

Título: Metodologia de Verificação dos Indicadores de Serviços de APH, Guincho, Socorro Mecânico, Apreensão de Animais e Combate a Incêndio

Identificação: ET-SUROD-GEFOR-S-OPE-SAU	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 1/13	
Início da Vigência: 16 / fevereiro / 2026		Técnico: Lincoln Seiji Otsuichi		
Verificação: José Tavares de Moraes Filho		Aprovação: Roger da Silva Pêgas		
<b>Objetivos</b>  Esta Especificação Técnica define a metodologia para verificação dos Indicadores de Desempenho SAU nas rodovias concedidas do Estado de São Paulo.				
<b>Documentos de Referência:</b>  1 – Editais de Concessão das Rodovias Concedidas do Estado de São Paulo. 2 – Editais de Supervisão das Rodovias Concedidas do Estado de São Paulo				
<b>Documentos Complementares de Referência:</b> R15-OPR-61-10 e R15-OPR-62-10: Planilhas de Supervisão RO05-11-2010 e RO05-12-2010: Planilhas de Supervisão ET-SUROD-GEFOR-C-OPE-SAU - Conceitos e Quantificação dos Serviços SAU (Concessionárias)				
<b>Índice:</b> 1 – Objetivo / 2 – Abrangência / 3 – Definições / 4 – Recursos / 5 – Responsabilidades 6 – Metodologia / 7 – Instruções de Preenchimento / 8 – Planilha: Indicadores de Desempenho SAU				
<b>Rev.</b>	<b>Técnico</b>	<b>Aprovação</b>	<b>Motivo da Revisão</b>	<b>Início da Vigência</b>
00	Lincoln Seiji Otsuichi	Roger da Silva Pêgas	Emissão Inicial	16/02/26
<b>Observações</b>  				

Título: Metodologia de Verificação dos Indicadores de Serviços de APH, Guincho, Socorro Mecânico, Apreensão de Animais e Combate a Incêndio

Identificação: ET-SUROD-GEFOR-S-OPE-SAU	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 2/13
--	-------------------------	---------------	----------------

## 1. OBJETIVO

Fornecer aos assistentes de fiscalização a metodologia a ser adotada nas atividades de apoio à Superintendência de Rodovias – SUROD-GEFOR para a verificação dos Indicadores de Desempenho dos Serviços de Atendimento aos Usuários prestados pelas concessionárias.

## 2. ABRANGÊNCIA

Para efeito da fiscalização exercida pela SUROD-GEFOR sobre os “Tempos de Chegada” dos atendimentos previstos nos Editais para serem prestados aos usuários das rodovias concedidas, incidem sobre os Serviços SAU: Atendimento Pré-Hospitalar, Guincho, Socorro Mecânico, Apreensão de Animais e Combate a Incêndios. O conceito básico adotado é o de verificar e analisar a obediência aos tempos previstos em Edital.

## 3. DEFINIÇÕES

- **Serviços de Primeiros Socorros e Atendimento Médico a Acidentados do (SAU) ou APH (Atendimento Pré Hospitalar):** São ambulâncias operadas por pessoal a nível de atendente, equipados para a prestação de primeiros socorros a vítimas de acidentes de trânsito e a sua remoção aos hospitais credenciados.
- **Serviços de Socorro Mecânico e Guincho:** São unidades de atendimento (guinchos leves) operadas por mecânico-socorrista, equipadas para o atendimento mecânico/elétrico a veículos avariados.
- **Serviços de Guincho:** São unidades de veículos-guincho pesados, operados por pessoal especializado, equipadas para efetuar desobstrução de pista, remoção de veículos pesados e auxílio na retirada de cargas e/ou veículos tombados, dentro e fora da plataforma.
- **Sistema Rodoviário:** Conjunto de pistas de rolamento, suas respectivas faixas de domínio, edificações, instalações, veículos e equipamentos contidos nos trechos das rodovias concedidas.
- **Evento (ou Ocorrência):** Fato ocorrido nas rodovias concedidas que requeira um responsável ou uma equipe para seu atendimento e outras providências.
- **Eventos “não localizados”:** Ocorrências registradas pela concessionária e não localizadas quando do envio do veículo ao local ou por observação em CFTV, 0800 ou por informações de terceiros (PMRv).
- **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, etc.
- **Horário de Chegada ao Local do Evento:** Horário correspondente ao momento em que o veículo acionado chega ao local do evento para prestar o atendimento.
- **Horário do Evento (ou Ocorrência):** = Horário de Acionamento.

