	Diferença entre o Tempo de Chegada (coluna inicial desta planilha) e o Tempo Contratual. Deve ser preenchida para os Serviços APH "Considerados". Para facilitar o cálculo, no cabeçalho, utilizar uma célula com o formato xx:xx:xx e proceder ao cálculo de cada linha através de fórmula.
Avaliação do Atendimento	Escolher entre as opções: VÁLIDO (atendimento será usado para o cálculo do nível de serviço), EXPURGO ET (atendimento expurgado pela norma desta ET) ou EXPURGO CONTRATO (atendimento expurgado conforme previsto no contrato do lote)	

Para todos os lotes

A	Quantidade Total de Serviços APH	Somatório de todos os Serviços APH prestados no mês e constantes desta planilha. Deve ser o mesmo que o indicado na Coluna 19 da Planilha 2.5.1.
D	Quantidade de Serviços APH expurgados por outros motivos previstos na ET	Inserir a quantidade de Serviços APH que a ET permite expurgar do cálculo do Tempo de Chegada mensal. Pintar as linhas correspondentes a este expurgo na cor verde.
E	Quantidade de Serviços APH "Considerados"	Inserir a quantidade de Serviços APH resultante da diferença após os expurgos.
F	Tempo de Chegada Médio Mensal de APH (Σ Tempos Chegada dos serviços E / E)	Inserir no formato xx:xx:xx a média aritmética de todos os Tempos de Chegada dos Serviços APH "Considerados".
H	Quantidade de Serviços "considerados" de APH com Tempo de Chegada "zero"	Inserir a quantidade de Serviços "Considerados" de APH com Tempo de Chegada em "zero", de acordo com a ET.

Para os lotes concedidos até o ano 2000

B	Percentual de Tolerância do Edital (10 ou 15%)	Informar conforme item 6.1 da ET a quantidade de atendimentos expurgados (10% ou 15% conforme o lote)
C	Quantidade de Serviços APH expurgados pelo percentual de tolerância	Inserir a quantidade de Serviços APH decorrentes da aplicação do percentual de tolerância do Edital (conforme lote). Serão expurgados neste percentual os maiores Tempos de Chegada registrados no mês. Pintar as linhas dos Tempos de Chegada expurgados na cor amarelo. Estarão todas na parte superior da tabela, visto que a planilha está ordenada pelo Tempo de Chegada (do maior para o menor).
G	Quantidade de Serviços "Considerados" de APH com Tempo de Chegada > 10 min	Inserir a quantidade de Serviços "Considerados" de APH com Tempo de Chegada maior que 10 minutos.

Para lotes concedidos a partir de 2008

I	Quantidade de Serviços de APH para 90% das ocorrências mensais	Indicar a quantidade para 90% dos serviços de APH "considerados" (90% da coluna E).
J	Quantidade de Serviços de APH para os 10% restantes das ocorrências mensais (E-I)	Indicar a quantidade dos 10% restantes.
K	Quantidade de Serviços de APH com Tempo de Chegada > 10 min	Indicar a quantidade de serviços de APH acima de 10 minutos.
L	Quantidade de Serviços de APH (item J) com Tempo de Chegada > 20 min	Indicar a quantidade de serviços de APH acima de 20 minutos.

Válido somente para os lotes 28 e 29

C	Quantidade de Serviços APH expurgados pelo percentual de tolerância do Edital	Inserir a quantidade de Serviços APH decorrentes da aplicação do percentual de tolerância do Edital (5%). Serão expurgados neste percentual os maiores Tempos de Chegada registrados no mês. Pintar as linhas dos Tempos de Chegada expurgados na cor amarelo. Estarão todas na parte superior da tabela, visto que a planilha está ordenada pelo Tempo de Chegada (do maior para o menor).
---	---	--

Título: Conceitos de Níveis de Serviço e Quantificação dos Serviços SAU

Identificação: ET-SUROD-GEFOR-C-OPE-SAU-NS	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 45/51
---	-------------------------	---------------	-----------------

