



ANEXO I – (continuação)

PROJETO BÁSICO

2. ESPECIFICAÇÃO MÍNIMA PARA INSTALAÇÕES DE GARAGEM

Neste item são apresentadas as especificações técnicas da infraestrutura básica necessária para instalação e operação da garagem de ônibus a ser implantada pela concessionária para início da prestação do serviço de transporte público coletivo de passageiros no Município de Amparo.

Ressalte-se que no caso de ser utilizada garagem já existente, na qual operem outros serviços de transporte, as especificações mínimas a seguir descritas deverão ser atendidas para a frota do serviço de transporte coletivo objeto da Concessão, mesmo que a licitante venha a realizar outros serviços de transporte a partir da mesma instalação.

2.1. Dimensões e instalações gerais

A área do terreno deve atender satisfatoriamente às necessidades da operação, manutenção e guarda dos veículos, considerando-se um padrão de 120 m² (cento e vinte metros quadrados) por veículo da frota total (operacional e reserva), independente do seu tipo.

A garagem deverá dispor de áreas de estacionamento, de abastecimento, lavagem, manutenção, administração, entre outras, conforme caracterizados neste anexo.

Considerando a conveniência de redução dos custos operacionais com percursos ociosos entre os terminais das linhas e a garagem, bem como aspectos jurisdicionais de controle público do Município de Amparo sobre as atividades da concessionária nas suas instalações, incluindo o exercício da fiscalização e eventual assunção do serviço, em face de intervenção, a garagem deverá ser, preferencialmente, instalada no território do Município de Amparo.

A garagem deverá ser instalada em área fechada delimitada para estacionamento da totalidade dos veículos, sendo permitida a utilização de pátio de estacionamento adicional, localizado em outro terreno, também fechado, para a guarda dos veículos, como complementação da área da garagem.

O piso do pátio, tanto da garagem como de pátio de estacionamento complementar, caso houver, não poderá ser em terra, devendo ser pavimentado em asfalto, concreto, piso de blocos articulados ou paralelepípedo. De forma provisória, durante um prazo de até 6 meses iniciais a partir do início de operação poderá ser utilizado piso em brita e instalações provisórias até que, neste prazo seja edificada garagem definitiva.

2.2. Instalações

2.2.1. Posto de abastecimento

Área preferencialmente coberta e pavimentada, com no mínimo 1 (uma) bomba para abastecimento de diesel, dotada de marcador de vazão e perfeito sistema de escoamento que permita a retenção e separação de despejos de óleo combustível, de modo a evitar o seu lançamento na rede pública de esgoto e galeria de águas pluviais.

2.2.2. Lavagem



Área destinada para lavagem com reservatório de água e sistema de escoamento de 100% das águas servidas com instalação retentora e separadora de despejos como graxa, óleo e outras substâncias, de modo a evitar o seu lançamento na rede pública de esgoto, galeria de águas pluviais ou diretamente no solo.

2.2.3. Lubrificação e lavagem de peças

A área de lavagem de peças deve permitir que se faça a limpeza de componentes com jatos de água quente/fria ou por imersão com equipamento específico que não desprenda gases nocivos à saúde do operador e ao meio ambiente.

As paredes da área de lavagem devem ser revestidas de cerâmica, devendo ainda existir uma mureta para proteção do trabalhador, também revestida com cerâmica, quando não forem utilizadas máquinas específicas de lavagem.

Ambas as áreas devem contar ainda com um perfeito sistema de escoamento de águas servidas, com instalação retentora e separadora de despejos como graxa, óleo e outras substâncias, de modo a evitar o seu lançamento na rede pública de esgoto, galeria de águas pluviais ou diretamente no solo.

2.2.4. Área para serviços de manutenção (oficinas)

Área coberta, exclusivamente destinada aos serviços de manutenção, com pontos de fornecimento de ar comprimido e eletricidade e dotada de valeta e/ou elevador.

2.2.5. Funilaria e pintura

A área de funilaria e pintura deve ter sua construção isolada das demais áreas da oficina e possuir perfeito sistema de exaustão com filtros, a fim de evitar poluição sonora e ambiental. Estas instalações são facultativas, na medida em que a empresa poderá se valer de serviços contratados realizados externamente à garagem.

2.2.6. Almoxarifado

Área fechada e reservada para uso específico de estocagem de peças e materiais.

2.2.7. Instalações operacionais e administrativas

Área destinada aos serviços administrativos, relativos a Pessoal, Estatística, Recebedoria, Zeladoria, Treinamento, etc. Para efeito do dimensionamento desta área considera-se aceitável o mínimo de 5 m² por funcionário administrativo.

A garagem deverá contar ainda com instalações de apoio como: sanitários, vestiário, ambulatório e refeitório para os funcionários, sem prejuízo de outras definidas na legislação trabalhista específica.

3. ESPECIFICAÇÃO BÁSICA PARA FROTA - NORMAS E ESPECIFICAÇÕES

Especificações técnicas mínimas a serem atendidas pelos veículos de transporte coletivo a serem utilizados na prestação dos serviços.

Sua elaboração decorre da necessidade de serem adotadas especificações veiculares compatíveis com o estado da arte no que concerne às características técnicas e aos avanços tecnológicos oferecidos pelos fabricantes de ônibus, assim como pelas normas técnicas e pela legislação correlata. Este documento poderá ser alterado durante a vigência da concessão para incorporar alterações nas



especificações técnicas dos veículos em função da periódica incorporação de inovações oferecidas pelos fabricantes de ônibus e pela indústria automotiva, de novos componentes e métodos derivados de inovações tecnológicos e as inovações periódicas de concepções veiculares em oferta no mercado, além de mudanças nas normas técnicas e na legislação correlata, que venham a atender o interesse público proporcionando melhorias no atendimento aos usuários.

As especificações foram elaboradas de maneira a atender aos interesses da população, nos aspectos de conforto, segurança, capacidade de transporte e economia, a partir das especificações básicas já estabelecidas em instrumentos de regulação dos serviços de transporte coletivo.

3.1. Tipologia da frota

Ficam definidos os seguintes tipos de veículos para a composição da frota do serviço municipal de transporte coletivo de Amparo:

- a) Ônibus Convencional;
- b) Microônibus.

3.2. Especificações gerais

Os veículos que compõem a frota do sistema de transporte deverão estar adequados às condições do sistema viário, do pavimento, da geografia (topografia) e outros elementos importantes das operações específicas da cidade de Amparo.

Os veículos deverão estar providos de dispositivos e/ou materiais que garantam a segurança dos usuários e operadores no caso de eventuais acidentes.

Além das características básicas aqui apresentadas, toda concepção do chassi, carroceria e seus componentes deverão obedecer rigorosamente às legislações e normas específicas. Outras concepções de veículos e seus componentes, não previstas, poderão ser incorporados futuramente, desde que verificadas as suas vantagens sobre aquelas aqui exigidas.

Todos os veículos deverão possuir suporte, dispositivos e demais componentes para a implantação de leitor de cartões, bem como dispositivos de bloqueio de passagem de pessoas (catraca) compatíveis com a tecnologia a ser adotada pelo Sistema de Bilhetagem Eletrônica a ser implantado no serviço municipal de transporte coletivo e que atendam as normas de acessibilidade pertinentes.

A Prefeitura Municipal de Amparo poderá estabelecer normas específicas para a padronização de pintura dos ônibus, bem como de todos os elementos de comunicação visual associados aos serviços de transporte coletivo.

3.3. Especificações detalhadas

São apresentadas a seguir as especificações detalhadas, observando a seguinte estrutura:

- a) As características gerais se aplicam a todos os tipos de veículos;
- b) As características específicas trazem observações particulares aplicadas a um tipo de veículo, quando necessário.

Especificações

Características Gerais	Características Específicas
------------------------	-----------------------------

3.3.1. Chassi / Plataforma

Chassi e Carroceria no mesmo ano de Fabricação

3.3.1.1. Direção



Acionamento: Assistência hidráulica integrada e limitação no final de seu curso.

3.3.1.2. Suspensão

Tipo: Pneumática feixe de molas ou mista.
Amortecedores: Telescópico de dupla ação.
Barra Estabilizadora: Opcional na suspensão traseira.

3.3.1.3. Freio

Sistema Principal: Pneumático ou hidráulico de duplo circuito independente, assistido pneumaticamente ou então a vácuo.

3.3.1.4. Motor

Capacidade: Deverá fornecer ao veículo a energia necessária para atender aos requisitos de desempenho com menor consumo específico de combustível.

Sistema de Arrefecimento: Por circulação de água, com termostato.

Tubulação de Escape: Preferencialmente localizado atrás e do lado esquerdo superior do veículo, podendo ser também, com o cano de descarga voltado para o pavimento do lado esquerdo do veículo.

Localização: Não deverá comprometer os aspectos de conforto e segurança dos usuários, bem como o embarque, a locomoção interna e o desembarque do veículo. No caso da eventual utilização de motor dianteiro, deverá ser dada especial atenção à concepção do capuz, principalmente no que tange à questão termo-acústica.

3.3.1.5. Combustível

Diesel - Independente do tipo de combustível, o veículo deverá dispor de tecnologia que proporcione atendimento integral aos limites de emissões de gases, material particulado e índices de ruído, estabelecido pela legislação vigente.

GNV - O ônibus movido a GNV deverá estar provido de um indicador de combustível, em local protegido e de fácil visualização.

O posicionamento dos cilindros de armazenagem bem como os suportes de sustentação deve estar disposto de modo a proporcionar fácil acesso à manutenção.

Devem ser atendidas todas as normas de segurança específicas para cilindros de armazenagem de combustível, válvulas de segurança e tubulações integrantes do sistema, além dos aspectos envolvidos no abastecimento.

3.3.1.6. Transmissão

Tipo: Mecânica ou automática

3.3.1.7. Eixos

Tipo: Dimensionado para atendimento à Lei de Carga por Eixo (Lei da Balança) e resistir ao maior valor de carga estática, equivalente ao veículo lotado.
O eixo traseiro deverá possuir rodagem dupla.



3.3.1.8. Sistema elétrico

Tipo: Tensão nominal mínima de 24 V, fornecendo energia necessária para atender o nível de iluminação interna do veículo, bem como os demais equipamentos e acessórios agregados ao veículo.

Admite-se para microônibus tensão nominal mínima de 12 V.
Dimensionado para operar com sistema de arrecadação automática (Validador Eletrônico), controles de movimentação da frota (rastreamento) e sistema de ar condicionado.

