



SECRETARIA DE ESTADO DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS

Concorrência Internacional nº 02/2017

ANEXO 09

PLANO BÁSICO DE OPERAÇÃO



1. CONDUTA COMPORTAMENTAL

1.1. Conduta Comportamental da Tripulação

1.1.1. Apresentação

A tripulação tem o dever de cumprir estritamente o que segue:

a. Pontualidade

Iniciar sua jornada de trabalho conforme horário previamente estipulado em escala e cumprir os horários estabelecidos na programação da linha.

b. Assiduidade

Comparecimento frequente ao trabalho, só faltar na ocorrência de problemas críticos justificáveis e/ou quando particular, mediante prévio aviso ao supervisor hierárquico.

c. Uniforme

Portar-se devidamente uniformizado, seguindo os padrões estabelecidos.

d. Identificação Funcional (crachá)



SECRETARIA DE ESTADO DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS

Portar em lugar visível, acima da cintura, na altura do peito, lado esquerdo, durante a jornada de trabalho, carteira de identificação funcional (crachá).

e. Higiene

Manter o asseio corporal, cabelo limpo e aparado, barba cortada, unhas limpas e aparadas, uniforme e sapatos limpos.

f. Documentos

O motorista deverá portar sempre C.N.H., podendo ser solicitado pelo **Poder Concedente** e/ou autoridade policial em caso de acidente/incidente, como também nas inspeções de rotina.

1.2. Relacionamento com o público e colegas de trabalho

Dar tratamento educado, digno e cortês, em qualquer circunstância.

1.3. Comportamento Operacional

Não é permitido:

- Fumar no interior do ônibus;
- Acionar a buzina desnecessariamente;
- Usar capas sobre o banco do motorista e cortina de anteparo;
- Conversar desnecessariamente com passageiros;
- Usar gírias, palavras inadequadas e falar alto durante o percurso;



SECRETARIA DE ESTADO DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS

- Permitir qualquer tipo de comércio, propaganda e mendicância no interior do ônibus;
- Entrar em serviço alcoolizado ou ingerir bebida(s) alcoólica(s) durante o serviço;
- Ouvir aparelhos sonoros com ou sem fones de ouvido;
- Fazer uso de telefone celular.

1.4. Operação no Viário e Terminais

- Cumprir e respeitar a sinalização de trânsito, mantendo velocidade compatível por trecho e distância de segurança entre veículos, respeitando curvas, faixas de pedestres, ciclista, faixas exclusivas e cruzamentos;
- Manter faróis baixos acesos diuturnamente quando trafegar em vias exclusivas;
- Acender luzes do salão, letreiros e vigias quando escuro;
- Aplicar direção defensiva para evitar acidente/incidente com veículos, ciclistas e pedestres em geral;
- Usar corretamente o indicador de destino do veículo (letreiro);
- Cumprir os horários programados;
- Efetuar embarque/desembarque de **Usuários** somente nos pontos de paradas;
- Fazer rendição somente nos pontos terminais ou locais adequados;
- Trafegar somente com as portas fechadas, sendo desejável dispositivo “anjo da guarda”;
- Abertura de portas, somente com o ônibus parado;
- Na ocorrência de acidente/incidente e falhas, aguardar apoio com pisca alerta acionado, caso houver(em) vítima(s), providenciar socorro imediato;
- Elaboração de relatório informativo quando houver envolvimento operacional (acidente/incidente/outros);



- Diminuir a velocidade quando trafegar por obstáculos ou paradas de embarque/desembarque;
- Evitar frear ou acelerar bruscamente;
- Evitar trancos na embreagem;
- Efetuar a parada sempre que solicitado pelo usuário embarcado ou pelo usuário no ponto de parada;
- Respeitar as necessidades especiais dos idosos, gestantes, crianças e pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida;
- Fazer cumprir a reserva dos bancos destinados aos passageiros especiais quando necessário.

1.5. Operação nos Pontos Terminais

- Não abandonar o veículo sem comunicar seus supervisores ou encarregados;
- Embarque/desembarque de **Usuários** nos pontos/plataformas;
- Não obstruir as passagens das pistas de rolamento das vias, estocagens e faixas de pedestres;
- Solicitar, sempre que efetuar manobras de marcha-a-ré, auxílio de um empregado da operação;
- Posicionar o veículo no ponto com tempo mínimo de 05 (cinco) minutos antes do horário programado para partida, permanecer com a porta destinada a embarque aberta, devendo o motorista permanecer no veículo.

2. FALHAS DOS ÔNIBUS

Eventuais falhas nos ônibus no viário são classificadas em impeditivas ou não impeditivas:



a. Falhas impeditivas são aquelas em que o veículo não possui condições de tráfego. Nesse caso, o motorista deve:

- Acionar o pisca-alerta;
- Sinalizar o local;
- Efetuar o transbordo dos passageiros;
- Comunicar a falha à garagem;
- Auxiliar a passagem dos veículos pelo local;
- Aguardar apoio para informar a falha.

b. Falhas não impeditivas são aquelas em que o veículo possui condições de tráfego, devendo seguir em operação até o terminal de destino, onde deverá aguardar a manutenção.

