

CONCORRÊNCIA EMTU/SP N^o 003/2012

ANEXO 09

PLANO BÁSICO DE OPERAÇÃO

ANEXO 09

SEDE

Rua Quinze de Novembro, 244
Centro - São Paulo - SP
CEP: 01013-000
Telefone: (11) 3113-4700

CISPE SUL

Av. Eng^o Armando de Arruda Pereira, 2654
Jabaquara - São Paulo - SP
CEP: 04308-001
Telefone: (11) 5588-5281

SÃO BERNARDO DO CAMPO

Rua Joaquim Casemiro, 290
Planalto - São Bernardo do Campo - SP
CEP: 09890-050
Telefone: (11) 4341-1433

PRAIA GRANDE

Av. Presidente Kennedy, 11080
Vila Mirim - Praia Grande - SP
CEP: 11707-000
Telefone: (13) 3478-1300

CAMPINAS¹

Rua Leopoldo Amaral, 263
Vila Marieta - Campinas - SP
CEP: 13042-210
Telefone: (19) 3736-5700

MANUAL DE OPERAÇÃO POR ÔNIBUS NO SISTEMA VIÁRIO

I - CONDUTA COMPORTAMENTAL

1. Conduta Comportamental da Tripulação

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)

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:

ANEXO 09

□ SEDE
Rua Quinze de Novembro, 244
Centro - São Paulo - SP
CEP: 01013-000
Telefone: (11) 3113-4700

□ CISPE SUL
Av. Engº Armando de Arruda Pereira, 2654
Jabaquara - São Paulo - SP
CEP: 04308-001
Telefone: (11) 5588-5281

□ SÃO BERNARDO DO CAMPO
Rua Joaquim Casemiro, 290
Planalto - São Bernardo do Campo - SP
CEP: 09890-050
Telefone: (11) 4341-1433

□ PRAIA GRANDE
Av. Presidente Kennedy, 11080
Vila Mirim - Praia Grande - SP
CEP: 11707-000
Telefone: (13) 3478-1300

2
□ CAMPINAS
Rua Leopoldo Amaral, 263
Vila Marieta - Campinas - SP
CEP: 13042-210
Telefone: (19) 3736-5700

- 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;
- 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 (rádio, walkman, etc.).

2. Operação no Viário

- a. Cumprir e respeitar a sinalização de trânsito, mantendo velocidade compatível por trecho e distância de segurança entre veículos, respeitando curvas, faixas de pedestres, faixas exclusivas e cruzamentos;
- b. Manter faróis baixos acesos diuturnamente quando trafegar em vias exclusivas;
- c. Acender luzes do salão, letreiros e vigias à noite;
- d. Aplicar direção defensiva para evitar acidente/incidente com veículos, ciclistas e pedestres em geral;
- e. Usar corretamente o indicador de destino do ônibus (letreiro);
- f. Cumprir os horários programados;
- g. Efetuar embarque/desembarque de usuários (tanto pagantes como passe livre) somente nos pontos de paradas;
- h. Rendição somente nos pontos Terminais;
- i. Trafegar somente com as portas fechadas;
- j. Abertura de portas, somente com o ônibus parado;
- k. Na ocorrência de acidente/incidente e falhas, aguardar apoio com pisca alerta acionado; caso houver(em) vítima(s), providenciar socorro imediato;
- l. Elaboração de relatório informativo quando houver envolvimento operacional (acidente/incidente/outros);
- m. Diminuir a velocidade, quando trafegar por obstáculos ou paradas de embarque/desembarque;
- n. Evitar frear ou acelera bruscamente;

ANEXO 09

□ SEDE
Rua Quinze de Novembro, 244
Centro - São Paulo - SP
CEP: 01013-000
Telefone: (11) 3113-4700

□ CISPE SUL
Av. Engº Armando de Arruda Pereira, 2654
Jabaquara - São Paulo - SP
CEP: 04308-001
Telefone: (11) 5588-5281

□ SÃO BERNARDO DO CAMPO
Rua Joaquim Casemiro, 290
Planalto - São Bernardo do Campo - SP
CEP: 09890-050
Telefone: (11) 4341-1433

□ PRAIA GRANDE
Av. Presidente Kennedy, 11080
Vila Mirim - Praia Grande - SP
CEP: 11707-000
Telefone: (13) 3478-1300