3.3.1.9. Acessórios

Tipo: Equipado com um registrador instantâneo e inalterável de velocidade e tempo (tacógrafo), preferencialmente do tipo eletrônico com registros magnéticos.
Mínimo 1 (um) extintor de incêndio com carga de pó químico de 4 (quatro) quilogramas, em local sinalizado e de fácil acesso ao motorista e passageiros.
Caso seja utilizada transmissão automática, deverá ser implementado um apoio para o pé esquerdo do motorista.

3.4. Carroceria

3.4.1. Peso e dimensões gerais

Limites:	Definidos pelas Resoluções do CONTRAN e CONMETRO
Altura interna:	Mínima de 2.030 mm
Ângulo de entrada e saída:	Mínimo de 8º
Comprimento:	Variável de acordo com o modelo do chassi

3.4.2. Chapeamento externo

Chapas:	Alumínio, aço carbono ou outro material de alta resistência e durabilidade.
Estanqueidade:	Não será admitida a penetração de água, ar e poeira no interior do veículo.

3.4.3. Compartimento de passageiros

Limites:	Definidos pela ABNT NBR 15570
Taxa de ocupação:	Máxima 6 passageiros em pé/ m ²
Capacidade:	Variável de acordo com o modelo do chassi
Corredor:	Largura mínima: 650 mm
Revestimento:	Definidos pela Resolução do CONMETRO

3.4.4. Portas

Quantidade:	Mínimo de 2 (duas) portas duplas, com acionamento independente.
"Pega-mãos":	Fixação nas laterais para facilidade no embarque e desembarque

3.4.5. Degraus



Revestimento:	Antiderrapante
Acabamento:	Cantos arredondados, arestas com reforço externo e frisos antiderrapantes na cor amarela
1º degrau:	Altura máxima com pavimento em nível: 450 mm (tolerância 5%) Demais degraus Altura máxima: 300 mm (tolerância 5%)
Profundidade:	Mínimo: 270 mm

3.4.6. Janelas, para-brisa e vidro traseiro

Tipo:	Vidros de segurança, em conformidade com as resoluções do CONTRAN e normas da ABNT. Ônibus convencional deve ter no mínimo 3 janelas de emergência. Microônibus devem ter no mínimo de 2 (duas) janelas de emergência.
Vidro traseiro:	Obrigatório
Conforto:	Exceto para-brisa, os demais vidros podem ser escurecidos em conformidade com as resoluções do CONTRAN

3.4.7. Bancos de passageiros

Tipo:	Anatômicos, com assento e encosto e protetor de cabeça estofados. Admite-se a utilização de bancos de plástico moldado ou similar e que sejam construídos anatomicamente.
Bancos reservados:	Diferenciados, com pega-mão ou encosto ou ainda protetor de cabeça na cor amarela.

3.4.8. Colunas, balaústre, corrimãos e "pega-mãos"

Tipo:	Concepção, características funcionais e construtivas devem atender normas de segurança, conforto e as Resoluções do CONMETRO.
Localização:	Ao longo do veículo e nas portas À ré do posto de comando Na frente da poltrona voltada ao poço dos degraus

3.5. Posto de comando

Disposição:	Banco do motorista e comandos devem atender regras de ergonomia, normas específicas e as Resoluções do CONMETRO.
Segurança:	Cinto de segurança retrátil para o motorista O triângulo de segurança e o extintor de incêndio devem estar posicionados em local de fácil acesso ao motorista e aos passageiros

3.6. Painel de controles

Tipo	Disposições e características devem atender padrões ergonômicos e normas específicas Segurança Provido de luzes indicadoras que acendam sempre que um subsistema for acionado
------	---

3.7. Posto de cobrança

Equipamento de controle:	Catraca com registrador mecânico de contagem de giro e dispositivo que permita a passagem de lacre metálico. Equipamentos do Sistema de Bilhetagem Eletrônica Conforme determinações da Concedente.
--------------------------	--



3.8. Ventilação

Ventilação: Naturais Escotilhas no teto
Artificial Mínimo: um ventilador elétrico para desembaçamento do para-brisa
Sistema de ventilação e exaustão forçadas com acionamento elétrico pelo motorista, que assegure a renovação do ar.

3.9. Iluminação interna

Luminosidade: Mínimo: 140 lux (medido a 1.000 mm do nível do piso)
Degraus: Mínimo: 80 lux
Reflexos: No posto do motorista admite-se uma iluminação uniforme com índice de luminosidade não inferior a 30 lux
Não deve ter reflexos no para-brisa ou efeitos prejudiciais ao motorista ou no embarque e desembarque dos passageiros

3.10. Comunicação interna

Solicitação de parada Sinais ótico e sonoro, temporizado, acionados por cordões de campainha e interruptores instalados nas barras, Colunas.

3.11. Iluminação externa e sinalização

Tipo: Devem atender regulamentações vigentes.
Lanterna de freio: Elevada ("brake light") Conjugada ao sistema de luzes de freio

3.12. Comunicação e identidade visual externa

Caixa de vista: Iluminação tipo fluorescente Preferencialmente digital.
Indicação de destino e número da linha.
Padronização os veículos deverão ser pintados e conter elementos gráficos de comunicação e informação visual de acordo com portaria específica

3.13. Caixas de rodas, para-lamas, aventais das rodas e para-choques

Tipo: Devem atender regulamentações vigentes Material de alta resistência e durabilidade com tratamento anticorrosivo e anti-ruídos.

3.14. Conexão para reboque

Localização: Parte dianteira do veículo
Capacidade de suporte: Operação de reboque em carga máxima, em rampa de até 6%.

3.15. Tampas de inspeção

Localização: No piso do veículo, livre de obstruções. Para microônibus de acordo com especificações do fabricante.
Segurança: Fechos embutidos, sem saliências.

3.16. Compartimento das baterias

Tipo: Fechado, estanque à água e sujeira e ventilado.



3.17. Acessórios da carroceria

Cesto de lixo:	Facultativo. Se existir, não deve constituir risco aos usuários ou obstruir a passagem e ser removível.
Espelho:	Deve ter espelho retrovisor convexo junto as portas
Automação:	Deverá dispor de dispositivos e instalações que permitam a instalação de equipamentos eletrônicos.

3.18. Dispositivos para acessibilidade universal

Circulação interna:	Espaço mínimo reservado para cadeira de rodas: 1.200 mm x 860 mm, complementado com área de manobra de 1 m ² , conforme "lay out" específico Elevação O veículo deverá ser equipado com um elevador para acesso da Pessoa Portadora de Deficiência (PPD) e sua concepção, características funcionais e construtivas devem atender os padrões de segurança, conforto e normatização específica definidos na legislação.
Fixação da cadeira:	Manuseio fácil e seguro Solidário a estrutura do veículo A ancoragem da cadeira deverá resistir o estado de inércia e atender regulamentação específica. Não deve causar danos à cadeira. Posicionar a cadeira longitudinalmente no sentido da marcha do veículo.
Dispositivos de segurança:	Deve possuir dispositivo que impossibilite a movimentação do veículo, quando o elevador estiver em movimento. Deve haver cinto de segurança retrátil de 3 pontos de fixação na estrutura do veículo. Deve possuir corrimão paralelo ao piso instalado em toda a extensão do espaço reservado.

3.19. Lay Out da Frota

Conforme definido no Edital, após a assinatura do contrato de Concessão, no prazo máximo de até 30 (trinta) dias anteriores a data de vistoria final, a Concessionária deverá apresentar o Layout da frota a ser aprovada pela SMDU.

4. ESPECIFICAÇÃO REFERENCIAL PARA O SISTEMA DE BILHETAGEM ELETRÔNICA

Neste item é apresentada a especificação técnica básica do Sistema de Bilhetagem Eletrônica – SBE que deverá ser implantado, como condição obrigatória, **a contar da data de início da prestação do serviço** de transporte público coletivo de passageiros do Município de Amparo.

O futuro concessionário deverá apresentar um projeto básico do SBE à Prefeitura Municipal de Amparo mediante um provedor de tecnologia. Alterações nesta especificação referencial sugeridas pelo provedor de tecnologia poderão ser aceitas, desde que devidamente justificadas.

O Futuro Concessionário deverá fornecer ao Departamento de Trânsito e Transporte (SDMU), acesso ao Sistema on-line e em tempo real do Provedor da Tecnologia de Controle de Bilhetagem Eletrônica, através de usuário e senha.



O Sistema deve contemplar as seguintes informações;

- a) Relatórios por linha de transporte com data e hora e detalhamento com resumos Analítico e Sintético de Passageiros (detalhados por tipo);
- b) Relatórios por carro com data e hora, com opção de busca por prefixo, por linha, por motorista, por horário, com resumos Analítico e Sintético de Passageiros e contendo a quilometragem.
- c) Relatório por dia contendo quantidade de viagens realizadas, quilometragem efetiva e ociosa, quantidade de veículos utilizados;
- d) Os relatórios devem conter detalhadamente o tipo de usuário, pagantes, escolar, gratuitos (por tipo de gratuidade), vale transporte, e outros que se fizerem necessários.
- e) Deverá também fornecer outras informações solicitadas pelo Departamento de Trânsito e Transporte a fim de Fiscalizações e Aferições e Controle.

4.1. Funcionalidade geral

O SBE deverá atender às seguintes funcionalidades:

- a) Deve permitir a cobrança das tarifas do sistema de transporte coletivo através do débito de créditos de tarifas previamente pagas e carregadas em cartão inteligente ("smart cards"). Os cartões inteligentes deverão ser recarregáveis e, em caso de perda, deverão poder ser cancelados e reemitidos para o usuário, sem perda dos créditos existentes.
- b) Os débitos das tarifas de viagem deverão ser realizados através de equipamentos eletrônicos embarcados nos ônibus para validação dos créditos de viagem, denominados validadores. Os validadores serão posicionados dentro dos ônibus, próximos à catraca. O usuário, ao entrar no ônibus, transfere dados de seu cartão inteligente ao validador através de uma simples aproximação sem necessidade de contato físico, para que seja realizado o processo de validação: o validador realiza a leitura dos dados contidos no cartão, faz a verificação de validade do cartão, deduz a tarifa da viagem, atualiza os dados de integração, verifica e atualiza o saldo de créditos do cartão e posteriormente libera a catraca ao passageiro. Cada transação deverá ser armazenada na memória do validador.
- c) Os usuários de vales transporte e estudantes deverão ter seus dados cadastrados e suas características específicas incluídas nas informações armazenadas no cartão inteligente (Sistema de Cadastramento).
- d) No caso de usuários com direito constitucional a gratuidade (maiores de 65 anos) e portadores de necessidades especiais, não haverá obrigatoriedade de cadastro prévio, porém o sistema deverá permitir que esta funcionalidade seja implantada.
- e) No caso dos usuários com direito à gratuidade que não se utilizarem do cartão, o motorista ou o cobrador realizará a liberação da catraca, mediante acionamento de botoeira, após a apresentação por parte do usuário de sua carteira de identidade.
- f) Para usuários que não possuam cartão, a cobrança da passagem será realizada pelo cobrador ou pelo motorista, que fará a liberação da catraca mediante acionamento de botoeira.
- g) O sistema deverá permitir a realização de transferência entre linhas integradas do sistema de transporte coletivo, segundo a política tarifária determinada pela Prefeitura, que pode definir a cobrança de adicional de valor ou ser gratuita de acordo com regras de integração como limitações de tempo e ou matrizes de integração.
- h) Para obtenção dos cartões eletrônicos, carregamento de créditos e cadastramento, a concessionária deverá instalar Postos de Venda de Passagens, em locais a serem definidos pela Prefeitura; fica desde já estabelecido que um desses postos deverá ser implantado no Terminal Rodoviário ou em seus arredores. Estabelecimentos comerciais poderão ser



credenciados para comercialização e carregamento dos cartões.

