



SECRETARIA DE ESTADO DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS

Concorrência Internacional nº 02/2017

ANEXO 25

**ESPECIFICAÇÃO BÁSICA PARA OPERAÇÃO DOS TERMINAIS
METROPOLITANOS**



1. APRESENTAÇÃO

Este Procedimento de Operação de Terminais foi elaborado para identificar as rotinas e instruções básicas para a operacionalização dos Terminais Metropolitanos, mantendo-se a qualidade da prestação de serviços aos usuários das Regiões Metropolitanas do Estado de São Paulo.

Contempla ainda o Regulamento Interno dos Terminais Metropolitanos.

2. OBJETO

O presente Procedimento de Operação de Terminais visa definir critérios e atividades de rotina a serem desenvolvidas pelo Concessionário com vistas a:

- Manter a qualidade de atendimento ao público usuário nas suas necessidades de embarque e desembarque com conforto, segurança e confiabilidade;
- Manter e conservar as áreas e equipamentos dos Terminais em perfeitas condições de uso, limpeza e operacionalidade;
- Manter e garantir os Bens Patrimoniais dos Terminais Metropolitanos, respondendo por quaisquer danos provocados por si ou por terceiros;
- Os Procedimentos Operacionais que compõem este Anexo estão atualmente em vigor e sua alteração deverá ser aprovada pela **EMTU/SP**.

3. DAS ATIVIDADES

3.1. QUADRO FUNCIONAL



SECRETARIA DE ESTADO DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS

Entende-se como quadro funcional do Terminal os recursos humanos alocados para as atividades de controle de fluxo de usuários, fiscalização e acompanhamento de atividades de terceiros e manutenção da qualidade de limpeza e higiene local.

3.2. QUADRO OPERACIONAL

Para o exercício das atividades do quadro operacional, deverão ser cumpridas as seguintes premissas básicas:

- Empregado uniformizado, de acordo com os padrões aprovados pela **EMTU/SP**;
- Empregado com aparência pessoal (barba feita, cabelo cortado, uniforme limpo, sapatos engraxados, etc.) condizente com as atividades desenvolvidas.

3.3. QUADRO DE LIMPEZA

Idem ao subitem 3.2, com a ressalva de que os sapatos podem ser substituídos por tênis, acrescentando-se:

- Uso de colete refletivo para trabalhos em pistas de rolamento;
- Uso de equipamentos de proteção individual – EPI, para trabalhos em locais de risco e/ou manuseio de produtos de risco.

4. DESCRITIVO DAS ATIVIDADES

4.1. DESCRIÇÃO DE ATIVIDADES DO RESPONSÁVEL PELO TERMINAL



SECRETARIA DE ESTADO DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS

- Manter acompanhamento sobre as atividades desenvolvidas nos postos de serviços do Terminal, bem como aferir e orientar sobre postura e conduta dos funcionários;
- Coibir conduta e postura indevida de qualquer funcionário do quadro;
- Informar ao Centro de Controle Operacional - CCO do Concessionário a ocorrência de anormalidades;
- Registrar as Ocorrências Operacionais sobre fatos relevantes, principalmente os que são informados ao CCO do Concessionário. Ex.: mal súbito, acidentes/incidentes, danos ao patrimônio, furto, etc.;
- Atenção à operacionalidade das salas técnicas e equipamentos, efetuando abertura de falha e providenciando a imediata correção de fatos que venham prejudicar o atendimento ao usuário;
- Manter acompanhamento sobre as atividades do Terminal, tais como:
 - Rendições com pontualidade nos postos operativos estabelecidos;
 - Postura, uniformização, conduta e apoio quando necessário.
- Manter e acompanhar a execução dos serviços de limpeza, assim como orientar e acionar o(a) encarregado(a), indicando qualquer anormalidade ou necessidade de limpeza específica.
- Contatar responsáveis pelas empresas que operam e atendem no Terminal, tanto as de comércio autorizado, limpeza, como operadoras dos serviços de transporte coletivos, para evitar transgressões às normas contidas no Regulamento Interno dos Terminais Metropolitanos;



SECRETARIA DE ESTADO DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS

- Adotar medidas para coibir o comércio irregular nas áreas do Terminal;
- Acionar órgãos públicos sempre que necessário;
- Acompanhar a elaboração de Boletim de Ocorrência de fatos relevantes, que envolvam ou são gerados no Terminal;
- Atender, informar e orientar, abordando com cortesia o usuário;
- Outras atividades correlatas.

4.2. DESCRIÇÃO DE ATIVIDADES DO FUNCIONÁRIO OPERACIONAL

4.2.1. SSO - Sala de Supervisão Operacional

- Atender, informar e orientar, abordando com cortesia o usuário;
- Receber, registrar e efetuar controle sobre as atividades desenvolvidas no Terminal e o correto preenchimento dos formulários específicos;
- Emitir mensagens de P.A. (Audição Pública) seguindo os procedimentos específicos;
- Manter o CCO do Concessionário sempre informado sobre qualquer eventualidade relevante ou que necessite acompanhamento.

4.2.2. Giro Técnico – G.T.



SECRETARIA DE ESTADO DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS

- Atentar à operacionalidade das salas técnicas e equipamentos, efetuando abertura de falha e providenciando a imediata correção de fatos que venham prejudicar o atendimento ao usuário;
- Realizar inspeção de equipamento/patrimônio;
- Inspecionar as salas técnicas, observando estado físico e a operacionalidade dos equipamentos e, em caso de eventuais anormalidades, contatar de imediato o Supervisor de Terminal para providências, assim como caixas de telefones, hidrantes, extintores, quadros de P.L.'s, aparelho de P.A., relógios, placas de comunicação visual, gradís, equipamentos sanitários e hidráulicos, área civil, bloqueios, luminárias, etc.;
- Efetuar inspeções diárias e regulares pelo lado externo do Terminal, observando eventuais pichações, cartazes colados, sujeira nos jardins, calçadas e possíveis danos patrimoniais.

4.2.3. Áreas de Circulação

- Atender, informar e orientar, abordando com cortesia o usuário;
- Atentar aos bens patrimoniais para evitar depredação ou furto;
- Coibir atividades de comércio irregular e mendicância;
- Executar com técnica correta o atendimento aos deficientes físicos, sensoriais e vítimas de mal súbito;
- Atentar quanto à utilização das escadas, principalmente tratando-se de idosos, gestantes e crianças;



SECRETARIA DE ESTADO DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS

- Acionar a SSO em caso de necessidade e apoio em eventuais ocorrências;
- Evitar a entrada de pessoas não autorizadas à área administrativa do Terminal;
- Atentar à segurança do usuário, impedindo-o de transitar pela pista de rolamento ou sentar-se em guias e muretas do Terminal, com cortesia e presteza;
- Prestar pronto atendimento ao usuário que procurar achados e perdidos ou dirigir-se à administração do Terminal;
- Efetuar acompanhamento das empresas quanto ao fiel cumprimento do Regulamento Interno de Terminais.

4.3. DESCRIÇÃO DE ATIVIDADES DO FUNCIONÁRIO DA CENTRAL DE ACHADOS E PERDIDOS

- Efetuar confronto entre os objetos e o relatado nos formulários anexos aos objetos enviados de outros Terminais;
- Efetuar registro dos objetos em controle próprio;
- Efetuar a triagem dos objetos, armazenando-os por tipo;
- Entrar em contato com o cidadão, cujo objeto contenha indicação de propriedade, endereço ou telefone;
- Efetuar atendimento telefônico ou pessoal, de cidadãos em busca de objetos perdidos;



SECRETARIA DE ESTADO DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS

- Emitir relatório mensal referente ao total dos objetos armazenados no Posto Central de Achados e Perdidos;
- Emitir relatório mensal, referente ao total de objetos que deram entrada e saída no Posto Central de Achados e Perdidos;
- Manter controle dos telefonemas recebidos e emitidos, referente à consulta de cidadãos que tenham ou possam ter objetos perdidos sob guarda da Central;
- Registrar e entregar objetos armazenados, quando procurados pelo proprietário;
- Identificar e colher a assinatura do proprietário em formulário próprio e efetuar a baixa do objeto entregue;
- Separar os objetos por tipo, para fins de destinação final (doação ao Fundo Social de Solidariedade do Palácio do Governo ou Entidades Emissoras de Documentos).