3
□ CAMPINAS
Rua Leopoldo Amaral, 263
Vila Marieta - Campinas - SP
CEP: 13042-210
Telefone: (19) 3736-5700

- o. Evitar trancos na embreagem;
- p. Efetuar a parada sempre que solicitado pelo usuário embarcado ou pelo usuário no ponto de parada.
- q. Respeitar as necessidades especiais dos idosos, gestantes, crianças e pessoas com restrição de mobilidade.
- r. Fazer cumprir a reserva dos bancos destinados aos passageiros especiais quando necessário.

3. Operação nos Pontos Terminais

- a. Não abandonar o veículo sem comunicar seus supervisores ou encarregados;
- b. Embarque/desembarque de usuários, nos pontos/plataformas;
- c. Não obstruir as passagens das pistas de rolamento das vias, estocagens e faixas de pedestres;
- d. Solicitar, sempre que efetuar manobras de marcha-a-ré, auxílio de um empregado da operação;
- e. 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;

II - FALHAS DOS ÔNIBUS

Os ônibus poderão apresentar falhas no viário podendo ser impeditivas ou não impeditivas:

1- Falhas impeditivas são falhas onde o veículo não possui condições de tráfego.
Nesse caso o motorista deve:

- a – acionar o pisca-alerta;
- b – sinalizar o local;
- c – efetuar o transbordo dos passageiros;
- d – comunicar a falha à garagem;

e – auxiliar a passagem dos veículos pelo local;

f – aguardar apoio para informar a falha.

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

III - LIMPEZA DOS ÔNIBUS NOS PONTOS TERMINAIS

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

1. **O PODER CONCEDENTE** efetuará fiscalização dos ônibus nos terminais, entre o horário de chegada e saída;
2. Nos casos de irregularidades, a operadora deverá atuar de imediato, sem comprometer a programação horária;
3. Na eventualidade do tempo de execução de limpeza comprometer a programação, o ônibus deve ser estacionado na área de estocagem;
4. Os funcionários da operadora, quando destacados para a limpeza de rejeitos alimentares, deverão atuar após o desembarque dos passageiros, evitando desconforto aos mesmos;
5. 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;
6. Os materiais para limpeza deverão permanecer estocados em locais previamente definidos;

IV - 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:

ANEXO 09

SEDE
Rua Quinze de Novembro, 244
Centro - São Paulo - SP
CEP: 01013-000
Telefone: (11) 3113-4700

CISPE SUL
Av. Engº Armando de Arruda Pereira, 2654
Jabaquara - São Paulo - SP
CEP: 04308-001
Telefone: (11) 5588-5281

SÃO BERNARDO DO CAMPO
Rua Joaquim Casemiro, 290
Planalto - São Bernardo do Campo - SP
CEP: 09890-050
Telefone: (11) 4341-1433

PRAIA GRANDE
Av. Presidente Kennedy, 11080
Vila Mirim - Praia Grande - SP
CEP: 11707-000
Telefone: (13) 3478-1300

5
CAMPINAS
Rua Leopoldo Amaral, 263
Vila Marieta - Campinas - SP
CEP: 13042-210
Telefone: (19) 3736-5700

1. 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.

2. É importante informar nome, número da Carteira de Identidade (RG), empresa, endereço(s) e telefone(s) residencial ou comercial de duas ou mais testemunhas.

V - MAL SÚBITO DE USUÁRIO

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

- a. Continuar trafegando normalmente, até encontrar qualquer viatura policial ou do sistema de apoio à operação, solicitando socorro;
- b. 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.

VI - 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:

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

VII - CARGAS NÃO TRANSPORTÁVEIS

O transporte das cargas descritas abaixo é considerado infração no Capítulo XXI, Artigo 55, IV, f, g, da Regulamentação do Transporte Regular de Passageiros, na Região Metropolitana da Grande São Paulo, Decreto n.º 24.675 de 30.01.1986, alterado pelo decreto n.º 27.436 de 07.10.1987.