Título: Metodologia de Verificação dos Indicadores de Serviços de APH, Guincho, Socorro Mecânico, Apreensão de Animais e Combate a Incêndio

Identificação: ET-SUROD-GEFOR-S-OPE-SAU	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 3/13
--	-------------------------	---------------	----------------

- **Horário de Saída do Veículo:** Horário em que o veículo da concessionária se dirige ao evento acionado / autorizado pelo CCO da concessionária.
- **Tempo de Chegada ao Local de Atendimento:** Tempo decorrido entre o Horário de Acionamento (Horário do Evento) e o Horário de Chegada 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. Esta definição é a mesma para o “Tempo de Chegada ao Local do Acidente” constante no Serviço de APH para os lotes da primeira etapa de concessão.
- **Tempo Médio de Circulação da Rota de Inspeção-** Intervalo de tempo necessário para cada unidade móvel que executa o serviço de Inspeção de Tráfego passe pelo mesmo ponto de sua rota.

#### 4. RECURSOS

Os assistentes de fiscalização deverão dispor de recursos e funcionalidades para a obtenção das informações referentes aos Indicadores de Desempenho dos serviços SAU prestados nas rodovias sob sua área de atuação.

As informações devem ser registradas na planilha, por tipo de serviço SAU.

#### 5. RESPONSABILIDADES

É de responsabilidade da SUROD/GEFOR:

- Definir as informações a serem coletadas para os Indicadores de Desempenho dos Serviços de APH, Guincho e Socorro Mecânico, assim como a periodicidade do levantamento em campo e de envio.
- 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 desta atividade.
- Garantir treinamento adequado, necessário para o desenvolvimento das tarefas pertinentes a este serviço.
- Ter conhecimento do Edital de Concessão e da última revisão da ET que contém a metodologia para quantificação dos atendimentos prestados pelas Concessionárias e do controle do nível dos serviços disponibilizados aos usuários (ET-SUROD-GEFOR-C-OPE-SAU).
- Levantar e coletar os dados dos Indicadores de Desempenho dos serviços SAU prestados pelas concessionárias nas rodovias sob sua área de atuação, conforme determinado nesta ET.
- Preencher corretamente a planilha fornecida no capítulo 8 desta ET.
- Enviar as informações à SUROD no Relatório Mensal – Volume 02.

Título: Metodologia de Verificação dos Indicadores de Serviços de APH, Guincho, Socorro Mecânico, Apreensão de Animais e Combate a Incêndio

Identificação: ET-SUROD-GEFOR-S-OPE-SAU	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 4/13
--	-------------------------	---------------	----------------

## 6. METODOLOGIA

Esta metodologia busca fornecer toda a base de dados para o preenchimento das Planilhas de Supervisão, que será a fonte para alimentar os indicadores definidos pela **SUROD-GEFOR** como relevantes para acompanhamento dos trabalhos desenvolvidos pelas concessionárias e verificação da evolução e tendências operacionais, em cada lote e do Sistema Concedido.

A metodologia define o procedimento a ser usado e possibilita:

- Utilização de uma planilha padronizada que permite agilidade no preenchimento e tabulação das informações;
- Acompanhamento e envio das informações.

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

- Os assistentes de fiscalização recebem a Planilha de Supervisão, com as diretrizes para a realização de coleta dos dados.
- Os assistentes de fiscalização procedem ao levantamento em campo, preenchendo os itens constantes na planilha fornecida no capítulo 8 desta ET conforme as instruções de preenchimento descritas no verso da planilha. O modelo da planilha é padronizado, assim, não devem ser alterados.
- As informações devem ser consolidadas e apresentadas no Relatório Mensal de Operação – Volume 02 – Operação conforme instrução contida na ET-SUROD-GEFOR-S-OPE-RMO – item “Indicador de Desempenho – Tempos SAU”.
- As planilhas preenchidas em campo devem ser armazenadas para manter um histórico da evolução, subsidiando o assistente de fiscalização nas análises solicitadas pela SUROD/GEFOR.
- A Planilha preenchida não precisa ser anexada ao Relatório Mensal de Operação-Volume 02, devendo, no entanto, ficar à disposição para consulta quando a SUROD solicitar.

