

**ANEXO 5.1.9**  
**PROCEDIMENTOS DO SERVIÇO ATENDE**  
**(\*\* DISTRIBUIÇÃO)**



**PREFEITURA DE**  
**SÃO PAULO**  
**MOBILIDADE**  
**E TRANSPORTES**



6

# Procedimentos do Serviço ATENDE



**Atende+**

Serviço de Atendimento Especial



**SPTrans**

**Outubro-2018**



**PREFEITURA DE  
SÃO PAULO**  
MOBILIDADE  
E TRANSPORTES

## SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO .....	3
2. INFRAESTRUTURA ADMINISTRATIVA .....	4
3. INFRAESTRUTURA OPERACIONAL .....	5
4. RESERVA TÉCNICA .....	9
5. REDE DE COMUNICAÇÃO .....	9
6. FROTA PÚBLICA .....	9
7. MANUAL DE OPERAÇÃO - MOTORISTA DO SERVIÇO ATENDE.....	10



## 1. APRESENTAÇÃO

**1.1.** O Serviço de Atendimento Especial – Atende, integrado ao Sistema de Transporte Coletivo Público de Passageiros, na cidade de São Paulo, a seguir denominado Sistema de Transporte, na modalidade Serviço Complementar, instituído pela Lei Municipal nº 16.337, de 30 de dezembro de 2015 e regulamentado pelo Decreto nº 57.320, de 16 de setembro de 2016 e Portaria SMT.GAB nº 092, de 26 de outubro de 2016, é uma modalidade de transporte porta a porta, gratuito, oferecido pela Prefeitura de São Paulo destinado a transportar pessoas que não apresentem condições de mobilidade e acessibilidade autônoma aos meios de transportes convencionais ou que manifestarem grandes restrições ao acesso e uso de equipamentos urbanos, com:

- a) deficiência física, temporária ou permanente;
- b) transtorno do espectro autista; e
- c) surdocegueira.

**1.2.** A gestão do Serviço de Atendimento Especial – Atende é do Poder Concedente.

**1.3.** Esse Serviço é disponibilizado aos usuários de segunda-feira a domingo.



## **2. INFRAESTRUTURA ADMINISTRATIVA**

### **2.1. O Serviço Atende possui cinco equipes administrativas em sua estrutura, sendo:**

#### **2.1.1. Central de Atendimento**

É o canal de comunicação com o usuário, o qual realiza contato com a Central 156 e a ligação é redirecionada para o Serviço Atende, nos seguintes assuntos: cancelamentos de viagens, agendamentos de viagens eventuais, informações gerais sobre o serviço, reclamações e elogios.

#### **2.1.2. Administrativo**

É responsável pelo recebimento e triagem da documentação dos usuários que se inscrevem no serviço ou que solicitam alterações cadastrais.

Possui também a incumbência de avaliar as Fichas de Avaliações Médicas recebidas, envio de correspondências sobre o resultado do cadastramento e manutenção dos dados dos usuários em sistema.

#### **2.1.3. Operacional**

É responsável pela programação de itinerários, definição dos horários de embarque/desembarque e elaboração da Ordem de Rota Operacional, a seguir denominada ORO, a qual é obedecida na íntegra pelos motoristas em sua operação diária.

As ORO's são elaboradas, em média, com 3 dias de antecedência à viagem e são enviadas via e-mail às Empresas Operadoras.

#### **2.1.4. Fiscalização**

Responsável pelo trabalho de fiscalização de campo (cumprimento do estabelecido nas ORO's, inspeção dos veículos, equipamentos utilizados pelos clientes e acompanhamento em eventos aos finais de semana), a fim de garantir a segurança e a qualidade necessária, configurando-se num importante suporte à equipe administrativa e operacional.