ANEXO 09

□ SEDE
Rua Quinze de Novembro, 244
Centro - São Paulo - SP
CEP: 01013-000
Telefone: (11) 3113-4700

□ CISPE SUL
Av. Engº Armando de Arruda Pereira, 2654
Jabaquara - São Paulo - SP
CEP: 04308-001
Telefone: (11) 5588-5281

□ SÃO BERNARDO DO CAMPO
Rua Joaquim Casemiro, 290
Planalto - São Bernardo do Campo - SP
CEP: 09890-050
Telefone: (11) 4341-1433

□ PRAIA GRANDE
Av. Presidente Kennedy, 11080
Vila Mirim - Praia Grande - SP
CEP: 11707-000
Telefone: (13) 3478-1300

6
□ CAMPINAS
Rua Leopoldo Amaral, 263
Vila Marieta - Campinas - SP
CEP: 13042-210
Telefone: (19) 3736-5700

Sendo assim, serão consideradas cargas não transportáveis:

a. Cargas perigosas

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

b. Animais vivos ou mortos em estado de degradação

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

Ex.: televisão, sacos contendo roupas e/ou alimentos, caixa de papelão, etc.

d. Cargas pontiagudas ou cortantes

Ex.: trilho de cortina, cano de construção, vidros, espelhos, vara de pescar, prancha de surf, etc.

VIII - 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:

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

ANEXO 09

☐ SEDE
Rua Quinze de Novembro, 244
Centro - São Paulo - SP
CEP: 01013-000
Telefone: (11) 3113-4700

☐ CISPE SUL
Av. Engº Armando de Arruda Pereira, 2654
Jabaquara - São Paulo - SP
CEP: 04308-001
Telefone: (11) 5588-5281

☐ SÃO BERNARDO DO CAMPO
Rua Joaquim Casemiro, 290
Planalto - São Bernardo do Campo - SP
CEP: 09890-050
Telefone: (11) 4341-1433

☐ PRAIA GRANDE
Av. Presidente Kennedy, 11080
Vila Mirim - Praia Grande - SP
CEP: 11707-000
Telefone: (13) 3478-1300

7
☐ CAMPINAS
Rua Leopoldo Amaral, 263
Vila Marieta - Campinas - SP
CEP: 13042-210
Telefone: (19) 3736-5700

IX - PASSAGEIRO PORTADOR DE DEFICIÊNCIA FÍSICA

1. Aplicação

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

2. Objeto

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

3. Autorização de embarque

3.1 Nos ônibus

O motorista / cobrador deverá:

- a. Verificar se o beneficiário é portador de carteira “Passageiro Especial” - CIPES, confrontando-a com a carteira de identidade (R.G.).
- b. Verificar a data de validade da carteira de “Passageiro Especial”.- CIPES
- c. Verificar na carteira “Passageiro Especial” - CIPES, se o beneficiário tem direito a acompanhante. Em caso positivo, autorizar o embarque.
- d. Providenciar para que o assento destinado preferencialmente ao portador de deficiência física esteja livre para seu uso.

Caso haja alguma dúvida com relação à carteira de “Passageiro Especial” - CIPES apresentada, autorizar o embarque e informar à fiscalização.

X - GRATUIDADE DE TRANSPORTE PARA MAIORES DE 65 ANOS

1. Objetivo:

Identificar e autorizar o acesso gratuito de passageiros maiores de 65 anos nos ônibus comuns intermunicipais da região metropolitana, gerenciados pelo **PODER CONCEDENTE**, conforme resolução STM-200 de 04.03.1993.

2. Autorização de acesso:

ANEXO 09

□ SEDE
Rua Quinze de Novembro, 244
Centro - São Paulo - SP
CEP: 01013-000
Telefone: (11) 3113-4700

□ CISPE SUL
Av. Engº Armando de Arruda Pereira, 2654
Jabaquara - São Paulo - SP
CEP: 04308-001
Telefone: (11) 5588-5281

□ SÃO BERNARDO DO CAMPO
Rua Joaquim Casemiro, 290
Planalto - São Bernardo do Campo - SP
CEP: 09890-050
Telefone: (11) 4341-1433

□ PRAIA GRANDE
Av. Presidente Kennedy, 11080
Vila Mirim - Praia Grande - SP
CEP: 11707-000
Telefone: (13) 3478-1300

8
□ CAMPINAS
Rua Leopoldo Amaral, 263
Vila Marieta - Campinas - SP
CEP: 13042-210
Telefone: (19) 3736-5700

