

ANEXO 5.4.1
PROCEDIMENTOS PARA QUALIFICAÇÃO
DOS OPERADORES



PREFEITURA DE
SÃO PAULO
MOBILIDADE
E TRANSPORTES

SUMÁRIO

PROCEDIMENTOS PARA QUALIFICAÇÃO DOS OPERADORES	2
Qualificação Profissional	2
1.Operação - Motorista, Cobrador (ou segundo profissional no veículo, se houver) e Fiscal.....	2
2.Operação – Centro de Controle da Operadora	2
3.Manutenção	3
4.Plano de Treinamento - Operação	3
5.Plano de Treinamento - Manutenção.....	3
6.Ferramentas de Formação, Aperfeiçoamento e Infraestrutura	3
7.Auditorias.	3
8.Procedimentos	4
9.Formação e Atualização	14
10.Manutenção	14

PROCEDIMENTOS PARA QUALIFICAÇÃO DOS OPERADORES

Qualificação Profissional

Para a operação de todos os serviços do Sistema de Transporte Coletivo Público de Passageiros, na Cidade de São Paulo, a seguir denominado Sistema de Transporte, a Empresa Operadora deverá dispor de pessoal qualificado para o exercício de suas atividades, considerando a legislação específica para cada cargo e ainda, sem prejuízo aos demais cargos necessários à operação do sistema, o pessoal de operação e manutenção, sejam levados a:

1. Operação - Motorista, Cobrador (ou segundo profissional no veículo, se houver) e Fiscal

- Perceber a importância do Sistema de Transporte e seu papel profissional nesse contexto;
- Conduzir veículos dentro dos padrões legais de circulação e segurança em vigor e demais normas específicas emanadas do poder concedente (no caso do Motorista);
- Identificar as situações de anormalidade e atuar em tempo real, dentro das normas aplicáveis, para que a prestação do serviço não sofra solução de continuidade;
- Operar equipamentos de informação e comunicação embarcada;
- Possuir capacidade de comunicação necessária para a transmissão de informações técnicas relacionadas ao funcionamento do equipamento sob sua responsabilidade e de controle de tráfego; e
- Possuir as competências interpessoais que permitam um relacionamento saudável, quer sejam com clientes ou não, considerando as particularidades dos públicos envolvidos, no atendimento à sua necessidade de locomoção na cidade, quer sejam passageiros comuns, idosos, deficientes, ciclistas, pedestres, motoristas de outros modais, operadores do sistema, gestores, entre outros.

2. Operação – Centro de Controle da Operadora

- Perceber a importância do Sistema de Transporte e seu papel profissional nesse contexto;
- Identificar as situações de anormalidade e atuar em tempo real, dentro das normas aplicáveis, para que a prestação do serviço não sofra solução de continuidade; e
- Possuir as competências interpessoais que permitam um relacionamento saudável, quer sejam com clientes ou não, considerando as particularidades dos públicos

envolvidos, quer sejam motoristas de outros modais, operadores do sistema, gestores, entre outros.

3. Manutenção

- Perceber a importância do Sistema de Transporte e seu papel profissional nesse contexto;
- Realizar a manutenção preventiva e corretiva de acordo com os padrões técnicos exigidos pelos fabricantes, com base nos planos de manutenção preventiva aprovados pela gestora; e
- Atuar de forma diligente, em consonância com a operação e a necessidade de oferecer veículos seguros e limpos para a prestação do serviço.

4. Plano de Treinamento - Operação

O Plano de Treinamento mínimo definido pelo Órgão Gestor e sua carga horária, deverá atender ao adiante especificado, sem prejuízo de qualquer complemento e/ou atualização necessária ao atendimento da dinâmica que envolve a prestação do serviço.

5. Plano de Treinamento - Manutenção

O Plano de Treinamento para o pessoal de manutenção, quando não realizado diretamente pelos fornecedores, deverá seguir no mínimo o padrão técnico exigido nos Manuais Técnicos desses.