#### **2.1.5. Eventos**

É responsável pela criação das rotas de atendimentos, dimensionamento da frota, programação de itinerários e definição de horários de embarque e desembarque, envio de ORO's às Empresas Operadoras do Sistema de Transporte, a seguir denominadas Empresas Operadoras, e contato com instituições no que tange ao atendimento a eventos aos finais de semana.

É também responsável pela criação da logística necessária para atendimento a grandes eventos da Cidade, como Fórmula 1, Carnaval, Desfile de Sete de Setembro, etc.

### 3. INFRAESTRUTURA OPERACIONAL

#### 3.1. Frota

**3.1.1.** A frota do Serviço Atende é toda adaptada para o transporte seguro e confortável dos passageiros.

**3.1.2.** A adaptação dos veículos e as características dos equipamentos auxiliares e complementares necessários ao serviço são definidas em conformidade com as normas vigentes e de acordo com o Manual de Padrões Técnicos de Veículos, estabelecido pela Secretaria Municipal de Mobilidade e Transportes ou por quem receber a delegação para tanto.

**3.1.3.** É vedada a qualquer tempo a prestação dos serviços com veículo cujo ano/modelo seja superior a 10 (dez) anos.

Para o início da operação do Serviço ATENDE, a frota deverá ter idade máxima de 5 (cinco) anos. Admitir-se-á a operação com veículos de até 10 (dez) anos, excepcionalmente, por um período de até 9 (nove) meses, a contar da assinatura do contrato.

**3.1.4.** Na renovação dos veículos do Serviço Atende, o equipamento de acessibilidade (plataforma elevatória) também deverá ser substituído por equipamento novo.





### 3.2. Divisão da frota

A frota será distribuída da seguinte forma:

Frota de veículos para o Serviço ATENDE						
Grupo Local de Distribuição						
Por lote do grupo	Por região				Reserva Técnica	Total
	Norte	Leste	Sul	Oeste		
D1	53				4	57
D2	53				4	57
D3		42			3	45
D4		11			1	12
D5		36			3	39
D6		53			4	57
D7		11			1	12
D8			53		4	57
D9			35		3	38
D10			53		4	57
D11				53	4	57
D12				37	3	40
D13				11	1	12
<b>Total</b>	<b>106</b>	<b>153</b>	<b>141</b>	<b>101</b>	<b>39</b>	<b>540</b>

Embora a frota esteja distribuída nos lotes de serviço, os embarques e desembarques dos usuários poderão ocorrer em todo perímetro do município de São Paulo.

### **3.3. Procedimentos de Operação**

#### **3.3.1. São ofertados três tipos de serviços:**

- a)** Viagens Regulares – realizadas por veículos adaptados com plataformas elevatórias e veículos adaptados para autista;
- b)** Viagens Eventuais – realizadas por veículos de pequeno porte com plataformas elevatórias; e
- c)** Viagens Finais de Semana – realizadas por qualquer tipo de veículo do Serviço Atende.

**3.3.2.** Os veículos deverão estar disponíveis para operação em todos os dias do mês, conforme determinação do Serviço Atende.

**3.3.3.** Os veículos deverão operar em qualquer horário, conforme determinação do Serviço Atende, devendo a Empresa Operadora programar rendição dos motoristas de acordo com a carga horária.

**3.3.4.** A rendição deverá ser feita entre a 7ª e 9ª hora de trabalho e deverá ser realizada no itinerário normal da ORO ou em terminais de ônibus, instituições, garagem e em hipótese alguma será permitido alterar o percurso para realizar rendição sem autorização prévia da SPTrans.

**3.3.5.** É de responsabilidade da contratada a substituição dos veículos fora de operação por motivos de roubo e perda total no prazo de 90 (noventa) dias.

**3.3.6.** Os motoristas deverão estar trajados com uniformes fornecidos pela Empresa Operadora, conforme legislação vigente.

**3.3.7.** Em caso de quebras ou falhas a Empresa Operadora deverá seguir o manual de procedimentos de manutenção.

**3.3.8.** A Empresa Operadora deverá cumprir os teores das comunicações enviadas pelo poder concedente, bem como, observar o teor do Manual de Operação – Motorista do Serviço Atende.