### 6.1. Serviços de Primeiros Socorros e Atendimento Médico Pré-Hospitalar – APH

- O assistente de fiscalização deverá realizar, no mínimo semanalmente junto ao CCO, o acompanhamento de todas as fases deste tipo de atendimento, desde seu acionamento pelo usuário, até a conclusão do evento.
- Deverão ser programadas vistorias no CCO em dias úteis em horários variados (inclusive período noturno) e em datas de eventos notáveis de cada lote, obrigatoriamente nos momentos de maior movimento e/ou finais de semana; as datas devem ser acordadas com a SUROD/GEFOR.
- Na visita ao CCO deverão ser coletadas as informações (referentes aos atendimentos que estão sendo prestados pela concessionária durante as 4 horas de cada visita) na planilha Verificação dos Indicadores de Desempenho SAU, conforme item 8 desta ET.
- O assistente de fiscalização deverá estar junto ao operador do CCO anotando essas informações; não deverá ser solicitado à concessionária extrato ou resumo dos atendimentos

Título: Metodologia de Verificação dos Indicadores de Serviços de APH, Guincho, Socorro Mecânico, Apreensão de Animais e Combate a Incêndio

Identificação: ET-SUROD-GEFOR-S-OPE-SAU	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 5/13
--	-------------------------	---------------	----------------

prestados no período. As informações coletadas deverão ser comparadas com o banco de dados do CCO que será fornecido pela concessionária ao fim do mês.

- Analisar o banco de dados da concessionária mensalmente verificando se as condições de atendimento estão sendo cumpridas, atestando ou não a veracidade das informações prestadas à SUROD-GEFOR.
- Os “Tempos de Chegada” poderão ser obtidos anotando as informações trocadas entre o CCO e o pessoal operacional da concessionária, em ao menos 4 horas do período representativo escolhido semanalmente.
- Embora em relação ao Serviço de APH, o Edital estipule limites para o “Tempo Médio de Transporte ao Hospital”, este indicador não será objeto de verificação.

a) Para os Lotes 01, 06, 11, 13, 20 e 22 (1ª Etapa de Concessão):

- Com a amostra coletada no CCO, calcular o “Tempo Médio de Chegada” eliminando 10% ou 15% dos maiores tempos de acordo com o especificado no Edital/Contrato do respectivo lote.

Além do cálculo do “Tempo Médio de Atendimento” da amostragem coletada no CCO, recalcular o “Tempo Médio de Atendimento” referente a todas as ocorrências do mês utilizando o banco de dados da concessionária.

b) Para os Lotes 07, 16, 19, 21, 23, 24, 25, 27, 28 e 29

- Pela própria amostra, indicar se algum dos tempos observados ultrapassou o limite de 20 minutos; neste caso indicar o(s) evento(s).
- Para todas as ocorrências mensais registradas pela concessionária deverão ser verificados os “Tempos de Chegada ao Local do Acidente”. Serão admitidos até 10% dos eventos mensais com tempos superiores a 10 minutos, desde que nenhum destes ultrapasse o limite máximo de 20 minutos.

c) A partir do lote 30

- Pela própria amostra, indicar se algum dos tempos observados ultrapassou o limite de 10 minutos; neste caso indicar o(s) evento(s).
- Para todas as ocorrências mensais registradas pela concessionária deverão ser verificados os “Tempos de Chegada ao Local do Acidente”.
- Os eventos registrados como “Tempo Zero”, deverão ser especificados, indicando o motivo deste tipo de anotação. Comparar com o banco de dados da concessionária utilizado no cálculo do “Tempo Médio de Atendimento” fornecido à SUROD/GEFOR, informando as eventuais irregularidades.
- Para o cálculo dos tempos acima citados, não computar os seguintes tipos de ocorrências:
  - Atendimento de funcionários da Concessionária, não envolvidos em acidentes.
  - Atividades rotineiras da equipe de Primeiros Socorros, tais como, entrega de lixo hospitalar nos locais autorizados, etc.
  - Atendimento realizado quando o usuário da rodovia vai até a Base Operacional ou Posto SAU.