6. Ferramentas de Formação, Aperfeiçoamento e Infraestrutura

Os recursos instrucionais para a formação e aperfeiçoamento profissional deverão considerar toda a tecnologia exigida para a realização dos serviços.

Os locais para realização de formação, aperfeiçoamento e reciclagem profissional deverão possuir condições que favoreçam o aprendizado, tais como: ambiente acessível, arejado com iluminação natural, e que comporte no máximo 20 treinandos por turma, além de outros equipamentos utilizados para o completo desenvolvimento das atividades como, TV, projetor, e outros demonstrados nos planos de aula de cada treinamento.

7. Auditorias

Caberá ao Órgão Gestor verificar, com base nos resultados da auditoria realizada e dos indicadores de desempenho e qualidade dos serviços de transporte, a eficácia das atividades constantes do Plano de Treinamento, assim como conduzir sua revisão, sempre que constatada a necessidade.

8. Procedimentos

O conteúdo programático a seguir deverá ser realizado, diretamente pelas operadoras ou instituição por ela contratada, desde que credenciada pela SPTrans para conteúdos específicos.

TREINAMENTO OPERADORA – Ingresso dos Condutores

Carga Horária Total: 40 horas

Turmas com o máximo de 20 pessoas

COMPORTAMENTAL		
Tema	Módulo	Conteúdo
Organização do Sistema de Transporte	O papel do operador (motorista, cobrador, fiscal) no sistema. Segurança: no dirigir e de estar protegendo (autoridade dentro do veículo). - Ser acolhedor: o que ajuda subir, descer, informar, orientar, socorrer.	<ul style="list-style-type: none"> • Constituição, Lei 13.241 e Lei Orgânica. • Papel da SPTrans. • Divisão da cidade e operadoras. • Números do Transporte: corredores, faixas, terminais, linhas, pontos de paradas e passageiros transportados. • Contrato com o Poder Público. • Responsabilidade social de cada um para cumprir o que está previsto no contrato. • Cuidados para transportar pessoas. Não é conduzir o veículo de um ponto ao outro. • Como autoridade dentro do veículo o usuário confia nos operadores. • Enxergar além do que se vê e agir profissionalmente.
Atendimento	Direção Segura	<ul style="list-style-type: none"> • CTB. • Orientações Gerais para dirigir com segurança (aspectos operacionais). • Orientações gerais para segurança do passageiro dentro e fora do veículo (estacionamento, frenagens, etc.). • Dados estatísticos da operadora.
	Postura Profissional: Respeito ao Usuário Leis, Decretos e Outros	<ul style="list-style-type: none"> • Trabalhar a postura de cada profissional para atender com excelência todos os tipos de usuários. • Noções Básicas do Atendimento. • Dados estatísticos da operadora.
	Idosos	<ul style="list-style-type: none"> • Atendimento Humanizado ao Idoso. • Entendendo as limitações da idade. • Estatuto do Idoso e outras legislações. • Prática de atendimento ao idoso.
	Pessoa com Deficiência	<p>A pessoa com deficiência na sociedade</p> <ul style="list-style-type: none"> • Avaliação da qualidade do serviço prestado à pessoa com deficiência. • Aumentando a capacidade de percepção. • Lidando com o preconceito. • Condição das pessoas com deficiência. <p>Necessidades das pessoas com deficiência</p> <ul style="list-style-type: none"> • Objetivos/expectativas de vida. • Dificuldades enfrentadas por pessoas com deficiência.