5. RECEBIMENTO DE CORRESPONDÊNCIA

5.1. FINALIDADE

Estabelecer rotina de encaminhamento das correspondências recebidas nos Terminais.

5.2. COMO PROCEDER

O Concessionário deverá, sempre que possível, solicitar / orientar ao portador de qualquer correspondência endereçada à **EMTU/SP** para efetuar a entrega na unidade sede, em seu endereço oficial.



As contas de ÁGUA, TELEFONE e ENERGIA ELÉTRICA deverão ser recebidas e encaminhadas pelo Concessionário, na mesma data do recebimento, à área administrativa do titular das contas.

5.3. DISPOSIÇÕES FINAIS

Fica vetado aos empregados do Concessionário visar, assinar ou dar qualquer tipo de concordância em faturas, notas de serviço, intimações, etc., de eventuais empresas prestadoras de serviço ou órgãos públicos que possam gerar ônus ou prejuízos legais a **EMTU/SP**.

6. TEXTOS DE AUDIÇÃO PÚBLICA

6.1. FINALIDADE

Este procedimento tem por finalidade normatizar o uso da comunicação ao usuário, através de equipamento de audição pública instalados nos Terminais, caso esteja previsto este serviço no Plano Operacional do Terminal.

Os textos a serem empregados devem obedecer às mensagens preestabelecidas, e qualquer alteração deverá ser aprovada pela **EMTU/SP**.

Na transmissão das mensagens, devem ser observadas as normas para leitura dos textos, aplicando as pausas, pronúncia e frequência estipulada.

O Concessionário não poderá transmitir mensagens a não ser aquelas de utilidade pública, previamente acordadas pela **EMTU/SP**.

6.2. PROCEDIMENTO OPERACIONAL



SECRETARIA DE ESTADO DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS

Os textos estão divididos em:

a. OPERAÇÃO NORMAL (ON) - textos de caráter educativo, informativo e institucional sobre a rotina de operação ou comunicação entre funcionários;

b. OPERAÇÃO ANORMAL (OA) - textos de caráter informativo ou orientativo, em caso de falhas nos equipamentos ou interrupções nos serviços.

Obs.: Não estão incluídos neste caderno os textos relativos às **OPERAÇÕES EVENTUAIS (OE)**, por refletirem situações não previstas.

6.2.1. NORMAS PARA LEITURA DOS TEXTOS

PAUSAS - uma barra (/) significa pausa curta, duas barras (/ /) indicam pausa longa durante a leitura.

PARÊNTESES - indicam trechos alternativos ou opcionais onde podem ser acrescentadas ou retiradas as informações contidas.

6.2.2. EMISSÃO E FREQUÊNCIA

A emissão do PA deverá ser feita de acordo com as necessidades operacionais e obedecida a frequência anotada nos textos.

6.3. ÍNDICES DOS TEXTOS

6.3.1. OPERAÇÃO NORMAL (ON)

01- Início da Operação Comercial

02- Pré-término da Operação Comercial

03- Encerramento da Operação Comercial



- 04- Não Fume
- 05- Uso das Placas de Sinalização
- 06- Filas
- 07- Uso de Escadas
- 08- Segurar Crianças
- 09- Uso das Escadas Fixas
- 10- Não Correr
- 11- Faixa de Segurança
- 12- Não Circule pelas Pistas
- 13- Espaço entre ônibus e Plataformas
- 14- Chamada de Funcionários
- 15- Crianças Perdidas
- 16- Informações
- 17- Setor de Achados e Perdidos (AP)
- 18- Acessos e Saídas
- 19- Crianças Pagantes
- 20- Cargas Perigosas

6.3.2. OPERAÇÃO ANORMAL

- 01- Atraso não Determinado
- 02- Atraso Determinado
- 03- Operação Lenta
- 04- Desocupação do terminal
- 05- Terminal Funcionando em Via única
- 06- Não Atendimento de Paradas
- 07- Ônibus em Via única
- 08- Fechamento de Acessos em anormalidade
- 09- Operação Parcial em trecho determinado
- 10- Alagamento



TEXTOS DE AUDIÇÃO PÚBLICA

Public Audition – PA

OPERAÇÃO NORMAL

1. Início da Operação Comercial

ESTAMOS INICIANDO NOSSOS TRABALHOS / DESEJAMOS A TODOS UM BOM
DIA

2. Pré-término da Operação Comercial

Freq.: uma vez 10 minutos antes do término da operação

COMUNICAMOS QUE DENTRO DE 10 MINUTOS/ ESTARÁ ENCERRADA A
OPERAÇÃO COMERCIAL

3. Encerramento da Operação Comercial

Freq.: uma vez no término da operação

COMUNICAMOS QUE A PARTIR DESTA MOMENTO / ESTÁ ENCERRADA A
OPERAÇÃO COMERCIAL / BOA NOITE

4. Não fume

Freq.: intervalos de até 60 minutos

NÃO FUME NOS ÔNIBUS / / MANTENHA AS CONDIÇÕES DE SEGURANÇA E
LIMPEZA



SECRETARIA DE ESTADO DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS

5. Uso das placas de sinalização

Freq.: intervalos de até 60 minutos

EVITE ACIDENTES / OBSERVE AS PLACAS DE SINALIZAÇÃO

6. Filas

Freq.: intervalos de até 60 minutos

EVITE FILAS / ADQUIRINDO BILHETES PARA SUAS PRÓXIMAS VIAGENS / OU
COMPRANDO EM HORÁRIOS DE POUCO MOVIMENTO

7. Uso de escadas

Freq.: intervalos de até 60 minutos

NAS ESCADAS / USE O CORRIMÃO / NÃO SENTEM NOS DEGRAUS

8. Segurar crianças

Freq.: intervalos de até 60 minutos

CUIDADO COM AS CRIANÇAS NAS ESCADAS // SEGURE-AS PELA MÃO

9. Uso das escadas fixas

Freq.: intervalos de até 60 minutos

NAS ESCADAS FIXAS / MANTENHAM-SE À DIREITA / EVITANDO ACIDENTES COM AS



SECRETARIA DE ESTADO DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS

PESSOAS QUE TRANSITAM / EM SENTIDO CONTRÁRIO

10. Não correr

Freq.: intervalos de até 60 minutos

NÃO CORRA // A PRESSA PODE CAUSAR ACIDENTES

11. Segurança

Freq.: intervalos de até 20 minutos

**A FAIXA AMARELA É A SUA SEGURANÇA // SOMENTE A ULTRAPASSE / QUANDO O
ÔNIBUS ABRIR AS PORTAS**

12. Não circule pelas pistas

Freq.: intervalos de até 20 minutos

**PARA SUA SEGURANÇA // NÃO CIRCULE PELAS PISTAS DE ROLAMENTO DOS
ÔNIBUS**

13. Espaço entre ônibus e plataforma

Freq.: intervalos de até 60 minutos

**CUIDADO COM O VÃO EXISTENTE ENTRE O ÔNIBUS E A PLATAFORMA //
EMBARQUE PRIMEIRO AS CRIANÇAS, / SEGURANDO-AS PELA MÃO**



SECRETARIA DE ESTADO DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS

14. Chamada de funcionários

FUNCIONÁRIO DA _____ (SIGLA DO DEPTO. / NOME) / ENTRAR EM CONTATO
COM A SSO (OU COMPARECER À)

15. Crianças perdidas

ATENÇÃO / RESPONSÁVEL POR (NOME OU DESCRIÇÃO) / ENTRAR EM CONTATO
COM UM FUNCIONÁRIO DO TERMINAL

16. Informações

Freq.: intervalos de até 60 minutos

PARA ESCLARECIMENTO / SOBRE SERVIÇOS PRESTADOS OU INTEGRAÇÃO /
CONSULTE UM FUNCIONÁRIO DO TERMINAL

17. Setor de achados e perdidos (AP)

Freq.: intervalos de até 60 minutos

NA PERDA DE ALGUM OBJETO / PROCURE O SETOR DE ACHADOS E PERDIDOS

18. Acessos e saídas

Freq.: intervalos de até 60 minutos



SECRETARIA DE ESTADO DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS

PARA SUA SEGURANÇA // O ACESSO ÀS PLATAFORMAS E SAÍDA DO TERMINAL /
DEVEM SER EFETUADAS PELO(A) _____ (TÚNEL, PASSARELA)

19. Crianças pagantes

Freq.: intervalos de até 20 minutos

SOMENTE CRIANÇAS MENORES DE CINCO ANOS / ESTÃO ISENTAS DE
PAGAMENTO DE PASSAGEM

20. Cargas perigosas e volume excessivo

Freq.: intervalos de até 60 minutos

COMUNICAMOS QUE // É PROIBIDO O TRANSPORTE DE CARGAS PERIGOSAS OU
COM VOLUME EXCESSIVO / QUE VENHAM OCUPAR ESPAÇO DE 01 (UM)
PASSAGEIRO

OPERAÇÃO ANORMAL

1. Atraso não determinado

Freq.: intervalos de até 10 minutos (Obs.: Diminuir a frequência de acordo com o n.º
de usuários no interior do Terminal.)