- i) A primeira via do cartão eletrônico deverá ser fornecida de forma não onerosa. No caso de perda ou inutilização do cartão, a segunda via será cobrada, com um valor máximo equivalente a 3 (três) vezes o valor da tarifa vigente.
- j) O cartão para usuários que não tenham benefícios de redução tarifária ou que sejam detentores de Vale Transporte poderão ser carregados com qualquer valor, sendo estabelecida uma carga mínima quando do primeiro fornecimento equivalente ao valor de 02 (duas) passagens.
- k) No caso do cartão escolar, o seu carregamento deverá observar a cota de viagens necessárias aos deslocamentos residência – escola – residência, durante o período letivo, não sendo cumulativo.
- l) No caso do cartão de vale transporte, o carregamento do cartão observará as cotas definidas pelos empregadores para cada funcionário.
- m) O sistema poderá ser implantado com soluções de identificação personalizada do usuário do cartão, do tipo biométrica, de modo que seja possível a confirmação do uso correto de benefícios de redução tarifária ou gratuidades.
- n) O sistema deverá contemplar a implantação de soluções acopladas de equipamento e sistema de rastreamento por GPS, integrado com sistema de transmissão de dados por rádio-frequência ou telefonia celular (GRPS).
- o) O Sistema de rastreamento por GPS é ferramenta de gestão e de controle da frota que deverá ser on-line e em tempo real, e deverá ser disponibilizado ao Departamento de Transito e Transporte (SMDU), com as informações;
 - 1 – controle on-line e em tempo real de todas as linhas;
 - 2 – comunicação com usuário através de painéis e internet via pagina na prefeitura, com possibilidade de acesso por tablets, celular e web desde que o usuário possua acesso a internet;
 - 3 – controle do cumprimento de metas (atrasos, viagens não realizadas, furo de cerca dentre outros);
 - 4 – controle de quebras; com campo de observação discriminando o problema e prazo para a solução;
 - 5 – controle da comunicação entre motoristas e empresa;
 - 6 – controle e gestão da velocidade pelas vias do município;
 - 7 – relatórios gerenciais por veículo, linha, sendo, por dia, semana, mês e ano;
 - 8 – controle da km operacional e ocioso;
 - 9 – informação dos motoristas e cobradores escalados.
 - 10- e outras informações a serem solicitadas pelo Departamento de Transito e Transporte (SMDU).
- p) O sistema deverá contemplar a implantação de soluções acopladas de equipamento e sistema de monitoramento por câmeras individuais por veículo (CFTV), que permita a visualização e gravação das imagens, contendo no mínimo 3(três) câmeras para cada ônibus e 2 (duas) câmeras para cada Microônibus.
- q) Cada operação de validação de um crédito de viagem deverá ser registrada no validador, sendo os dados coletados automaticamente através de transmissão remota para um computador na garagem da empresa operadora ao final da operação do veículo (Sistema Garagem) ou durante a operação, caso possua sistema compatível com essa funcionalidade.



- r) Na garagem, os dados de todos os veículos serão agrupados e transmitidos diariamente para a Central de Processamento do Sistema de Bilhetagem Eletrônica, onde são realizadas as operações de autenticação dos créditos, atualização de contas correntes, emissão de créditos, distribuição de créditos aos postos de venda e processamentos subsequentes (Sistema Central de Processamento Gestão da Bilhetagem Automática).
- s) Após a consolidação, os dados são enviados para processamentos específicos que irão proporcionar o gerenciamento do sistema.

4.2. Processos

O SBE deverá estar estruturado para atender um conjunto de processos de trabalho, a saber:

4.2.1. Processo de gerenciamento do sistema central

Este processo deverá ser realizado por profissionais técnicos capacitados e treinados para o melhor desempenho aceitável á nível de segurança e confiabilidade. Consiste do processamento dos dados diários (comercialização, validação, cadastramento, cancelamento), para o acompanhamento gerencial, operacional e financeiro do sistema.

4.2.2. Processo de cadastramento

Consiste na identificação e cadastramento de funcionários das empresas compradoras de vale-transporte, de estudantes e, também, de usuários comuns que optarem pelo uso dos cartões eletrônicos.

4.2.3. Processo de distribuição e comercialização

Compreende toda a operacionalização dos postos de venda integrados em rede que possibilitam aos usuários o carregamento dos cartões com os valores para pagamento das tarifas das viagens.

4.2.4. Processo de validação

Consiste na autorização da passagem pelo validador no momento em que o usuário aproxima o seu cartão, desde que contenha créditos e esteja dentro do prazo de validade, ocorrendo dessa maneira o débito do valor correspondente a tarifa do serviço e a consequente liberação do bloqueio da catraca.

4.2.5. Processo de comunicação

Consiste nas ações de transmissão de dados que são realizadas ao longo dos processos do sistema de bilhetagem, quer seja: entre o validador e o computador de garagem (Sistema Garagem); entre o computador de garagem e a central de processamento (Sistema Central), entre os postos de venda e a central de processamento e entre o Sistema Central e seu “espelho” (servidor de duplicação de dados implantado nas dependências da Prefeitura Municipal de Amparo).

4.2.6. Processos de garagem

Compreende o pré-processamento das informações recebidas dos validadores dos ônibus para ser processado no Sistema Central.

4.3. Elementos físicos

Os elementos físicos são compostos por:

4.3.1. Meios de pagamento



Os meios de pagamento empregados serão os cartões inteligentes sem contato (smart card contact less) através dos quais o usuário realiza a interface com o equipamento validador, instalado nos veículos, para liberação da passagem, mediante leitura/gravação dos créditos de transporte adquiridos previamente.

4.3.2. Validador

É o equipamento que realiza a leitura e validação do meio de pagamento empregado através de hardware e software específico e outras funções, como: (i) verifica a existência de crédito de viagem ou benefício, (ii) libera a catraca, (iii) realiza gravação de dados relativos à validação e (iv) armazena as informações sobre todas as transações realizadas.

4.3.3. Catraca eletromecânica

É o equipamento responsável pela liberação da passagem do usuário quando autorizada pelo processo de validação, ou o seu bloqueio, caso contrário.

4.3.4. Equipamentos de comunicação

Conjunto de equipamentos e instalações que realizam a transferência automática dos dados entre os validadores e os computadores do Sistema de Garagem, destes com a Central de Processamento e desta para o Sistema de Distribuição e Cadastramento.

4.3.5. Computadores e periféricos

São os instrumentos utilizados nos processos de operação e desenvolvimento de softwares, armazenamento e processamento de informações, operações de cadastramento e comercialização, entre outras.

4.4. Sistemas de processamento de dados

Todas as informações geradas deverão ser passadas on-line e em tempo real ao Departamento de Transiro e Transporte (SMDU).

4.4.1. Sistema de gestão

Sistema que contempla atividades de geração de créditos de viagens tanto dos créditos comercializados como a autorização dos benefícios e isenções; envolve todo o processo de controle financeiro da arrecadação após a utilização dos créditos gerados.

4.4.2. Sistema central de processamento

Sistema que centraliza as operações de emissão, validação e compensação de créditos eletrônicos gerando bases de dados para o rateio da receita e dados de monitoramento da demanda entre outras informações.

4.4.3. Sistema de cadastro e atendimento dos usuários

Sistema que mantém o cadastro dos usuários, cancelamentos, revalidações e emissão de segunda via de cartões e atendimentos diversos, através de call-center.

4.4.4. Sistema de garagem

Realiza as operações rotineiras (diárias) de comunicação de dados entre o Sistema Central e os dados armazenados nos validadores.

4.4.5. Sistema de distribuição e comercialização



Sistema que realiza as atividades de distribuição e comercialização dos créditos eletrônicos e cartões. O Sistema de Distribuição de Créditos tem como funções: (i) receber do Sistema de Gestão os créditos autorizados, (ii) distribuir esses créditos entre as entidades credenciadas para sua comercialização com o usuário final, (iii) inicializar eletronicamente os cartões que ingressam no sistema e cadastrar cada cartão em circulação no sistema.

4.5. Tipos de cartões

- a) Cartão Comum: cartão sem personalização, vendido aos usuários, com múltiplos créditos de viagens (várias passagens).
- b) Cartão Escolar: distribuído para todos os estudantes cadastrados, a ser carregado com os créditos adquiridos de acordo com as cotas estabelecidas.
- c) Cartão Vale-Transporte: cartão distribuído aos funcionários das empresas, sem personalização e que permite recarga no veículo após a aquisição dos créditos pelos empregadores.
- d) Cartão Funcional: utilizado pelos empregados da empresa operadora e por funcionários da fiscalização da SMDU, devidamente autorizados.
- e) Cartão Especial: utilizado por usuários beneficiários de isenção do pagamento da tarifa previamente cadastrados.

4.6. Implantação do SBE

A concessionária deverá, antes da implantação do SBE, apresentar à SMDU um projeto executivo, contendo:

- a) Concepção funcional geral do sistema, detalhando as funções, informações, interfaces, etc.
- b) Diagramas de entidades e relacionamentos;
- c) Estrutura dos bancos de dados;
- d) Especificação básica dos equipamentos a serem empregados;
- e) Rotinas de operação do sistema;
- f) Estratégia de transição entre a situação atual vigente e a situação que decorra da implantação proposta;
- g) Programação de implantação, incluindo data prevista para a disponibilização do sistema.

A SMDU analisará o projeto de implantação apresentado, podendo recusá-lo, caso sejam identificadas soluções que modifiquem, em muito, as funcionalidades aqui apresentadas sem as devidas justificativas. Nesta situação, caberá à concessionária realizar novo projeto.