	<ul style="list-style-type: none"> • Conhecendo a realidade de uma pessoa com deficiência. <p>Superando limitações</p> <ul style="list-style-type: none"> • Talentos das pessoas com deficiência. <p>Legislação Específica</p>
--	--

TREINAMENTO OPERADORA – Ingresso dos Condutores (continuação)

Carga Horária Total: 40 horas

Turmas com o máximo de 20 pessoas

COMPORTAMENTAL		
Tema	Módulo	Conteúdo
Mobilidade Urbana – Responsabilidade no compartilhamento do espaço	Ciclista	<ul style="list-style-type: none"> • Expor o objetivo da atividade, explicando que o trabalho voltado para o motorista condutor de passageiros é importante pela gravidade das ocorrências que envolvem ônibus e bicicleta, e pela desinformação em relação ao tema (por todos, de maneira geral, não exclusivo de operadores). • Valorizar o papel do motorista como fator de segurança na relação com o meio de transporte menor. • Salientar o incentivo do uso de bicicletas por diversas cidades, como contribuição ao meio ambiente. • Destacar os diversos usos da bicicleta: como meio de transporte, diversão, exercício físico e instrumento de trabalho. • Discorrer sobre as vantagens do uso de bicicletas nas grandes cidades e seus riscos. • Caracterização dos ciclistas. • Legislação específica. • Recomendações de segurança aos motoristas de ônibus. Solicitar o empenho de todos, valorizando que a atenção e paciência no momento do compartilhamento da via entre o ônibus e a bicicleta poderão fazer a diferença no resultado do encontro entre esses meios de transporte, e que fazer a sua parte só fará bem para todos.
	Motociclista	<ul style="list-style-type: none"> • Seguir a mesma linha do Módulo Ciclista, quando couber, com ênfase para características do motociclista.
	Skaitista	<ul style="list-style-type: none"> • O comportamento do skaitista ao se locomover pela cidade. • Pontos críticos de ocorrência nas linhas que operam.
	Pedestre	<ul style="list-style-type: none"> • O comportamento do pedestre ao se locomover pela cidade. • Pontos críticos de atropelamentos nas linhas que operam.
	Sinalizações (Travessia em X, Frente Segura, Área 40 e Via Verde)	<ul style="list-style-type: none"> • Atualizações das ações de trânsito sobre mobilidade.
ATENDE	Conhecimentos Gerais	<ul style="list-style-type: none"> • Informações sobre o serviço ATENDE. Procedimentos básicos.
Bilhetagem Eletrônica	Motoristas	<ul style="list-style-type: none"> • Orientações Gerais sobre o Sistema de Bilhetagem.
Plataforma Elevatória Veicular	Operação	<ul style="list-style-type: none"> • Operação dos elevadores existentes na garagem conforme modelo. • Rampa de Acesso Veicular (quando a empresa tiver

		esse modelo de veículo). • Verificação diária do equipamento. • Legislação específica sobre operação dos elevadores – RESAM. • Exercícios práticos.
--	--	--

TREINAMENTO OPERADORA – Ingresso dos Condutores (continuação)

Carga Horária Total: 40 horas

Turmas com o máximo de 20 pessoas

OPERACIONAL		
Tema	Módulo	Conteúdo
Equipamentos embarcados: Terminal de Recarga, Bloqueador de Portas, Ar Condicionado, Bike Point, Tacógrafo, PNDV, Limitador de Velocidade	Operação	<ul style="list-style-type: none"> Orientação sobre cada equipamento: funcionalidade, ações do motorista na utilização e legislação.
Programa de Redução de Acidentes em Transportes – PRAT	Básico	<ul style="list-style-type: none"> Informações sobre ações do Programa – interface com a empresa e SPTrans.
RESAM (Portarias, Cartas Circulares)	Fundamentação do Transporte	<ul style="list-style-type: none"> Pilares da eficiência, qualidade e segurança. Enquadramentos relativos ao comportamento dos operadores. Portarias e Cartas Circulares referentes à operação.
Sistema Integrado de Monitoramento – SIM	Motorista	<ul style="list-style-type: none"> Conceitos básicos do monitoramento do serviço. Terminal de Dados – funções. A importância da emissão de alertas.
Tecnologia do veículo	Operação dos Ônibus	<ul style="list-style-type: none"> Entendimento das funcionalidades das tecnologias existentes nos veículos conforme fabricante.
Rede de Ônibus da Madrugada	Motorista	<ul style="list-style-type: none"> Orientações para as diretrizes da Operação Controlada. Terminal de Dados e mensagens específicas. Itinerários: monitoramento x cumprir itinerário Utilização dos Cartões Operacionais. Tabela de Serviço. Utilização do Uniforme. Legislação: embarque e desembarque de Passageiros na madrugada.