POR MOTIVOS // A CIRCULAÇÃO DE ÔNIBUS PARA (DESTINO) /
ENCONTRA-SE INTERROMPIDA E AINDA SEM PREVISÃO DE RESTABELECIMENTO

2. Atraso determinado

Freq.: uma vez a cada 5 minutos (nota: corrigir o tempo a cada emissão)



SECRETARIA DE ESTADO DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS

A CIRCULAÇÃO DOS ÔNIBUS PARA _____ (DESTINO) / SERÁ RESTABELECIDA DENTRO DE _____ MINUTOS

3. Operação lenta

Freq.: intervalos de até 5 minutos, enquanto perdurar o evento.

POR MOTIVOS TÉCNICOS // OS ÔNIBUS ESTÃO CIRCULANDO COM VELOCIDADE REDUZIDA E MAIOR INTERVALO

4. Desocupação do Terminal

Freq.: uma vez a cada 2 minutos, mediante autorização do CCO do Concessionário

ATENÇÃO // POR MOTIVO DE FORÇA MAIOR TODOS DEVEM DEIXAR O TERMINAL /SEGUINDO AS INSTRUÇÕES DOS FUNCIONÁRIOS

5. Terminal funcionando em via única

Freq.: uma vez a cada 2 minutos

POR MOTIVOS TÉCNICOS // OS ÔNIBUS PARA (DESTINO) PRESTARÃO SERVIÇOS NA PLATAFORMA DE EMBARQUE PARA (DESTINO) // QUEIRAM DIRIGIR-SE AQUELA PLATAFORMA

6. Não atendimento de paradas

Freq.: uma vez a cada 3 minutos



SECRETARIA DE ESTADO DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS

POR MOTIVOS DE // OS VEÍCULOS NAS LINHAS / ESTÃO
REALIZANDO CAMINHO ALTERNATIVO // NÃO ATENDENDO AS PARADAS

7. Ônibus em via única

Freq.: uma vez a cada 2 minutos

OS ÔNIBUS DA PLATAFORMA _____ SEGUIRÃO PARA (DESTINO) // VERIFIQUE
SEMPRE O DESTINO ANTES DE EMBARCAR

8. Fechamento de acessos em anormalidade

Freq.: uma vez a cada 5 minutos, enquanto perdurar o evento.

PROVISORIAMENTE A SAÍDA PARA _____ (RUA, AV.) FOI FECHADA // DIRIJA-SE À
SAÍDA PARA _____ (RUA, AV.)

9. Operação parcial em trecho determinado

Freq.: uma vez a cada 3 minutos

POR MOTIVOS TÉCNICOS / OS ÔNIBUS ESTÃO FUNCIONANDO APENAS NO
TRECHO DE _____ A _____ // ASSIM QUE POSSÍVEL O SERVIÇO SERÁ
NORMALIZADO

10. Alagamento

Freq.: uma vez a cada 3 minutos

DEVIDO AO ALAGAMENTO NO _____ (ESPECIFICAR LOCAL) // OS
ÔNIBUS COM DESTINO A _____ (ESPECIFICAR) ESTÃO OPERANDO COM
ATRASOS // SOLICITAMOS A COMPREENSÃO E COLABORAÇÃO DE TODOS



7. ATENDIMENTO A ACIDENTE / INCIDENTE / MAL SÚBITO

7.1. FINALIDADE

Orientar os empregados do Terminal a proceder de forma correta diante de acidente, incidente ou mal súbito.

7.2. COMO PROCEDER

- Dar atendimento de primeiros-socorros;
- Providenciar encaminhamento da(s) vítima(s) ao Pronto Socorro (P.S.) mais próximo, através do acionamento de veículo disponível no Terminal, ou via CCO do Concessionário.

Obs.: Nos casos de maior gravidade acionar diretamente o Corpo de Bombeiro, através do telefone 193. O CCO do Concessionário deverá informar imediatamente a **EMTU/SP**.

8. ATENDIMENTO A DEFICIENTES FÍSICO E VISUAL

8.1. OBJETIVO

Prestar atendimento eficaz aos deficientes físicos e visuais, durante a utilização dos Terminais Metropolitanos como alternativa de transporte, propiciando segurança e conforto quando da utilização do sistema.

8.2. APLICAÇÃO

Aplica-se a todo quadro operativo do Terminal.



De forma geral podemos dizer que temos:

8.2.1. DEFICIENTES SENSORIAIS

Com deficiência em um ou mais sentidos (surdez, cegueira, etc.).

8.2.2. DEFICIENTES MENTAIS

Com comprometimento mental em grau variado, desde uma discreta diminuição no nível de inteligência até a debilidade mental profunda.

8.2.3. DEFICIENTES FÍSICOS

Com deficiência nos membros e/ou tronco (amputações, paralisias, etc.).

NOTAS

Existe ainda, outro grupo que é definido como pessoas que apresentam certo grau de restrição de mobilidade, que pode ser temporário ou não. Nesse grupo estão os idosos, as mulheres grávidas, as crianças, as pessoas convalescentes e aquelas que se encontram engessadas ou com apoio para caminhar.

É importante o reconhecimento de uma pessoa que encontra dificuldade em se locomover e se orientar dentro do sistema.

Estar atento às pessoas que se encontram no Terminal leva-nos a poder diferenciar aquelas que efetivamente estão inseguras, desorientadas e ou impossibilitadas de transpor barreiras dentro do sistema.

8.3. PROCEDIMENTO



8.3.1. ABORDAGEM

Na abordagem é importante a forma como a ajuda é oferecida. Se a pessoa sentir que a abordagem é natural, provavelmente reagirá de forma positiva ao oferecimento da ajuda.

No entanto se ela não aceitar ajuda ou reagir de forma agressiva não é aconselhável tentar saber o que está levando a pessoa a reagir desta forma.

Possivelmente aquelas que necessitam de orientação e ajuda, procurarão por você.

Entretanto, se você notar qualquer gesto de indecisão ou desconhecimento do Terminal, deverá aproximar-se dela comunicando-se verbalmente.

Cumprimente-a e identifique-se como funcionário oferecendo ajuda naturalmente. Para aquelas que aceitarem, procure conversar investigando a melhor maneira e a mais segura de ajudá-las.

8.4. ATENDIMENTO A USUÁRIOS COM DEFICIÊNCIA VISUAL

A pessoa cega tem meios de saber onde está e para onde vai sem precisar estar contando passos. Ela se orienta através de sons, odores, correntes de ar, saliências e depressões do piso, corrimãos, etc., tendo condições de se locomover vencendo naturalmente obstáculos do seu caminho.

O deficiente visual se locomove ainda a partir da memorização do ambiente, sendo necessário orientá-lo novamente em caso de modificação desse ambiente.



8.4.1. COMPORTAMENTOS DAS PESSOAS CEGAS QUE PODEM INDICAR INSEGURANÇA

- Deslocar-se e parar de vez em quando;
- Andar em círculos;
- Andar em ziguezague;
- Andar com bengala suspensa sem tocar no chão;
- Bater com a bengala no chão na vertical;
- Bater a bengala ou o próprio corpo desordenadamente nas paredes e obstáculos.

8.4.2. ABORDAGEM

Ao aproximar-se do cego, procure não tocá-lo fisicamente a não ser que esteja em perigo, pois contato físico não precedido de contato verbal pode assustá-lo.