A concessionária em conjunto com a Prefeitura Municipal de Amparo deverá promover uma ampla campanha de esclarecimento junto à população em cada etapa de implantação.

Caberá à Concessionária:

- a) Implantação dos suportes de painéis e placas nos locais definidos, mediante programação a ser estabelecida em conjunto com a SMDU;
- b) Produção das informações de cada painel e placa;



- c) Instalação dos painéis e placas; e
- d) Permanente manutenção, tanto das informações como dos suportes e fixações.

Os painéis poderão ser utilizados pela concessionária para exploração de publicidade comercial.

A concessionária deverá apresentar projeto executivo de comunicação visual para aprovação pela Prefeitura, incluindo a locação dos suportes e o projeto de diagramação do conteúdo a ser disponibilizado nos painéis e placas.

Deverá ser implantado este painel nos Terminais Rodoviários e em 10 pontos de parada principais a serem definidos pela Prefeitura Municipal de Amparo.

4.6.1. Produção do “Guia do Ônibus de Amparo”

O Guia de Ônibus de Amparo é um material impresso, em formato de bolso, contendo informações úteis para o uso do serviço de transporte coletivo na cidade por parte da população. O Guia deverá conter textos, tabelas e mapas explicativos com:

- a) Itinerários das linhas;
- b) Período de funcionamento e horários / intervalos da partida das linhas, por tipo de dia (dias úteis, sábados e domingos e feriados);
- c) Rede de pontos de venda ou recarga dos produtos tarifários do SBE;
- d) Outras informações relevantes.

Estima-se a necessidade de uma tiragem mínima de 3.000 (três mil) exemplares a serem distribuídos gratuitamente à população.

A Concessionária poderá realizar parcerias publicitárias para a veiculação de anúncios no Guia que auxiliem a cobertura de seu custo.

A Concessionária deverá apresentar projeto executivo de comunicação visual do Guia de Ônibus de Amparo para aprovação pela SMDU.

4.6.2. Site na internet “Transporte Coletivo em Amparo”

A estratégia de relacionamento com os passageiros, proposta a partir da nova concessão, prevê a criação de um site oficial de informações sobre o transporte coletivo, que possa ser consultado para pesquisa de linhas, horários, pontos de venda de passagens etc. Esse site, denominado provisoriamente de “Transporte Coletivo em Amparo”, deverá ser criado e mantido pela Concessionária como parte das responsabilidades oriundas da concessão.

Os sites próprios da Prefeitura e da concessionária, se houver, deverão ter um link destacado, direcionando a pessoa que deseja informações sobre transporte coletivo para o site “Transporte Coletivo em Amparo”.

O site deverá propiciar, pelo menos, as seguintes facilidades:

- a) Consulta do trajeto das linhas e seus pontos de parada mediante descrição das vias e mapas;
- b) Consulta de linhas que atendam os principais polos de atração de viagens, tais como hospitais, escolas, centro de educação, equipamentos de cultura, indústrias, atrações turísticas, etc.;



- c) Consulta da tabela de horários por linha;
- d) Consulta aos locais de venda de passagem;
- e) Divulgação de informações e orientações em geral sobre a aquisição dos produtos tarifários do SBE;
- f) Divulgação de notícias relevantes do sistema de transporte coletivo, como mudanças de linhas e horários; e
- g) Canal de relacionamento com os usuários, no qual possam ser registradas reclamações, sugestões e elogios.

O desenvolvimento e a manutenção do site deverão ser contratados pela concessionária junto a profissionais de designer e de comunicação, devendo ser elaborado em estreita colaboração com os profissionais de planejamento da SMDU, que fornecerão os elementos técnicos necessários para a sua produção, bem como discutirão sua estrutura e conteúdo.

A versão final do site deverá ser aprovada pela Prefeitura.

4.6.3. Implantação do SRU – Serviço de Relacionamento com Usuário

A implantação das medidas que compõe o modelo de relacionamento com os usuários deverá observar o cronograma estabelecido na tabela abaixo:

Ação Prazo para conclusão Implantação de painéis e placas no Terminal Rodoviário e nos principais pontos de parada Até 12 (doze) meses a contar da assinatura do contrato de concessão.

Desenvolvimento e distribuição do Guia Ônibus de Amparo em até 06 (seis) meses a contar da assinatura do contrato de concessão, para a primeira edição, e atualização anual.

Desenvolvimento do Site “Transporte Coletivo em Amparo” Até 06 (seis) meses a contar da assinatura do contrato de concessão.

5. ESPECIFICAÇÃO MÍNIMA PARA FORNECIMENTO DE DADOS PARA A SMDU

Neste item é apresentada a especificação dos dados que deverão ser fornecidos regularmente pela concessionária à SMDU, para fins de controle e fiscalização dos serviços.

A concessionária deverá encaminhar até o dia 15 (quinze) de cada mês, um arquivo de dados em formato compatível com a leitura no software “Microsoft Excel”, contendo informações relativas à prestação dos serviços do mês anterior, conforme especificações abaixo descritas:

- a) Resumo operacional por linha. A planilha deverá ter o layout a seguir.

Data	Linha	Sentido	Viagens	Passageiros transportados
(A)	(B)	(C)	(D)	(E)

Coluna A: deverá ser preenchida a data da operação em formato dia/mês/ano;

Coluna B: preencher com o código da linha;



Coluna C: preencher com o sentido de operação da linha, caso os dados se refiram à soma de ambos os sentidos, registrar “circular”; caso contrário, anotar o sentido informando a origem (bairro ou centro) e o destino (bairro ou centro);

Coluna D: registrar a quantidade de viagens realizadas no sentido informado;

Coluna E: registrar a quantidade de passageiros totais transportados no sentido informado. Deverá ser preenchida uma tabela por mês, o que significa que os registros deverão ser colocados sequencialmente por linha e sentido na mesma tabela, formando um banco de dados.

b) Perfil da demanda

Planilha informando, por dia de operação, o total de passageiros transportados por tipo de pagamento de tarifa. A partir da implantação do Sistema de Bilhetagem Eletrônica, esses arquivos deverão ser substituídos por relatórios gerenciais do SBE.

A planilha deverá ter o layout a seguir.

Data	Linha	Tipo de passageiro	Quantidade de passageiros
(A)	(B)	(C)	(D)

Coluna A: deverá ser preenchida a data da operação em formato dia/mês/ano;

Coluna B: preencher com o código da linha;

Coluna C: preencher com o tipo de passageiro (pagantes em dinheiro, usuários de vale-transporte, usuários de passe escolar, beneficiários de gratuidade que passam pela catraca, e outras formas de pagamento);

Coluna D: registrar a quantidade de passageiros transportados relativos ao tipo de passageiro informado na coluna C

c) Resumo operacional

Planilha mensal informando, por linha os dados operacionais do mês, conforme modelo abaixo.

Mês	Linha	Frota operacional	Quilometragem Rodada	Passageiros transportados	Receita
(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)

Coluna A: deverá ser preenchido o mês/ano a que se referem os dados

Coluna B: preencher com o código da linha

Coluna C: lançar a frota operacional média empregada na operação da linha;

Coluna D: registrar a quantidade de quilômetros percorridos pela frota na realização das viagens, a ser obtida mediante o produto da quantidade de viagens realizadas por dia e por sentido, conforme informado na Planilha Resumo Operacional por Linha, pela extensão da viagem.

Coluna E: registrar a quantidade de passageiros totais transportados;

Coluna F: lançar a receita bruta correspondente à soma do produto da quantidade de passageiros transportados por tipo de cobrança, conforme informado na Planilha Perfil da Demanda,



pelo valor da tarifa correspondente.

Quando se der a implantação do Sistema de Bilhetagem Eletrônica, estas planilhas poderão ser geradas pelo sistema, porém encaminhados no formato de planilha Excel e não em arquivos fechados, do tipo Adobe (pdf). Isso se aplica obrigatoriamente ao caso da Planilha de Perfil da Demanda.

6. ESPECIFICAÇÃO PARA O SISTEMA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS

Neste item são apresentados os conceitos e definições do “Sistema de Avaliação da Qualidade dos Serviços de Transporte Coletivo de Amparo”, compreendendo um conjunto de procedimentos a serem conduzidos pelo Município de Amparo para o acompanhamento da qualidade dos serviços prestados pela concessionária.

O Sistema de Avaliação de Qualidade do Serviço de Transporte Coletivo é constituído por um processo permanente de avaliação da imagem dos serviços prestados, segundo a opinião dos seus usuários. Esta avaliação deverá ser realizada mediante a realização de uma pesquisa anual de entrevistas com uma amostra de usuários dos serviços, a partir da qual serão calculados os índices de imagem, para o conjunto do sistema e para um conjunto de atributos previamente definido.

O objetivo desse Sistema é proporcionar indicadores de avaliação do serviço oferecido servindo de base para a adoção de soluções conjuntas com a concessionária para a melhoria permanente dos serviços prestados.

6.1. Conceito do “Índice de Imagem do Serviço - IMS”

De modo geral, o IMS corresponde a um cálculo ponderado das respostas dos usuários segundo os conceitos: “ótimo”, “bom”, “regular”, “ruim” e “péssimo”, através da aplicação da seguinte equação:

Onde:

- ✓ Rot = proporção de respostas obtidas da amostra pesquisada, que avaliaram os serviços com um conceito “ótimo”;
- ✓ Rbm = proporção de respostas obtidas da amostra pesquisada, que avaliaram os serviços com um conceito “bom”;
- ✓ Rrm = proporção de respostas obtidas da amostra pesquisada, que avaliaram os serviços com um conceito “ruim”;
- ✓ Rps = proporção de respostas obtidas da amostra pesquisada, que avaliaram os serviços com um conceito “péssimo”.

Cabe observar que as respostas “regulares” não entram no cálculo do índice de imagem por serem consideradas neutras em relação à imagem do serviço.

O valor de IMS, conforme cálculo acima varia de + 100 (cem pontos positivos) a - 100 (cem pontos negativos).

6.2. Atributos a serem avaliados

Na pesquisa com os usuários deverão ser avaliados os seguintes atributos:

- a) Tempo de espera dos ônibus;
- b) Lotação dos veículos;
- c) Cumprimento dos horários;
- d) Conservação e limpeza dos veículos;
- e) Tratamento dos motoristas;



- f) Situação dos pontos de parada;
- g) Serviço no final de semana; e,
- h) Segurança das viagens (risco de acidentes nos veículos).

Para cada um dos atributos acima será calculado o índice de imagem, aplicado a formulação dada no item anterior. O cálculo do índice de imagem global será realizado por meio de uma ponderação, com pesos estabelecidos para cada atributo, na forma dada na seguinte equação:

Onde:

- ✓ IMSglobal: Índice de Imagem Global do serviço de transporte coletivo prestado pela operadora;
- ✓ Pi: peso atribuído a cada atributo;
- ✓ IMSi: índice específico de imagem de cada atributo.