MODELO: PLANILHA DE OPERAÇÃO 2.5.3
Cálculo do Tempo de Chegada – Serviço de Guincho

01_AUTOBAN Responsável da cunha
 Temp. Contratual Etapa 1 T1<=20(85%)
 Mês: 1 Ano: 2021
 Fone: 26646000 6094

A	Quantidade Total de Serviços de Guincho	3708
B	Percentual de tolerância do Edital (10 ou 15%)	15%
C	Quantidade de Serviços de Guincho expurgados pelo percentual de tolerância	556
D	Quantidade de Serviços de Guincho expurgados por outros motivos previstos na ET	15
E	Quantidade de Serviços de Guincho "Considerados" (A-(C-D))	3137
F	Tempo de Chegada Médio Mensal de Guincho (Σ Tempos Cheg dos Serviços E/E)	00:12:56
G	Quantidade de Serviços "Considerados" de Guincho com Tempo Chegada Excedido	721
H	Quantidade de Serviços "Considerados" de Guincho com Tempo Chegada "Zero"	538

Número de Ordem	Tempo de Chegada	Número do Evento	Natureza do Evento	Origem da Chamada	Rodovia	Localização		Sentido	Complemento	Horários de						Veículo Utilizado	Tempo Excedido	Avaliação do Atendimento		
						km	metro			Acionamento Dia	Acionamento Hora	Saída do Veículo Dia	Saída do Veículo Hora	Chegada Dia	Chegada Hora				Encerramento Dia	Encerramento Hora
1	04:11:00	0079-2101	TP01 - Par	VIATURAC	SP 348	140	0	N	01-Acosta	21	07:40:00	21	07:40:00	21	11:51:00	21	12:58:00	GP0104	03:51:00	Expurgo Contrato
2	03:49:00	0371-2201	TP02 - Par	FONE-080	SP 330	16	0	N	00-Princip	22	17:36:00	22	20:39:00	22	21:25:00	22	22:03:00	GL0110	03:29:00	Expurgo Contrato
3	03:40:00	0036-2601	TP04 - Par	CALL BOX	SP 348	69	200	S	01-Acosta	26	05:55:00	26	05:55:00	26	09:35:00	26	10:43:00	GP0101	03:20:00	Expurgo Contrato
4	03:10:00	0337-1901	TP03 - Pnd	PMRV	SP 248	85	0	S	21-Base P	19	16:46:00	19	16:46:00	19	19:56:00	19	20:28:00	GL0102	02:50:00	Expurgo Contrato
557	00:35:00	0183-0301	TP01 - Par	CALL BOX	SP102/33	1	100	S	01-Acosta	3	13:54:00	3	13:54:00	3	14:29:00	3	14:55:00	GL0116	00:15:00	Valido
558	00:35:00	0187-2101	TO06 - Ve	FONE-080	SP 330	119	0	N	00-Princip	21	12:07:00	21	12:07:00	21	12:42:00	21	13:21:00	GP0103	00:15:00	Valido
559	00:35:00	0030-0601	TP03 - Pnd	CALL BOX	SP 330	112	100	N	01-Acosta	6	05:16:00	6	05:16:00	6	05:51:00	6	06:20:00	GL0115	00:15:00	Valido
846	00:27:00	0109-2201	TP01 - Par	CALL BOX	SP 348	92	50	N	01-Acosta	22	09:03:00	22	09:03:00	22	09:30:00	22	10:40:00	GP0105	00:07:00	Expurgo ET
921	00:26:00	0362-1901	AC03 - Ac	BASE	SP 348	77	0	N	16-Praca d	19	23:08:00	19	23:08:00	19	23:34:00	19	00:47:00	GP0101	00:06:00	Expurgo ET
922	00:26:00	0121-0301	TP01 - Par	FONE-080	SP 348	79	0	N	01-Acosta	5	11:05:00	5	11:05:00	5	11:31:00	5	11:52:00	GL0109	00:06:00	Valido
923	00:26:00	0434-2901	TP03 - Pnd	CALL BOX	SP 348	81	400	S	01-Acosta	29	19:22:00	29	19:22:00	29	19:48:00	29	20:03:00	GL0108	00:06:00	Valido