**3.3.9.** A Empresa Operadora deverá contar com o quadro de motoristas para o Serviço Atende em duas vezes o número total de sua frota patrimonial, além de possuir motoristas reservas cadastrados para suprir folgas, férias e faltas.

**3.3.10.** A Empresa Operadora deverá possuir coordenação especificamente para tratamento do Serviço Atende e plantão 24 (vinte e quatro) horas tanto para contato telefônico quanto para recebimento de mensagens eletrônicas.



**3.3.11.** A Empresa Operadora deverá possuir pessoal responsável especificamente pela manutenção dos veículos do Serviço Atende.

**3.3.12.** É de responsabilidade da Empresa Operadora o pagamento de pedágios, quando os deslocamentos assim exigirem.

**3.3.13.** Os veículos deverão passar em vistorias de acordo com o cronograma da Área de Inspeção da SPTrans ou conforme solicitação do Serviço Atende.

### **3.4. Treinamento de Motoristas**

**3.4.1.** A Empresa Operadora deverá providenciar o treinamento teórico para os motoristas do Serviço Atende. Este treinamento deverá ser realizado em um centro de treinamento certificado e homologado, e trata-se de Adaptação aos Veículos Acessíveis para Pessoas com Necessidades Especiais voltados ao Serviço Atende. A validade é de 4 (quatro) anos, sendo que após esse período deverá passar por um curso de reciclagem.

**3.4.2.** Após o cadastro do motorista no Sistema de Transporte da SPTrans, a Empresa Operadora deverá enviar ao Serviço Atende a documentação para autorização de treinamento prático (cópia de C.N.H., certificado de treinamento teórico e ficha de cadastro com foto). No treinamento prático, o motorista acompanhará a operação em campo.

**3.4.3.** Fica a critério do Serviço Atende convocar os Motoristas para futuros treinamentos que se fizerem necessários.

### **3.5. Central de Operações - COP**

**3.5.1.** O trabalho de suporte e apoio operacional é realizado pelo Centro de Operações - COP e está distribuído em 4 áreas de operação para facilitar a comunicação com os veículos, onde, qualquer ocorrência é imediatamente comunicada pelos motoristas, sendo dirimidas pelos próprios técnicos de monitoramento.

**3.5.2.** A operação é toda monitorada/rastreada via sistema, por meio dos equipamentos AVL/UCP instalados em todos os veículos da frota.

## 4. RESERVA TÉCNICA

- 4.1.** A Empresa Operadora deverá manter disponível em sua frota patrimonial um percentual de 8% (oito por cento) de veículos como Reserva Técnica, de acordo com a composição de sua frota operacional, respeitando a proporcionalidade de cada tipo de veículo, para atendimento aos planos de manutenção preventiva, corretiva, reparos essenciais na frota e situações operacionais eventuais, visando garantir a disponibilidade de 100% (cem por cento) da frota operacional, diariamente, para os atendimentos das ORO's.
- 4.1.2.** Entende-se como frota patrimonial a somatória da frota operacional e a Reserva Técnica.
- 4.1.3.** Para fins de cálculo da Reserva Técnica a parte fracionária igual ou superior a 0,5 (meio), deverá ser considerada 01 (um) inteiro.
- 4.1.4.** O veículo de Reserva Técnica deverá ter idade de até 10 (dez) anos e deve estar de acordo com as normas estabelecidas pela Área de Engenharia da SPTrans.
- 4.1.5.** A Empresa Operadora poderá utilizar o veículo reserva, conforme especificado no Manual de Procedimentos de Manutenção.
- 4.1.6.** O Serviço Atende não gerará ORO para os veículos reservas.
- 4.1.7.** Os veículos reservas estão sujeitos aos enquadramentos previstos no Regulamento de Sanções e Multas - RESAM.