TREINAMENTO OPERADORA – Motorista ATENDE
Carga Horária Total: 8 horas
Turmas com o máximo de 15 pessoas
Após cumprir treinamento grade curricular de Motorista

COMPORTAMENTAL		
Tema	Módulo	Conteúdo
Atende	Formação Motorista do ATENDE	<ul style="list-style-type: none"> • Acessibilidade • Conceito de tipos de deficiência • Transtorno do Espectro do Autismo • Regulamento do Serviço ATENDE • Vivência das principais deficiências • Procedimentos Operacionais no atendimento a pessoa com deficiência – teórico e prático.

TREINAMENTO OPERADORA – Ingresso Cobradores
Carga Horária Total: 32 horas
Turmas com o máximo de 20 pessoas

COMPORTAMENTAL		
Tema	Módulo	Conteúdo
Organização do Sistema de Transporte	O papel do operador (motorista, cobrador, fiscal) no sistema: - Segurança: contribuir para segurança dentro do veículo, atento aos usuários e auxiliando o motorista, quando necessário. - Ser acolhedor: o que ajuda subir, descer, informar, orientar, socorrer.	<ul style="list-style-type: none"> • Constituição, Lei 13.241 e Lei Orgânica • Papel da SPTrans • Divisão da cidade e operadoras • Números do Transporte: corredores, faixas, terminais, linhas, pontos de paradas e passageiros transportados. • Contrato com o Poder Público • Responsabilidade social de cada um para cumprir o que está previsto no contrato. • Cuidados com as pessoas. Auxiliar o motorista, observar o deslocamento das pessoas dentro do veículo, contribuindo para segurança. • Enxergar além do que se vê e agir profissionalmente.
	Postura Profissional: Respeito ao Usuário Leis, Decretos e Outros	<ul style="list-style-type: none"> • Orientações gerais para segurança do passageiro dentro e fora do veículo. • Trabalhar a postura de cada profissional para atender com excelência todos os tipos de usuários. • Noções Básicas do Atendimento. • Dados estatísticos da operadora.
	Idosos	<ul style="list-style-type: none"> • Atendimento Humanizado ao Idoso • Entendendo as limitações da idade • Estatuto do Idoso e outras legislações • Prática de atendimento ao idoso
Atendimento	Pessoa com Deficiência	<p>A pessoa com deficiência na sociedade</p> <ul style="list-style-type: none"> • Avaliação da qualidade do serviço prestado à pessoa com deficiência • Aumentando a capacidade de percepção • Lidando com o preconceito • Condição das pessoas com deficiência <p>Necessidades das pessoas com deficiência</p> <ul style="list-style-type: none"> • Objetivos/expectativas de vida • Dificuldades enfrentadas por pessoas com deficiência • Conhecendo a realidade de uma pessoa com

		deficiência Superando limitações • Talentos das pessoas com deficiência Legislação Específica
--	--	--

TREINAMENTO OPERADORA – Ingresso Cobradores (continuação)