INSTRUÇÕES DE PREENCHIMENTO DA PLANILHA 2.5.3 - Serviço Guincho

Coluna	Campo da Planilha	Texto Explicativo para o Preenchimento
Cabeçalho	Lote_Concessionária	Repetir as informações do cabeçalho da Planilha 2.5.1, inclusive para o Responsável caso seja o mesmo.
	Mês / Ano	
	Responsável / Fone / Ramal	
	Tempo Contratual (ANS)	

As linhas desta planilha devem ser inseridas ordenando o "Tempo de Chegada", do maior para o menor tempo, de cada Serviço prestado no mês (coluna 18 da Planilha 2.5.1).

Informações a prestar	Número de Ordem	Ordenar numericamente as linhas iniciando pelo número 1.
	Tempo de Chegada	Mesma informação da coluna 18 da Planilha 2.5.1.
	Número do Evento	Mesma informação da coluna 4 da Planilha 2.5.1.
	Natureza do Evento	Mesma informação da coluna 5 da Planilha 2.5.1.
	Origem da Chamada	Mesma informação da coluna 6 da Planilha 2.5.1.
	Rodovia	Mesma informação da coluna 7 da Planilha 2.5.1.
	Localização	Mesma informação da coluna 8 da Planilha 2.5.1.
		Mesma informação da coluna 9 da Planilha 2.5.1.
	Sentido	Mesma informação da coluna 10 da Planilha 2.5.1.
	Complemento	Mesma informação da coluna 11 da Planilha 2.5.1.
	Horário de Acionamento	Mesma informação da coluna 2 da Planilha 2.5.1.
		Mesma informação da coluna 3 da Planilha 2.5.1.
Horário de Saída do Veículo	Mesma informação da coluna 12 da Planilha 2.5.1.	
	Mesma informação da coluna 13 da Planilha 2.5.1.	

Título: Conceitos de Níveis de Serviço e Quantificação dos Serviços SAU

Identificação: ET-SUROD-GEFOR-C-OPE-SAU-NS	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 46/51
---	-------------------------	---------------	-----------------

INSTRUÇÕES DE PREENCHIMENTO DA PLANILHA 2.5.3 - Serviço Guincho

Coluna	Campo da Planilha	Texto Explicativo para o Preenchimento
Informações a prestar	Horário de Chegada	Mesma informação da coluna 14 da Planilha 2.5.1.
		Mesma informação da coluna 15 da Planilha 2.5.1.
	Horário de Encerramento	Mesma informação da coluna 16 da Planilha 2.5.1.
		Mesma informação da coluna 17 da Planilha 2.5.1.
	Veículo Utilizado	Mesma informação da coluna 20 da Planilha 2.5.1.
	Tempo Excedido	Diferença entre o Tempo de Chegada (coluna inicial desta planilha) e o Tempo Contratual. Deve ser preenchida para os Serviços de Guincho "Considerados". Para facilitar o cálculo, no cabeçalho, utilizar uma célula com o formato xx:xx:xx e proceder ao cálculo de cada linha através de fórmula.
Avaliação do Atendimento	Escolher entre as opções: VÁLIDO (atendimento será usado para o cálculo do nível de serviço), EXPURGO ET (atendimento expurgado pela norma desta ET) ou EXPURGO CONTRATO (atendimento expurgado conforme previsto no contrato do lote)	