Título: Metodologia de Verificação dos Indicadores de Serviços de APH, Guincho, Socorro Mecânico, Apreensão de Animais e Combate a Incêndio

Identificação: ET-SUROD-GEFOR-S-OPE-SAU	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 6/13
--	-------------------------	---------------	----------------

## 6.2. Serviços de Socorro Mecânico e Guincho

- Realizar, no mínimo semanalmente junto ao CCO, o acompanhamento de todas as fases deste tipo de atendimento, desde seu acionamento pelo usuário, até a conclusão do evento.
- Na visita ao CCO o assistente deverá coletar as informações (referentes aos atendimentos que estão sendo prestados pela concessionária durante as 4 horas de cada visita) na planilha “Verificação dos Indicadores de Desempenho SAU”, conforme item 8 desta ET.
- Deverá ser manter junto ao operador do CCO anotando essas informações; não deverá ser solicitado à concessionária extrato ou resumo dos atendimentos prestados no período. As informações coletadas deverão ser comparadas com o banco de dados do CCO que será fornecido pela concessionária ao fim do mês.
- Deverão ser programadas vistorias em dias úteis em horários variados (inclusive período noturno) e em datas de eventos notáveis de cada lote, obrigatoriamente nos momentos de maior movimento e/ou finais de semana; as datas devem ser acordadas com a SUROD/GEFOR.
  - a) Para os lotes 01, 06, 11, 13, 20 e 22 (1ª Etapa de Concessão):
    - Os “Tempos Médios de Chegada” e “Tempos Médios de Atendimento” (somente para eventos de Socorro Mecânico) poderão ser obtidos anotando as informações trocadas entre CCO e o pessoal operacional da concessionária, em ao menos 4 horas do período representativo escolhido.
    - Com a amostra coletada no CCO calcular o “Tempo Médio de Chegada ao Local de Atendimento” e o “Tempo Médio de Atendimento no Local” eliminando 10% ou 15% dos maiores tempos, de acordo com o Edital/Contrato do respectivo lote e demais expurgos de acordo com a ET- SUROD-GEFOR-C-OPE-SAU.
    - Será obrigatório além do cálculo dos tempos relativos à amostragem coletada no CCO, recalculer todas as ocorrências do mês referente ao banco de dados da concessionária.
  - b) Para os Lotes 07, 16, 19, 21, 23, 24, 25, 27, 28 e 29
    - Pela própria amostra, indicar se algum dos tempos observados ultrapassou o limite de 60 minutos; neste caso indicar o(s) evento(s).
    - Para todas as ocorrências mensais registradas pela concessionária deverão ser verificados os “Tempos de Chegada ao Local de Atendimento”. Serão admitidos até 10% dos eventos mensais com tempos superiores a 30 minutos, desde que nenhum destes ultrapasse o limite máximo de 60 minutos.
  - c) A partir do lote 30
    - Pela própria amostra, indicar se algum dos tempos observados ultrapassou o limite de 30 minutos; neste caso indicar o(s) evento(s).
    - Para todas as ocorrências mensais registradas pela concessionária deverão ser verificados os “Tempos de Chegada ao Local de Atendimento”.
    - Esta amostra deverá ser confrontada com as anotações feitas pela concessionária, atestando ou não a veracidade das informações prestadas à SUROD-GEFOR.

Título: Metodologia de Verificação dos Indicadores de Serviços de APH, Guincho, Socorro Mecânico, Apreensão de Animais e Combate a Incêndio

Identificação: ET-SUROD-GEFOR-S-OPE-SAU	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 7/13
--	-------------------------	---------------	----------------

- Pela própria amostra, deverá indicar se algum dos tempos observados ultrapassou o limite de 60 minutos; neste caso indicar o(s) evento(s).
- Para todas as ocorrências mensais registradas pela concessionária deverão ser verificados os “Tempos de Chegada ao Local do Atendimento”. Serão admitidos até 10% dos eventos mensais com tempos superiores a 30 minutos, desde que nenhum destes ultrapasse o limite máximo de 60 minutos.
- Os eventos registrados como “Tempo Zero”, deverão ser especificados, indicando o motivo deste tipo de anotação; comparar com o banco de dados da concessionária utilizado nos cálculos dos tempos médios fornecidos à SUROD-GEFOR, informando irregularidades.