## 5. REDE DE COMUNICAÇÃO

- 5.1.** A rede de comunicação dos motoristas com o Centro de Operações – COP (Central do Serviço Atende) deverá ser de uma única operadora, em um mesmo grupo, em comum acordo com as Empresas Operadoras que operam o Serviço Atende, sendo que cada número deverá ser vinculado a um único veículo.
- 5.2.** Os aparelhos devem ser “*smartphones*” com sistema operacional compatível com o Poder Concedente e devem conter plano de voz e dados.

## 6. FROTA PÚBLICA

Na existência de frota pública, a Empresa Operadora deverá acolher solicitação do Poder Concedente, no que tange ao vínculo a sua frota e operação dos mesmos. A remuneração será aplicada conforme consta no contrato.

## **7. MANUAL DE OPERAÇÃO - MOTORISTA DO SERVIÇO ATENDE**

**7.1.** Diariamente a São Paulo Transporte S/A envia por e-mail às Empresas Operadoras as ORO's.

**7.2.** As Empresas Operadoras recebem o arquivo, imprime as ORO's e as entrega aos Motoristas para execução no outro dia.

**7.3.** De posse da ORO, o Motorista deve estudá-la com antecedência, verificando os endereços (embarque e desembarque e horários) para que não tenha dificuldade ao longo da operação.

Obs.: caso detecte alguma inconformidade na programação das rotas, informar imediatamente ao Centro de Operações – COP , que dará solução à divergência.

**7.4.** Qualquer dúvida, o Motorista deverá contatar o Centro de Operações - COP e saná-la.

**7.5.** Quando for iniciar o serviço, o Motorista deverá tomar alguns cuidados, procedendo da seguinte forma:

- a)** Confirmar se está com a ORO na data correta;
- b)** Confirmar se está com o aparelho smartphone, com bateria suficiente;

Obs.: o aparelho smartphone deve ser vinculado ao veículo, não sendo permitida a troca entre veículos.

- c)** Confirmar se o veículo está abastecido;
- d)** Verificar se o extintor de incêndio está com carga e dentro do prazo de validade;
- e)** Verificar se os Cintos de Segurança estão em condições de uso (sistema de trilhos e dos bancos);
- f)** Verificar se o elevador está funcionando e se não há nenhuma anormalidade;
- g)** Confirmar se está com o Triângulo Sinalizador, o Guia de Ruas, Guarda-Chuva, Capa de Chuva e Macaco Hidráulico;
- h)** Verificar se os quatro pneus e estepe estão em condições de operação;
- i)** Confirmar se o veículo está limpo interna e externamente; e
- j)** Verificar se o equipamento AVL/UCP está ativo, com data, hora e mensagens corretas.

**7.6.** Qualquer anormalidade informar ao Plantão Central de sua Empresa Operadora e ao Centro de Operações – COP.

**7.7.** Após verificação dos itens acima, proceder da seguinte forma:

- a)** acionar no equipamento AVL/UCP a mensagem de “início de operação”;

Obs.: somente o motorista designado a executar o serviço é que poderá acionar o alerta de “início de operação”.

- b)** Anotar na ORO o seu nome, número do CONDUBUS e a quilometragem do veículo;
- c)** Realizar os serviços descritos na ORO, conforme os horários e nomes dos usuários, destinos e demais informações anotadas;
- d)** À medida que forem sendo realizados os embarques e desembarques, anotar na ORO, “OK” o que significa que o serviço foi executado;
- e)** Caso o Serviço Atende o acione, deverá anotar na ORO o nome do plantonista, o horário, bem como a orientação e/ou determinação que lhe foi efetuada, além do horário da chamada;

Obs.: o aparelho smartphone da van deverá estar sempre ligado para permissão desse contato.