Comunique-se e identifique-se de maneira objetiva, “BOM DIA, SOU FUNCIONÁRIO DO TERMINAL”. Em seguida ofereça ajuda de forma elaborada, natural e clara, evitando rodeios ou frases elaboradas. Use frases como “NECESSITA DE ALGUMA ORIENTAÇÃO?”, “POSSO SER ÚTIL EM ALGUMA COISA?”, “COMO POSSO AJUDÁ-LO?”. Essa abordagem pode tranquilizá-lo, pois sabe que pode contar com sua ajuda.

Se, entretanto, a resposta for negativa, concorde delicadamente, mas continue observando para verificar se a pessoa cega se reorienta.

Em caso de perigo, interfira sem gritar, segurando-o e explicando em seguida seu gesto.



8.4.3. FORMA DE CONDUZIR

Para conduzir o usuário cego ofereça seu braço para guiá-lo, dando-lhe um ligeiro toque no braço. Ofereça preferencialmente o braço do lado oposto ao que ele usa a bengala. O usuário deve segurar no seu braço acima do cotovelo e andar meio passo atrás de você, assim ele perceberá através dos movimentos do seu corpo, situações como: mudança de direção, obstáculos no piso, degraus, etc.

Inicie a marcha observando o ritmo do usuário, não andando muito devagar nem muito depressa, uma vez que a marcha apressada pode causar atropelo e insegurança. Descreva o ambiente sucintamente, fazendo referências a obstáculos aéreos tais como: extintores, telefones públicos, etc.

8.4.4. EMBARQUE EM VEÍCULOS

Ao embarcar o usuário no ônibus, pegue em sua mão e coloque-a na barra, orientando-o para que não ande pelo carro sem estar apoiado em alguma barra.

Se o assento reservado a usuários especiais estiver desocupado ajude-o a sentar colocando a mão do usuário no encosto do banco, pois assim ele percebe a posição correta de sentar-se.

Obs.: Se o assento reservado a deficientes estiver ocupado por usuário que não apresente deficiências, solicite ao mesmo que o ceda ao deficiente.

8.5. ATENDIMENTO A USUÁRIOS QUE UTILIZAM MULETAS OU APARELHOS ORTOPÉDICOS



Se observarmos o andar das pessoas com muletas e aparelhos ortopédicos, a impressão que temos é de fragilidade e insegurança, entretanto foram desenvolvidas condições pessoais para o seu uso e são capazes de se movimentarem sozinhas e com segurança.

É importante ressaltar que o uso dos mesmos tipos de aparelho e muletas não indica que os indivíduos têm as mesmas dificuldades e que deverão ser conduzidos e ajudados da mesma maneira.

Cada um pode ter desenvolvido formas individuais de utilizar sua potencialidade para o equilíbrio e locomoção.

8.5.1. CONDUÇÃO DE USUÁRIOS QUE USAM MULETAS E APARELHOS ORTOPÉDICOS

Em planos horizontais e rampas procure ficar atrás do usuário com muletas, observando o movimento do seu quadril, pois este é o seu ponto de equilíbrio.

Oriente o usuário deficiente para evitar os locais de piso molhado, pois a muleta pode escorregar e ele se desequilibrará.

Em caso de desequilíbrio, ampare-o por trás, segurando pelo quadril, nunca pelos braços ou ombros.

O deficiente aparelhado tende a cair para frente. Como precaução, ao acompanhá-lo esteja a um passo atrás do mesmo, para poder ampará-lo corretamente.

Numa situação de queda não precipite tentando levantá-lo imediatamente. Procure saber antes qual a melhor forma de levantá-lo, ou se ele prefere levantar-se sozinho.



Se ao ajudá-lo a levantar-se você necessitar tocar no aparelho ortopédico, indague sobre os pontos de destravamento, evitando tocá-los.

O usuário deve indicar a você os lugares onde segurar para levantá-lo, entretanto, o procedimento mais usual é segurá-lo por trás pelas axilas e levantá-lo nesta posição.

Ao embarcar o usuário no ônibus, ajude-o a acomodar-se preferencialmente no assento reservado a passageiros especiais.

8.6. ATENDIMENTO A USUÁRIO EM CADEIRA DE RODAS

Possivelmente o usuário procurará sua ajuda se precisar de uma informação ou se encontrar uma barreira que não possa transpor sozinho.

Procure atendê-lo de maneira natural, dando-lhe todas as informações necessárias e para ajudá-lo na transposição de obstáculos, discuta com ele a melhor forma.

Muitos usuários que utilizam cadeiras de rodas usam coletor de urina e fezes, por isso, em todos os procedimentos seja cuidadoso, evitando principalmente inclinar demais a cadeira.

8.6.1. CONDUÇÃO DE USUÁRIOS EM CADEIRAS DE RODAS

Nos terminais existem as rampas que evitam a locomoção através de escadas, para a utilização desse recurso proceda da seguinte forma:

- 1 - suba de frente, empurrando a cadeira;
- 2 - desça de ré, devagar;



Obs.: Caso a rampa não seja íngreme para descer, o usuário pode ser conduzido de frente.

8.6.2. EMBARQUE EM VEÍCULOS

Para o embarque do usuário nos coletivos, solicite ajuda de outro funcionário e proceda da seguinte forma:

- Certifique-se com o usuário se não existe algum problema para essa transposição (coletores, etc.);
- Cada funcionário deve se posicionar de cada lado do usuário deficiente;
- Segure com uma das mãos por baixo das pernas do deficiente (logo acima do joelho), e com a outra mão ampare-o pelas costas;
- Solicite ao usuário que apoie os braços sobre seus ombros, como se estivesse abraçado.
- Sente o usuário cuidadosamente no assento reservado a passageiros especiais;
- Feche a cadeira de rodas e coloque-a no ônibus de forma que não atrapalhe a circulação de usuários;
- Efetue contato com o CCO do Concessionário informando o local e horário de embarque do deficiente, bem como seu destino final para providências de desembarque;

8.6.3. DESEMBARQUE DO DEFICIENTE



SECRETARIA DE ESTADO DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS

Caberá ao CCO do Concessionário providenciar para que sejam deslocados funcionários no atendimento ao desembarque do deficiente.

Lembre-se de abrir a cadeira de rodas, bem como travá-la antes de transportar o usuário.

Obs.: Caso o deficiente de cadeira de rodas não possa ser removido devido a possuir saco de dejetos, caberá ao empregado do Terminal acionar apoio no transporte do deficiente.

8.7. PROBLEMAS E OCORRÊNCIAS NO ATENDIMENTO

Em caso de problema ou eventuais ocorrências durante o atendimento ao deficiente, o funcionário do Terminal deverá:

Prestar todo o atendimento necessário ao deficiente visando sanar o problema;

Se necessário, encaminhá-lo aos órgãos de assistência tais como:

- Pronto-socorros;
- Delegacias de Polícia;
- Assistência Social do Município, etc.

Informar imediatamente ao CCO do Concessionário, que deverá repassar as informações a **EMTU/SP**.

9. MENOR ABANDONADO E/OU PERDIDO

9.1. FINALIDADE



Orientar os empregados operacionais do Concessionário no atendimento a menores que estejam abandonados ou perdidos no Terminal.

9.2. COMO PROCEDER

Quando o empregado detectar tal situação ele deverá informar imediatamente o CCO do Concessionário, para que adote medidas para o encaminhamento do menor ao órgão competente.

10. CONTROLE DE FALHAS DO TERMINAL

10.1. FINALIDADE

Orientar os empregados do Concessionário quanto aos procedimentos que serão adotados para abertura e fechamento de falhas.

10.2. COMPETÊNCIA

É de competência do Concessionário fazer um rigoroso controle das aberturas e fechamentos das falhas do Terminal, através de formulário próprio.

10.3. ABERTURA E FECHAMENTO DE FALHAS

Quando o empregado do Terminal detectar quaisquer irregularidades que necessitem reparos, substituição de peças, ou qualquer intervenção por parte da área de manutenção, ele deverá:

- Verificar com exatidão se realmente é uma falha e se já não foi aberta;
- Verificar os fatos que geraram a falha e consequências da sua existência;



SECRETARIA DE ESTADO DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS

- Verificar com extrema precisão a localização da falha e sua gravidade;
- Informar imediatamente o Supervisor responsável pelo Terminal;
- Informar imediatamente o CCO do Concessionário, solicitando-lhe a abertura da falha que, após recebidas as informações acima, definirá o prazo para solução, acionando os responsáveis para saná-la.