6.3. Estabelecimento dos pesos dos atributos

O peso dos atributos deverá ser fixado mediante a avaliação da importância relativa que os usuários dão a cada um deles, medido por pesquisa específica que deverá ser realizada, inicialmente, juntamente com a pesquisa de avaliação da qualidade.

Nesta pesquisa, deverá ser apresentado aos usuários um disco em papel plastificado contendo a relação dos atributos, sem nenhuma ordem que possa induzir a resposta do entrevistado. O entrevistado será questionado sobre a ordem de importância de cada um dos atributos, do maior para o de menor importância (de 1 a 8). As respostas totalizadas indicarão a importância relativa de cada atributo segundo a seguinte equação:

Onde:

- ✓ Pi: Peso atribuído a cada atributo "i";
- ✓ Rij: Total de respostas dadas para cada atributo "i", segundo a ordem de importância "j", variando de 1º a 8º.
- ✓ Nj: Nota relativa à importância dada, sendo 8 para a mais importante, 7 para a segunda e assim sucessivamente, até 1, para última;
- ✓ Entrev: Quantidade de entrevistas realizadas

A pesquisa para avaliação dos atributos não deverá ser repetida anualmente, devendo ser realizada a cada três anos, período durante o qual serão mantidos os pesos determinados na pesquisa anterior.

6.4. Metodologia da pesquisa

6.4.1. Questionário

A Pesquisa de Imagem deverá ser realizada anualmente em dias úteis, mediante a utilização de um questionário, cujas questões devem permitir caracterizar o usuário e avaliar os diversos atributos do serviço de transporte. O questionário deverá ser composto por seis blocos:

a) Bloco 1 - Forma de pagamento

Deverá ser solicitado ao usuário que declare a forma de pagamento ele utiliza para o transporte coletivo, considerando as seguintes opções:

- i. Dinheiro;
- ii. Cartão Vale transporte;
- iii. Cartão escolar;



iv. Não paga (isento);

b) Bloco 2 – Avaliação da imagem

Neste bloco deve ser solicitado ao usuário que manifeste sua avaliação a respeito dos oito atributos previamente definidos: tempo de espera, lotação dos veículos, cumprimento dos horários, conservação e limpeza dos veículos, tratamento dispensado pelos motoristas, situação dos pontos de parada, qualidade do serviço nos finais de semana e segurança das viagens (risco de acidentes), segundo cinco conceitos: “ótimo”, “bom”, “regular”, “ruim” e “péssimo”.

Caso o usuário não deseje responder, deverá ser assinalada a opção “não declarada”.

c) Bloco 3 – Principal problema (resposta espontânea)

Neste bloco será solicitado ao entrevistado que declare, de modo espontâneo (com suas palavras), qual o principal problema por ele identificado no serviço de transporte coletivo de Amparo.

d) Bloco 4 – Principais problemas (respostas estimuladas)

Neste bloco deverá ser apresentado ao usuário um disco com nove questões relativas a atributos do serviço de transporte coletivo, solicitando que ele indique, entre os nove, os três que ele considera como principais problemas. Pode haver respostas como “nenhum” e “não sabe”.

Os problemas indicados no disco são:

- i. Esperar demais os ônibus;
- ii. Veículos sujos, velhos e mal conservados;
- iii. Falta de informações (divulgação do transporte);
- iv. Desconforto nos pontos de parada;
- v. Tarifa cara;
- vi. Motoristas mal preparados;
- vii. Insuficiência de linhas;
- viii. Falta de conservação, segurança e conforto no terminal; e
- ix. Veículos andarem lotados.

e) Bloco 5 – Principal problema

Neste bloco deverá ser solicitado ao usuário que, com base na questão anterior, aponte o maior problema do serviço de transporte coletivo de Amparo, dentre os nove apresentados.

f) Bloco 6 – Informações sobre o usuário.

Neste bloco serão registrados os dados de caracterização do perfil: gênero (masculino ou feminino), idade e grau de escolaridade.

6.4.2. Amostra

A pesquisa deverá ser realizada com pelo menos 300 (trezentos) usuários, o que permitirá um erro estatístico de aproximadamente 1% para as proporções obtidas.

A amostra deverá ser estratificada por linha e período do dia, devendo ser considerados dois estratos



por linha, correspondentes a dois períodos típicos: horário de pico e horário de entre-pico, conforme relação abaixo.

- a) Estrato I – Horário de pico: do início de operação da linha até às 08:59 horas e das 16:00 às 18:59 horas;
- b) Estrato II - Horário de entre-pico: das 09:00 h às 15:59 horas;

Para cada linha deverá ser totalizados, para uma amostra de três dias úteis da terceira semana do mês anterior ao da execução da pesquisa, a quantidade de passageiros por estrato, conforme os períodos acima. A amostra será então estratificada considerando a quantidade de passageiros por período em relação ao total transportado mediante a seguinte fórmula:

Onde:

- ✓ Amij: amostra do estrato “i”, da linha “j”;
- ✓ Amtot: amostra total definida;
- ✓ Passi,j: Quantidade de passageiros pagantes transportados no estrato “i”, na linha “j”.

A amostra estratificada deverá ainda obedecer a critérios de representatividade do perfil dos usuários, não podendo ser tendenciosa quanto ao gênero (por exemplo: mais mulheres entrevistadas do que homens) e quanto à idade (mais jovens, por exemplo, do que pessoas de meia idade).

6.5. Apuração dos indicadores e processo de gestão

Com base nos resultados da pesquisa serão calculados os Índices de Imagem Geral, para o conjunto dos serviços prestados, bem como os indicadores setoriais, por atributo analisado. Serão também totalizadas e avaliadas as respostas declaradas sobre os principais problemas apontados espontaneamente e de forma estimulada.

Aos resultados da pesquisa de avaliação da imagem dos serviços, poderão ser acrescentados outros indicadores operacionais obtidos de informações fornecidas pela própria concessionária, diretamente ou por meio do acesso aos bancos de dados gerados pelos sistemas de controle da operação (Sistema de Bilhetagem Eletrônica – SBE e outros que venham a ser implementados), ou provenientes de atividades de fiscalização e controle desenvolvidas pela SMDU, que expressem aspectos relativos à execução do serviço, tais como:

- a) Fator de cumprimento de frota, obtido a partir dos registros de viagens diárias realizadas, fornecidos pela concessionária;
- b) Fator de cumprimento das viagens especificadas obtido a partir dos registros de viagens diárias realizadas, fornecidos pela concessionária, comparados com a especificação dada pelo SMDU;
- c) Fator de reclamações dos usuários, provenientes de Sistema de Relacionamento com os Usuários – SRU, ou de outros canais de acesso disponíveis na Prefeitura Municipal de Amparo;
- d) Fator de segurança, medido a partir dos registros de acidentes de trânsito com vítima, informados obrigatoriamente pela concessionária, nos termos do Contrato de Concessão, relativizada por alguma medida quantitativa do serviço, como frota, viagens ou quilometragem rodada;
- e) Fator de observância das normas de trânsito, medido pela quantidade de infrações de trânsito emitidas para a concessionária relativizada por alguma medida quantitativa do serviço, como frota, viagens ou quilometragem rodada;



- f) Fator de conservação da frota, verificado a partir dos resultados de inspeções veiculares ou vistorias periódicas realizadas na frota da concessionária, podendo também ser consideradas eventuais notificações emitidas pela fiscalização da SMDU relacionadas ao estado de conservação dos veículos.

Com base na avaliação dos resultados da pesquisa de imagem e dos indicadores operacionais produzidos, a equipe da Prefeitura Municipal realizará reuniões com a concessionária, para discussão de uma pauta de atuação com vistas à melhoria dos indicadores insuficientes. No prazo máximo de 30 (trinta) dias, a concessionária deverá apresentar para a SMDU um “Plano de Ação”, constituído de um conjunto de medidas e ações gerenciais, definidas em comum acordo com a SMDU, a serem realizadas pela concessionária para a melhoria dos pontos apontados, cuja execução será acompanhada pela SMDU.

A finalidade deste processo é estimular a busca contínua e permanente da melhoria da qualidade dos serviços disponibilizados à comunidade, tendo como objetivos:

- a) Apurar o desempenho da concessionária na prestação dos serviços concedidos;
- b) Estimular a melhoria contínua dos serviços prestados pela concessionária; e
- c) Orientar ações operacionais e de planejamento para a superação das principais deficiências observadas na prestação dos serviços de transporte coletivo.

A Concessionária deverá implantar um sistema interno de gestão da qualidade, pelo qual possa manter práticas de gestão e de prestação dos serviços que lhe garanta o atendimento das metas de desempenho estabelecidas em conjunto com a SMDU.

7- ORIENTAÇÕES RELATIVAS À EXECUÇÃO E MANUTENÇÃO DE PROGRAMAS DE TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO DE EMPREGADOS

Neste Anexo é apresentada a relação de cursos dos programas de treinamento e capacitação de empregados da Concessionária.

A. Motoristas e fiscais:

- Curso de direção defensiva (exceto o fiscal) (obrigatório)
- Curso de atendimento ao público (obrigatório)
- Curso de primeiros socorros
- Prevenção a acidentes do trabalho
- Iniciação em sistemas de informática

B. Empregados do setor de manutenção:

- Curso técnico voltado aos processos de manutenção
- Curso de primeiros socorros
- Prevenção a acidentes do trabalho
- Iniciação em sistemas de informática

C. Empregados do Setor de Tráfego (Plantão de Tráfego e Controle)

- Curso de direção defensiva (obrigatório)
- Curso de atendimento ao público
- Curso de primeiros socorros
- Prevenção a acidentes do trabalho
- Iniciação em sistemas de informática;
- Curso ou treinamento similar de análise do Sistema de Monitoramento da Frota
- Curso ou treinamento similar de análise do sistema de Monitoramento por Câmera.



D. Empregados da Administração em geral

- Curso de atendimento ao público
- Curso de primeiros socorros
- Prevenção a acidentes do trabalho
- Iniciação em sistemas de informática
- Treinamento e capacitação de análise do sistema de Posicionamento Global – GPS
- Treinamento e capacitação de análise do sistema de Monitoramento por Câmera.

8- EXPLORAÇÃO COMERCIAL NOS ÔNIBUS DO TRANSPORTE COLETIVO.

8.1 Exploração Comercial.

A Concessionária poderá realizar a exploração comercial nos espaços dos ônibus do Transporte Coletivo, conhecida como *bussdor*, sempre com anuência e autorização da Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano.