Carga Horária Total: 32 horas

Turmas com o máximo de 20 pessoas

COMPORTAMENTAL		
Tema	Módulo	Conteúdo
	Deficiência Visual	<ul style="list-style-type: none"> Definições e tipos de deficiências visuais Orientações para atendimento dentro dos ônibus Prática de atendimento ao deficiente visual
	Deficiência Intelectual	<ul style="list-style-type: none"> Definições e tipos de deficiências intelectuais e transtornos Orientações para atendimento dentro dos ônibus
	Transtorno do Espectro do Autismo	<ul style="list-style-type: none"> Definição e caracterização do transtorno Orientações para atendimento dentro dos ônibus
	Deficiência Auditiva	<ul style="list-style-type: none"> Definições e tipos de deficiências auditivas Orientações para atendimento dentro dos ônibus Conhecimento básico de libras Prática de atendimento ao deficiente auditivo
	Deficiência Física	<ul style="list-style-type: none"> Definições e tipos de deficiências físicas Tipos de cadeiras de rodas, muletas e aparelhos ortopédicos Orientações para atendimento dentro dos ônibus Prática de atendimento ao deficiente físico
	Mobilidade Reduzida Temporária	<ul style="list-style-type: none"> Definições e tipos de mobilidade reduzida Prática de atendimento dentro do ônibus
	Mulher (Assédio Sexual)	<ul style="list-style-type: none"> Gênero e relações de poder A história da violência contra as mulheres Políticas públicas e o papel do Estado Procedimentos dos operadores na ocorrência
OPERACIONAL		
Tema	Módulo	Conteúdo
ATENDE	Conhecimentos Gerais	<ul style="list-style-type: none"> Informações sobre o serviço ATENDE. Procedimentos básicos.
Bilhetagem Eletrônica	Cobradores	<ul style="list-style-type: none"> Funcionamento do Sistema de Bilhetagem O uso dos cartões operacionais Informações sobre todos os bilhetes do sistema.
Elevadores	Operação	<ul style="list-style-type: none"> Operação dos elevadores existentes na garagem conforme modelo. Verificação diária do equipamento. Legislação específica sobre operação dos elevadores – RESAM. Exercícios práticos.
Equipamentos embarcados: Terminal de Recarga, Bloqueador de Portas, Ar Condicionado, Bike Point,	Operação	<ul style="list-style-type: none"> Orientação sobre cada equipamento: funcionalidade, ações do cobrador na utilização e legislação.

Tacógrafo, PNDV, Limitador de Velocidade		
RESAM (Portarias, Cartas Circulares)	Fundamentação do Transporte	<ul style="list-style-type: none"> • Pilares da eficiência, qualidade e segurança. • Enquadramentos relativos ao comportamento dos operadores. • Portarias e Cartas Circulares referentes à operação.

TREINAMENTO OPERADORA – Ingresso Cobradores (continuação)

Carga Horária Total: 32 horas

Turmas com o máximo de 20 pessoas

OPERACIONAL		
Tema	Módulo	Conteúdo
Sistema Integrado de Monitoramento – SIM	Cobrador	<ul style="list-style-type: none"> • Conceitos básicos do monitoramento do serviço. • Terminal de Dados – funções. • Quando o cobrador pode fazer a operação do Terminal de Dados. • A importância da emissão de alertas.
Tecnologia do veículo	Operação dos Ônibus	<ul style="list-style-type: none"> • Entendimento das funcionalidades das tecnologias existentes nos veículos conforme fabricante.
Rede de Ônibus da Madrugada	Cobrador	<ul style="list-style-type: none"> • Orientações para as diretrizes da Operação Controlada. • Utilização dos Cartões Operacionais. • Utilização do Uniforme. • Legislação: embarque e desembarque de Passageiros na madrugada.

TREINAMENTO OPERADORA – Ingresso dos Fiscais

Carga Horária Total: 33h30 horas

Turmas com o máximo de 20 pessoas

COMPORTAMENTAL		
Tema	Módulo	Conteúdo
Organização do Sistema de Transporte	O papel do operador (motorista, cobrador, fiscal) no sistema. Segurança: no dirigir e de estar protegendo (autoridade dentro do veículo). - Ser acolhedor: o que ajuda subir, descer, informar, orientar, socorrer.	<ul style="list-style-type: none"> • Constituição, Lei 13.241 e Lei Orgânica • Papel da SPTrans • Divisão da cidade e operadoras • Números do Transporte: corredores, faixas, terminais, linhas, pontos de paradas e passageiros transportados. • Contrato com o Poder Público • Responsabilidade social de cada um para cumprir o que está previsto no contrato. • O papel do motorista e cobrador dentro do sistema e a contribuição do fiscal para assegurar o bom atendimento. • Enxergar além do que se vê e agir profissionalmente.
	Gerenciamento do sistema de transportes urbanos	<ul style="list-style-type: none"> • Gestão SPTrans: Planejamento, Fiscalização, Controle Operacional e Remuneração. • Como é atuação da SPTrans na fiscalização do serviço. • O que é OSO/OSOP e Anexo OSO/OSOP. • RESAM como instrumento norteador de comportamento. • Conceito de infração X multa.

