

## **ANEXO V**

### **5.1.9. PROCEDIMENTOS DO SERVIÇO ATENDE \*\***



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

*\*\* APLICA-SE APENAS AO GRUPO LOCAL DE DISTRIBUIÇÃO*



6



# Procedimentos do Serviço ATENDE



**Atende+**  
Serviço de Atendimento Especial



**SPTrans**

*Dezembro-2017*



**PREFEITURA DE  
SÃO PAULO**  
MOBILIDADE  
E TRANSPORTES

1. APRESENTAÇÃO .....	3
2. INFRAESTRUTURA ADMINISTRATIVA.....	4
3. INFRAESTRUTURA OPERACIONAL .....	5
4. RESERVA TÉCNICA.....	8
5. REDE DE COMUNICAÇÃO .....	8
6. FROTA PÚBLICA.....	9
7. MANUAL DE OPERAÇÃO - MOTORISTA DO SERVIÇO ATENDE.....	9

# 1. APRESENTAÇÃO

1.1 O Serviço de Atendimento Especial – Atende, integrado ao Sistema de Transporte Coletivo de Passageiros, 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:

I - deficiência física, temporária ou permanente;

II - transtorno do espectro autista;

III - surdocegueira.

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

1.3 Este 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 efetua 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 confecção da Ordem de Rota Operacional - ORO, a qual é obedecida na íntegra pelos motoristas em sua operação diária. As ORO's são confeccionadas, 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 Ordens de Rotas Operacionais, 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/desembarque, envio de Ordens de Rotas Operacionais - ORO's às 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 estabelecidas 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 05 (cinco) anos. Admitir-se-á a operação com veículos de até 10 (dez) anos, excepcionalmente, por um período de até 09 (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:

<b>Frota de veículos para o Serviço ATENDE</b>						
<b>Grupo Local de Distribuição</b>						
<b>Por lote do grupo</b>	<b>Por região</b>				<b>Reserva Técnica</b>	<b>Total</b>
	<b>Norte</b>	<b>Leste</b>	<b>Sul</b>	<b>Oeste</b>		
D1	50				3	<b>53</b>
D2	50				3	<b>53</b>
D3		40			2	<b>42</b>
D4		10			1	<b>11</b>
D5		33			2	<b>35</b>
D6		50			3	<b>53</b>
D7		10			1	<b>11</b>
D8			50		3	<b>53</b>
D9			33		2	<b>35</b>
D10			50		3	<b>53</b>
D11				50	3	<b>53</b>
D12				35	2	<b>37</b>
D13				10	1	<b>11</b>
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>143</b>	<b>133</b>	<b>95</b>	<b>29</b>	<b>500</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:

- Viagens Regulares - Transportados por veículos adaptados com plataformas elevatórias e veículos adaptados para autista;
- Viagens Eventuais - Transportados por veículos de pequeno porte com plataformas elevatórias;
- Viagens Finais de Semana – Transportados 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 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 ordem de rota operacional 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(dias).

3.3.6 Os motoristas deverão estar trajados com uniformes fornecidos pela empresa, conforme legislação vigente.

3.3.7 Em caso de quebras ou falhas a empresa deverá seguir o manual de procedimentos de manutenção.

3.3.8 A Concessionária 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 Concessionária 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 Concessionária 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 Concessionária deverá possuir pessoal responsável especificamente pela manutenção dos veículos do Serviço Atende.

3.3.12. É de responsabilidade da Concessionária 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 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 04 (quatro) anos, sendo que após este período deverá passar por um curso de reciclagem.

3.4.2. Após o cadastro do motorista no sistema de transporte da SPTrans, a Concessionária deverá enviar ao Serviço Atende a documentação para autorização de treinamento prático (cópia de CNH, 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 convocá-los 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 através dos equipamentos AVL's instalados em todos os veículos da frota.

## **4. RESERVA TÉCNICA**

4.1. A concessionária deverá manter disponível em sua frota patrimonial um percentual de 6% (seis 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 Ordens de Rotas Operacionais – OROs.

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. Caso o cálculo para definição da quantidade de veículos em Reserva Técnica seja inferior a 1,5, será considerado o mínimo necessário de 02 (dois) veículos.

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 Concessionária poderá utilizar o veículo reserva, conforme especificado no Manual de Procedimentos de Manutenção.

4.1.6. O Serviço Atende não gerará Ordem de Rota Operacional - 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 Concessionárias 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

6.1. Na existência de frota pública, a Concessionária 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

01) Diariamente a São Paulo Transporte S/A envia por e-mail às Concessionárias as Ordens de Rotas Operacionais - OROs;

1.1) A Concessionária efetua a recepção do arquivo, imprime-as e entrega aos Motoristas para execução no outro dia.

02) De posse desta Ordem de Rota Operacional - 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.

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

03) Quando for iniciar o serviço, o Motorista deverá tomar alguns cuidados, confirmando ou verificando se:

- ✓ Confirmar se está com a Ordem de Rota Operacional - ORO na data correta;
- ✓ 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.

- ✓ Confirmar se o veículo está abastecido;
- ✓ Verificar se o extintor de incêndio está com carga e dentro do prazo de validade;
- ✓ Verificar se os Cintos de Segurança estão em condições de uso (sistema de trilhos e dos bancos);
- ✓ Verificar se o elevador está funcionando e se não há nenhuma anormalidade;
- ✓ Confirmar se está com o Triângulo Sinalizador, o Guia de Ruas, Guarda-Chuva, Capa de Chuva e Macaco Hidráulico;
- ✓ Verificar se os quatro pneus e estepe estão em condições de operação;
- ✓ Confirmar se o veículo está limpo interna e externamente;

- ✓ Verificar se o equipamento AVL está ativo, com data, hora e mensagens corretas.