3. LIMPEZA DOS ÔNIBUS NOS PONTOS TERMINAIS

Os padrões de limpeza interna dos ônibus devem ser mantidos durante a operação, conforme os seguintes critérios:

- O **Poder Concedente** efetuará fiscalização dos ônibus nos terminais, entre o horário de chegada e saída;
- Nos casos de irregularidades, a **Concessionária** deverá atuar de imediato, sem comprometer a programação horária;
- Na eventualidade do tempo de execução de limpeza comprometer a programação, o ônibus deve ser estacionado na área de estocagem;
- Os funcionários da **Concessionária**, quando destacados para a limpeza de rejeitos alimentares, deverão atuar após o desembarque dos passageiros, evitando desconforto aos mesmos;
- Os detritos provenientes da limpeza deverão ser recolhidos e acondicionados em recipientes adequados, não devendo em hipótese



alguma comprometer a limpeza das vias, plataformas e pistas de rolamento;

- Os materiais para limpeza deverão permanecer estocados em locais previamente definidos;

4. APURAÇÃO DE INFORMAÇÕES DE ACIDENTES E INCIDENTES

Na ocorrência de acidentes e incidentes com ou sem vítimas que venham envolver patrimônios do **Poder Concedente**, **Concessionária** e empresas contratadas, para melhor elucidação dos processos internos e/ou judiciais, resguardando os direitos e interesses dos funcionários e empresas, deverão ser adotados os seguintes critérios:

- Na descrição do acidente ou incidente, é necessário obter o relato de testemunhas oculares e, se possível, da(s) vítima(s) no momento ou logo após a ocorrência.
- É importante informar nome, número da Carteira de Identidade (RG), empresa, endereço(s) e telefone(s) residencial ou comercial de duas ou mais testemunhas.

5. MAL SÚBITO DE USUÁRIO

Caso ocorra no interior do ônibus, o motorista deverá proceder da seguinte forma:

- Continuar trafegando normalmente, até encontrar qualquer viatura policial ou do sistema de apoio à operação, solicitando socorro;
- Se o caso for grave, estacionar o ônibus e parar um veículo particular, solicitando socorro, dando preferência a taxi, anotando a placa do veículo e posteriormente, informar ao responsável pela linha.



6. COMÉRCIO, PROPAGANDA E MENDICÂNCIA NO INTERIOR DOS ÔNIBUS

Identificando o comércio, propaganda e mendicância no interior do ônibus, o motorista deverá tomar as seguintes providências:

- Estacionar o ônibus na parada mais próxima;
- Notificar verbalmente ao infrator sobre a proibição;
- Solicitar a paralisação do comércio, propaganda e mendicância, bem como o desembarque;
- Ocorrendo resistência, o motorista prosseguirá a viagem, até encontrar viatura de apoio ou policial, devendo o motorista solicitar intervenção.

7. CARGAS NÃO TRANSPORTÁVEIS

O transporte das cargas descritas abaixo é considerado infração punível nos termos do Anexo 45 e CONTRATO.

Sendo assim, serão consideradas cargas não transportáveis:

a. Cargas perigosas

Líquidos ou sólidos considerados inflamáveis, explosivos ou corrosivos, como gasolina, álcool, éter, algodão, espuma, estopa, pólvora, ácido, gás, etc.

b. Animais vivos (exceto cão guia, conforme legislação vigente) ou mortos em estado de degradação



c. Cargas com volume excessivo que venha a tomar o espaço de um passageiro ou mais

Citando como exemplos: televisão, sacos contendo roupas e/ou alimentos, caixa de papelão, etc.

d. Cargas pontiagudas ou cortantes

Citando como exemplos: trilho de cortina, cano de construção, vidros, espelhos, vara de pescar, prancha de surf, etc.

8. MENOR PERDIDO E/OU ABANDONADO

Na eventualidade do surgimento de menor perdido e/ou abandonado no interior do ônibus, quando em percurso, o motorista deverá adotar as seguintes providências:

- Acionar o pisca-alerta;
- Estacionar o ônibus adequadamente;
- Confirmar se a criança está realmente desacompanhada;
- Não permitir a entrega a estranhos, mantendo-a sob sua guarda;
- Prosseguir viagem;
- Se encontrar viatura de apoio ou policial no percurso, informá-lo para a tomada das providências necessárias, entregando-lhe o(a) menor;
- Não encontrando viatura de apoio ou policial, seguir viagem até o ponto terminal, entregando ao responsável pela linha, que tomará as devidas providências.



9. PASSAGEIRO PORTADOR DE DEFICIÊNCIA

9.1. Aplicação

Aplica-se às áreas de operação de Terminais e Ônibus.

9.2. Objeto

Identificar o passageiro portador de deficiência com direito a ser transportado gratuitamente nos ônibus intermunicipais da Rede Metropolitana de Transportes, gerenciados pelo **Poder Concedente**.