TREINAMENTO OPERADORA – Ingresso dos Fiscais (continuação)
Carga Horária Total: 33h30 horas
Turmas com o máximo de 20 pessoas

COMPORTAMENTAL		
Tema	Módulo	Conteúdo
Atendimento	Direção Segura	Orientações que permitam identificar não conformidades na operação do veículo: <ul style="list-style-type: none"> • CTB • Orientações Gerais para dirigir com segurança (aspectos operacionais) • Orientações gerais para segurança do passageiro dentro e fora do veículo (estacionamento, frenagens, etc.). • Dados estatísticos da operadora.
	Postura Profissional: Respeito ao Usuário Leis, Decretos e Outros	<ul style="list-style-type: none"> • Trabalhar a postura de cada profissional para atender com excelência todos os tipos de usuários. • Noções Básicas do Atendimento. • Dados estatísticos da operadora.
	Idosos	<ul style="list-style-type: none"> • Atendimento Humanizado ao Idoso • Entendendo as limitações da idade • Estatuto do Idoso e outras legislações • Prática de atendimento ao idoso
	Pessoa com Deficiência	A pessoa com deficiência na sociedade <ul style="list-style-type: none"> • Avaliação da qualidade do serviço prestado à pessoa com deficiência • Aumentando a capacidade de percepção • Lidando com o preconceito • Condição das pessoas com deficiência Necessidades das pessoas com deficiência <ul style="list-style-type: none"> • Objetivos/expectativas de vida • Dificuldades enfrentadas por pessoas com deficiência • Conhecendo a realidade de uma pessoa com deficiência Superando limitações <ul style="list-style-type: none"> • Talentos das pessoas com deficiência Legislação Específica
	Deficiência Visual	<ul style="list-style-type: none"> • Definições e tipos de deficiências visuais • Orientações para atendimento dentro dos ônibus • Prática de atendimento ao deficiente visual
	Deficiência Intelectual	<ul style="list-style-type: none"> • Definições e tipos de deficiências intelectuais e transtornos • Orientações para atendimento dentro dos ônibus
	Transtorno do Espectro do Autismo	<ul style="list-style-type: none"> • Definição e caracterização do transtorno • Orientações para atendimento dentro dos ônibus
	Deficiência Auditiva	<ul style="list-style-type: none"> • Definições e tipos de deficiências auditivas • Orientações para atendimento dentro dos ônibus • Conhecimento básico de libras • Prática de atendimento ao deficiente auditivo
Deficiência Física	<ul style="list-style-type: none"> • Definições e tipos de deficiências físicas • Tipos de cadeiras de rodas, muletas e aparelhos ortopédicos • Orientações para atendimento dentro dos ônibus • Prática de atendimento ao deficiente físico 	

Mobilidade Reduzida Temporária	<ul style="list-style-type: none"> Definições e tipos de mobilidade reduzida Prática de atendimento dentro dos ônibus
Mulher (Assédio Sexual)	<ul style="list-style-type: none"> Gênero e relações de poder A história da violência contra as mulheres Políticas públicas e o papel do Estado Procedimentos dos operadores na ocorrência

TREINAMENTO OPERADORA – Ingresso dos Fiscais (continuação)