11. ACOMPANHAMENTO NA CASA DE BOMBAS

11.1. FINALIDADE

Orientar os empregados do Terminal quanto aos processos de controle e acompanhamento da sala/poço de bombas de consumo, incêndio e drenagem.

Tais processos se prendem à necessidade de verificação estes equipamentos, tendo em vista a possibilidade de haver irregularidades como: eminência de inundação, início de infiltração, paralisação de entrada de água, nível das caixas e reservatórios e anormalidades nos equipamentos de controle.

11.2. FORMA

No início, meio e fim de cada turno de trabalho (oito horas), o funcionário responsável pelo Terminal deverá inspecionar a sala/poço de bombas, preenchendo formulário de controle.

Em caso de ser detectada quaisquer irregularidades, deverá constar no formulário o número e o nível da falha aberta junto ao CCO do Concessionário.



12. OBJETOS ACHADOS E PERDIDOS

12.1. FINALIDADE

Estabelecer critérios e procedimentos para a implantação e funcionamento dos Postos para Objetos Achados e Perdidos do Terminal, guarda dos objetos perdidos, sua posterior devolução a seus proprietários e destino dos objetos não devolvidos.

12.2. CONCEITOS

12.2.1. OBJETOS ACHADOS E PERDIDOS

São objetos ou documentos encontrados nas dependências da Empresa, dos Terminais ou nos Coletivos.

Os objetos achados são classificados em três grupos:

Normal: é todo objeto passível de guarda para posterior devolução a seu proprietário (ex.: bolsa, sacola, etc.).

Periculoso: é todo objeto que coloca em risco a segurança, a higiene, ou que tenha implicação legal (ex.: arma de fogo ou branca, substâncias tóxicas, produtos inflamáveis, etc.).

Perecível: é todo produto que tenha a possibilidade de deterioração por falta ou não de acondicionamento apropriado (ex.: gênero alimentício).

12.3. FUNDAMENTOS



SECRETARIA DE ESTADO DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS

Terá responsabilidade funcional, todo aquele empregado que encontrar objetos perdidos e os detiver em seu poder sem encaminhá-los aos Postos de Achados e Perdidos (Sala de Supervisão Operacional - SSO), aplicando-se ao caso, as normas punitivas da Empresa.

Todo e qualquer objeto ou documento achado nas dependências da Empresa, Terminais ou Coletivos, deverão ser encaminhados à área responsável pela guarda e devolução de objetos achados e perdidos, aguardando que seja procurado pelo proprietário.

12.4. ATRIBUIÇÕES

a) Cabe ao Concessionário, quanto aos objetos achados:

- Administrá-los;
- Triá-los;
- Armazená-los;
- Devolvê-los.

b) Cabe ao Posto de Achados e Perdidos do Terminal (Sala de Supervisão Operacional - SSO):

- Manter controle dos objetos achados;
- Encaminhar os objetos ao Posto Central de Achados e Perdidos após prazo para retirada;
- Entregar ao usuário após certificar-se da veracidade das informações prestadas em relação ao objeto;



c) Cabe ao Posto Central de Achados e Perdidos:

- Conferir os objetos e formulários entregues, encaminhando a respectiva via ao posto emissor;
- Registrar os objetos em formulário para controle;
- Encaminhar objetos considerados perigosos ao Distrito Policial;
- Entrar em contato, se possível, com o usuário que perdeu o objeto;
- Solicitar auditoria após decorrido o prazo de devolução (caso o usuário não tenha procurado o objeto).

12.5. PROCEDIMENTOS

12.5.1. DA LOCALIZAÇÃO E ENCAMINHAMENTO

Os objetos ou documentos encontrados por usuários ou empregados, nos locais descritos abaixo, deverão seguir os seguintes fluxos:

12.5.2. NOS COLETIVOS

Ao motorista e este ao Posto de Achados e Perdidos (Sala de Supervisão Operacional - SSO) do Terminal de destino.

12.5.3. NOS VIÁRIOS



SECRETARIA DE ESTADO DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS

Os objetos encontrados nos viários deverão ser conduzido ao Posto de Achados e Perdidos (Sala de Supervisão Operacional - SSO) do Terminal mais próximo.

12.5.4. NOS TERMINAIS

Os objetos encontrados nos Terminais, deverão ser entregues no Posto de Achados e Perdidos (Sala de Supervisão Operacional - SSO) do Terminal.

12.6. DO POSTO DE ACHADOS E PERDIDOS (SALA DE SUPERVISÃO OPERACIONAL - SSO) DO TERMINAL

O empregado responsável pela Sala de Supervisão Operacional - SSO, no ato do recebimento do objeto achado deverá efetuar sua triagem, classificando-o em normal, perigoso e perecível, procedendo conforme classificação abaixo:

a) Objeto normal

- Registrar o objeto no formulário “Controle de Achados e Perdidos do Terminal”.
- Emitir o formulário “Controle de Objetos Perdidos” e anexar ao objeto.
- Manter o objeto sob guarda por um período de 48 horas, estando tais objetos sob responsabilidade do funcionário do Terminal alocado na SSO nas datas e turnos correspondentes ao período de permanência neste. A transferência de responsabilidade e guarda se dará na passagem de turnos, devendo a rendição efetuar conferência dos Achados e Perdidos constantes em registros.

No caso de procura de objetos, o empregado deverá:



SECRETARIA DE ESTADO DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS

- Coletar o maior número possível de informações que permitam identificar o achado (tipo de objeto, data, local e hora que foi perdido, tamanho, cor, marca).
- Verificar se o objeto está relacionado no “Controle de Achados e Perdidos no Terminal”.
- Devolver o objeto relacionado, não havendo dúvidas quanto à veracidade das informações prestadas pelo usuário. A devolução deverá ser efetuada, registrando-se o nome, número do RG, órgão emissor e endereço completo do recebedor em formulário específico.
- Orientar o usuário, caso o objeto esteja relacionado no formulário “Controle de Achados e Perdidos do Terminal” mas já tenha sido enviado ao Posto Central, a procurá-lo de segunda a sexta das 08:00 às 17:00 horas. Não estando o objeto relacionado no formulário do local procurado, orientar o usuário a procurá-lo no Posto Central três dias úteis após a data em que objeto foi perdido.

Nota: Se no objeto constar o endereço ou telefone, ficará a cargo do Posto Central contatar o interessado.

No caso de não reclamação do objeto o empregado deverá:

- Após 48 horas de permanência no Posto de Achados e Perdidos (Sala de Supervisão Operacional - SSO), encaminhar o objeto ao Posto Central anexando o formulário “Controle de Objetos Achados”. O posto deverá conferir o objeto com os dados constantes do formulário “Controle de Achados e Perdidos”, retendo a terceira via e devolvendo a segunda via para controle e arquivo do Terminal emitente.

b) Objeto perigoso

- Armas em geral e tóxicos



SECRETARIA DE ESTADO DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS

- Registrar o objeto no “Controle de Achados e Perdidos do Terminal”;
 - Encaminhar imediatamente o objeto ao Distrito Policial para a elaboração de Boletim de Ocorrência (B. O.);
 - Emitir o formulário “Controle de Objeto Achados” e anexar ao Boletim de Ocorrências (B.O.), que substitui o objeto, encaminhando ao Posto Central.
- Substâncias tóxicas e inflamáveis
- Registrar o objeto no “Controle de Achados e Perdidos do Terminal”;
 - Emitir o formulário “Controle de Objeto Achados” e anexá-lo ao objeto;
 - Encaminhar o objeto imediatamente, anexando formulário “Controle de Objetos Achados”, ao Posto Central, que conferirá, encaminhando-o ao depósito de inflamáveis do Concessionário, para guarda, devolvendo para o Terminal emitente, a segunda via do formulário devidamente vistada para seu controle e arquivo.

c) Materiais perecíveis

- Deverão ficar à disposição no Posto de Achados e Perdidos (Sala de Supervisão Operacional - SSO) somente por 24 horas e, se não reclamados, deverão ser descartados, pelo Supervisor de Terminal. Em hipótese alguma, tratando-se de produtos alimentícios, devem ser fornecidos ou distribuídos para consumo.

12.7. ENCAMINHAMENTO DOS OBJETOS AO POSTO CENTRAL

Os objetos e documentos achados deverão permanecer no Terminal por um período mínimo de 48 horas. Após este prazo, serão encaminhados ao Posto Central de Achados e Perdidos.