### **6.3. Serviços de Apreensão de Animais e Combate a Incêndio**

- O assistente de fiscalização deverá realizar, no mínimo semanalmente junto ao CCO, o acompanhamento de todas as fases deste tipo de atendimento, desde seu acionamento pelo usuário, até a conclusão do evento.
- Na visita ao CCO coletar as informações (referentes aos atendimentos que estão sendo prestados pela concessionária durante as 4 horas de cada visita) na planilha “Verificação dos Indicadores de Desempenho SAU”, conforme item 8 desta ET.
- Permanecer junto ao operador do CCO anotando essas informações; não deverá ser solicitado à concessionária extrato ou resumo dos atendimentos prestados no período. As informações coletadas deverão ser comparadas com o banco de dados do CCO que será fornecido pela concessionária ao fim do mês.
- Deverão ser programadas vistorias em dias úteis em horários variados (inclusive período noturno) e em datas de eventos notáveis de cada lote, obrigatoriamente nos momentos de maior movimento e/ou finais de semana; as datas devem ser acordadas com a SUROD/GEFOR.

#### **a) A partir do lote 30**

- Pela própria amostra, indicar se algum dos tempos observados ultrapassou o limite de 30 minutos e 60 minutos neste caso indicar o(s) evento(s).
- Para todas as ocorrências mensais registradas pela concessionária deverão ser verificados os “Tempos de Chegada ao Local de Atendimento”.
- Esta amostra deverá ser confrontada com as anotações feitas pela concessionária, atestando ou não a veracidade das informações prestadas à SUROD-GEFOR.
- Para todas as ocorrências mensais registradas pela concessionária deverão ser verificados os “Tempos de Chegada ao Local do Atendimento”. Serão admitidos até 10% dos eventos mensais com tempos superiores a 30 minutos, desde que nenhum destes ultrapasse o limite máximo de 60 minutos.
- Os eventos registrados como “Tempo Zero”, deverão ser especificados, indicando o motivo deste tipo de anotação; comparar com o banco de dados da concessionária utilizado nos cálculos dos tempos médios fornecidos à SUROD-GEFOR, informando irregularidades.

Título: Metodologia de Verificação dos Indicadores de Serviços de APH, Guincho, Socorro Mecânico, Apreensão de Animais e Combate a Incêndio

Identificação: ET-SUROD-GEFOR-S-OPE-SAU	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 8/13
--	-------------------------	---------------	----------------

#### **6.4. Tempo de Chegada ao Local de Atendimento (Conforme ET-SAU da Concessionária)**

Somente os serviços de Primeiros Socorros, Socorro Mecânico e Guincho (remoção) possuem controle para o “Tempo de Chegada” ao local da ocorrência.

Será considerado como “*Tempo de Chegada ao Local de Atendimento*” o tempo decorrido entre o Horário de Acionamento (horário em que a concessionária toma conhecimento do evento) e o Horário de Chegada ao Local.

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.

Os eventos relativos a Guincho e Socorro Mecânico, quando identificados em campo pelos veículos operacionais que prestam esses tipos de serviço, podem ser apontados como “Tempo de Chegada Zero”.

Quando um veículo qualquer (administrativo, ambulância, etc.) se depara com um usuário necessitando de um Socorro Mecânico ou Guincho, e aciona o CCO para o envio do veículo adequado ao problema, o Tempo de Acionamento deste serviço, será computado a partir desta comunicação ao CCO.

No caso de uma Inspeção de Tráfego se deparar com um usuário necessitando de serviço de Socorro Mecânico, e o técnico estiver preparado para este tipo de serviço, o Tempo de Acionamento do serviço Socorro Mecânico será “zero”.

Neste mesmo exemplo, se o serviço de Socorro Mecânico não resolver o problema e for necessário a remoção do veículo para local seguro:

- Se o veículo de Inspeção for também adequado para a remoção, o Tempo de Acionamento do novo serviço “Guincho” será o mesmo tempo de Acionamento do Socorro Mecânico, no caso, “zero”;
- Se o veículo de Inspeção não for adequado para a remoção, o Tempo de Acionamento do novo serviço “Guincho” será computado a partir da comunicação ao CCO quando da solicitação do guincho.