Carga Horária Total: 33h30 horas

Turmas com o máximo de 20 pessoas

COMPORTAMENTAL		
Tema	Módulo	Conteúdo
Mobilidade Urbana – Responsabilidade no compartilhamento do espaço	Ciclista	<ul style="list-style-type: none"> Expor o objetivo da atividade, explicando que o trabalho voltado para o motorista condutor de passageiros é importante pela gravidade das ocorrências que envolvem ônibus e bicicleta, e pela desinformação em relação ao tema (por todos, de maneira geral, não exclusivo de operadores). Valorizar o papel do motorista como fator de segurança na relação com o meio de transporte menor. Salientar o incentivo do uso de bicicletas por diversas cidades, como contribuição ao meio ambiente. Destacar os diversos usos da bicicleta: como meio de transporte, diversão, exercício físico e instrumento de trabalho. Discorrer sobre as vantagens do uso de bicicletas nas grandes cidades e seus riscos. Caracterização dos ciclistas Legislação específica Recomendações de segurança aos motoristas de ônibus. Solicitar o empenho de todos, valorizando que a atenção e paciência no momento do compartilhamento da via entre o ônibus e a bicicleta poderão fazer a diferença no resultado do encontro entre esses meios de transporte, e que fazer a sua parte só fará bem para todos.
	Motociclista	<ul style="list-style-type: none"> Seguir a mesma linha do Módulo Ciclista, quando couber, com ênfase para características do motociclista.
	Skaitista	<ul style="list-style-type: none"> O comportamento do skaitista ao se locomover pela cidade. Pontos críticos de ocorrência nas linhas que operam.
	Pedestre	<ul style="list-style-type: none"> O comportamento do pedestre ao se locomover pela cidade. Pontos críticos de atropelamentos nas linhas que operam.
	Sinalizações (Travessia em X, Frente Segura, Área 40 e Via Verde)	<ul style="list-style-type: none"> Atualizações das ações de trânsito sobre mobilidade.

OPERACIONAL		
Tema	Módulo	Conteúdo
Funcionamento da Garagem	Fiscal	<ul style="list-style-type: none"> Aspectos da garagem que interferem nas ações do fiscal em campo: operação, manutenção e administração.
Atribuições do Fiscal		<ul style="list-style-type: none"> Controle de Linha Informações escritas Perfil do fiscal Relacionamento com os operadores <ul style="list-style-type: none"> - Ordem - Repreensão - Disciplina Trabalho em equipe
ATENDE	Conhecimentos Gerais	<ul style="list-style-type: none"> Informações sobre o serviço ATENDE. Procedimentos básicos.
Bilhetagem Eletrônica	Fiscais	<ul style="list-style-type: none"> Orientações Gerais sobre o Sistema de Bilhetagem.

TREINAMENTO OPERADORA – Ingresso dos Fiscais (continuação)

Carga Horária Total: 33h30 horas

Turmas com o máximo de 20 pessoas

OPERACIONAL		
Tema	Módulo	Conteúdo
Elevadores	Operação	<ul style="list-style-type: none"> Operação dos elevadores existentes na garagem conforme modelo. Verificação diária do equipamento. Legislação específica sobre operação dos elevadores – RESAM. Exercícios práticos.
Equipamentos embarcados: Terminal de Recarga, Bloqueador de Portas, Ar Condicionado, Bike Point, Tacógrafo, PNDV, Limitador de Velocidade	Operação	<ul style="list-style-type: none"> Orientação sobre cada equipamento: funcionalidade, ações do motorista na utilização e legislação.
Programa de Redução de Acidentes em Transportes – PRAT	Básico	<ul style="list-style-type: none"> Informações sobre ações do Programa – interface com a empresa e SPTrans.
RESAM (Portarias, Cartas Circulares)	Fundamentação do Transporte	<ul style="list-style-type: none"> Pilares da eficiência, qualidade e segurança. Enquadramentos relativos ao comportamento dos operadores. Portarias e Cartas Circulares referentes à operação.
Sistema Integrado de Monitoramento	Fiscal	<ul style="list-style-type: none"> Conceitos básicos do monitoramento do serviço. Terminal de Dados – funções. A importância da emissão de alertas.