3.1) Qualquer anormalidade informar ao Plantão Central de sua empresa e ao Centro de Operações – COP.

4) Após verificação dos itens acima, proceder da seguinte forma:

- ✓ Acionar no equipamento AVL 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”

- ✓ Anotar em sua Ordem de Rota Operacional - ORO o seu nome, número do CONDUBUS e a quilometragem do veículo;
- ✓ Realizar os serviços descritos em sua Ordem de Rota Operacional - ORO, conforme os horários e nomes dos usuários, destinos e demais informações anotadas;
- ✓ À medida que forem sendo realizados os embarques e desembarques, anotar em sua ORO, “OK” o que significa que serviço foi executado;
- ✓ Caso o Serviço Atende o acione, deverá anotar na Ordem de Rota Operacional - 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 deste contato.

- ✓ A cada embarque e desembarque acionar o alerta correspondente no equipamento AVL. Inclusive nos eventos aos finais de semana e feriados;
- ✓ 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;

- ✓ Ocorrendo a falta, acionar o alerta correspondente no equipamento AVL e anotar em sua ORO com o devido horário;
- ✓ 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;
- ✓ No local e horário da rendição, o motorista que assumir a operação deverá acionar o alerta “Rendição” no equipamento AVL;
- ✓ Ao final da operação, efetuar 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

### 5) Confirmação de início de serviço

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

### 6) Confirmação de término de serviço

- ✓ Todos os motoristas deverão acionar Fim de Serviço no AVL após ter executado sua Ordem de Rota Operacional - ORO e chegado à garagem;
- ✓ 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;
- ✓ Em caso de necessidade do veículo permanecer em Reserva Operacional, o Centro de Operações – COP indicará ao motorista o horário e local para aguardar;
- ✓ 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;
- ✓ 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 em sua ORO, com o intuito de posterior confirmação de horário sem prejuízos no sistema.

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

- 7) Tratar o usuário e/ou seu acompanhante com respeito e educação e evitar qualquer tipo de intimidade, discussão ou constrangimento;
- 8) Caso ocorra alguma divergência entre o estabelecido na Ordem de Rota Operacional - 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;
  - 8.1) Deve cumprir fielmente o estipulado na Ordem de Rota Operacional - ORO e jamais mostrá-la aos usuários; trata-se de um documento operacional interno.
- 9) É expressamente proibido aceitar qualquer tipo de vantagem (presente, valor monetário) em troca de favores para si ou terceiros;
- 10) Usar o uniforme fornecido pela empresa no padrão do sistema conforme legislação vigente e sapatos pretos;
- 11) Proibido o uso de bonés;
- 12) Não fumar dentro do veículo (mesmo sem passageiros);
- 13) Não ingerir bebidas alcoólicas antes e durante a jornada de trabalho;
- 14) Nunca adentrar às residências dos usuários. Casos excepcionais, contatar o Centro de Operações – COP, solicitando autorização;
  - 14.1) Anotar em sua Ordem de Rota Operacional - ORO quando ocorrer alguma situação deste tipo.
- 15) Em hipótese alguma dirija falando ao celular;
  - 15.1) - Caso o Centro de Operações – COP contate-o e neste momento encontre-se dirigindo, deverá procurar um local seguro e permitido e estacionar o veículo e retornar o chamado.
- 16) 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 ;
  - 16.1) Não é permitido o empréstimo do smartphone do veículo ao usuário.
- 17) Proibido dar caronas a quem quer que seja (as pessoas a serem transportadas são aquelas indicadas em sua Ordem de Rota Operacional - ORO);
  - 17.1) Excetuam-se apenas os Motoristas envolvidos em rendições ou aqueles em treinamento prático.
- 18) Os veículos podem circular nos corredores e faixas exclusivas de ônibus (Portaria DSV.G.12/99, datado de 01 de Junho de 1999);

- 19) 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,;
- 20) 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);
- 21) Em caso de Acidentes ou Roubos de qualquer espécie, o Motorista deve acionar imediatamente o equipamento AVL, bem como, telefonar ao Centro de Operações - COP para informar o ocorrido;
- 22) Respeite o limite máximo de velocidade estabelecido pela legislação;
- 23) Mantenha distância segura do veículo a sua frente, em qualquer situação;
- 24) Quando questionado por algum usuário quanto informações sobre o Serviço Atende, solicite que o mesmo contate a Central de Atendimento 156;
- 25) Lembre-se o Centro de Operações - COP é altamente importante para sanar dúvidas, passar informações, etc. Nunca tome qualquer decisão sem consultá-lo;
- 26) Fixar devidamente a cadeira de rodas nos trilhos do veículo;
- 26.1) 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";
- 26.2) Deve fixar e tentar movimentar a cadeira para certificar-se que está devidamente presa;
- 26.3) Deve fixar o cinto de segurança conforme definido em treinamento, ajustando-o nos casos em que estiver desconfortável para o usuário;
- 26.4) Nunca transporte o usuário com a cadeira de rodas de lado. O usuário deve ser transportado no sentido de marcha.
- 27) Deverá ajudar ao usuário no ato de embarcar e desembarcar do veículo e ainda poderá carregar objetos de uso pessoal do usuário;
- 28) 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;
- 29) O embarque e/ou desembarque será feito nas entradas de cada endereço, exceto em casos de condomínios, desde que haja autorização em sua Ordem de Rota Operacional - ORO;
- 30) Deverá obedecer rigorosamente a legislação de trânsito.