12.8. DO POSTO CENTRAL DE ACHADOS E PERDIDOS

- a) O responsável pelo Posto Central deverá registrar em formulário específico os objetos encaminhados pelos Terminais, mantendo-os sob controle.
- Os objetos deverão ficar à disposição no Posto Central de Achados e Perdidos por um período de 60 dias, quando deverão ser acondicionados em caixas de papelão para posterior auditoria;
 - A cada 90 dias, o Posto Central de Achados e Perdidos solicitará a realização de auditoria à **EMTU/SP**.

12.9. DA AUDITORIA E DESTINAÇÃO DOS ACHADOS E PERDIDOS

- A) O Concessionário deverá, a cada 90 dias, dar um dos seguintes destinos aos achados e perdidos:
- Objetos em más condições - mau estado de conservação e inúteis a terceiros serão sucateados.
 - Documentos: serão encaminhados para os órgãos emitentes, exceto talões de cheques, crachás, cartões de crédito bancários ou de lojas, que deverão ser fragmentados quando da auditoria;
 - Demais objetos: serão encaminhados, preferivelmente, aos órgãos assistenciais do Governo do Estado de São Paulo.

12.10. DA DIVULGAÇÃO DO SERVIÇO DE ACHADOS E PERDIDOS



SECRETARIA DE ESTADO DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS

Nos Terminais e Postos de Venda de Bilhetes deverão ser afixados em vários locais, visíveis ao público, cartazes alusivos ao setor de achados e perdidos, definindo local, dias e horários para retirada dos objetos.

13. PLANO DE LIMPEZA DOS TERMINAIS METROPOLITANOS

13.1. FINALIDADE

Estabelecer qualidade através da periodicidade de limpeza dos Terminais Metropolitanos.

13.2. SERVIÇOS DIÁRIOS

13.2.1. Retirar os detritos dos cestos duas vezes ao dia, removendo-os para local apropriado;

13.2.2. Remover o pó das mesas, telefones, armários, arquivos, prateleiras, corrimãos, peitoris, caixilhos das janelas, bem como dos demais móveis existentes, inclusive aparelhos elétricos, extintores de incêndio, etc.;

13.2.3. Limpar/lavar espelhos, bacias, assentos, pias e pisos dos sanitários com saneante desinfetante, mantendo-os em adequadas condições de higienização durante todo o horário previsto de uso;

13.2.4. Varrer pisos removendo os detritos, acondicionando-os e retirando-os para local apropriado;

13.2.5. Passar pano úmido e polir os pisos paviflex, mármore, cerâmica, marmorite, plurigoma e similares;



SECRETARIA DE ESTADO DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS

13.2.6. Retirar papéis, detritos e folhagens das áreas verdes, acondicionando-os apropriadamente, sendo terminantemente vedada a queima dessas matérias, observada a legislação ambiental vigente e de medicina e segurança do trabalho;

13.2.7. Executar demais serviços considerados necessários à frequência diária.

13.3. SERVIÇOS SEMANAIS

13.3.1. Limpar atrás dos móveis, armários e arquivos;

13.3.2. Limpar divisórias, portas, barras e batentes com produtos adequados;

13.3.3. Encerar / lustrar todo mobiliário envernizado com produto adequado;

13.3.4. Limpar as forrações de couro ou plástico em assentos e poltronas, com produto adequado;

13.3.5. Limpar telefones com produto adequado;

13.3.6. Limpar e polir todos os metais, tais como: torneiras, válvulas, registros, sifões e fechaduras;

13.3.7. Retirar o pó e resíduos dos quadros em geral com pano úmido;

13.3.8. Limpar/lavar os azulejos dos sanitários com saneante desinfetante, mantendo-os em adequadas condições de higienização;

13.3.9. Encerar/lustrar os pisos paviflex, plurigoma e similares;



SECRETARIA DE ESTADO DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS

13.3.10. Lavar os pisos em mármore, concreto, cerâmica, marmorite e similares;

13.3.11. Executar demais serviços considerados necessários à frequência semanal.

13.4. SERVIÇOS MENSAIS

13.4.1. Limpar/remover manchas de forros, luminárias, tubulações aparentes, relógios das plataformas, paredes e rodapés;

13.4.2. Limpar todos os vidros externos – face externa, aplicando-lhes produtos antiembaçantes;

13.4.3. Executar os demais serviços considerados necessários à frequência mensal.

13.5. SERVIÇOS TRIMESTRAIS

13.5.1. Limpar todas as luminárias por dentro e por fora;

13.5.2. Executar os demais serviços considerados necessários à frequência trimestral.

13.6. SERVIÇOS SEMESTRAIS

Limpeza de:

- Pé direito acima de 2 metros;
- Paredes internas e externas dos prédios e pilares;



SECRETARIA DE ESTADO DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS

- Varrição das calhas (utilizando vassouras apropriadas para não danificar a pintura) se houver;
- Lavagem da marquise das plataformas;
- Limpeza do teto externo das bilheterias;
- Lavagem do teto inferior da cobertura das plataformas de ônibus e prédio administrativo se houver.

13.7. SERVIÇOS ANUAIS

- Limpeza das fachadas externas;
- Dedetização e desratização;
- Sonofletores;
- Jateamento da face externa dos tetos dos sanitários públicos;
- Refletores / luminárias, junto à estrutura espacial;
- Lavagem do teto superior da cobertura das plataformas de ônibus e prédio administrativo se houver.

13.8. SERVIÇOS BIENNAIS

- Limpeza da estrutura metálica espacial.

NOTAS

1 - A atuação de caráter corretivo tem o objetivo de manter a limpeza, sempre que necessário, mesmo fora da periodicidade da limpeza preventiva;

2 - O fornecimento de materiais, equipamentos e produtos necessários para a execução dos serviços previstos nas programações de limpeza, será de responsabilidade do Concessionário;



SECRETARIA DE ESTADO DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS

3 - A programação acima poderá sofrer alteração a critério do Concessionário, com anuência da **EMTU/SP**;

4 - O uso de Equipamentos de Proteção Individual (EPI) é obrigatório, bem como a sinalização da área;

5 - Os serviços acima de 4,5 metros de altura deverão ser acompanhadas pelo Supervisor de Segurança do Trabalho do Concessionário;

6 - Manter funcionário nos sanitários públicos (Masculino e Feminino) durante o período de operação comercial, com fornecimento de produtos para higienização (papel higiênico, papel toalha e sabão gelatinoso aromático).

14. COMÉRCIO NOS TERMINAIS

14.1. FINALIDADE

Identificar a correta atuação do Concessionário diante da existência de comércio nas dependências internas dos Terminais Metropolitano.

14.2. CONCEPÇÃO

Poderá haver nos Terminais Metropolitanos, espaços destinados a prática de comércio (regulamentado), que será de responsabilidade da **EMTU/SP**.

14.3. COMPETÊNCIA

14.3.1. O Concessionário, através dos seus empregados, deverá identificar “visualmente” irregularidades praticadas pelos pontos de comércio tais como:



SECRETARIA DE ESTADO DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS

- Comércio de bebidas alcoólicas;
- Ocupação de espaços além das áreas preestabelecidas;
- Uso de equipamentos sonoros que extrapolem os limites do ponto comercial;
- Guarda e/ou estoque de materiais tóxicos e inflamáveis;
- Guarda de lixo ou detritos;
- Detectar a inobservância da limpeza em torno do espaço pré-fixado para comercialização;
- Utilização e implantação de equipamentos com características diferenciadas do padrão autorizado;
- Execução de obras civis e hidráulicas sem autorização;
- Alterar as características iniciais do ponto comercial (lojas, quiosques, etc.) sem prévia avaliação e autorização;

14.4. COMÉRCIO CLANDESTINO

O Concessionário do Terminal, através de seus funcionários operacionais, deverá proibir o comércio clandestino (ambulante) dentro das dependências dos Terminais, no seu entorno e principalmente nos seus acessos.

15. REGULAMENTO INTERNO DOS TERMINAIS METROPOLITANOS

Os Terminais Metropolitanos de Integração constituem patrimônio do Estado, devendo ser gerenciados com base nas disposições deste Regulamento.

15.1. DA FINALIDADE

A finalidade dos Terminais Metropolitanos é permitir a integração física e tarifária entre linhas no sistema de transporte coletivo.