- SIM		
Tecnologia do veículo	Operação dos Ônibus	<ul style="list-style-type: none"> Entendimento das funcionalidades das tecnologias existentes nos veículos conforme fabricante.

TREINAMENTO OPERADORA – Ingresso dos Operador Centro de Controle

Carga Horária Total: 32 horas

Turmas com o máximo de 20 pessoas

COMPORTAMENTAL		
Tema	Módulo	Conteúdo
Organização do Sistema de Transporte	O papel do operador (motorista, cobrador, fiscal) no sistema. A relevância do monitoramento para regularidade do sistema e na relação operador x usuário.	<ul style="list-style-type: none"> Constituição, Lei 13.241 e Lei Orgânica Papel da SPTrans Divisão da cidade e operadoras Números do Transporte: corredores, faixas, terminais, linhas, pontos de paradas e passageiros transportados. Contrato com o Poder Público Responsabilidade social de cada um para cumprir o que está previsto no contrato. Compreensão do papel dos operadores dentro do sistema e a correlação com o monitoramento.
OPERACIONAL		
Tema	Módulo	Conteúdo
Entendimento do sistema de transporte	Ferramentas de embasamento para monitoramento	<ul style="list-style-type: none"> Legislação RESAM Cartas circulares Instruções de Trabalho / Normas e Procedimentos Tabela de Serviços Item de Verificação Obrigatório – IVO Sistema de Localização Automática de Veículos - AVL PRAT Bilhetagem Eletrônica Outros
	Operação – Visão Geral	<ul style="list-style-type: none"> Funcionamento da Garagem para operação Tipos de Veículos existentes (tecnologia e equipamentos embarcados) Características das linhas da empresa Pontos críticos na região de operação Atuação do plantão na rotina e nas ocorrências Serviço ATENDE – características Rede de Ônibus da Madrugada
Sistema Integrado de Monitoramento	Ferramenta de monitoramento	<ul style="list-style-type: none"> Visão Geral do Sistema Detalhamento da utilização da ferramenta, aprofundando as funcionalidades. Relatórios

Em até 90 (noventa) dias da assinatura do contrato, a Empresa Operadora deverá enviar à Gestora – Área de Treinamento, arquivos contendo, para cada atividade:

- Estrutura da atividade;
- Plano de aula;
- Manual do Instrutor;
- Material do treinando, se houver;
- Cronograma de aplicação para os empregados existentes;
- Comprovação dos treinamentos imediatamente depois de realizados;
- Cronograma de reciclagem anual;
- Planilha com os dados de cadastro do Instrutor ou instrutores e responsáveis habilitados para cada treinamento/reciclagem, ou outra forma indicada pela Gestora; e
- Lista de presença, contendo nome, número do CPF e cadastro na SPTrans, quando da integração de novos empregados.

9. Formação e Atualização

Os novos profissionais, ao ingressarem no sistema e antes de iniciarem nas atividades para as quais forem contratados, deverão ter a formação realizada pela Empresa Operadora, a partir do início do contrato profissional e atualização a cada 12 meses.

Os atuais profissionais do Sistema de Transporte deverão passar pelo treinamento de formação nos primeiros 12 meses – Treinamento de Ingresso, a partir da assinatura do contrato, e, após, atualização ou reciclagem, anualmente.

O Programa de Formação e Atualização, com o objetivo de atender as competências minimamente descritas e outras que se façam necessárias para o cumprimento das obrigações e expectativas contratuais, poderá ser elaborado por instituições especializadas nas áreas de conhecimento envolvidas contratadas pelas Empresas Operadoras e credenciadas pelo poder concedente, ou ainda pelas Empresas Operadoras, após validação da Gestora.

10. Manutenção

A Empresa Operadora deverá apresentar, em até 90 dias após a assinatura do contrato, o cronograma de treinamentos para os profissionais de manutenção, de acordo com a tecnologia em operação. Sua aplicação e eficiência serão auditadas pela SPTrans.