As receitas decorrentes da exploração comercial constituirão receitas acessórias da concessão, devendo integrar os cálculos de revisão tarifária.

Os contratos de exploração comercial deverão ser encaminhados à Gestora, bem como mensalmente deverão ser enviados relatórios com a apuração das receitas auferidas.

Valor máximo por veículo mês R\$ 180,00 (cento e oitenta reais)

9- CÓDIGO DE CONDUTA

Neste anexo apresenta-se o Código de Conduta a ser adotado no transporte coletivo de Amparo.

O Código propõe conceitos e padrões de atuação na relação dos operadores com os passageiros e destes com o serviço essencial que é ofertado.

O tratamento de várias questões pertinentes ao relacionamento entre os operadores e os usuários passa por ações de treinamento, qualificação profissional e campanhas de esclarecimento à sociedade. É, portanto, algo a ser tratado como um processo permanente de atuação da Concessionária e do poder público, pautado em um conjunto de orientações que definam uma diretriz de atuação, sobre os quais vários materiais informativos e instrumentos como campanhas publicitárias possam ser desenvolvidos.

O Código trata de ações corriqueiras e mais previsíveis durante a operação, com a intenção de orientar a atuação dos profissionais que lidam diretamente com o público.

O Código deverá ser usado como base para programas de treinamento e de capacitação dos profissionais de transporte ou para campanhas publicitárias, direcionadas para o usuário e o público em geral, por meio de confecção de cartilhas e cartazes informativos e outros produtos.

9.1. Conceitos

9.1.1. Diretrizes fundamentais

A Prefeitura de Amparo pretende com o Código de Conduta apoiar a Concessionária na definição de procedimentos básicos para orientar os seus funcionários, mesmo com a enorme variedade de situações a que eles estão sujeitos não sendo possível esgotar em um manual de procedimentos, e sempre exigirá desses profissionais bom senso, iniciativa e compromisso com o seu papel de prestador de um serviço público, independente de atuarem em empresas privadas.



Neste sentido, considerando que a ação dos operadores pode comumente exigir respostas relativamente imprevistas, suas atitudes devem procurar observar algumas diretrizes fundamentais, relacionadas a seguir, que possuem entre si uma certa ordem de prioridade:

- I. Segurança – A preocupação com a segurança dos passageiros e dos demais usuários da via deve ser prioridade na operação do transporte coletivo, principalmente com os cuidados relativos à manutenção preventiva da frota e com a condução responsável, lembrando que os ônibus são veículos de grande porte, transportando normalmente um grande número de pessoas.
- II. Essencialidade do serviço – O transporte coletivo é um serviço público essencial para a vida das pessoas e para o funcionamento da cidade; conseqüentemente, qualquer anomalia na prestação desse serviço causa graves transtornos não apenas para os usuários, mas para toda a cidade, devendo ser tomados todos os cuidados para que problemas operacionais não acarretem prejuízos ou incômodos desnecessários para a população.
- III. Regularidade da operação – A operação do transporte coletivo procura seguir uma programação previamente elaborada, planejada em função das necessidades dos usuários; porém, esta operação está sujeita a uma imensa variedade de interferências imprevisíveis, como, por exemplo, acidentes, avarias, quebras mecânicas, assaltos, mal súbito de passageiros, congestionamentos, etc. A regularidade da operação fica ainda mais vulnerável quando inexistem condições especiais de tratamento do sistema viário visando dar prioridade à circulação dos coletivos. De toda a forma, a atuação dos fiscais e dos motoristas é sempre fundamental para a normalidade da operação, atuando preventivamente para evitar avarias ou falhas mecânicas do veículo em operação, ou buscando cumprir os horários das partidas programadas, de maneira a evitar atrasos.
- IV. Conforto – Os serviços de transporte coletivo não oferecem os mesmos atributos de conforto dos meios de transporte individual, porém o conforto e o bem-estar dos passageiros deve ser uma preocupação constante dos operadores, desde a perícia e o esmero na condução do veículo, evitando movimentações bruscas do veículo em acelerações ou freadas, até a atenção prestada diretamente aos usuários, em especial aos idosos ou às pessoas com necessidades especiais ou com mobilidade reduzida.

9.2. Direitos e responsabilidade dos usuários

Os usuários são os “clientes” finais dos serviços públicos. O reconhecimento, na Constituição Federal, da essencialidade do transporte coletivo urbano aumenta a responsabilidade de todos os envolvidos com a sua satisfação, uma vez que para muitos a prestação adequada desses serviços significa a garantia do direito constitucional de ir e vir.

9.2.1. Direitos dos usuários

A legislação federal que rege as concessões e permissões dos serviços públicos enumera alguns direitos dos usuários, que devem ser garantidos na sua prestação:

- I. Dispor dos serviços de forma adequada, em condições de regularidade, eficiência, segurança, higiene, conforto, cortesia e liberdade de escolha;
- II. Receber informação sobre qualquer alteração ocorrida no serviço com a antecedência necessária;
- III. Obter as informações necessárias para o bom uso do serviço;
- IV. Externar reclamações e sugestões através dos operadores ou pelos canais próprios instituídos pelo Poder Público e pelas concessionárias ou permissionárias;
- V. Ser tratado com urbanidade e respeito;
- VI. Utilizar-se das gratuidades e abatimentos das tarifas previstos na legislação;
- VII. Garantir livre acesso de pessoas com necessidades especiais e ou mobilidade reduzida;
- VIII. Exigir o fiel cumprimento de todas as obrigações dos concessionários ou permissionários, impostas pelo Poder Público.



9.2.2. Responsabilidades dos usuários

Os usuários também são responsáveis pela normalidade da prestação dos serviços de transporte coletivo e suas ações contribuem para a qualidade desses serviços prestados. Assim, em contrapartida aos direitos relacionados anteriormente, correspondem alguns deveres:

- I. Levar ao conhecimento do Poder Público as irregularidades de que tenham conhecimento referentes à operação dos serviços, participando, de forma ativa, de sua fiscalização.
- II. Pagar pelo serviço utilizado, de acordo com a legislação.
- III. Zelar pelos bens vinculados à prestação de serviço, preservando-os.
- IV. Portar-se de maneira adequada e utilizar o serviço de acordo com as normas estabelecidas pelo Poder Público.
- V. Zelar pela eficiência do serviço, não praticando atos que possam prejudicá-lo ou os demais usuários.

9.3. Conduta dos operadores

A qualidade final dos serviços colocados à disposição dos usuários e da população depende de uma ampla variedade de profissionais. Na concessionária, a operação não poderia ocorrer sem o apoio das áreas administrativas e de manutenção, do mesmo modo que os agentes de trânsito ou as equipes que cuidam da manutenção e conservação do sistema viário e do mobiliário urbano, por exemplo, executam atividades que impactam fortemente no resultado final do serviço a ser prestado.

Porém, os profissionais que têm contato direto com o público são aqueles que representam e constroem a imagem do serviço, não apenas da empresa ou do órgão no qual trabalham, mas do próprio serviço público no qual atuam.

Em Amparo, onde a prestação do transporte coletivo é totalmente delegada à iniciativa privada, por meio de concessão, os funcionários envolvidos diretamente com a operação, são os primeiros responsáveis pela percepção que a população e os usuários têm a respeito da qualidade do atendimento.

Pelo poder público concedente, a interface com os usuários faz-se através da equipe de fiscalização da Prefeitura de Amparo, para os quais devem ser aplicadas, no que couber, todas as orientações aqui destacadas.

9.3.1. Condutas elementares

Os operadores dos serviços de transporte coletivo, mesmo quando funcionários de empresas privadas, são prestadores de um serviço público essencial, responsáveis pelo primeiro relacionamento dos usuários e da população.

Nesse sentido, em qualquer situação, todos os agentes envolvidos na prestação dos serviços de transporte coletivo, em particular aqueles que mantêm contato direto com a população, devem assumir as seguintes condutas:

- I. Respeitar os usuários e seus direitos, considerando a universalidade do direito a um bom atendimento, tratando-os com urbanidade e cortesia.
- II. Ser proativo, prestativo, cortês, ágil e eficaz, respeitando as normas e procedimentos do sistema de transporte coletivo;
- III. Estar atento para abordar ou ser abordado pelos usuários de modo a informá-los e orientá-los para o uso correto do sistema de transporte coletivo;
- IV. Manter postura profissional durante o atendimento, de modo de evitar o envolvimento emocional ou atrito pessoal;
- V. Trajar-se de forma adequada e manter uma boa aparência;
- VI. Atuar de forma preventiva, antecipando-se às situações que possam gerar ocorrências;
- VII. Preservar a segurança e a integridade do usuário, tanto no aspecto físico como moral;



- VIII. Prestar assistência, quando em serviço, em quaisquer ocorrências ou acidentes;
- IX. Ter como premissa o empenho de esforços para resolver possíveis insatisfações e dúvidas dos usuários e, quando esgotados os recursos, informar as opções e orientar o usuário a utilizar outros canais de relacionamento existentes.
- X. Evitar confronto com os usuários, mesmo que estes atuem de modo agressivo ou constrangedor e, se a situação evoluir para o conflito, o funcionário deve solicitar a presença da autoridade policial.

9.3.2. Procedimentos relacionados à operação

9.3.2.1. Cuidados na condução dos ônibus

Além da segurança, a forma de conduzir os ônibus interfere diretamente no conforto dos usuários e na qualidade da operação.

Portanto, na condução dos ônibus, os motoristas em operação no serviço municipal de transporte devem estar atentos aos seguintes procedimentos:

- I. Respeitar as leis de trânsito e dirigir com prudência;
- II. Tratar com urbanidade os demais usuários das vias públicas, mesmo quando esses cometerem infrações de trânsito;
- III. Aguardar a acomodação dos usuários, antes de colocar o veículo em movimento;
- IV. Não prosseguir a viagem com as portas abertas;
- V. Evitar freadas bruscas, trancos ou solavancos na condução do veículo;
- VI. Não utilizar telefone celular, fone de ouvido ou aparelhos sonoros, salvo aqueles instalados nos ônibus como apoio à comunicação com o Plantão da Garagem, mesmo assim, de acordo com os procedimentos definidos;
- VII. Não permitir a prática de comércio ambulante ou mendicância dentro dos ônibus;
- VIII. Orientar os passageiros contra práticas que promovam incômodos aos demais passageiros, como ruído excessivo, algazarras, uso de aparelhos de som, Molestações de qualquer espécie.