No caso específico do serviço APH só será considerado como “Tempo Zero” quando um veículo preparado para o atendimento de APH, em seu deslocamento, se depara com um usuário necessitando de atendimento médico.

No caso de uma Inspeção de Tráfego se deparar com um usuário necessitando de um auxílio médico, o Tempo de Acionamento do Serviço APH será computado a partir desta comunicação ao CCO.

No caso do usuário solicitar apoio, em qualquer edificação operacional da concessionária (pedágio, Posto SAU, Base Operacional, PGF, etc.) e gerar um atendimento de serviço SAU (APH, Guincho, Socorro Mecânico, etc.) o Tempo de Acionamento deverá ser computado a partir da comunicação entre a edificação e o CCO.

Título: Metodologia de Verificação dos Indicadores de Serviços de APH, Guincho, Socorro Mecânico, Apreensão de Animais e Combate a Incêndio

Identificação: ET-SUROD-GEFOR-S-OPE-SAU	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 9/13
--	-------------------------	---------------	----------------

O mesmo raciocínio se aplica no caso de o usuário acessar a uma edificação da concessionária para pedir auxílio. Se no momento que o usuário chegar à edificação esta possuir veículo e equipe disponível e própria para atender ao serviço solicitado, o Tempo de Chegada deste evento será zero. Se o serviço não estiver disponível no momento da chegada do usuário, o Tempo de Chegada será o da regra geral. Assim, uma edificação do tipo Pedágio que não disponha de veículos SAU, o Tempo de Chegada será o tempo decorrido entre a solicitação do serviço pelo Pedágio até o momento da chegada do recurso.

Em eventos onde mais de um veículo atende ao evento:

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

A ET da concessionária estabelece que:

- São dois serviços prestados;
- O Tempo de Chegada do Serviço 1 é o 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;
- O Tempo de Chegada do Serviço 2 é o tempo decorrido entre o horário em que a concessionária (CCO) tomou conhecimento do segundo serviço (horário em que o veículo V1 acionou o CCO) e o horário de chegada ao local do evento pelo veículo V2;

Esta situação é válida somente nos casos onde os serviços posteriores são de natureza diferente do primeiro serviço prestado, exceto para o caso do serviço de APH, onde, na solicitação referente a acidente, o Tempo de Chegada do Serviço APH, será contado a partir do Horário de Acionamento, mesmo que a concessionária envie outro veículo para prestar outro serviço SAU.

Para eventos com necessidade de envio de dois ou mais veículos para realização do mesmo tipo de serviço o “Tempo de Chegada” deverá ser calculado para o primeiro recurso que chega ao local da ocorrência.

Assim, em um evento em que foram acionadas duas ambulâncias e dois guinchos a concessionária:

- Prestou dois serviços: APH e Guincho.
- Tempo de Chegada do serviço APH: Considerar na média mensal somente o Tempo de Chegada da primeira ambulância;
- Tempo de Chegada do serviço de Guincho: Considerar na média mensal somente o Tempo de Chegada do primeiro guincho que chegou ao local.

No caso do “Veículo Misto” que pode prestar vários serviços, a concessionária computa o mesmo “Tempo de Chegada” em todos os serviços que ele vier a prestar.

Título: Metodologia de Verificação dos Indicadores de Serviços de APH, Guincho, Socorro Mecânico, Apreensão de Animais e Combate a Incêndio

Identificação: ET-SUROD-GEFOR-S-OPE-SAU	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 10/13
--	-------------------------	---------------	-----------------

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

- Serviços SAU: dois (Socorro Mecânico e 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 “Socorro Mecânico”. Este segundo serviço não deve ser apontado como tempo “zero”.

As solicitações geradas pela Polícia Militar Rodoviária, de qualquer espécie, para efeito de fiscalização do Tempo de Chegada devem ser computadas com os mesmos critérios estabelecidos nesta Especificação.

## 7. INSTRUÇÕES DE PREENCHIMENTO

Para cada título dos campos de preenchimento da Planilha foram criadas instruções, que são encontradas no verso da Planilha.