9.3. Autorização de embarque

O agente de Terminal / motorista / cobrador deverá:

- Caso o beneficiário seja portador de cartão eletrônico especial, verificar se o mesmo corresponde de fato ao beneficiário, uma vez que esse cartão será devidamente validado quando da sua passagem pela catraca;
- Caso o beneficiário não seja portador do cartão especial, ou caso haja alguma dúvida com relação ao cartão eletrônico especial, verificar se o beneficiário é portador de carteira "Passageiro Especial" - CIPES, confrontando-a com a carteira de identidade (R.G.) e observando a data de validade da carteira de "Passageiro Especial" – CIPES, em cujo caso esse beneficiário deverá ser transportado, sem passar pela catraca
- Providenciar para que o assento destinado preferencialmente ao portador de deficiência física esteja livre para seu uso;

10. GRATUIDADE DE TRANSPORTE PARA MAIORES DE 60 ANOS



10.1. Objetivo

Identificar e autorizar o acesso gratuito de passageiros maiores de 60 anos nos ônibus intermunicipais da região metropolitana, gerenciados pelo **Poder Concedente**, conforme Lei Estadual 15.187, de 29/10/13 e Decreto 60.595, de 02/07/2014.

10.2. Autorização de acesso

10.2.1. Nos ônibus

O motorista / cobrador deverá:

- Verificar se o beneficiário é portador do cartão eletrônico especial, a ser devidamente validado quando da sua passagem pela catraca;
- Caso o beneficiário não seja portador de cartão especial, verificar se o é portador da cédula de identidade (R.G.) que comprove ser “Maior de 65 anos”, em cujo caso o mesmo deverá ser transportado sem passar pela catraca.
- aos idosos entre 60 até 64 anos é obrigatória a utilização de smart card para acesso aos ônibus;
- Providenciar para que o assento destinado preferencialmente ao idoso esteja livre para seu uso.

11. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DO PESSOAL DE APOIO OPERACIONAL

11.1. Supervisão Operacional



SECRETARIA DE ESTADO DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS

- Supervisionar a operacionalização da frota no viário e nos pontos terminais;
- Atuar nas situações de degradação do sistema, através do Centro de Controle Operacional (CCO), efetuando remanejamento da frota e adequando-a em função da demanda de passageiros;
- Supervisionar os funcionários de controle de linhas;
- Atuar diretamente nas atividades de conduta comportamental e operacional dos motoristas e cobradores;
- Supervisionar nos pontos terminais a regularidade dos intervalos das linhas e a disposição dos ônibus nas áreas de embarque e na estocagem;
- Dar apoio em casos de mal súbito, acidentes e incidentes e outros;
- Acompanhar, fiscalizar e controlar a liberação e recepção da frota na garagem;
- Atuar nas fiscalizações para coibir a evasão de renda (saídas de bailes, shows, bingos, escolas, dentre outras);
- Conduzir viaturas de apoio;
- Fiscalizar no viário e nos pontos terminais:
 - Embarque de **Usuários** com passe livre;
 - Embarque indevido (evasão de renda);
 - Coibir invasão de vias ou faixas exclusivas por pedestres, ciclistas, skatistas e veículos não autorizados, dentre outros;
 - Coibir o comércio e mendicância no interior dos ônibus;
 - Remanejar os funcionários dos postos em caso de absenteísmo;
- Em casos de acidentes e incidentes, fornecer subsídio à Central de Controle Operacional (CCO) para a apuração dos fatos, bem como elaborar relatório de ocorrência específico;



- Informar à Central de Controle Operacional (CCO) ocorrências que envolvam o **Poder Concedente** bem como a posição do quadro operativo, recebendo orientação de como proceder quanto ao remanejamento de veículos, pessoal e de veículos com falhas;
- Informar à Central de Controle Operacional (CCO) o início e término de jornada, abrindo talão no posto de trabalho;
- Cumprir e acatar toda e qualquer determinação da Central de Controle Operacional (CCO).

11.2. Controle de linhas nos Terminais

- Portar-se devidamente uniformizado, seguindo os padrões estabelecidos;
- Recepcionar os ônibus nos pontos terminais;
- Controlar a regularidade das partidas, conforme programação contida nas tabelas de serviço;
- Examinar as condições de limpeza dos ônibus;
- Orientar o público em geral nos terminais;
- Atuar diretamente no controle da conduta comportamental dos motoristas;
- Manter contato direto com a Central de Controle Operacional (CCO), informando atrasos, paradas operacionais, rendição de motoristas em casos de infrações graves e remanejamento da frota;
- Informar à Central de Controle Operacional (CCO) partidas não realizadas por faixa horária;
- Substituir ônibus nas tabelas;
- Fornecer subsídios à Central de Controle Operacional (CCO) para apuração dos fatos, bem como elaborar relatório de ocorrência específico em casos de acidentes e incidentes;
- Permitir a atuação da manutenção / veículos, após cientificar a Central de Controle Operacional (CCO), bem como informar todas as falhas, recebendo orientação de como proceder;



SECRETARIA DE ESTADO DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS

- Anotar todas as observações nos relatórios quando houver anormalidades;
- Informar a Central de Controle Operacional (CCO) o início e término de jornada, abrindo talão no posto de trabalho.