- f)** A cada embarque e desembarque acionar o alerta correspondente no equipamento AVL/UCP. Inclusive nos eventos aos finais de semana e feriados;
- g)** Quando o usuário não comparecer para embarque, aguardar os cinco minutos máximos de tolerância (dez minutos nos casos de eventos aos finais de semana e feriados) e acionar o Centro de Operações - COP para informar sobre o ocorrido, de onde receberá orientações de como proceder;

Obs.: Nessas situações nunca prossiga sem contatar o Centro de Operações – COP.

- h)** Ocorrendo a falta, acionar o alerta correspondente no equipamento AVL/UCP e anotar na ORO com o devido horário;
- i)** No momento de embarque, para qualquer informação recebida de terceiros (tais como: falecimento, mudança de endereço, ida por meios próprios), anotar os dados do informante (nome, telefone e grau de parentesco) e repassar ao Centro de Operações - COP;
- j)** No local e horário da rendição, o motorista que assumir a operação deverá acionar o alerta “Rendição” no equipamento AVL/UCP; e
- k)** Ao final da operação, realizar uma breve inspeção no veículo compreendendo os seguintes itens: verificar o estado dos pneus e lataria do veículo e, ainda, se há necessidade de lavagem e limpeza (interna e externa).



## **INFORMAÇÕES IMPORTANTES SOBRE INÍCIO E TÉRMINO DA OPERAÇÃO**

### **7.8. Confirmação de início de serviço**

- a) A SPTrans confirmará os horários de abertura de cada veículo, de acordo com o acionamento do AVL/UCP ou o programado na ORO;
- b) Para os veículos que na abertura tiveram o acionamento do início do serviço com atraso ao que estava previsto na ORO, a SPTrans confirmará este horário no AVL/UCP, e, se o atraso comprometer algum embarque, haverá autuação do veículo.
- c) Não está autorizado o acionamento do alerta “início de operação” no equipamento AVL/UCP antes do horário programado na ORO, salvo os casos solicitados pelo Centro de Operações do Serviço Atende.

### **7.9. Confirmação de término de serviço**

- a) Todos os motoristas deverão acionar “Fim de Serviço” no AVL/UCP após ter executado sua ORO e chegado à garagem;
- b) Cabe a todo motorista quando tiver seus últimos usuários cancelados, independente da quantidade, ligar para o Centro de Operações - COP para solicitar orientações. Caso haja necessidade será solicitado que o mesmo permaneça em Reserva Operacional, caso contrário deverá encerrar o serviço de imediato;
- c) Em caso de necessidade do veículo permanecer em Reserva Operacional, o Centro de Operações – COP indicará ao motorista o horário e local para aguardar;
- d) Não havendo cancelamento dos últimos usuários o motorista deverá executar normalmente a ORO, e fechar conforme programado, sem a necessidade de informar o Centro de Operações – COP;
- e) Em situações de trânsito ou força maior que possam comprometer a chegada do motorista à garagem para encerramento da operação, o mesmo deverá informar ao Centro de Operações – COP para que sejam feitas as devidas anotações na ORO, com o intuito de posterior confirmação de horário sem prejuízos no sistema.

## **DEMAIS ORIENTAÇÕES AO MOTORISTA SOBRE O SERVIÇO**

**7.10.** Tratar o usuário e/ou seu acompanhante com respeito e educação e evitar qualquer tipo de intimidação, discussão ou constrangimento.

**7.11.** Caso ocorra alguma divergência entre o estabelecido na ORO e a forma de apresentação do usuário (exemplo: equipamento utilizado, necessidade ou não de acompanhante, etc.), acionar o Centro de Operações - COP para deliberar sobre a questão, evitando assim sua exposição e discussões desnecessárias.

Obs.: deve cumprir fielmente o estipulado na ORO e jamais mostrá-la aos usuários; trata-se de um documento operacional interno.

**7.12.** É expressamente proibido aceitar qualquer tipo de vantagem (presente, valor monetário) em troca de favores para si ou terceiros.