15.1.1. Os objetivos principais:



15.1.1.1. Permitir a transferência de usuários entre as linhas integradas;

15.1.1.2. Assegurar o bom desempenho da operação das linhas integradas;

15.1.1.3. Implantar e manter infraestrutura de serviços para atendimento dos usuários e funcionários envolvidos na operação e administração do sistema de transporte coletivo em condições de segurança, higiene e conforto;

15.1.1.4. Estabelecer direitos, deveres e responsabilidades entre as empresas envolvidas na administração e operação do sistema integrado de transporte coletivo.

15.2. DAS PREMISSAS BÁSICAS PARA A INTEGRAÇÃO

15.2.1. O sistema integrado dos Terminais Metropolitanos é composto de:

15.2.1.1. Conjunto de linhas constituído pelas empresas contratadas da Prefeitura Municipal, doravante designadas “linhas municipais”, que se destinam à ligação dos bairros do município ao Terminal e deste aos bairros, incluindo outras áreas de interesse no mesmo município;

15.2.1.2. Conjunto de linhas metropolitanas gerenciadas pela **EMTU/SP**, doravante designadas de “linhas metropolitanas”, operadas pelos Concessionários, que ligam os Terminais aos outros municípios da Região Metropolitana.

15.2.1.3. O conjunto das “linhas municipais” e das “linhas metropolitanas” será designado de “linhas integradas” no presente Regulamento.

15.2.2. Para possibilitar o efetivo controle da gestão da integração, as operadoras das linhas integradas se obrigam a:



SECRETARIA DE ESTADO DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS

15.2.2.1. Manter intercâmbio das informações técnicas, administrativas e operacionais sobre os serviços integrados;

15.2.2.2. Atender às condições de operacionalidade e segurança dos Terminais Metropolitanos, inclusive nas hipóteses de expansão e/ou alteração dos serviços integrados;

15.2.2.3. Priorizar o atendimento dos interesses da coletividade.

15.3. DA COMPETÊNCIA DO CONCESSIONÁRIO

15.3.1. Compete ao Concessionário:

15.3.1.1. Exercer a administração e a fiscalização da operação dos Terminais;

15.3.1.2. Baixar normas gerais e específicas para operação, circulação, administração, controle, utilização dos Terminais e outorgar os contratos, sempre com anuência do Poder Concedente.

15.3.1.2.1. A operação, a circulação e o uso do Terminal serão objeto de regulamentação específica, através de termos próprios para cada Terminal, a ser estabelecido em contrato.

15.3.1.3. Fiscalizar, controlar e disciplinar a operação das linhas integradas nas áreas do Terminal Metropolitano;

15.3.1.4. Executar o serviço de limpeza, conservação, manutenção, segurança patrimonial, orientação de público e reforma dos Terminais;



SECRETARIA DE ESTADO DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS

15.3.1.5. Operar os sistemas de apoio, grupos-geradores, cabines de entrada, quadros de força e luz, casa de bombas e outros equipamentos que integram os Terminais Metropolitanos;

15.3.1.6. Manter a sinalização vertical e horizontal e os elementos de comunicação visual nas dependências dos Terminais Metropolitanos;

15.3.1.7. Destinar áreas para exploração comercial e/ou visual de propaganda em locais próprios dos Terminais Metropolitanos, reservando espaço para informações institucionais gratuitas;

15.3.1.8. Fiscalizar a exploração dos espaços internos dos Terminais destinados a pequenas unidades comerciais, mediante instrumento próprio, e exercer respectivo controle do uso;

15.3.1.9. Garantir a regularidade do atendimento, a segurança e o conforto dos usuários, através da política definida pelo Poder Concedente.

15.3.1.10. Proceder a levantamentos e análises, objetivando a solução de problemas operacionais, informando periodicamente ao Poder Concedente através de relatório específico;

15.3.1.11. Submeter ao Poder Concedente modificações nas normas estabelecidas, visando à atualização dos procedimentos;

15.3.1.12. Cumprir e fazer cumprir o disposto neste regulamento, nas normas específicas de operação e administração de cada Terminal, nos contratos de permissão de uso, nos convênios e normas do Poder Concedente;



15.3.1.13. O Concessionário poderá contratar serviços de terceiros para a execução de atividades específicas, na forma determinada pelo Poder Concedente.

15.4. DO HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

15.4.1. Os horários de funcionamento dos Terminais, das bilheterias e demais áreas de apoio, serão determinados em função das necessidades operacionais de cada Terminal.

15.4.2. O horário de funcionamento das unidades comerciais será estabelecido no respectivo Termo de Permissão de Uso, conforme previsto no subitem 15.3.1.8.

15.4.3. Os horários para execução de serviços de limpeza, de coleta de lixo, recolhimento de valores, manutenção, carga e descarga de mercadorias serão determinados nas normas específicas de administração e operação de cada Terminal e nos Termos de Permissão de Uso.

15.4.4. Todos os horários de funcionamento poderão ser alterados pelo Concessionário, a seu critério, quando necessária a atualização dos procedimentos, mediante prévia anuência da **EMTU/SP**.

15.5. DA OPERAÇÃO DAS LINHAS INTEGRADAS

15.5.1. A operação das linhas metropolitanas será de responsabilidade da **EMTU/SP**, que determinará suas características operacionais, comunicando-as aos Concessionários interessadas por documentação específica, respeitado o disposto na regulamentação do Sistema Metropolitano de Transporte Urbano e do subitem 15.3. do presente Regulamento.



SECRETARIA DE ESTADO DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS

15.5.2. A operação das linhas municipais será de responsabilidade da Prefeitura, que determinará suas características operacionais, comunicando às empresas interessadas por documentação específica.

15.5.3. Aos Concessionários exercerão o controle operacional de suas respectivas linhas metropolitanas.

15.5.4. A Prefeitura exercerá o controle operacional das linhas municipais, podendo aos Concessionários solicitar à Prefeitura as alterações das características operacionais para assegurar a administração, o controle e a fiscalização dos Terminais Metropolitanos sempre que ocorrer:

15.5.4.1. Ausência de frota;

15.5.4.2. Ausência de operadores;

15.5.4.3. Não cumprimento de horários programados;

15.5.4.4. Parada de frota por problemas mecânicos;

15.5.4.5. Acidentes ou outros fatos que impeçam o cumprimento do presente Regulamento.

15.5.5. Ocorrendo situações de emergência, a **EMTU/SP** poderá determinar, excepcionalmente, a não integração das linhas municipais e/ou metropolitanas, visando manter a continuidade do atendimento aos usuários.

15.5.5.1. A alteração poderá ser processada de forma e assegurar o pronto atendimento da situação de emergência, independentemente de comunicação às



empresas integradas, as quais serão avisadas oportunamente, devendo a ocorrência ser registrada em formulário próprio.

15.6. DA CIRCULAÇÃO DAS LINHAS INTEGRADAS

15.6.1. A circulação dos veículos nos Terminais obedecerá as seguintes regras básicas:

15.6.1.1. Deslocamento a uma velocidade máxima de 10 km/hora;

15.6.1.2. Obediência à sinalização vertical e horizontal existente, bem como às orientações dos funcionários dos terminais;

15.6.1.3. Estacionar nas posições definidas sem obstruir as faixas de circulação;

15.6.1.4. Não ultrapassar outro veículo em movimento;

15.6.1.5. Parar alinhado com a guia da plataforma a uma distância de no máximo 30 cm da mesma;

15.6.1.6. Desligar o motor, em caso de permanência além de 5 (cinco) minutos;

15.6.1.7. Operar com farol de luz baixa;

15.6.2. O tempo máximo de permanência dos ônibus nos terminais será determinado nas programações horárias das linhas.

15.6.3. As operações de embarque e desembarque de passageiros dar-se-ão nas plataformas e nas posições definidas nos termos de operação e circulação de cada Terminal Metropolitano.



SECRETARIA DE ESTADO DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS

15.6.3.1. Em situações de emergências, o embarque e desembarque poderão ser deslocados para locais diferentes dos estabelecidos.

15.6.4. Ao Concessionário poderá propor alterações no termo de operação e circulação, dos Terminais, sempre que necessárias atualizações dos procedimentos, conforme subitem 15.3.1.11. deste Regulamento.

15.6.4.1. As empresas municipais poderão propor alterações, através de ofício a **EMTU/SP**, via gestor do convênio, para análise e aceitação e/ou rejeição, a qual emitirá sempre resposta escrita à empresa interessada.