2.1 Nos ônibus

O motorista / cobrador deverá:

- a. Verificar se o beneficiário é portador da cédula de identidade (R.G.) que comprove ser “Maior de 65 anos”;
- b. Providenciar para que o assento destinado preferencialmente ao idoso esteja livre para seu uso;

XI - DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DO PESSOAL DE APOIO OPERACIONAL

1. Supervisão Operacional

- supervisionar a operacionalização da frota no viário e nos pontos terminais;
- atuar nas situações de degradação do sistema, através da Central de Operação (C.O.), 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;

ANEXO 09

□ SEDE
Rua Quinze de Novembro, 244
Centro - São Paulo - SP
CEP: 01013-000
Telefone: (11) 3113-4700

□ CISPE SUL
Av. Engº Armando de Arruda Pereira, 2654
Jabaquara - São Paulo - SP
CEP: 04308-001
Telefone: (11) 5588-5281

□ SÃO BERNARDO DO CAMPO
Rua Joaquim Casemiro, 290
Planalto - São Bernardo do Campo - SP
CEP: 09890-050
Telefone: (11) 4341-1433

□ PRAIA GRANDE
Av. Presidente Kennedy, 11080
Vila Mirim - Praia Grande - SP
CEP: 11707-000
Telefone: (13) 3478-1300

9
□ CAMPINAS
Rua Leopoldo Amaral, 263
Vila Marieta - Campinas - SP
CEP: 13042-210
Telefone: (19) 3736-5700

- em casos de acidentes e incidentes, fornecer subsídio à Central de Operação para a apuração dos fatos, bem como elaborar relatório de ocorrência específico;
- informar à Central de Operação 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 Operação o início e término de jornada, abrindo talão no posto de trabalho;
- cumprir e acatar toda e qualquer determinação da Central de Operação.

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 Operação, informando atrasos, paradas operacionais, renúncia de motoristas em casos de infrações graves e remanejamento da frota;
- informar à Central de Operação partidas não realizadas por faixa horária;
- substituir ônibus nas tabelas;
- fornecer subsídios à Central de Operação 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 Operação, bem como informar todas as falhas, recebendo orientação de como proceder;
- anotar todas as observações nos relatórios quando houver anormalidades;

ANEXO 09

□ SEDE
Rua Quinze de Novembro, 244
Centro - São Paulo - SP
CEP: 01013-000
Telefone: (11) 3113-4700

□ CISPE SUL
Av. Engº Armando de Arruda Pereira, 2654
Jabaquara - São Paulo - SP
CEP: 04308-001
Telefone: (11) 5588-5281

□ SÃO BERNARDO DO CAMPO
Rua Joaquim Casemiro, 290
Planalto - São Bernardo do Campo - SP
CEP: 09890-050
Telefone: (11) 4341-1433

□ PRAIA GRANDE
Av. Presidente Kennedy, 11080
Vila Mirim - Praia Grande - SP
CEP: 11707-000
Telefone: (13) 3478-1300

□ CAMPINAS
Rua Leopoldo Amaral, 263
Vila Marieta - Campinas - SP
CEP: 13042-210
Telefone: (19) 3736-5700

10

- informar a Central de Operação o início e término de jornada, abrindo talão no posto de trabalho.

ANEXO 09

□ SEDE

Rua Quinze de Novembro, 244
Centro - São Paulo - SP
CEP: 01013-000
Telefone: (11) 3113-4700

□ CISPE SUL

Av. Engº Armando de Arruda Pereira, 2654
Jabaquara - São Paulo - SP
CEP: 04308-001
Telefone: (11) 5588-5281

□ SÃO BERNARDO DO CAMPO

Rua Joaquim Casemiro, 290
Planalto - São Bernardo do Campo - SP
CEP: 09890-050
Telefone: (11) 4341-1433

□ PRAIA GRANDE

Av. Presidente Kennedy, 11080
Vila Mirim - Praia Grande - SP
CEP: 11707-000
Telefone: (13) 3478-1300

□ CAMPINAS

Rua Leopoldo Amaral, 263
Vila Marieta - Campinas - SP
CEP: 13042-210
Telefone: (19) 3736-5700