**7.13.** Usar o uniforme fornecido pela Empresa Operadora no padrão do sistema, conforme legislação vigente e sapatos pretos.

**7.14.** Proibido o uso de bonés.

**7.15.** Não fumar dentro do veículo (mesmo sem passageiros).

**7.16.** Não ingerir bebidas alcoólicas antes e durante a jornada de trabalho.

**7.17.** Nunca adentrar a residência dos usuários. Casos excepcionais, contatar o Centro de Operações – COP, solicitando autorização.

Obs.: anotar na ORO quando ocorrer alguma situação desse tipo.

**7.18.** Em hipótese alguma dirija falando ao celular.

Obs.: caso o Centro de Operações – COP, faça contato e nesse momento encontre-se dirigindo, procure um local seguro e permitido; estacione o veículo e retorne o chamado.

**7.19.** Não fornecer seu número de celular aos usuários e tampouco deixá-lo no viva-voz para que o usuário escute seu diálogo com o Centro de Operações – COP.

Obs.: não é permitido o empréstimo do smartphone do veículo ao usuário.

**7.20.** É proibido dar caronas a quem quer que seja (as pessoas a serem transportadas são aquelas indicadas na ORO).

Obs.: excetuam-se apenas os Motoristas envolvidos em rendições ou aqueles em **treinamento prático**.

**7.21.** Os veículos podem circular nos corredores e faixas exclusivas de ônibus (Portaria DSV.G.12/99, datado de 1 de junho de 1999).

**7.22.** Os veículos podem circular fora do município de São Paulo apenas como passagem (exemplo: Ayrton Sena), com a finalidade de se ganhar tempo e fugir de congestionamentos.

**7.23.** Ao longo da operação, quando estiver aguardando o horário para embarque de algum usuário, deverá permanecer em local seguro, mantendo a postura necessária (nunca tire a camisa ou os sapatos, tampouco fique deitado ou dormindo e não deixe as portas do veículo abertas).

**7.24.** Em caso de acidentes ou roubos de qualquer espécie, o Motorista deve acionar imediatamente o equipamento AVL/UCP, bem como, informar o ocorrido ao Centro de Operações – COP.

**7.25.** Respeite o limite máximo de velocidade estabelecido pela legislação.

**7.26.** Mantenha distância segura do veículo a sua frente, em qualquer situação.

**7.27.** Quando questionado por algum usuário sobre informações do Serviço Atende, solicite que o mesmo contate a Central de Atendimento 156.

**7.28.** Lembre-se o Centro de Operações - COP é altamente importante para sanar dúvidas, passar informações, etc., Nunca tome qualquer decisão sem consultá-lo.

**7.29.** Fixar devidamente a cadeira de rodas nos trilhos do veículo, procedendo da seguinte forma:

**7.29.1.** A cadeira de rodas nunca deve ser fixada pelas partes internas das rodas e sua fixação deve ocorrer com as correias de amarração em paralelo e não em “X”;

**7.29.2.** Deve fixar e tentar movimentar a cadeira para certificar-se que está devidamente presa;

**7.29.3.** Deve fixar o cinto de segurança conforme definido em treinamento, ajustando-o nos casos em que estiver desconfortável para o usuário;

**7.29.4.** Nunca transporte o usuário com a cadeira de rodas de lado. O usuário deve ser transportado no sentido de marcha.

**7.30.** Deverá ajudar ao usuário no ato de embarcar e desembarcar do veículo e ainda poderá carregar objetos de uso pessoal do usuário.

**7.31.** É terminantemente proibido abandonar o veículo para adentrar em prédios e residências, ou até mesmo para avisar o usuário de sua chegada, não sendo permitido buzinar, tocar a campainha ou bater palmas.

**7.32.** O embarque e/ou desembarque será feito nas entradas de cada endereço, exceto em casos de condomínios, desde que haja autorização na ORO;

**7.33.** Deverá obedecer rigorosamente a legislação de trânsito.