Para todos os lotes

A	Quantidade Total de Serviços	Somatório de todos os Serviços de Guincho prestados no mês e constantes desta planilha. Deve ser o mesmo que o indicado na Coluna 19 da Planilha 2.5.1.
D	Quantidade de Serviços de Guincho expurgados por outros motivos previstos na ET	Inserir a quantidade de Serviços de Guincho que a ET permite expurgar do cálculo do Tempo de Chegada mensal. Pintar as linhas correspondentes a este expurgo na cor verde.
E	Quantidade de Serviços de Guincho "Considerados"	Inserir a quantidade de atendimento de Guincho resultante da diferença após os expurgos.
F	Tempo de Chegada Médio Mensal de guincho (\sum Tempos Chegada dos serviços E / E)	Inserir no formato xx:xx:xx a média aritmética de todos os Tempos de Chegada dos Serviços de Guincho "Considerados".
H	Quantidade de Serviços "considerados" de Guincho com Tempo de Chegada "zero"	Inserir a quantidade de Serviços "Considerados" de Guincho com Tempo de Chegada em "zero", de acordo com a ET.

Para os lotes concedidos até o ano 2000

B	Percentual de Tolerância do Edital (10 ou 15%)	Informar conforme item 6.1 da ET a quantidade de atendimentos expurgados (10% ou 15% conforme o lote)
C	Quantidade de Serviços de Guincho expurgados pelo percentual de tolerância	Inserir a quantidade de Serviços decorrentes da aplicação do percentual de tolerância do Edital (conforme lote). Serão expurgados neste percentual os maiores Tempos de Chegada registrados no mês. Pintar as linhas dos Tempos de Chegada expurgados na cor amarelo. Estarão todas na parte superior da tabela, visto que a planilha está ordenada pelo Tempo de Chegada (do maior para o menor).
G	Quantidade de Serviços "Considerados" de guincho com Tempo de Chegada > 30 min	Inserir a quantidade de Serviços "Considerados" de Guincho com Tempo de Chegada maior que 30 minutos.

Para lotes concedidos a partir de 2008

I	Quantidade de Serviços de Guincho para 90% das ocorrências mensais	Indicar a quantidade para 90% dos serviços de Guincho "considerados" (90% da coluna E).
J	Quantidade de Serviços de Guincho para os 10% restantes das ocorrências mensais (E-I)	Indicar a quantidade dos 10% restantes.
K	Quantidade de Serviços de Guincho com Tempo de Chegada > 30 min	Indicar a quantidade de serviços de Guincho acima de 30 minutos.
L	Quantidade de Serviços de Guincho (item J) com Tempo de Chegada > 60 min	Indicar a quantidade de serviços de Guincho acima de 60 minutos.

Válido somente para os lotes 28 e 29

C	Quantidade de Serviços de Guincho expurgados pelo percentual de tolerância do Edital	Inserir a quantidade de Serviços de Guincho decorrentes da aplicação do percentual de tolerância do Edital (5%). Serão expurgados neste percentual os maiores Tempos de Chegada registrados no mês. Pintar as linhas dos Tempos de Chegada expurgados na cor amarelo. Estarão todas na parte superior da tabela, visto que a planilha está ordenada pelo Tempo de Chegada (do maior para o menor).
---	--	--

Título: Conceitos de Níveis de Serviço e Quantificação dos Serviços SAU

Identificação: ET-SUROD-GEFOR-C-OPE-SAU-NS	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 47/51
--	--------------------------------	----------------------	------------------------