As informações a serem preenchidas no início de cada Planilha são:

- **Assistente de fiscalização:** Preencher o nome do responsável pelas informações
- **Número do Lote:** Preencher o número do lote.
- **Data da Vistoria:** Indicar a data da vistoria.
- **Horário da Vistoria:** Indicar o período da vistoria
- **Responsável Técnico:** Preencher com o nome do técnico responsável pela vistoria feita.

Outras informações da planilha:

- **Número da Ocorrência:** Preencher com o número da ocorrência informado na ficha de controle do CCO.
- **Natureza da Ocorrência:** Preencher com a natureza da ocorrência conforme detalhado no mapa de eventos do CCO.
- **Rodovia:** Preencher o nome da Rodovia
- **Quilômetro:** Preencher o campo com a quilometragem da rodovia onde ocorreu o evento.
- **Sentido:** Indique o sentido da rodovia onde ocorreu o evento:
- **Horário da Ocorrência:** 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, etc.
- **Horário da Saída do Veículo:** Horário em que o veículo da concessionária se dirige ao evento acionado / autorizado pelo CCO da concessionária

Título: Metodologia de Verificação dos Indicadores de Serviços de APH, Guincho, Socorro Mecânico, Apreensão de Animais e Combate a Incêndio

Identificação: ET-SUROD-GEFOR-S-OPE-SAU	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 11/13
--	-------------------------	---------------	-----------------

- **Horário de Chegada:** Preencher com o horário que o veículo operacional chegou ao local do evento.
- **Tempo de Chegada:** Preencher com o tempo que o veículo operacional levou entre o Aacionamento (Horário da Ocorrência) e a Chegada ao local do evento.

## 8. PLANILHA: VERIFICAÇÃO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO SAU

Este capítulo apresenta o modelo a ser utilizado para a realização das atividades de coleta de dados referente à Verificação dos Indicadores de Desempenho SAU prestados nas rodovias sob atuação do assistente de fiscalização.

A planilha ET está em arquivo "PDF". Caso necessite pode solicitar à SUROD/GEFOR a planilha em formato Excel.



Título: Metodologia de Verificação dos Indicadores de Serviços de APH, Guincho, Socorro Mecânico, Apreensão de Animais e Combate a Incêndio

Identificação: ET-SUROD-GEFOR-S-OPE-SAU	Área Emitente: SUROD	Revisão: 0	Folha: 13/13
--	-------------------------	---------------	-----------------

**Verso da Planilha: Verificação dos Indicadores de Desempenho SAU**

<b>Campo da Planilha</b>	<b>Texto explicativo para o preenchimento</b>
Assist de Fiscalização	Preencher com o número do assistente de fiscalização
Lote	Preencher com o número do lote
Data da Vistoria	Preencher a data que foi realizada a vistoria no CCO
Período da Vistoria	Preencher com o período da vistoria.
Responsável Técnico	Preencher com o nome do técnico responsável pelas informações prestadas.
Tipo de Serviço SAU	Indique o nome do serviço SAU (Atendimento Pré Hospitalar – APH, Socorro Mecânico, Guincho, Combate a Incêndios e Apreensão de Animais.
Número da Ocorrência	Preencher com o número da ocorrência informado na ficha de controle do CCO.
Descrição da Ocorrência	Preencher com o detalhamento da ocorrência conforme detalhado no mapa de eventos do CCO.
Rodovia	Preencher o nome da Rodovia apenas com letras e números, por ex: SP 111
Km	Preencher o campo com a quilometragem da rodovia onde ocorreu o evento, no formato 000,000
Sentido	Indique o sentido da rodovia onde ocorreu o evento. N: Norte, S: Sul, L: Leste, O: Oeste, I: Interno, E: Externo.
Horário da Ocorrência:	Preencher com o 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, etc
Horário do Acionamento:	Preencher com o horário em que a concessionária aciona uma viatura para atendimento ao usuário
Horário de Chegada	Preencher com o horário que o veículo operacional chegou no local do evento, no formato hh:mm.
Tempo de Chegada	Preencher com o tempo de percurso que o veículo operacional levou entre o acionamento e a chegada no local do evento, no formato hh:mm.