15.6.5. O compartilhamento das áreas reservadas para o estacionamento de longa permanência dos ônibus, quando existentes, será regulamentado no termo de operação e circulação de cada Terminal Metropolitano.

15.6.6. Os veículos entrarão e sairão dos terminais com o letreiro completo, ou seja, com identificação do número, destino da linha e/ou suas ramificações.

15.6.7. A entrada e permanência de outros veículos nas áreas dos Terminais, à exceção dos destinados ao transporte de passageiros, seguirão as seguintes orientações:

15.6.7.1. Identificação a um funcionário do Terminal, no momento da entrada;

15.6.7.2. Parada somente em locais reservados e por tempo estritamente necessário ao desempenho dos serviços, sob orientação dos funcionários do Terminal;

15.6.7.3. Os veículos particulares e/ou não operacionais terão seu acesso vetado no Terminal.



15.7. DOS SERVIÇOS PÚBLICOS E DE APOIO

15.7.1. Ao Concessionário providenciará serviços de primeiros-socorros e atendimento de emergência nas ocorrências no interior dos Terminais.

15.7.2. Os usuários que apresentarem deficiências físicas, mentais ou sensoriais nas atividades de embarque, desembarque, circulação e utilização das áreas públicas, sempre que possível, terão atendimento prioritário e especial, com auxílio dos funcionários em serviço nos Terminais.

15.7.3. O sistema de sonorização terá como finalidade a divulgação de avisos e mensagens de interesse público ou operacional, definidos previamente pelo Poder Concedente.

15.8. DA SEGURANÇA E POLICIAMENTO

15.8.1. Ao Concessionário manterá quadro de vigilantes para assegurar a guarda do patrimônio e exercer controle sobre a utilização dos Terminais de modo seguro e ordeiro.

15.8.1.1. Ao Concessionário poderá contratar empresas especializadas, devidamente credenciadas, mediante autorização do Poder Concedente e obedecidas as normas legais e exigências técnicas para o exercício da atividade de vigilância armada e desarmada.

15.8.2. Ao Concessionário poderá manter acordos e convênios específicos com os órgãos públicos, de modo a prover os Terminais de serviços de policiamento.

15.9. DOS SERVIÇOS DE LIMPEZA, MANUTENÇÃO E CONSERVAÇÃO



SECRETARIA DE ESTADO DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS

15.9.1. Os veículos deverão ser mantidos em bom estado de limpeza e funcionamento.

15.9.1.1. As limpezas normais decorrentes da utilização dos veículos só poderão ser realizadas em áreas reservadas para a realização dos serviços.

15.9.1.1.1. Somente serão permitidas limpezas eventuais nos veículos, decorrentes de mal súbito de usuários, sob orientação de funcionário do Terminal;

15.9.2. Os reparos nos veículos, nas áreas dos Terminais, somente serão permitidos em casos de emergência e sendo de pequeno porte, sob orientação de funcionário do Terminal.

15.9.3. A limpeza, manutenção e conservação das áreas dos Terminais, exceto as áreas comerciais e somente nos limites das mesmas, serão de responsabilidade do Concessionário, que poderá contratar empresas para a execução dos serviços, conforme subitem 15.3.1.13.

15.9.4. O lixo deverá ser acondicionado em recipientes apropriados, cabendo ao Concessionário determinar a forma e o horário da coleta.

15.10. DAS ÁREAS COMERCIAIS

15.10.1. As áreas destinadas à exploração comercial serão locadas pela **CONCESSIONÁRIA**, mediante contrato, em conformidade com a legislação vigente.

15.10.2. Os projetos de instalações das unidades comerciais serão submetidos caso a caso, à prévia aprovação do Poder Concedente, precedendo a celebração do contrato.



SECRETARIA DE ESTADO DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS

15.10.3. As atividades comerciais desenvolvidas nos terminais estarão sujeitas a todas as normas reguladoras de tais serviços, notadamente aqueles relativos às condições sanitárias.

15.10.4. As operações de carga e descarga de mercadorias serão regulamentadas para cada Terminal, devendo as unidades comerciais adaptar-se aos horários fixados e demais normas integrantes do contrato.

15.10.5. A limpeza, manutenção e conservação de cada unidade comercial será de responsabilidade exclusiva do seu proprietário.

15.11. DA FISCALIZAÇÃO

15.11.1. Ao Concessionário fiscalizará o cumprimento das disposições deste Regulamento, das normas gerais e específicas de operação e circulação, dos contratos e demais documentos e normas integrantes de seus regulamentos.

15.11.1.1. Para o exercício de suas atividades, ao Concessionário poderá, a qualquer momento, efetuar inspeções nos veículos, nas áreas comerciais e no Terminal em geral.

15.11.1.2. Será obrigatória a identificação funcional dos empregados vinculados ao Concessionário, quando no exercício de suas funções de fiscalização.

15.12. DAS OBRIGAÇÕES

15.12.1. As empresas de transporte e seus funcionários, as empresas contratadas e seus funcionários, se obrigam a cumprir e fazer cumprir o disposto neste Regulamento, em especial:



SECRETARIA DE ESTADO DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS

15.12.1.1. Respeitar integralmente as condições estipuladas nos “Termos de Operação e Circulação” de cada Terminal.

15.12.1.2. Operar de acordo com a programação de serviços estipulada para cada linha;

15.12.1.3. Prestar informações aos usuários, tratando todos com zelo e urbanidade;

15.12.1.4. Abster-se da prática de atos atentatórios à moral, aos bons costumes e à segurança, especialmente do consumo de bebidas alcoólicas durante o período de trabalho;

15.12.1.5. Zelar pela conservação e limpeza das áreas do Terminal;

15.12.1.6. Usar corretamente os uniformes e as identificações funcionais;

15.12.1.7. Cooperar com os funcionários a serviço no Terminal.

15.13. DAS PROIBIÇÕES

15.13.1. É expressamente proibido.

15.13.1.1. Fazer a manutenção de veículos de forma a prejudicar as condições de parada e/ou circulação dos demais veículos;

15.13.1.2. Estacionar os veículos fora das posições definidas, em desrespeito à sinalização, às normas estabelecidas e às indicações dos funcionários do Terminal;



SECRETARIA DE ESTADO DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS

15.13.1.3. Permitir o embarque ou desembarque de usuários fora das plataformas e locais definidos no termo de operação e circulação do Terminal;

15.13.1.4. Conduzir os veículos de modo a colocar em risco a segurança dos pedestres, ou infringir as normas de trânsito, notadamente a relativa à velocidade máxima permitida;

15.13.1.5. Circular com os veículos mantendo as portas abertas;

15.13.1.6. Permanecer com motor do veículo em funcionamento além de cinco minutos;

15.13.1.7. Afastar-se do veículo, abandonando-o em funcionamento;

15.13.1.8. Permanecer com o veículo no interior do Terminal além do tempo programado, salvo em situações de emergência;

15.13.1.9. Fazer provas de motor e buzina no interior do Terminal;

15.13.1.10. Depositar qualquer material ou equipamento no interior do Terminal, especialmente inflamáveis, explosivos, corrosivos, tóxicos ou de odor sensível, sem o prévio conhecimento e anuência do Supervisor do Terminal;

15.13.1.11. Abastecer os veículos, exceto em situações de emergência;

15.13.1.12. Entrar e sair com os veículos em desacordo com o termo de operação e circulação do Terminal;

15.13.1.13. Operar com os veículos, quando apresentarem vazamentos de óleo lubrificante ou combustível;



SECRETARIA DE ESTADO DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS

15.13.1.14. Incentivar ou participar de algazarras, manifestações ou distúrbios, formando grupos de pessoas e/ou funcionários;

15.13.1.15. Exercer atividades comerciais, exceto as autorizadas pelo Concessionário através dos respectivos contratos para os locais especialmente designados;

15.13.1.16. Fazer refeições fora dos locais apropriados;

15.13.1.17. Jogar detritos ou lixo de quaisquer espécies;

15.13.1.18. Expor painéis, placas e letreiros não autorizados ou distribuir panfletos, sem a prévia autorização do Concessionário.

15.14. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

15.15.1. As disposições do presente Regulamento Interno dos Terminais Metropolitanos serão revistas pela **EMTU/SP** sempre que houver a necessidade de sua atualização.