

Título: Metodologia de Vistoria do Sistema de Comunicação com o Usuário via Call Box

Identificação: ET- SUROD-GEFOR-S-OPE-EQP-CALLBOX	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 1/7	
Início da Vigência: 16 / fevereiro /2026		Técnico: Lincoln Seiji Otsuichi		
Verificação: José Tavares de Moraes Filho		Aprovação: Roger da Silva Pêgas		
<p>Objetivos Esta Especificação Técnica define a metodologia para vistoria do Sistema de Comunicação com o Usuário por Telefones de Emergência (Call Box), instalados nas rodovias dos lotes do Programa de Concessão Rodoviária do Estado de São Paulo.</p>				
<p>Documentos de Referência: 1 – Editais de Concessão das Rodovias Concedidas do Estado de São Paulo. 2 – Editais de Supervisão das Rodovias Concedidas do Estado de São Paulo.</p>				
<p>Documentos Complementares de Referência: 1 – R15-OPR-61 e 62-10: Planilhas de Supervisão. 2 – RO05-11 e 12-2010: Planilhas de Supervisão.</p>				
<p>Índice: 1 – Objetivo, 2 – Abrangência, 3 – Definições, 4 – Recursos 5 – Responsabilidades, 6 – Metodologia, 7 – Planilhas - Monitoração do Sistema de Comunicação com o Usuário via Telefone de Emergência (Call Box)</p>				
<i>Rev</i>	<i>Técnico</i>	<i>Aprovação</i>	<i>Motivo da Revisão</i>	<i>Início da Vigência</i>
00	Lincoln Seiji Otsuichi	Roger da Silva Pêgas	Emissão Inicial	16/fev/2026

Título: Metodologia de Vistoria do Sistema de Comunicação com o Usuário via Call Box

Identificação: ET- SUROD-GEFOR-S-OPE-EQP-CALLBOX	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 2/7
---	-------------------------	---------------	---------------

1. OBJETIVO

Fornecer aos Assistentes de Fiscalização a metodologia a ser adotada nas atividades de apoio à Superintendência de Rodovias (SUROD) da ARTESP para a vistoria do Sistema de Comunicação com o Usuário por Telefone de Emergência “Call Box” existentes nas rodovias do Sistema Concedido.

A vistoria será feita por meio da verificação em campo dos itens que a SUROD considera importantes para análise. As informações obtidas em campo devem ser preenchidas nas Planilhas de Supervisão definidas no capítulo 7 desta Especificação Técnica (ET).

2. ABRANGÊNCIA

Para efeito de fiscalização exercida pela SUROD sobre os Sistemas de Comunicação com o Usuário por Telefones de Emergência “Call Box”, o conceito básico adotado foi o de verificar sua operação do ponto de vista do usuário. Assim, além da verificação do funcionamento do equipamento, é importante observar as condições físicas dos equipamentos e sua acessibilidade pelo usuário.

3. DEFINIÇÕES

- CCO: Centro de Controle Operacional
- ET – Especificação Técnica
- Sistema Concedido: Lotes de rodovias com suas respectivas faixas de domínio, edificações, instalações, veículos e equipamentos delegados por concessão do serviço público para exploração, nos termos da legislação pertinente e regulamentação através de Edital e de Contrato, incluindo, se for o caso, rodovias de acesso (SPA’s) e de interligação (SPI’s).
- Sistema de Comunicação com o Usuário por Telefones de Emergência ou Sistema de Comunicação com o Usuário via Call Box: Sistema composto por caixas de chamada, instaladas ao longo das rodovias, e de toda a infraestrutura e softwares necessários para tornar possível o estabelecimento de comunicação, por voz, entre os usuários e o CCO das concessionárias.
- Sistema Rodoviário: Conjunto de pistas de rolamento, suas respectivas faixas de domínio, edificações, instalações, veículos e equipamentos contidos nos trechos das rodovias concedidas.
- Telefone de Emergência “Call Box”: Equipamento de comunicação do usuário com o CCO instalado nas rodovias concedidas.

Título: Metodologia de Vistoria do Sistema de Comunicação com o Usuário via Call Box

Identificação: ET- SUROD-GEFOR-S-OPE-EQP-CALLBOX	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 3/7
---	-------------------------	---------------	---------------

4. RECURSOS

Os Assistentes de Fiscalização deverão dispor de recursos e funcionalidades para a realização de testes nos Sistemas de Comunicação com o Usuário via Call Box, de acordo com os requisitos estabelecidos nessa ET.

5. RESPONSABILIDADES

É de responsabilidade da SUROD/ARTESP:

- Definir as informações a serem coletadas na fiscalização dos Sistemas de Comunicação com o Usuário via Call Box, assim como a periodicidade do levantamento em campo e do envio das informações à SUROD.
- Revisar esta ET quando considerar conveniente ou houver alteração no processo.

É de responsabilidade do Assistente de Fiscalização:

- Disponibilizar os recursos humanos e materiais necessários para garantir a realização das atividades de fiscalização.
- Garantir treinamento adequado, necessário para o desenvolvimento das tarefas pertinentes a aos serviços descritos nesta ET.
- Levantar, coletar os dados e executar procedimentos operacionais ao longo de todas as rodovias de seu lote conforme determinado nesta ET.
- Utilizar a Planilha de Supervisão fornecida nesta ET.
- Enviar as informações à SUROD através do Relatório Mensal de Operação Volume 02.

6. METODOLOGIA

Esta metodologia busca orientar a obtenção dos dados necessários para o preenchimento da Planilha de Supervisão, que será a fonte para alimentar os indicadores definidos pela SUROD como relevantes para acompanhamento dos trabalhos desenvolvidos pelas concessionárias e para verificação da evolução e tendências operacionais, em cada lote do Sistema Concedido.

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

- Os Assistentes de Fiscalização recebem a Planilha com as diretrizes para a realização de coleta dos dados;
- Os Assistentes de Fiscalização realizam o levantamento de dados em campo, preenchendo os itens constantes na planilha fornecida no capítulo 7 desta ET, conforme as instruções de preenchimento;

Título: Metodologia de Vistoria do Sistema de Comunicação com o Usuário via Call Box

Identificação: ET- SUROD-GEFOR-S-OPE-EQP-CALLBOX	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 4/7
---	-------------------------	---------------	---------------

- As informações obtidas em campo devem ser registradas no Relatório Mensal – Volume 2, conforme estabelecido na ET-SUROD-GEFOR-S-OPE-RMO – item “Sistema de Comunicação com o Usuário”;
- A planilha de campo, descrita no item 7 desta ET, não precisa ser enviada no Relatório Mensal;

O Assistente de Fiscalização deverá enviar à ARTESP a planilha de campo (descrita no item 7 desta ET), via e-mail, contendo a relação de todos os equipamentos testados e o resultado de cada teste, em até 5 (cinco) dias úteis após a data em que a vistoria foi realizada;

Prevalecem sobre o exposto na ET eventuais orientações emitidas por meio do “Plano de Trabalho” aprovado pela SUROD/ARTESP.

Procedimentos para a vistoria no Sistema de Comunicação com o Usuário por Telefone de Emergência “Call Box”

- Deverão ser verificados mensalmente, no mínimo, 50% (cinquenta por cento) dos equipamentos de telefonia instalados em cada lote concedido, em um único dia ou conforme “Plano de Trabalho” enviado pela SUROD/ GEFOR.
- Quando for necessário aumento ou redução dessa amostra, a SUROD avisará ao Assistente de Fiscalização com antecedência.
- Todos os equipamentos fiscalizados deverão ser fotografados. As fotografias devem conter legenda com dados de data, hora e localização, e guardadas para, posteriormente, compor o relatório mensal, nos termos da ET específica de elaboração do relatório.
- A verificação das condições de transmissão do “Call Box” deverá ser feita por meio da intercomunicação entre um agente em campo e um atendente da concessionária no CCO. Ao acionar o equipamento, o agente em campo deve ouvir (e ser ouvido) com clareza o atendente no CCO.
- Ao acionar cada equipamento Call Box, se houver tom de chamada ou mensagem orientando a “aguardar”, o agente em campo deve permanecer no equipamento, até que ocorra o atendimento ou o equipamento deixe de emitir som.
- Ao acionar cada equipamento, se o equipamento não emitir nenhum som, o agente em campo deve permanecer no equipamento pelo período mínimo de 20 (vinte) segundos, tentando se comunicar com o CCO durante este período;
- Se a primeira tentativa de teste for malsucedida, o agente em campo deve realizar uma segunda tentativa, pressionando a botoeira de forma firme. Essa segunda tentativa de teste deve sempre ser registrada em vídeo.
- Os registros de vídeo produzidos pelo Assistente de Fiscalização devem possuir legenda permanente, com informações de data, hora e localização. No nome dos arquivos dos registros de

Título: Metodologia de Vistoria do Sistema de Comunicação com o Usuário via Call Box

Identificação: ET- SUROD-GEFOR-S-OPE-EQP-CALLBOX	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 5/7
---	-------------------------	---------------	---------------

vídeo deve constar a data do teste e a localização do equipamento testado, no seguinte formato: "25.02.26 SPXXX kmxxx,xxx sentido xxxx".

- O registro de vídeo deve enquadrar a botoeira do equipamento Call Box, no momento do acionamento. Se no equipamento fiscalizado existir etiqueta com a localização (rodovia, km e sentido), a mesma também deve ser enquadrada no registro de vídeo.
- Os registros de vídeo dos testes de cada mês devem ser armazenados pelo Assistente de Fiscalização, pois poderão ser solicitados pela ARTESP.
- Para cada equipamento testado, o resultado do teste, apurado pelo Assistente de Fiscalização, deve ser classificado como "adequado" se a caixa de chamada possibilitar comunicação inteligível entre o agente em campo e o atendente da concessionária.
- Para cada equipamento testado, o resultado do teste, apurado pelo Assistente de Fiscalização, deve ser classificado como "inadequado" se, por qualquer motivo, não for possível estabelecer comunicação com o CCO. A causa da falha do teste deve ser identificada pelo agente em campo, e enquadrada conforme opções descritas a seguir:
 - a) Sem sinal (equipamento mudo);
 - b) Não conecta (equipamento apresenta mensagem ou tom de chamada, mas não há atendimento pelo CCO);
 - c) CCO não ouve (atendente no CCO não compreende o que o agente em campo diz);
 - d) Ruído (ruído ou "chiado" impede compreender o que o atendente do CCO diz);
 - e) Áudio baixo (áudio extremamente baixo, que impede compreender o que o atendente do CCO diz); ou
 - f) Sem totem ou sem componentes (a ser utilizado quando se constatar que o totem, ou componentes internos, estão ausentes).
- Para os equipamentos classificados como "inadequados", no quesito transmissão, a causa da falha dos testes deve ser identificada no campo "observações" da planilha descrita no item 7 desta ET.
- Além das condições de transmissão, o Assistente de Fiscalização deverá verificar as condições de limpeza, segurança e acessibilidade do equipamento pelo usuário.
- Durante as vistorias, o Assistente de Fiscalização deverá excluir dos testes os equipamentos com status "desativado" no Sistema MITS, escolhendo para o teste outros equipamentos, que não estejam desativados.

Título: Metodologia de Vistoria do Sistema de Comunicação com o Usuário via Call Box

Identificação: ET- SUROD-GEFOR-S-OPE-EQP-CALLBOX	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 6/7
---	-------------------------	---------------	---------------

7. PLANILHA – MONITORAÇÃO DO SISTEMA DE COMUNICAÇÃO COM O USUÁRIO POR TELEFONES DE EMERGÊNCIA “CALL BOX”

Este capítulo apresenta os modelos a serem utilizados para a realização das atividades de coleta de dados referente ao Sistema de Comunicação com o Usuário no Sistema Rodoviário Concedido. As instruções para seu preenchimento pelo técnico responsável pela coleta dos dados estão descritas no verso da planilha.

Frente da Planilha – Call Box

PLANILHA DE SUPERVISÃO SISTEMA DE COMUNICAÇÃO COM O USUÁRIO - "CALL BOX"										
EAF: _____			Lote: _____			Data da Vistoria: _____				
Responsável Técnico: _____										
QUANTIDADE DE EQUIPAMENTOS										
Rodovia	Quantidade de Equipamentos									
	Instalados	Vistoriados no Mês								
QUALIDADE DOS EQUIPAMENTOS VISTORIADOS										
Localização			Hora da Vistoria	Qualidade						Observações
Rodovia	km	Sentido		Transmissão		Conservação		Segurança/Acessibilidade		
				A	I	A	I	A	I	

Título: Metodologia de Vistoria do Sistema de Comunicação com o Usuário via Call Box

Identificação: ET- SUROD-GEFOR-S-OPE-EQP-CALLBOX	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 7/7
---	-------------------------	---------------	---------------

Verso da Planilha – Call Box

Campo da Planilha	Texto Explicativo para o Preenchimento
EAF/Assistente de Fiscalização	Preencher com o nome do Assistente de Fiscalização
Lote	Preencher com o número do lote, sempre com dois dígitos.
Data da Vistoria	Preencher a data que foi realizada a vistoria, no formato "dd/mm/aaaa".
Responsável Técnico	Preencher com o nome do Técnico Responsável pelas informações coletadas.
Quantidade de Equipamentos	Preencher a quantidade de equipamentos instalados e vistoriados por rodovia referente ao lote em análise.
Localização	Registre a localização do Call Box vistoriado a rodovia onde está situada, o quilometro e o sentido da pista.
Horário da Vistoria	Indicar o horário da vistoria do equipamento
Qualidade dos Equipamentos Vistoriados	Verificar a qualidade de transmissão, conservação e segurança dos Call Box vistoriados.
Transmissão	Utilizar (I) para equipamento Inadequado para casos de equipamento sem sinal, sem conexão, CCO não ouve, ruído, áudio baixo, sem totem ou sem componentes, conforme descrição no item 6 da ET, caso contrário utilizar (A) para Adequado.
Conservação	Utilizar (I) para equipamento Inadequado quando houver ausência de gabinete, ausência de indicador sonoro quando da comunicação através do botão de chamada; telas e tampas danificadas, quebradas ou ausentes; ausência de elementos de fixação (parafusos, pinos etc); pontos de ferrugem no gabinete; falta de limpeza do gabinete e aparelho; gabinete ou aparelhos pichados; falta de drenagem no local e entorno sujo/mal conservado, caso contrário utilizar (A) para Adequado.
Segurança	Utilizar (I) para equipamento Inadequado quando a localização do equipamento estiver em área que oferece risco ao usuário; estrutura de segurança do usuário (barreira e guarda corpos de proteção) ausente ou em mau estado de conservação e ausência de sinalização de segurança (catadriópticos nas barreiras de proteção), caso contrário utilizar (A) para Adequado.
Observações	Preencher o campo com informações relevantes, que possam caracterizar melhor a qualidade do equipamento vistoriado. Se o equipamento foi classificado como "inadequado" no quesito transmissão, identificar a causa da falha, conforme opções descritas no item 6 da ET