9.3.2.2. Procedimentos no embarque e no desembarque de passageiros

Apesar da vigência da atual regulamentação a respeito da acessibilidade universal aos serviços de transporte coletivo urbano, muitas vezes nem os veículos nem os pontos de parada oferecem condições adequadas para o embarque e desembarque dos passageiros com conforto e segurança. Alguns cuidados a serem observados pelos motoristas contribuem de modo decisivo para que estas operações se deem de forma satisfatória:

- I. Parar no ponto, sempre que solicitado;
- II. Posicionar o veículo o mais próximo possível da calçada, longe de obstáculos;
- III. Posicionar o veículo o mais próximo possível do alinhamento do ponto de parada definido pela posição dos abrigos, colunas ou demais marcações na via;
- IV. Respeitar o ritmo de cada passageiro, em especial quando o usuário for pessoa com necessidades especiais e/ou tiver sua mobilidade reduzida;
- V. Aguardar o embarque e desembarque de todos os usuários antes de colocar o veículo em movimento;
- VI. Somente colocar o veículo em movimento com as portas fechadas;

9.3.2.3. Procedimentos no atendimento aos passageiros

Atender as demandas dos usuários com urbanidade e presteza é uma exigência básica para todo profissional que trata diretamente com o público. Os usuários veem os funcionários do sistema, motoristas e fiscais, referências a quem recorrer em emergências ou apenas para solicitar informações a respeito dos serviços. Nestes casos, os operadores do sistema devem:



- I. Prestar informação aos usuários de forma educada e objetiva, jamais se utilizando de termos grosseiros;
- II. Auxiliar as pessoas com necessidades especiais ou com mobilidade reduzida a ingressarem no ônibus, solicitando ajuda, quando necessário;
- III. Garantir o respeito à utilização dos assentos reservados às pessoas com necessidades especiais e/ou usuários com mobilidade reduzida, agindo com educação na orientação dos passageiros que, de forma indevida ocupem eventualmente esses assentos.

9.3.2.4. Procedimentos de cobrança de tarifas

O sistema de transporte coletivo de Amparo está totalmente equipado com equipamentos de bilhetagem eletrônica, o que traz maior responsabilidade para os motoristas.

Com efeito, um número relevante de passageiros não utiliza os cartões eletrônicos e realiza o pagamento da passagem em dinheiro, diretamente aos motoristas; o que exige algumas precauções:

- I. Efetuar a cobrança com rapidez, de forma a minimizar o atraso na operação da linha, mas com os devidos cuidados para não causar situações de risco de acidentes;
- II. Solicitar com gentileza o pagamento de forma a facilitar o troco;
- III. Tratar os passageiros com paciência e urbanidade, principalmente no caso de pessoas idosas ou com necessidades especiais, que limitem a sua agilidade.

9.3.2.5. Procedimentos no atendimento de pessoas com deficiência e outros que requeiram assistência

Se todos os usuários exigem atenção, respeito e urbanidade no tratamento por parte dos operadores e fiscais do sistema de transporte coletivo, mais ainda àqueles que apresentam dificuldades de locomoção ou com deficiência. Para estas situações há procedimentos gerais a serem observados, bem como atitudes específicas que variam de acordo com a necessidade de cada grupo de usuários.

9.3.2.5.1. Orientações gerais

Pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida também dependem do uso dos serviços de transporte coletivo para terem acesso ao emprego, à escola, ou ao mero lazer, enfrentando inúmeras dificuldades para tal. Nestes casos, os operadores devem:

- I. Não usar termos grosseiros;
- II. Agir de modo natural, não demonstrar comoção ou pena com a situação do passageiro, porém agir com sensibilidade em relação a ele;
- III. Havendo acompanhante, somente interferir se solicitado;
- IV. Não tocar na pessoa sem antes perguntar qual a melhor maneira de ajudá-la;
- V. Dirigir-se diretamente ao acompanhante, se perceber que a pessoa não consegue se comunicar sozinha;

9.3.2.5.2. No atendimento de pessoas com deficiência auditiva

As pessoas com deficiência auditiva podem apresentar plenas condições físicas de mobilidade, mas nem por isto demandam menos cuidados por parte dos operadores do sistema, dentre eles:

- I. Falar diretamente com a pessoa, mesmo que ela esteja acompanhada;
- II. Falar de maneira clara, pronunciando bem as palavras, elevando o tom da voz ou reduzindo a velocidade se a pessoa pedir;
- III. Manter sempre o contato visual, pois o desvio do olhar pode significar que a conversa foi encerrada;
- IV. Permanecer em lugar bem iluminado para facilitar a leitura labial;
- V. Usar gestos, bilhetes e linguagens de sinais para facilitar a comunicação;
- VI. Pedir para a pessoa repetir, caso não tenha compreendido a sua resposta;



- VII. Não se assustar se for tocado, pois normalmente é assim que uma pessoa surda inicia um contato e chama a atenção de seu interlocutor.

9.3.2.5.3. No atendimento de pessoas com deficiência visual

- I. Falar diretamente com a pessoa, mesmo que ela esteja acompanhada;
- II. Não segurar a pessoa pelo braço
- III. Caso a pessoa necessite de ajuda, deixar que a pessoa se apóie com a mão sobre o seu ombro e orientar verbalmente e de modo claro as ações que deverá tomar, indicando os obstáculos.

9.3.2.5.4. No atendimento de pessoas com deficiência mental

- I. Oferecer ajuda, mas respeitar uma eventual recusa;
- II. Tentar ser o mais claro e objetivo possível na comunicação;
- III. Ter calma no caso de a pessoa demorar um pouco mais para compreender as orientações;
- IV. Agir com naturalidade e tratar a pessoa de acordo com a sua idade;
- V. Procurar acalmar a pessoa com palavras, em caso de agressividade, evitando o contato físico.

9.3.2.5.5. No atendimento ao usuário de cadeira de rodas

O atendimento a usuários de cadeira de rodas apresenta algumas diferenças, dependendo da solução de acessibilidade que o veículo dispõe. Independente disso, de modo geral, a conduta do operador deverá se pautar pelos seguintes princípios:

- I. Antes de conduzir o usuário, observar a estrutura e o funcionamento da cadeira de rodas;
- II. Realizar o embarque ou o desembarque do usuário fora da cadeira de rodas, se esta não apresentar boas condições de utilização;
- III. Manter o usuário em posição de participar do diálogo, posicionando a cadeira de frente;
- IV. Pedir autorização ao usuário para movimentar a cadeira;
- V. Movimentar a cadeira de rodas com cuidado, pois ela é quase uma extensão do corpo da pessoa;
- VI. Posicionar a cadeira de rodas de costas para a porta do veículo;
- VII. Pedir ajuda ao acompanhante ou ao próprio usuário, se necessário, para realizar o procedimento;
- VIII. Retirar qualquer objeto que possa cair ou machucar o usuário durante a manobra;
- IX. Tomar cuidado para não bater em algum obstáculo pelo caminho;
- X. Utilizar a plataforma elevatória do ônibus, seguindo as orientações de operação do fabricante do equipamento;
- XI. Auxiliar o usuário a se posicionar na plataforma elevatória;
- XII. Verificar se o usuário está seguro para a operação.
- XIII. Utilizar, dentro do ônibus, o espaço reservado para acomodar o usuário de cadeira de rodas, ancorando-a com cinto de segurança e trava de rodas,
- XIV. Para o desembarque, auxiliar o usuário a remover o cinto de segurança e a trava de rodas,
- XV. Repetir os mesmos movimentos utilizados para o embarque,
- XVI. Após o desembarque, acomodar usuário na calçada, em local que facilite o seu deslocamento.

9.3.2.5.6. No atendimento a pessoas com muletas e/ou aparelhos ortopédicos

- I. Respeitar o ritmo da pessoa e os seus próprios limites;
- II. Cuidar para não tropeçar nas muletas e bengalas;
- III. Não pegar nos braços da pessoa, antes desta indicar onde segurá-la;
- IV. Ajudar o usuário a se sentar ou levantar, quando solicitado;
- V. Manter as muletas ou bengala sempre perto da pessoa;



- VI. Ajudar se a pessoa cair, sem se precipitar na tentativa de levantá-la imediatamente; procurando antes saber qual a melhor forma de ajudá-lo e respeitando se a pessoa preferir se levantar sozinha.

9.3.2.6. Procedimentos em caso de incidentes dentro do ônibus

Motoristas ou fiscais podem precisar intervir frente a eventuais problemas que possam ocorrer dentro dos ônibus, eventualmente por solicitação dos próprios usuários. Em qualquer situação, os operadores devem procurar manter a calma e a tranquilidade, sem se envolver em conflitos e tratando todos os passageiros com educação, urbanidade e respeito, porém não se omitindo na solução de situações de pequena complexidade.

Quaisquer acidentes devem ser comunicados aos responsáveis pela empresa, que também, em casos mais graves, poderão orientar devidamente seus funcionários sobre comportamentos a serem seguidos, além de garantir a eventual intervenção de outras áreas, como apoio jurídico ou policial, se for o caso.

9.3.2.6.1. Em caso de discussões, desentendimentos ou brigas entre passageiros

- I. Parar o veículo em local seguro, se possível de forma a não atrapalhar a fluidez do tráfego na via;
- II. Intervir de forma educada e respeitosa, procurando encerrar a discussão ou o desentendimento, de forma a permitir o prosseguimento da viagem;
- III. Nunca intervir em brigas, mesmo que seja para apartar os envolvidos;
- IV. Se necessário, solicitar a presença da autoridade policial para restabelecer a ordem no ambiente;
- V. Comunicar o incidente ao Plantão da Garagem.

9.3.2.6.2. Em caso de assalto ou furto do motorista ou de passageiro

- I. Não reagir;
- II. Comunicar o ocorrido ao Plantão da Garagem para que este atue no contato com as autoridades e oriente a atuação do motorista;
- III. Na impossibilidade de contato com o Plantão da Garagem, solicitar diretamente a presença da autoridade policial;
- IV. Caso possível, e sob orientação do Plantão da Garagem, retomar a operação do serviço e proceder de acordo com as orientações emitidas;
- V. Solicitar dois usuários como testemunhas, anotando seus dados;
- VI. Se não for possível dar continuidade à operação, garantir o ingresso dos passageiros em ônibus subsequentes, sem pagamento de nova tarifa.

9.3.2.6.3. Em caso de ocorrência mal súbito com passageiro

- I. Averiguar as condições da vítima, sem tentar movê-la, limitando-se a tentar acalmá-la;
- II. Verificar se o usuário precisa de atendimento médico;
- III. Procurar ajuda, conduzindo o veículo até o pronto socorro mais próximo, alterando o trajeto normal, se necessário, explicando o caso aos demais usuários;
- IV. Comunicar o ocorrido ao Plantão da Garagem para que este atue no contato com as autoridades e oriente a atuação do motorista.