MODELO: PLANILHA DE OPERAÇÃO 2.5.4

Cálculo do Tempo de Chegada – Serviço de Socorro Mecânico

PLANILHA DE OPERAÇÃO 2.6.4 - CÁLCULO DO TEMPO DE CHEGADA - SERVIÇO DE SOCORRO MECÂNICO

27_TAMOIOS

Responsável: Ana Julia Gomes

Mês: 12 Ano: 2020

Fone: 1,24E+09 5229

CÁLCULO DO TEMPO DE CHEGADA MENSAL - SOCORRO MECÂNICO		
A	Quantidade Total de Serviços de Socorro Mecânico	434
D	Quantidade de Serviços de Socorro Mecânico expurgados por outros motivos previstos na FT	30
E	Quantidade de Serviços de Socorro Mecânico "Considerados" (A-D)	404
I	Quantidade de Serviços de Socorro Mecânico para 90% das ocorrências Mensais	390
J	Quant de Serviços de Socorro Mecânico para os 10% restantes das ocorrências mensais (E-I)	44
K	Quantidade de serviços de Socorro Mecânico com tempo chegada > 30 min	4
L	Quantidade de serviços de Socorro Mecânico com tempo chegada > 60 min	0
H	Quantidade de serviços "Considerados" de Socorro Mecânico com tempo de chegada Zero	225
F	Tempo de Chegada Médio Mensal de Socorro Mecânico (2 Tempos Cteq dos Serviços E/E)	00.06.07

Número de Ordem	Tempo de Chegada	Número do Evento	Natureza do Evento	Origem da Chamada	Rodovia	Localização do Evento			Compl	Horários de				Veículo Utilizado	Tempo Excedido	Avaliação do Atendimento				
						km	metro	Sentido		Acionamento		Saída do Veículo					Chegada		Encerramento	
										Dia	Hora	Dia	Hora				Dia	Hora	Dia	Hora
1	00:55:00	0025-0912	TPA22 - Pneu Furado	FONE-0800	SP099	60	0	S	23-Patio R9	07:42:00	9	07:42:00	9	08:37:00	9	10:53:00	GL-2703	Valido		
2	00:34:00	0124-1112	TPA20 - Pane Mecânica	FONE-0800	SP099	18	0	S	1-Acostar	11	23:34:00	11	23:43:00	12	00:08:00	12	00:08:00	GL-2705	Valido	
3	00:34:00	0066-1412	TPA20 - Pane Mecânica	FONE-0800	SP099	68	300	S	1-Acostar	14	12:06:00	14	12:06:00	14	12:40:00	14	13:34:00	IT-2703	Valido	
4	00:34:00	0014-0812	TPA21 - Pane Elétrica	FONE-0800	SP099	12	500	S	23-Patio R8	8	07:43:00	8	07:43:00	8	08:17:00	8	08:36:00	GL-2705	Valido	
5	00:33:00	0024-0512	TP 29 - Superaquecimento	CFTV	SP099	78	500	S	1-Acostar	5	08:14:00	5	08:14:00	5	08:47:00	5	09:11:00	GL-2702	Expurgo ET	
6	00:30:00	0070-0612	TPA20 - Pane Elétrica	FONE-0800	SP099	82	0	S	1-Acostar	6	16:03:00	6	16:07:00	6	16:33:00	6	16:41:00	IT-2704	Valido	
7	00:30:00	0056-2612	TPA20 - Pane Mecânica	FONE-0800	SP099	17	0	S	1-Acostar	26	14:07:00	26	14:07:00	26	14:37:00	26	14:50:00	IT-2701	Valido	
8	00:30:00	0078-3012	TPA20 - Pane Mecânica	FONE-0800	SP099	47	0	S	1-Acostar	30	13:58:00	30	13:58:00	30	14:28:00	30	17:24:00	GP-2701	Valido	
9	00:30:00	0042-2612	TPA22 - Pneu Furado	VIAATURAS	SP099	60	400	N	1-Acostar	26	13:12:00	26	13:12:00	26	13:42:00	26	13:17:00	GP-2701	Expurgo ET	
10	00:30:00	0076-2312	TPA20 - Pane Mecânica	VIAATURAS	SP099	79	100	S	1-Acostar	23	15:20:00	23	15:20:00	23	15:50:00	23	17:20:00	GP-2702	Expurgo ET	
11	00:30:00	0074-1812	TPA20 - Pane Mecânica	FONE-0800	SP099	48	400	S	1-Acostar	18	14:19:00	18	14:19:00	18	14:49:00	18	15:42:00	IT-2702	Valido	

INSTRUÇÕES DE PREENCHIMENTO DA PLANILHA 2.5.4

Coluna	Campo da Planilha	Texto Explicativo para o Preenchimento
Cabeçalho	Lote_Concessionária	Repetir as informações do cabeçalho da Planilha 2.5.1, inclusive para o Responsável caso seja o mesmo.
	Mês / Ano	
	Responsável / Fone / Ramal	
	Tempo Contratual (ANS)	Inserir no formato: xx o tempo limite imposto pelo Edital.

As linhas desta planilha devem ser inseridas ordenando o "Tempo de Chegada", do maior para o menor tempo, de cada Serviço prestado no mês (coluna 18 da Planilha 2.5.1).

Informações a prestar	Número de Ordem	Ordenar numericamente as linhas iniciando pelo número 1.
	Tempo de Chegada	Mesma informação da coluna 18 da Planilha 2.5.1.
	Número do Evento	Mesma informação da coluna 4 da Planilha 2.5.1.
	Natureza do Evento	Mesma informação da coluna 5 da Planilha 2.5.1.
	Origem da Chamada	Mesma informação da coluna 6 da Planilha 2.5.1.
	Rodovia	Mesma informação da coluna 7 da Planilha 2.5.1.
	Localização	Mesma informação da coluna 8 da Planilha 2.5.1.
		Mesma informação da coluna 9 da Planilha 2.5.1.
	Sentido	Mesma informação da coluna 10 da Planilha 2.5.1.
	Complemento	Mesma informação da coluna 11 da Planilha 2.5.1.
	Horário de Acionamento	Mesma informação da coluna 2 da Planilha 2.5.1.
		Mesma informação da coluna 3 da Planilha 2.5.1.
	Horário de Saída do Veículo	Mesma informação da coluna 12 da Planilha 2.5.1.
Mesma informação da coluna 13 da Planilha 2.5.1.		

Título: Conceitos de Níveis de Serviço e Quantificação dos Serviços SAU

Identificação: ET-SUROD-GEFOR-C-OPE-SAU-NS	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 48/51
---	-------------------------	---------------	-----------------

INSTRUÇÕES DE PREENCHIMENTO DA PLANILHA 2.5.4

Coluna	Campo da Planilha	Texto Explicativo para o Preenchimento
Informações a prestar	Horário de Chegada	Mesma informação da coluna 14 da Planilha 2.5.1.
		Mesma informação da coluna 15 da Planilha 2.5.1.
	Horário de Encerramento	Mesma informação da coluna 16 da Planilha 2.5.1.
		Mesma informação da coluna 17 da Planilha 2.5.1.
	Veículo Utilizado	Mesma informação da coluna 20 da Planilha 2.5.1.
	Tempo Excedido	Diferença entre o Tempo de Chegada (coluna inicial desta planilha) e o Tempo Contratual. Deve ser preenchida para os Serviços de Socorro Mecânico "Considerados". Para facilitar o cálculo, no cabeçalho, utilizar uma célula com o formato xx:xx:xx e proceder ao cálculo de cada linha através de fórmula.
Avaliação do Atendimento	Escolher entre as opções: VÁLIDO (atendimento será usado para o cálculo do nível de serviço), EXPURGO ET (atendimento expurgado pela norma desta ET) ou EXPURGO CONTRATO (atendimento expurgado conforme previsto no contrato do lote)	

Para todos os lotes

A	Quantidade Total de Serviços	Somatório de todos os Serviços de Socorro Mecânico prestados no mês e constantes desta planilha. Deve ser o mesmo que o indicado na Coluna 19 da Planilha 2.5.1
D	Quantidade de Serviços de Socorro Mecânico expurgados por outros motivos previstos na ET	Inserir a quantidade de Serviços de Socorro Mecânico que a ET permite expurgar do cálculo do Tempo de Chegada mensal. Pintar as linhas correspondentes a este expurgo na cor verde.
E	Quantidade de Serviços de Socorro Mecânico "Considerados"	Inserir a quantidade de atendimento de Socorro Mecânico resultante da diferença após os expurgos.
F	Tempo de Chegada Médio Mensal de Socorro Mecânico (Σ Tempos Chegada dos serviços E / E)	Inserir no formato xx:xx:xx a média aritmética de todos os Tempos de Chegada dos Serviços de Socorro Mecânico "Considerados".
H	Quantidade de Serviços "considerados" de Socorro Mecânico com Tempo de Chegada "zero"	Inserir a quantidade de Serviços "Considerados" de Socorro Mecânico com Tempo de Chegada em "zero", de acordo com a ET.

Para os lotes concedidos até o ano 2000

B	Percentual de Tolerância do Edital (10 ou 15%)	Informar conforme item 6.1 da ET a quantidade de atendimentos expurgados (10% ou 15% conforme o lote)
C	Quantidade de Serviços de Socorro Mecânico expurgados pelo percentual de tolerância	Inserir a quantidade de Serviços decorrentes da aplicação do percentual de tolerância do Edital (conforme lote). Serão expurgados neste percentual os maiores Tempos de Chegada registrados no mês. Pintar as linhas dos Tempos de Chegada expurgados na cor amarelo. Estarão todas na parte superior da tabela, visto que a planilha está ordenada pelo Tempo de Chegada (do maior para o menor).
G	Quantidade de Serviços "Considerados" de Socorro Mecânico com Tempo de Chegada > 30 min	Inserir a quantidade de Serviços "Considerados" de Socorro Mecânico com Tempo de Chegada maior que 30 minutos.

Para lotes concedidos a partir de 2008

I	Quantidade de Serviços de Socorro Mecânico para 90% das ocorrências mensais	Indicar a quantidade para 90% dos serviços de Socorro Mecânico "considerados" (90% da coluna E).
J	Quantidade de Serviços de Socorro Mecânico para os 10% restantes das ocorrências mensais (E-I)	Indicar a quantidade dos 10% restantes.
K	Quantidade de Serviços de Socorro Mecânico com Tempo de Chegada > 30 min	Indicar a quantidade de serviços de Socorro Mecânico acima de 30 minutos.
L	Quantidade de Serviços de Socorro Mecânico (item J) com Tempo de Chegada > 60 min	Indicar a quantidade de serviços de Socorro Mecânico acima de 60 minutos.

Válido somente para os lotes 28 e 29

C	Quantidade de Serviços de Socorro Mecânico expurgados pelo percentual de tolerância do Edital	Inserir a quantidade de Serviços de Socorro Mecânico decorrentes da aplicação do percentual de tolerância do Edital (5%). Serão expurgados neste percentual os maiores Tempos de Chegada registrados no mês. Pintar as linhas dos Tempos de Chegada expurgados na cor amarelo. Estarão todas na parte superior da tabela, visto que a planilha está ordenada pelo Tempo de Chegada (do maior para o menor).
---	---	---

Título: Conceitos de Níveis de Serviço e Quantificação dos Serviços SAU

Identificação: ET-SUROD-GEFOR-C-OPE-SAU-NS	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 49/51
---	-------------------------	---------------	-----------------

MODELO: PLANILHA DE OPERAÇÃO 2.5.5
Detalhamento dos Atendimentos com "Tempo de Chegada" Zero

Número do Evento	Natureza do Evento	Serviço Prestado	Origem da Chamada	Veículo Utilizado	Detalhamento do Atendimento Prestado
xxx	Acidente com vítima	APH	Base Op.	AMB1015	Usuário veio até o Posto SAU e solicitou atendimento médico; atendido de imediato pela equipe da AMB1015.
xxx	Remoção	Guincho	GL0312	GL0312	GL0312 voltando de atendimento ao evento 454 na SP 300 km 20/oeste se deparou com veículo necessitando de remoção.
xxx	Pane Elétrica	Socorro Mecânico	Base Op.	IT0915	Veículo necessitando de atendimento de Socorro Mecânico; atendido de imediato pela IT0915.

INSTRUÇÕES DE PEENCHIMENTO DA PLANILHA 2.5.5
Detalhamento dos Atendimentos com "Tempo de Chegada" Zero

Informações a prestar	Número do Evento	Mesma informação da coluna 4 da Planilha 2.5.1.
	Natureza do Evento	Mesma informação da coluna 5 da Planilha 2.5.1.
	Serviço Prestado	Mesma informação da coluna 19 da Planilha 2.5.1.
	Origem da Chamada	Mesma informação da coluna 6 da Planilha 2.5.1.
	Veículo Utilizado	Mesma informação da coluna 20 da Planilha 2.5.1.
	Detalhamento do Atendimento Prestado	Justificar e detalhar o atendimento com "Tempo de Chegada" zero.

Título: Conceitos de Níveis de Serviço e Quantificação dos Serviços SAU

Identificação: ET-SUROD-GEFOR-C-OPE-SAU-NS	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 51/51
---	-------------------------	---------------	-----------------

INSTRUÇÕES DE PREENCHIMENTO DA PLANILHA 2.5.6 e 2.5.7

Coluna	Campo da Planilha	Texto Explicativo para o Preenchimento
Informações a prestar	Horário de Chegada	Mesma informação da coluna 14 da Planilha 2.5.1.
		Mesma informação da coluna 15 da Planilha 2.5.1.
	Horário de Encerramento	Mesma informação da coluna 16 da Planilha 2.5.1.
		Mesma informação da coluna 17 da Planilha 2.5.1.
	Veículo Utilizado	Mesma informação da coluna 20 da Planilha 2.5.1.
	Tempo Excedido	Diferença entre o Tempo de Chegada (coluna inicial desta planilha) e o Tempo Contratual. Deve ser preenchida para os Serviços de Combate a Incêndios ou Irrigadeira "Considerados". Para facilitar o cálculo, no cabeçalho, utilizar uma célula com o formato xx:xx:xx e proceder ao cálculo de cada linha através de fórmula.
Avaliação do Atendimento	Escolher entre as opções: VÁLIDO (atendimento será usado para o cálculo do nível de serviço), EXPURGO ET (atendimento expurgado pela norma desta ET) ou EXPURGO CONTRATO (atendimento expurgado conforme previsto no contrato do lote)	
Para os lotes concedidos a partir de 2020		
A	Quantidade Total de Serviços	Somatório de todos os Serviços de Socorro Mecânico prestados no mês e constantes desta planilha. Deve ser o mesmo que o indicado na Coluna 19 da Planilha 2.5.1
D	Quantidade de Serviços expurgados por outros motivos previstos na ET	Inserir a quantidade de atendimentos que a ET permite expurgar do cálculo do Tempo de Chegada mensal. Pintar as linhas correspondentes a este expurgo na cor verde.
E	Quantidade de Serviços "Considerados" (A-D)	Inserir a quantidade de atendimentos resultante da diferença após os expurgos.
H	Quantidade de Serviços "considerados" com Tempo de Chegada "zero"	Inserir a quantidade de Serviços "Considerados" com Tempo de Chegada em "zero", de acordo com a ET.
K	Quantidade de Serviços de Irrigadeira/Apreensão de Animais com Tempo de Chegada > 60 min	Indicar a quantidade de atendimentos de Irrigadeira ou Apreensão de Animais acima de 60 minutos.
L	Quantidade de Serviços de Irrigadeira/Apreensão de Animais com Tempo de Chegada > 90 min	Indicar a quantidade de atendimentos de Irrigadeira ou Apreensão de Animais acima de 90 minutos.
F	Tempo de Chegada Médio Mensal (Σ Tempos Cheg dos Serviços E/E)	Inserir no formato xx:xx:xx a média aritmética de todos os Tempos de Chegada dos atendimentos "Considerados".

Importante: deverá ser apresentado uma planilha para o serviço de Irrigadeira/Combate a Incêndios (2.5.6) e uma planilha para o serviço de Apreensão de Animais (2.5.7).