9.3.2.7. Procedimentos em caso de acidentes de trânsito

Na prestação do serviço de transporte coletivo, os operadores estão sujeitos a presenciar ou a se envolver em acidentes de trânsito, de maior ou menor gravidade.

Em qualquer caso, o motorista deverá verificar a sua gravidade e a existência de vítimas, sem jamais



omitir socorro aos passageiros ou a terceiros. Como em outras situações de emergência, o Plantão da Garagem deverá ser imediatamente comunicado para orientação e apoio.

Diálogo com os demais envolvidos no acidente (motoristas ou pedestres) devem ser tratadas com objetividade e educação; qualquer conflito deve ser encaminhado aos setores competentes da empresa, que será a única responsável pela avaliação do ocorrido e das providências a serem tomadas.

Conforme orientações do Plantão da Garagem, a viagem poderá ser interrompida, situação que ensinará o apoio ao ingresso dos passageiros em ônibus subsequentes, sem pagamento de nova tarifa.

9.3.2.7.1. Em caso de acidente sem envolvimento do ônibus

- I. Em pequenos acidentes, não se envolver e dar prosseguimento normal à viagem;
- II. Intervir apenas em caso de acidentes graves, onde seja necessário prestar socorro às vítimas, quando o fato deverá ser imediatamente informado o Plantão da Garagem;

9.3.2.7.2. Em caso de acidente envolvendo o ônibus, sem vítimas

- I. Estacionar o veículo em local seguro e, se possível, de forma que não atrapalhe a fluidez da via;
- II. Completar a viagem em caso de pequenas avarias, que não prejudiquem a continuidade da operação.
- III. Não sendo possível a continuidade da viagem, sinalizar a via pública na forma preconizada pelo CTB - Código de Trânsito Brasileiro - e de acordo com as boas práticas profissionais;
- IV. Comunicar o acidente ao Plantão da Garagem sobre o acidente, que providenciará o acionamento das autoridades policiais e/ou agentes de trânsito;
- V. Na impossibilidade de contato com o Plantão da Garagem, solicitar diretamente a presença da autoridade policial;
- VI. Garantir o ingresso dos passageiros em ônibus subsequentes, sem pagamento de nova tarifa;
- VII. Em caso de pequenas avarias, que não prejudiquem a continuidade da operação, após liberação por parte da autoridade policial, proceder conforme orientações do Plantão da Garagem a respeito da continuidade da operação e, no final da jornada de trabalho, informar ao setor de manutenção da empresa sobre a avaria;
- VIII. Em caso de avaria que impossibilite o retorno à operação, recolher o veículo à garagem para os devidos reparos ou aguardar a sua remoção com carro guincho.

9.3.2.7.3. Em caso de acidente envolvendo o ônibus, com vítimas

- I. Em caso de atropelamento, averiguar as condições da vítima, sem tentar movê-la, limitando-se a tentar acalmá-la;
- II. Comunicar imediatamente o acidente ao Plantão da Garagem, que se encarregará do contato com o serviço de atendimento de urgências.
- III. Na impossibilidade de contato com o Plantão da Garagem, solicitar diretamente o apoio do serviço de atendimento de urgências (Corpo de Bombeiros, SAMU etc);
- IV. Sinalizar a via pública na forma preconizada pelo CTB - Código de Trânsito Brasileiro - e de acordo com as boas práticas profissionais;
- V. Garantir o ingresso dos passageiros em ônibus subsequentes, sem pagamento de nova tarifa;
- VI. Seguir as instruções da autoridade policial, para remoção do veículo da via e comparecimento ao plantão policial para registro de boletim de ocorrência;
- VII. Após liberação por parte da autoridade policial, agir de acordo com as orientações do Plantão da Garagem a respeito da continuidade da operação e, no final da jornada de trabalho, informar ao setor de manutenção da empresa sobre as avarias;



- VIII. Em caso de avaria que impossibilite o retorno à operação, recolher o veículo à garagem para os devidos reparos ou aguardar a sua remoção com carro guincho.

9.3.3. Procedimentos relacionados à manutenção

Apesar de a manutenção não ser uma atividade de responsabilidade dos motoristas, alguns cuidados básicos devem ser observados para minimizar a ocorrência de problemas que interfiram na prestação do transporte coletivo.

Os procedimentos relacionados a seguir estão mais focados no comportamento dos operadores visando minimizar possíveis transtornos aos usuários.

9.3.3.1. Procedimentos de início de jornada

No início da jornada, os motoristas devem realizar uma rápida inspeção no veículo para o qual foi escalado, verificando itens básicos (pneus, freios, parte elétrica, por exemplo) que possam prejudicar a qualidade da operação e, principalmente, comprometer a segurança do transporte.

- I. Caso o veículo apresente defeitos críticos para a segurança dos passageiros, encaminhá-lo para o setor de manutenção;
- II. Em caso de pequenas avarias, que não comprometam a operação e a segurança dos usuários, dar prosseguimento à jornada e, no recolhimento à garagem, encaminhar o veículo para manutenção.

9.3.3.2. Procedimentos relativos à limpeza e conservação dos ônibus

A exemplo da manutenção, as empresas têm rotinas diárias para limpeza e conservação da frota, porém, durante a operação, eventos imprevistos podem demandar ações dos operadores de modo a garantir conforto aos passageiros.

- I. Verificar as condições de higiene e limpeza do ônibus quando realizar a inspeção no início da jornada;
- II. Garantir condições mínimas de limpeza e de higiene nos veículos durante a operação, informando ao Plantão da Garagem a ocorrência de situações críticas, como é o caso de resíduos de vômitos, e procedendo conforme orientações recebidas em relação à limpeza ou a retirada do ônibus de circulação, bem como a eventual necessidade de garantir o ingresso dos passageiros em ônibus subsequentes, sem pagamento de nova tarifa;
- III. Acionar o serviço de limpeza no Terminal, quando possível.

9.3.3.3. Procedimentos relativos às ocorrências de manutenção durante a operação

Quando o veículo, em operação, apresentar problema de manutenção, os operadores (motorista e fiscal) devem avaliar o problema, agindo em função da sua gravidade.

9.3.3.3.1. Em caso de pequenas avarias, que não prejudiquem a continuidade da operação ou a segurança dos usuários

- I. Dar continuidade à operação programada;
- II. No final do dia, encaminhar o veículo ao setor de manutenção.

9.3.3.3.2. Em caso de avarias que impeçam a continuidade da operação

- I. Estacionar o veículo em local seguro e que, se possível, não atrapalhe a fluidez da via pública;
- II. Sinalizar a via pública na forma preconizada pelo CTB - Código de Trânsito Brasileiro - e de acordo com as boas práticas profissionais;



- III. Informar ao Plantão da Garagem o ocorrido, que orientará como agir;
- IV. Garantir o ingresso dos passageiros em ônibus subsequentes, sem pagamento de uma nova tarifa;
- V. Recolher o veículo à garagem ou aguardar socorro mecânico na via pública, devidamente sinalizada.

9.4. Conduta dos passageiros

A realização de viagens de transporte coletivo de modo seguro, confortável e agradável também depende de um adequado comportamento dos passageiros em relação ao motorista, ao veículo e aos demais passageiros. De fato, muitas situações indesejáveis decorrem de comportamentos inadequados que podem ser evitados por uma boa convivência no ambiente coletivo que é o ônibus.

De modo geral, os passageiros devem ser alertados por informações impressas, por campanhas promocionais realizadas periodicamente e até por ação direta do motorista sobre alguns princípios, entre os quais, os mais importantes são:

- I. Respeitar o trabalho do motorista, ele conduz o ônibus atendendo a coletividade, em uma ação de prestador de um serviço público, portanto serve a todos;
- II. Respeitar as características do serviço de transporte coletivo, que não é um serviço motorizado individual, e, que, portanto, observa algumas regras, como exemplo o de não parada em qualquer local;
- III. Agir com educação no trato com o motorista e ou funcionário da operadora ou da Prefeitura de Amparo a serviço nos terminais ou em outros locais, procurando expressar as suas dúvidas e reclamações de forma objetiva, direta e atenta apenas aos fatos, sem agressão;
- IV. Ser solidário e cortês, contribuindo para uma convivência saudável no ônibus, nos terminais e nos pontos de parada;
- V. Respeitar o direito ao uso dos assentos preferenciais nas condições estabelecidas;
- VI. Entender e respeitar o fato de que o embarque e o desembarque de passageiros com deficiência, notadamente usuários de cadeira de rodas, requer um maior tempo para a sua realização, evitando comentários maledicentes e ou reclamações com o motorista;
- VII. Agir com urbanidade com os demais passageiros, principalmente em relação à postura:
 - a) Evitar contato físico desnecessário;
 - b) Não importunar outro passageiro com conversas e comentários inadequados, assim configurados pela recusa da interlocução;
 - c) Não promover algazarras, gritarias, correrias e outros atos que importunem os passageiros ou os exponha à risco;
 - d) Não ouvir música sem fones de ouvido;
 - e) Manter o celular no modo silencioso ou com volume baixo;
 - f) Ao falar ao celular evitar conversas em tom elevado que importunem os demais passageiros e que exponha de modo desnecessário a conversa em curso;
 - g) Prestar informações quando solicitado e/ou orientar o interlocutor sobre a melhor forma de obter a informação desejada;
- VIII. Manter a limpeza do ônibus, dos terminais e dos pontos de parada, dispensando o lixo nas lixeiras, e quando, indisponíveis, mantendo consigo até encontrar um local adequado para fazê-lo;
- IX. Nunca dispensar qualquer objeto pelas janelas dos ônibus;
- X. Conservar os ônibus, os terminais e os pontos de parada, não promovendo depredações de qualquer espécie, não usando objetos que promovam desgaste de materiais e não realizando inscrições de textos e figuras na forma de pichações.
- XI. Contribuir com a boa ocupação dos ônibus, quando em circulação, evitando obstruir as portas e ocupando os corredores nos segmentos do itinerário distantes do local de desembarque;
- XII. Garantir a observância da ordem de chegada dos passageiros nos locais de embarque, em terminais e pontos de parada, formando filas, ou obedecendo a preferência do embarque.
- XIII. Contribuir com a melhoria contínua do serviço de transporte, registrando reclamações e sugestões por meio dos canais de comunicação disponibilizados para tanto.



Prefeitura Municipal de
AMPARO
Estância Hidromineral

- XIV. Informar com a maior precisão possível os dados que caracterizem incidentes e/ou queixas sobre o serviço, como é o caso do prefixo do ônibus, o horário, a linha, o nome do operador ou outra informação útil para uma boa identificação do ocorrido.

Amparo, 03 de julho de 2020

Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano