



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

OPERAÇÃO DE TRANSPORTE

SUMÁRIO

OTP nº 1.1	Preenchimento do Livro ATA (Terminais)	Pág. 3
OTP nº 2.1	Resumo de Fiscalização (Terminais)	Pág. 6
OTP nº 3.1	ROOT – Relatório de Ocorrência Operacional de Terminal	Pág. 8
OTP nº 4.1	Atendimento de Acidente de Usuário em Terminais	Pág. 10
OTP nº 5.1	Conduta Operacional (Terminais)	Pág. 13
OTP nº 6.1	Auxílio a Pessoas com Necessidades Especiais - PNE	Pág. 16
OTP nº 7.1	Relatório de Ocorrência – Transporte	Pág. 19
OTP nº 8.1	Solicitação de Manutenção nas Instalações de Terminais e de Estações de Transferência	Pág. 22
OTP nº 9.1	Alteração Operacional - AO	Pág. 25

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO (POP)	OTP nº 1.1 Data: 28/08/19
Preenchimento do Livro ATA (Terminais)	Área Responsável DOFA – DOFV – DOFZ
	Aplicado Por: AMU – LEO
1. RESULTADOS ESPERADOS 1.1 Registrar todas as ocorrências que alterem as rotinas da operação. 1.2 Registrar todas as orientações fornecidas pela chefia imediata que não estejam previstas no Manual de Procedimentos. 1.3 Facilitar a interpretação das orientações e das ocorrências à equipe envolvida na operação. 1.4 Melhorar a comunicação entre a equipe operacional dos diversos turnos.	
2. MATERIAL RECOMENDADO 2.1 Livro ATA. 2.2 Materiais de escritório diversos (caneta esferográfica, régua, corretivo e etc.).	
3. PROCEDIMENTOS 3.1 Conferir a sequência numérica sempre que iniciar um novo livro. 3.2 Conferir as condições de conservação do livro. 3.3 Efetuar a leitura dos registros dos turnos que antecederam. 3.4 O Líder / Agente responsável do turno deverá iniciar o preenchimento conforme o padrão (vide anexo) e deverá conter no cabeçalho e corpo do livro: 3.4.1 Nome e Matrícula do responsável, Data, Dia da semana, Condições Climáticas, Horário de Trabalho e Líder Responsável. 3.4.2 Efetivo das Empresas de Zeladoria e Segurança. 3.4.3 Efetivo dos Fiscais das Operadoras. 3.4.4 Material patrimonial e operacional em uso. 3.4.5 Documentos diários recebidos e enviados. 3.4.6 Ocorrências diárias rotineiras da operação. 3.5 Preencher com letra legível e de fácil compreensão, evitando abreviações ou termos incompletos que dificultem o seu entendimento.	

3.6 O Líder / Agente responsável do turno deverá ainda prosseguir com os lançamentos:

3.6.1 Ocorrências extraordinárias (paralisações, interdições, chuvas de grande porte, desinteligência com pessoal de operação, atrasos exorbitantes ou faltas que geram muitas reclamações por parte dos usuários, problemas na venda de créditos do transporte (Transurc), solicitação de remoção de veículos via guincho, acidentes envolvendo pessoal de operação, acidentes com usuários ou Agentes da Emdec, falhas no viário que prejudiquem a operação das linhas, operação PAESE e etc.).

3.7 Os responsáveis dos demais turnos deverão ter conhecimento das informações registradas, principalmente após o retorno da folga (Líder de Equipe Operacional deverá visar todos os registros por turno).

3.8 Os Líderes / Agentes do 1º e 3º turnos deverão preencher o Livro ATA após o horário de pico. Para o Líder / Agente do 2º turno o preenchimento deverá ocorrer antes do horário de pico, devendo ser completado, caso necessário, próximo ao término do seu expediente.

4. OBSERVAÇÕES IMPORTANTES

4.1 Descrever na capa do Livro, a data de início e o nome do terminal.

4.2 Caso pule alguma folha, esta deverá ser inutilizada (fazer um traço em diagonal e escrever cancelada na folha).

4.3 Na descrição de ocorrências, utilizar todas as linhas, não alternar as linhas evitando deixar espaços em branco. Ao encerrar as anotações, pular uma linha do livro e traçar uma linha horizontal de uma margem a outra, finalizando as anotações.

4.4 Para melhor entendimento de terceiros, o responsável pelo preenchimento deve atentar-se aos detalhes das informações registradas.

4.5 Após o preenchimento total do Livro, o mesmo deve permanecer no terminal por um período de 30 dias e posteriormente ser encaminhado ao Departamento para arquivo.

4.6 Os lançamentos das informações em Livro são de conhecimento da equipe operacional (EMDEC) e devem ser sigilosas.

4.7 Não retirar e tampouco entregar o Livro para consulta e ou cópia das informações aos Operadores e demais pessoas que não sejam da EMDEC, sem autorização do superior imediato.

4.8 Solicitar a área administrativa nova reposição antes do término do Livro em uso.

5. FATORES COMPLICADORES

5.1 Extravio do Livro ou de folha(s).

5.2 Furto do Livro ou de folha(s);

5.3 Livro copiado ou fotografado sem autorização. Se o Agente/Líder constatar essa ocorrência deve elaborar relatório comunicando o fato, para eventuais providências.

6. BASE LEGAL E REFERENCIAL**6.1 Procedimento administrativo da empresa.****MODELO - ANEXO I**

Nome: _____ Matrícula: _____

Data ____/____/____ Dia da Semana _____ Condições do Tempo: _____

Terminal: _____ Líder Equipe Operacional do Turno: _____

Funcionários Empresa Zeladoria: _____ Horário Chegada _____

Funcionário Empresa Segurança: _____ Horário Chegada _____

Fiscais dos Operadores: _____

Material Operacional: _____

Material Patrimônio: _____

Documentos Diários Recebidos ou Enviados: _____

Ocorrência Diária:

Assinatura do Líder /Agente

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO (POP)	OTP nº 2.1 Data: 28/08/19
Resumo de Fiscalização (Terminais)	Área Responsável DOFA – DOFV – DOFZ
	Aplicado por: AMU – LEO
1. RESULTADOS ESPERADOS 1.1 Registro das informações e das ocorrências de forma coesa e precisa. 1.2 Facilitar a interpretação das ocorrências à equipe envolvida diretamente na operação. 1.3 Facilitar a interpretação das ocorrências à equipe técnica (triagem e digitação). 1.4 Clareza e precisão na busca de informações futuras.	
2. MATERIAL RECOMENDADO 2.1 Ordens de Serviço em vigor. 2.2 Formulário específico padronizado. 2.3 Caneta esferográfica.	
3. PROCEDIMENTOS 3.1 O Líder / Agente responsável do turno deverá prosseguir com o lançamento das informações operacionais no referido documento, preenchendo todos os campos do documento, sempre que exigido. 3.2 Utilizar caneta esferográfica, evitando rasuras, borrões e dobras. 3.3 O Líder / Agente do 1º e 3º turnos deverão preencher os documentos após o horário de pico. Para o Líder / Agente do 2º turno, o preenchimento deverá ocorrer antes do horário de pico, devendo ser completado, caso necessário, antes do horário de término. 3.4 As informações operacionais contidas no documento deverão ser de conhecimento de todos os envolvidos diretamente na operação, devendo o Líder / Agente do 2º e 3º turnos tomarem ciência das ocorrências ao iniciar o trabalho. 3.5 No Resumo de Fiscalização deve constar o lançamento da frota pertinente à operação do pico da manhã e da tarde, conforme determinado em Ordem de Serviço ou Alteração Operacional - AO. 3.6 O Líder / Agente do 1º turno deverá lançar a frota em operação referente ao período da manhã, enquanto o Líder / Agente do 2º e 3º turnos deverão efetuar o lançamento das informações pertinente ao período da tarde. 3.7 O Líder / Agente deverá lançar todas as viagens não realizadas (mesmas informações lançadas no ROOT). 3.8 O Líder / Agente deverá lançar todas as trocas ocorridas durante a operação (mesmas informações lançadas no ROOT).	

3.9 O Líder deverá analisar o documento antes do seu envio à área técnica / administrativa para digitação e processamento dos dados e posterior encaminhamento ao DPT_C.

3.10 O Líder deverá encaminhar o documento à área técnica / administrativa no dia subsequente ao da operação, salvo alguma necessidade de correção, que deverá ser realizada o mais breve possível pelo Agente responsável.

3.11 Anotar as linhas em ordem crescente.

4. OBSERVAÇÕES IMPORTANTES

4.1 Não colorir os documentos com marca texto ou outras canetas.

4.2 No preenchimento das informações, evitar gírias, apelidos de pessoal de operação e demais informações não procedentes à operação.

4.3 O documento não poderá ser consultado, copiado ou fotografado por pessoas não autorizadas.

4.4 Normalmente em operações especiais (AO) são disponibilizados veículos reservas. Estes devem ser registrados no documento.

4.5 As ocorrências de relevância operacional, como greves, paralisações no sistema, acidentes pelo viário, entre outras, que podem gerar reclamações, faz-se necessário informar à Central, que fará a divulgação necessária.

5. FATORES COMPLICADORES

5.1 Preenchimento incorreto do documento, podendo prejudicar a digitação e o processamento dos dados.

5.2 Atraso no envio à área técnica / administrativa, devido ao preenchimento incorreto do documento.

5.3 Extravio, roubo ou furto do documento (perda de dados operacionais).

5.4 Desatenção no preenchimento (necessidade de retorno constante para correções).

6. BASE LEGAL E REFERENCIAL

6.1 Lei nº 11.263/02, que regulamenta os Serviços de Transportes Coletivos em Campinas.

6.2 Decreto 19.925/2018 – REINPE – Regulamento de Infrações e Penalidades.

6.3 Alteração Operacional – A.O.

6.4 Ordem de Serviço.

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO (POP)	OTP nº 3.1 Data: 28/08/19
ROOT – Relatório de Ocorrência Operacional de Terminal	Área Responsável DOFA – DOFV - DOFZ
	Aplicado Por: AMU – LEO
1. RESULTADOS ESPERADOS 1.1 Registro das informações e das ocorrências de forma coesa e precisa. 1.2 Facilitar a interpretação das ocorrências pela equipe envolvida diretamente na operação. 1.3 Facilitar a interpretação das ocorrências pela equipe técnica (triagem e digitação). 1.4 Clareza e precisão na busca de informações no futuro.	
2. MATERIAL RECOMENDADO 2.1 Ordens de Serviço em vigor. 2.2 Formulário específico impresso e padronizado. 2.3 Caneta esferográfica.	
3. PROCEDIMENTOS 3.1 O Líder / Agente responsável do turno deverá prosseguir com o lançamento das informações operacionais no referido documento, sendo necessário o preenchimento de todos os campos, sempre que exigido. 3.2 Utilizar caneta esferográfica, evitando rasuras, borrões e dobras. 3.3 As informações operacionais contidas no documento deverão ser de conhecimento de todos os envolvidos diretamente na operação, devendo o Líder / Agente do 2º e 3º turnos tomarem ciência das ocorrências ao iniciar os trabalhos. 3.4 O Líder / Agente prosseguir nos registros conforme segue abaixo: 3.4.1 O Líder / Agente do 1º e 3º turnos deverão preencher os documentos após o horário de pico. 3.4.2 O Líder / Agente do 2º turno deve preencher os documentos antes do horário de pico, devendo ser completado, caso necessário, antes do horário de término. 3.4.3 O 1º período deverá lançar todas as Alterações Operacionais – AO's (viagem não realizada, viagem extra e o motivo) referente ao período da manhã. 3.4.4 O Líder / Agente do 2º e 3º turnos deverão efetuar o lançamento das informações pertinentes ao período da tarde. 3.4.5 O Líder / Agente deverá lançar todas as trocas ocorridas durante a operação e o motivo. 3.4.6 O Líder / Agente deverá lançar todos os carros reservas disponíveis. 3.4.7 O Líder / Agente deverá lançar todos os horários irregulares e o motivo.	

3.4.8 O Líder / Agente deverá lançar no campo específico as ocorrências extraordinárias (alteração operacional, paralisações, etc...).

3.5 O Líder deverá analisar o documento antes do seu envio à área técnica / administrativa para digitação e processamento dos dados.

3.6 O Líder deverá encaminhar o documento à área técnica / administrativa no dia subsequente, salvo alguma necessidade de correção, que deverá ser realizada o mais breve possível pelo Agente responsável.

3.7 Aplicar o Decreto vigente para as irregularidades constatadas, ver anexo de infrações e penalidades (REINPE). Preencher o AITP para cada infração verificada, registrando em ordem subsequente aos horários autuados.

4. OBSERVAÇÕES IMPORTANTES

4.1 Não colorir os documentos com marca texto ou outras canetas.

4.2 No preenchimento das informações evitar gírias e apelidos.

4.3 O documento não poderá ser consultado, copiado ou fotografado por pessoas não autorizadas.

4.4 Os veículos reservas disponibilizados em operações especiais com Alteração Operacional – AO devem ser registrados no ROOT.

4.5 As ocorrências de relevância operacional, como greves, paralisações no sistema e acidentes pelo viário, que prejudiquem as linhas, são de extrema importância e devem ser obrigatoriamente registradas no ROOT.

5. FATORES COMPLICADORES

5.1 Preenchimento incorreto do documento, podendo prejudicar a digitação e o processamento dos dados.

5.2 Atraso no envio à área técnica / administrativa, devido ao preenchimento incorreto do documento.

5.3 Extravio, roubo ou furto do documento, que implicam em perda dos dados operacionais.

5.4 Desatenção no preenchimento, gerando a necessidade de retorno constante para correções.

6. BASE LEGAL E REFERENCIAL

6.1 Lei nº 11.263/2002, que regulamenta os Serviços de Transportes Coletivos em Campinas.

6.2 Decreto nº 19.925/2018 – REINPE – Regulamento de Infrações e Penalidades.

6.3 Alteração Operacional – AO.

6.4 Ofício e Memorando.

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO (POP)	OTP nº 4.1 Data: 28/08/19
Atendimento de Acidente de Usuário em Terminais	Área Responsável DOFA – DOFV – DOFZ
	Aplicado Por: AMU – LEO
1. RESULTADOS ESPERADOS 1.1 Proporcionar melhor e mais rápido atendimento ao usuário. 1.2 Melhorar o resultado das ações. 1.3 Manter uma comunicação eficiente com a Central. 1.4 Melhor relacionamento Agente x Munícipe.	
2. MATERIAL RECOMENDADO 2.1 Formulário específico (planilha de comunicação de atendimento ao usuário). 2.2 Dispositivos de uso temporário: cones, cavaletes e fita zebraada. 2.3 Prancheta e caneta esferográfica. 2.4 Equipamentos de comunicação – HT. 2.5 Dispositivo eletrônico para comunicação (talonário).	
3. PROCEDIMENTOS 3.1 Verificar o local do acidente e a necessidade de isolamento da área com dispositivos disponíveis (cones, cavaletes e fita zebraada). 3.2 Garantir o acesso da viatura e equipe de socorro ao local. 3.3 Verificar a necessidade de apoio para atendimento ao usuário. 3.4 O Líder / Agente deve fazer o acionamento por meio da Central, devendo passar as informações de forma sequencial: 3.4.1 Acionar a Central informando o prefixo do operador. 3.4.2 Informar local de operação e da ocorrência (terminal, plataforma ou proximidade). 3.4.3 Informar o tipo de acidente (ocorrência). 3.4.4 Informar sexo e idade da vítima (ou idade aproximada quando não possível obter a informação precisa). 3.4.5 Estado da vítima (leve, grave ou fatal). 3.4.6 Informação preliminar visualizada sobre ferimentos: fratura, sangramento, desmaio, consciente ou não, gravidez, convulsão, etc..).	

3.4.7 Informar o órgão que prestou o atendimento à vítima: COBOM, SAMU, populares, PM ou negou o atendimento.

3.4.8 Informar o estado real da vítima, conforme informação passada pelo médico, enfermeiros, bombeiros ou policiamento no local.

3.4.9 Informar para qual local de pronto atendimento foi encaminhada a vítima: Hospital ou Pronto Socorro.

3.4.10 Informar maiores detalhes do ocorrido: o que ocasionou, dados do ônibus e empresa, falta de medicamento, falta de alimentação (mal súbito), gravidez ou doença, entre outras informações necessárias ou solicitadas pela Central.

3.4.11 Caso a situação seja simples, não necessitando de acionamento de socorro, poderá ser relatado em impresso padrão ou por dispositivo eletrônico (talonário).

3.5 No caso de o mal súbito ocorrer no interior do ônibus, o Líder / Agente deve agir conforme procedimento dos Operadores. Não havendo uma regra definida por eles, deve proceder com o acionamento por meio da Central, para que proceda o acionamento junto aos órgãos de resgate, garantindo o atendimento da vítima.

3.6 Preencher a ficha de atendimento ao usuário.

3.7 Emitir relatório eletrônico ou por escrito, caso solicitado.

4. OBSERVAÇÕES IMPORTANTES

4.1 Nos casos de tentativa de homicídio ou homicídio, primeiro deve ser feito o acionamento dos órgãos de segurança e de equipes de resgate/socorro. Avaliar se o local possui segurança para aproximação e atendimento de primeiros socorros (isolamento do local e operacionalização de transporte).

4.2 O Líder / Agente não deve administrar ou oferecer medicações em hipótese alguma.

4.3 No caso de a vítima fazer uso contínuo de medicamento, o Líder / Agente pode auxiliar para que a vítima faça o uso do seu próprio medicamento, fornecendo água, se solicitado.

4.4 Não vasculhar bolsa ou similares, exceto em situações autorizadas pelo munícipe, para levantamento de contato familiar.

4.5 Em casos de queda, não remover a vítima do local, procedimento este que pode ser adotado somente pela equipe de COBOM, SAMU ou PM.

4.6 Não iniciar qualquer procedimento em relação à vítima caso não possua conhecimento e treinamento para tal situação.

4.7 É considerado “Primeiros Socorros” todo o atendimento à vítima, desde as primeiras ações de isolamento do local, colhimento de dados, acomodação da vítima em local segura, caso possível e acionamentos dos órgãos de resgate.

5. FATORES COMPLICADORES

5.1 Envolvimento emocional, prejudicando o atendimento.

5.2 Vítima negar o atendimento.

- 5.3 Presença e aglomeração de familiares e demais munícipes.
- 5.4 Demora no atendimento pelos órgãos acionados (SAMU, COBOM, etc..).
- 5.5 Deslocamento da vítima por populares.
- 5.6 Necessidade de solicitação de apoio à GM/PM no caso de distúrbios.
- 5.7 Desacato aos Agentes em serviço.

6. BASE LEGAL E REFERENCIAL

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO (POP)	OTP nº 5.1 Data: 28/08/19
Conduta Operacional (Terminais)	Área Responsável DOFA – DOFV -DOFZ
	Aplicado Por: AMU – LEO
1. RESULTADOS ESPERADOS 1.1 Satisfação do usuário do transporte público. 1.2 Valorização do Agente da Mobilidade Urbana. 1.3 Ver e ser visto. 1.4 Maior integração com os usuários do transporte público.	
2. MATERIAL RECOMENDADO 2.1 Ordens de Serviços em vigor. 2.2 Alterações Operacionais em vigor. 2.3 Caneta esferográfica. 2.4 Impressos em geral. 2.5 Rádios HT. 2.6 Talonário Eletrônico e impressora.	
3. PROCEDIMENTOS 3.1 O Líder e/ou Agente deverão estar munidos de material informativo quanto aos horários, itinerários, veículos inclusivos, tempo de ciclo das linhas, veículos quebrados, viagens não realizadas, tipo de veículo em operação entre outras informações necessárias na operação, colhendo os horários através das Ordens de Serviço em vigor, disponíveis nos terminais. 3.2 O Líder e/ou Agente deverão tomar conhecimento das alterações no transporte por meio de Ordens de Serviço, Alterações Operacionais (A.O) ou outro documento informativo disponível. 3.3 Visualizar as infrações, aplicando as autuações necessárias, medidas administrativas e vistoria da frota. 3.4 Quando possível, procurar solucionar pequenos problemas junto ao pessoal de operação dos Operadores, evitando assim prejuízos aos usuários. 3.5 Acompanhar as trocas de veículos executadas pelo pessoal de operação dos Operadores, com objetivo de garantir o transporte aos usuários. 3.6 O Agente deverá permanecer sempre disponível e visível pela plataforma para fiscalização e informações aos munícipes, obedecendo às disposições de intervalos de descanso, conforme	

- estabelece a CLT, considerando também as ausências devido a deslocamentos para necessidades fisiológicas e demais necessidades, devidamente informada.
- 3.7** Evitar ausentar-se da área do terminal sem motivo justificável e sem o conhecimento do Líder, exceto em horário de intervalo.
 - 3.8** Tratar com o devido respeito e cordialidade os usuários, pessoal de operação dos Operadores, funcionários de empresas terceirizadas, entre outros.
 - 3.9** Informar de imediato ao Líder irregularidade de relevância nas linhas em operação pelo terminal.
 - 3.10** Informar de imediato quaisquer irregularidades nas sinalizações vertical e horizontal pelo terminal, emitindo relatório, caso necessário.
 - 3.11** Ter precisão nas informações aos usuários, esclarecendo possíveis dúvidas sobre o transporte público.
 - 3.12** Orientar sobre os principais serviços de transporte e instalações (QR Code, passe escolar, bilhete único, acessibilidade inclusiva, acesso aos banheiros, acesso às plataformas de embarque/desembarque e valores de tarifa).
 - 3.13** Observar o atendimento correto aos usuários pelo pessoal de operação da Transurc.
 - 3.14** Observar o tempo de atendimento ao usuário, conforme o Decreto nº 19.925/2018.
 - 3.15** Acompanhar o embarque e o desembarque de PPMR (pessoas portadoras de mobilidade reduzida), cadeirantes, idosos, entre outros.
 - 3.15.1** Gestantes em estado avançado de gravidez podem entrar pela porta traseira, pagando a tarifa e girando a roleta posteriormente.
 - 3.16** Gratuidade no Transporte Coletivo Público Municipal (Sistemas Convencional e Alternativo):
 - 3.16.1** Crianças até 05 anos de idade.
 - 3.16.2** Carteiros em serviço: Decreto – Lei 3.326/1941- Art. 9º.
 - 3.16.3** Portadores de Necessidades Especiais: Lei Federal nº 8.899/1994, regulamentada pelo Decreto Municipal nº 3.691/2000 e Lei Municipal nº 8.616/1995, que dispõe sobre isenção de tarifa no transporte coletivo, regulamentada pelo Decreto nº 14.572/2003.
 - 3.16.4** Policiais em serviço.
 - 3.16.5** Oficiais de Justiça em serviço.
 - 3.16.6** Idoso a partir de 65 anos – Art. 230, § 2º da Constituição e Lei Federal nº 10.741/2003, Art. 39. Tem o direito à gratuidade apresentando apenas documento de identidade.
 - 3.17** Observar possíveis irregularidades nas instalações e informar ao Líder, prosseguindo com relatório, caso necessário.
 - 3.18** O uso do celular particular deverá ser feito de forma que não prejudique a operação e a fiscalização e que não cause desatenção ao serviço prestado.
 - 3.19** É vedado o acesso de pessoas não autorizadas à sala de controle operacional, exceto usuários que estejam solicitando informações e sendo apoiados pela fiscalização. Visitas particulares deverão permanecer o mínimo possível de modo a não prejudicar a operação e a fiscalização.
 - 3.20** O Agente não deve sair do terminal para o apoio, exceto em caso de extrema necessidade, devidamente informado ao Líder e/ou à Central.

3.21 No caso de o deficiente visual se utilizar de Cão Guia para o auxílio em seu deslocamento, é permitido o embarque do animal no interior do veículo.

4. OBSERVAÇÕES IMPORTANTES

- 4.1** Utilizar o uniforme e os equipamentos de proteção individual necessários (EPIs).
- 4.2** Não fumar durante a fiscalização e orientar demais fumantes nas áreas cobertas.
- 4.3** Ter conhecimento dos valores atuais das tarifas e do Sistema de Bilhetagem Eletrônica.
- 4.4** Ter conhecimento das principais Leis do transporte público em Campinas.
- 4.5** Ter conhecimento do pessoal de operação dos Operadores, em serviço pelo terminal.
- 4.6** Ter conhecimento do pessoal terceirizado (segurança e zeladoria), em serviço pelo terminal;
- 4.7** Ter conhecimento dos principais itinerários das linhas em operação.

5. FATORES COMPLICADORES

- 5.1** Manifestações que prejudicam a operação de transporte.
- 5.2** Paralisação do pessoal de operação dos Operadores.
- 5.3** Desinteligência entre o pessoal de operação dos Operadores e munícipes.
- 5.4** Chuva de grande intensidade com prejuízo à operação.
- 5.5** Desacato ao Agentes.

6. Base Legal e Referencial

- 6.1** CLT – Consolidação das Leis do Trabalho.
- 6.2** Contrato de Trabalho.

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO (POP)	OTP nº 6.1 Data: 28/08/19
Auxílio a Pessoas com Necessidades Especiais - PNE	Área Responsável DOFA – DOFV - DOFZ
	Aplicado Por: AMU – LEO
1. RESULTADOS ESPERADOS 1.1 Proporcionar melhor atendimento ao usuário. 1.2 Melhorar o resultado nas ações. 1.3 Manter uma comunicação eficiente com a Central. 1.4 Melhor relacionamento Agente x Munícipe.	
2. MATERIAL RECOMENDADO 2.1 Prancheta e caneta esferográfica. 2.2 Bloco para anotações. 2.3 Equipamentos de comunicação – HT. 2.4 Ordem de Serviço ou Alteração Operacional para informações.	
3. PROCEDIMENTOS 3.1 O Líder / Agente em operação pelo Terminal deverá atentar os munícipes/usuários que porventura necessitarem de apoio: 3.1.1 No momento do embarque e do desembarque dos veículos. 3.1.2 Nos deslocamentos pelo interior do Terminal e informações diversas. 3.1.3 Cadeirantes: Acompanhar sempre que possível no seu deslocamento no interior do terminal e no momento do embarque ou do desembarque, observando o procedimento correto do pessoal de operação dos Operadores quanto ao manuseio do Plataforma Elevatória Veicular – PEV (Elevador) ou da rampa de acesso do ônibus. 3.1.4 Pessoas com deficiência visual/auditiva: Acompanhar sempre que possível no seu deslocamento no interior do terminal e no momento do embarque e ou do desembarque e na prestação de informações necessárias. 3.1.5 Pessoas com Necessidades Especiais: Acompanhar visualmente sempre que possível no seu deslocamento no interior do terminal, verificando a necessidade de ajuda e de informações. Apoiar quando necessário o embarque e o desembarque dos veículos. 3.1.6 Aos usuários que tem direito a gratuidade no transporte, assegurar o direito perante aos Operadores, auxiliando e prestando orientações se necessário.	

3.1.7 Crianças perdidas: Tentar acalmar a criança para fazê-la se sentir segura. Se for pouco maior, com 06 ou 07 anos de idade, tente conseguir maiores detalhes, como com quem ou onde estava antes de se perder ou ainda o número de telefone de algum responsável para contato. Caso negativo, acione a Guarda Municipal, a Polícia Militar ou o Corpo de Bombeiros.

3.2 Acompanhar o embarque e o desembarque de idosos, sempre que possível.

3.3 Gestante em estado avançado de gravidez pode entrar pela porta traseira, pagando a passagem e girando a roleta posteriormente.

4. OBSERVAÇÕES IMPORTANTES

4.1 PNE são idosos, obesos, gestantes ou pessoas que de forma temporária ou permanente têm dificuldade de locomoção.

4.2 O Agente não deve sair do terminal para o apoio, exceto em caso de extrema necessidade, devidamente informado ao Líder e/ou à Central.

4.3 No caso de o deficiente visual se utilizar de Cão Guia para o auxílio em seu deslocamento, é permitido o embarque do animal no interior do veículo.

4.4 Gratuidade no transporte Público Coletivo Municipal (Sistema Convencional e Alternativo):

4.4.1 Crianças até 05 anos de idade.

4.4.2 Carteiros em serviço.

4.4.3 Portadores de Necessidades Especiais: Lei Federal nº 8.899/1994, regulamentada pelo Decreto Municipal nº 3.691/2000 e Lei Municipal nº 8.616/1995, que dispõe sobre isenção de tarifa no transporte coletivo, regulamentada pelo Decreto nº 14.572/2003.

4.4.4 Policiais em serviço.

4.4.5 Oficiais de Justiça em serviço.

4.4.6 Idoso a partir de 65 anos – Art. 230, § 2º da Constituição e Lei Federal nº 10.741/2003, Art. 39. Tem o direito à gratuidade apresentando apenas documento de identidade.

5. FATORES COMPLICADORES

5.1 Munícipe/usuário desacompanhado e desorientado.

5.2 Munícipe/usuário em tratamento psiquiátrico em estado de agressividade

5.3 Munícipe/usuário alcoolizado.

5.4 Necessidade de solicitação de apoio à GM ou demais órgãos.

5.5 Desacato aos Agentes.

6. BASE LEGAL E REFERENCIAL

6.1 Lei Federal nº 10.741/2003 - Estatuto do idoso.

6.2 Lei Federal nº 13.146/2015 - Estatuto da Pessoa com Deficiência.

6.3 Lei Federal nº 12.587/2012 – Lei da Mobilidade Urbana.

6.4 Decreto Federal nº 3.691/2000, que regulamenta a Lei nº 8.899/1994, que dispõe sobre o transporte de pessoas portadoras de deficiência no sistema de transporte coletivo interestadual.

- 6.5** Lei Municipal nº 9.657/1998, que permite o acesso pela porta traseira dos ônibus às pessoas obesas e às mulheres gestantes em adiantado estado de gravidez.
- 6.6** Lei Municipal nº 11.175/2002, que dispõe sobre a proteção especial, prevista na Lei Orgânica do município de Campinas, que assegura aos idosos, portadores de deficiências e gestantes, acesso adequado aos serviços públicos.
- 6.7** Lei Municipal nº 12.154/2004, que altera a Lei nº 10.078/1999, que autoriza as Pessoas Idosas acima de 65 anos a embarcar e desembarcar, por qualquer porta, nos veículos do Transporte Coletivo Urbano do Município de Campinas.

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO (POP)	OTP nº 7.1 Data: 29/08/19
Relatório de Ocorrência – Transporte	Área Responsável DOFA – DOFV - DOFZ
	Aplicado Por: AMU – LEO
1. RESULTADOS ESPERADOS 1.1 Registro das informações e das ocorrências de forma coesa e precisa. 1.2 Facilitar a interpretação das ocorrências à equipe envolvida diretamente na operação. 1.3 Facilitar a leitura e a interpretação das ocorrências à equipe técnica (triagem e digitação). 1.4 Clareza e precisão na busca de informações futuras.	
2. MATERIAL RECOMENDADO 2.1 Formulário específico impresso e padronizado. 2.2 Prancheta e caneta esferográfica.	
3. PROCEDIMENTOS 3.1 A linguagem de um relatório deve sempre respeitar a norma culta padrão da língua portuguesa, evitando gírias e palavras de baixo calão. 3.2 Proceder na elaboração com letra legível, de fácil compreensão, com asseio, grafia correta, sem rasuras ou rabiscos. 3.3 O relatório, como instrumento de trabalho, deve usar uma linguagem formal e técnica quando necessário, contudo, deve ser clara e concisa, de modo geral podendo apresentar uma linguagem simples. 3.4 É importante saber qual o tipo do texto a ser adotado para estabelecer o foco: exposição detalhada do caso (descrição) ou opinião e posicionamento - individual ou coletivo - diante de um assunto (dissertação). 3.5 O Líder/Agente responsável pela confecção do relatório deve prosseguir com o lançamento das informações operacionais no documento quando em impresso padrão ou folha em branco. Faz se necessário o preenchimento de todos os campos, sempre que exigido, atentando para as informações que exigirem o impresso padrão. 3.6 <u>Durante o processo de elaboração do Relatório, informar obrigatoriamente:</u> 3.6.1 Nome completo do AMU ou do LEO. 3.6.2 Nome dos integrantes da equipe (relatório em conjunto). 3.6.3 Assinatura do AMU ou do LEO. 3.6.4 Matrícula. 3.6.5 Data, horário e local.	

- 3.6.6** Viatura em operação (quando em utilização pelo AMU ou pelo LEO).
 - 3.6.7** Departamento em que estiver lotado.
 - 3.6.8** Números e versões de documentos utilizados, exemplos: SAC 118, Protocolos, E-mail, Ofícios, entre outros.
 - 3.6.9** Título/Assunto.
 - 3.6.10** Descrição das atividades.
 - 3.6.11** Resultados obtidos durante os trabalhos (vistoria, fiscalização, apoio, etc...).
 - 3.6.12** Sugestões, se for o caso.
 - 3.6.13** Conclusão.
- 3.7** Nas vistorias e/ou fiscalizações:
- 3.7.1** Para a elaboração de relatório em atendimento ao SAC 118, Protocolos Gerais ou outros documentos, o Líder / Agente deve se atentar à descrição do documento (objeto da solicitação/reclamação) com a finalidade de solucionar o problema do munícipe e/ou encaminhar sugestões para melhorias.
 - 3.7.2** Nas fiscalizações das linhas de transporte o Agente deve destacar o objetivo principal da fiscalização e prosseguir com o lançamento das informações pertinentes às linhas ou demais modalidades, como por exemplo:
 - 3.7.2.1** Informar a(s) linha(s) fiscalizada(s) ou outra modalidade.
 - 3.7.2.2** Informar o total da frota em operação ou quantidade de veículos fiscalizados.
 - 3.7.2.3** Informar quanto ao cumprimento do(s) horário(s), descrevendo o(s) motivo(s) da(s) falta(s) e/ou atraso(s).
 - 3.7.2.4** Informação de documentos obrigatórios nas modalidades: Táxi, Escolar, Fretado, Transporte por Aplicativo.
 - 3.7.2.5** Nas modalidades Táxi, Escolar, Fretado e Transporte por Aplicativo, informar os dados completos dos veículos: Marca, Modelo, Cor, Prefixo e Placa.
 - 3.7.2.6** Número da Ordem de Serviço vigente para cada linha fiscalizada.
 - 3.7.2.7** Horário de início e de término da fiscalização.
 - 3.7.2.8** Registrar todas as irregularidades constatadas.
 - 3.7.2.9** Descrever o número das autuações e das notificações emitidas para cada situação.
 - 3.7.2.10** Descrever todas as medidas administrativas tomadas;
- 3.8** A elaboração do relatório deve ser imediata, logo após a vistoria e ou fiscalização realizada, salvo motivos de força maior.
- 3.9** O relatório deve ser remetido de imediato ou próximo do término do turno ao Líder.
- 3.10** O Líder deverá analisar o documento antes do seu envio à área técnica / administrativa para digitação e processamento dos dados.

4. OBSERVAÇÕES IMPORTANTES

- 4.1 Sempre que necessário, para melhor confecção dos relatórios, deve se consultar Leis, Decretos, Resoluções, Ordens de Serviço ou Alterações Operacionais para sanar possíveis dúvidas.
- 4.2 No caso de haver muitos erros a serem corrigidos no texto, o Líder / Agente deve iniciar novamente a confecção do relatório, em um novo impresso.
- 4.3 No caso de emissão de AITP ou TRAV, deve ser mencionado o respectivo número no relatório.
- 4.4 No preenchimento das informações, evitar gírias, apelidos e demais informações não procedentes.
- 4.5 No campo destinado ao preenchimento da matrícula, o Líder / Agente não deve substituí-la pelo número de prefixo operacional.
- 4.6 Evitar dobrar ou amassar o documento.
- 4.7 No caso de tempo chuvoso, aconselha-se o preenchimento do relatório na Sede Operacional.

5. FATORES COMPLICADORES

- 5.1 Preenchimento incorreto do documento, podendo prejudicar a digitação e o processamento dos dados.
- 5.2 Atraso no envio à área técnica/administrativa, devido ao preenchimento incorreto do documento.
- 5.3 Desatenção quanto ao preenchimento (necessidade de retorno constante para correções).
- 5.4 Não expor o documento em redes sociais.
- 5.5 As frases utilizadas devem ser completas, para que, por meio da sua leitura seja possível seguir um raciocínio lógico.
- 5.6 As conclusões devem, igualmente, ser coerentes com a discussão dos resultados.
- 5.7 Documento público é sigiloso. Não divulgar sem autorização da chefia imediata.
- 5.8 Não entregar a pessoas não autorizadas.

6. BASE LEGAL E REFERENCIAL

- 6.1 Senac, Normas e Modelos, NR's.
- 6.2 ABNT NBR 6023, Documentações, Referências e Elaboração.

<p align="center">PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</p> <p align="center">(POP)</p>	<p align="center">OTP nº 8.1</p> <p align="center">Data: 02/09/19</p>
<p align="center">Solicitação de Manutenção nas Instalações de Terminais e de Estações de Transferência</p>	<p align="center">Área Responsável</p> <p align="center">DOFA – DOFV – DOFZ</p>
	<p align="center">Aplicado Por:</p> <p align="center">AMU – LEO</p>
<p>1. 1. RESULTADOS ESPERADOS</p> <p>1.1 Rapidez no acionamento da manutenção.</p> <p>1.2 Garantir uma comunicação eficiente.</p>	
<p>2. MATERIAL RECOMENDADO</p> <p>2.1 Planilha específica.</p> <p>2.2 Relatório de ocorrências.</p> <p>2.3 Livro ATA.</p> <p>2.4 Caneta esferográfica.</p> <p>2.5 Radio HT.</p> <p>2.6 Dispositivo de uso temporário: cones, cavaletes e fita zebraada.</p>	
<p>3. PROCEDIMENTOS</p> <p>3.1 Identificar o problema apresentado na instalação.</p> <p>3.2 Verificar a gravidade quanto a risco de acidente.</p> <p>3.3 Informar o Líder.</p> <p>3.4 Situações que podem causar risco à segurança, sinalizar o local com dispositivos de uso temporário, podendo acionar a Manutenção via HT ou telefone.</p> <p>3.5 No contato via HT ou telefone, informar a causa e o risco apresentado.</p> <p>3.6 Registrar em livro ATA o agendamento para reparo informado pelo responsável da Manutenção.</p> <p>3.7 Verificar quando possível se o que ocasionou o problema foi decorrente de:</p> <p>3.1.1 Eventos da natureza (chuva, vendaval, raios, etc..).</p> <p>3.1.2 Desgaste natural.</p> <p>3.1.3 Quebra ou defeito de algum equipamento.</p> <p>3.1.4 Quebra ou defeito nas instalações prediais.</p> <p>3.1.5 Vandalismo nos equipamentos ou predial.</p> <p>3.1.6 Furto ou roubo de equipamentos ou materiais das instalações.</p> <p>3.1.7 Natureza desconhecida (quando não é possível a constatação).</p> <p>3.8 Elaborar relatório, expondo a situação e a(s) causa(s).</p>	

- 3.9 Encaminhar Relatório ao Líder.
- 3.10 Elaborar boletim de ocorrência, caso necessário.
- 3.11 Não havendo urgência ou risco à segurança, conforme citado nos itens 3.4 e 3.5, proceder com o preenchimento do formulário “Pedido de Manutenção” para agendamento do(s) reparo(s).
- 3.12 Registrar em livro ATA para conhecimento dos demais períodos.
- 3.13 Encaminhar formulário “Pedido de Manutenção”, conforme modelo do Anexo I o mais breve possível.
- 3.14 Não efetuar ou permitir que pessoas não autorizadas efetuem reparos ou consertos paliativos que envolva risco à segurança.
- 3.15 Na chegada da equipe da Manutenção, colher os dados dos responsáveis e anotar em ATA, conforme segue:
 - 3.15.1 Nome e Departamento/Processo do responsável.
 - 3.15.2 Prefixo do veículo.
 - 3.15.3 Horário de chegada.
 - 3.15.4 Elencar os trabalhos que foram executados.
 - 3.15.5 Informar se os trabalhos realizados solucionaram o(s) problema(s).
 - 3.15.6 Horário de finalização.

4. OBSERVAÇÕES IMPORTANTES

- 4.1 Não efetuar reparos ou consertos por conta própria nas instalações.
- 4.2 Não subir em escadas ou acessar telhados para identificar algum problema.
- 4.3 Intervir apenas no objetivo de sinalizar o local e garantir a segurança.
- 4.4 Informar qualquer intervenção por parte das Empresas Concessionárias ou Cooperativas nas instalações de Terminais ou Estações de Transferência.

5. BASE LEGAL E REFERENCIAL

ANEXO I**MODELO****DEPARTAMENTOS DE FISCALIZAÇÃO E SERVIÇOS AREA****PEDIDO DE MANUTENÇÃO PARA A DFS**

TERMINAL: _____ DATA: ____/____/____

SERVIÇO A SER EXECUTADO HIDRÁULICA ALVENÁRIA PINTURA ELÉTRICA OUTROS**DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS**

SOLICITANTE: _____ DATA CONCLUSÃO DO(S) SERVIÇO(S): ____/____/____

PREENCHIMENTO PELO DEPARTAMENTO – DOFA () DOFV () DOFZ ()

DATA DA SOLICITAÇÃO DO(S) SERVIÇO(S): ____/____/____ Nº _____

SOLICITAÇÃO ABERTA POR: _____

<p align="center">PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO (POP)</p>	<p align="center">OTP nº 9.1</p> <p align="center">Data: 28/08/19</p>
<p align="center">Alteração Operacional – AO</p>	<p align="center">Área Responsável</p> <p align="center">DOFA – DOFV - DOFZ</p>
	<p align="center">Aplicado Por:</p> <p align="center">AMU – LEO</p>
<p>1. RESULTADOS ESPERADOS</p> <p>1.1 Garantir um transporte de qualidade com conforto e segurança.</p> <p>1.2 Facilitar a leitura, a aplicação e a fiscalização da operação das linhas.</p> <p>1.3 Facilitar as ações operacionais.</p>	
<p>2. MATERIAL RECOMENDADO</p> <p>2.1 Legislação vigente.</p> <p>2.2 Ordem de Serviço;</p> <p>2.3 Documento da Alteração Operacional.</p> <p>2.4 Viatura padronizada, conforme Artigo 29, Inciso VII do CTB.</p> <p>2.5 Equipamentos de comunicação – HT e rádio fixo da viatura.</p> <p>2.6 Talonário eletrônico e impressora.</p> <p>2.7 Formulários específicos (RDF, Relatório e Pesquisa Visual de Carregamento - PVC).</p> <p>2.8 Dispositivos de uso temporário: cones, cavaletes e fita zebraada;</p> <p>2.9 Prancheta e caneta esferográfica.</p>	
<p>3. PROCEDIMENTOS</p> <p>3.1 Posicionar a viatura de forma correta e estratégica.</p> <p>3.2 Para os eventos programados informar à Central, o local e o horário de início da operação, nº e objetivo da AO.</p> <p>3.3 Ler atentamente a AO, identificando o objeto da alteração. Exemplo: frota, itinerário, horários, tipo de veículo, eventos programados ou especiais).</p> <p>3.4 Verificar o período de vigência.</p> <p>3.5 Alterações Operacionais que alteram o itinerário das linhas, verificar:</p> <p>3.5.1 Se houve desativação de ponto de embarque/desembarque.</p> <p>3.5.2 Necessidade de ponto provisório.</p> <p>3.5.3 Necessidade de informações e orientações aos usuários.</p> <p>3.5.4 Necessidade de informações e de orientações ao pessoal de operação.</p> <p>3.5.5 Outras observações verificadas que prejudiquem a operação.</p>	

- 3.6** Caso tenha no Terminal quadro informativo, disponibilizar as informações aos usuários.
- 3.7** Nos eventos programados, o Líder/Agente deverá verificar a necessidade de pessoal (efetivo) e sinalizações de uso temporário para aquele evento.
- 3.8** Quando o Agente identificar o não cumprimento da AO em eventos programados, seja este no todo ou em parte, comunicar imediatamente o Líder, para que este intervenha junto aos operadores, prosseguindo o Agente posteriormente com ações administrativas, caso necessário.
- 3.9** Nos eventos programados determinando a quantidade de ônibus para atendimento do evento, o Agente deve operacionalizar, acompanhando:
- 3.9.1** O embarque/desembarque dos usuários.
 - 3.9.2** Horário de chegada e de saída.
 - 3.9.3** Nível de carregamento;
 - 3.9.4** Quantidade de passageiros registrados em catraca no fechamento do ciclo da viagem.
 - 3.9.5** Acessibilidade inclusiva.
- 3.10** No caso de não cumprimento injustificável da AO por parte dos operadores, o Agente deve preencher o AITP (enquadramento III-07), do REINPE.

4. OBSERVAÇÕES IMPORTANTES

- 4.1** Para eventos programados, o Agente deve emitir relatório no final do evento, elencando os problemas observados e sugerindo melhorias ou alterações.
- 4.2** Anexar uma via da AO junto à Ordem de Serviço durante seu período de vigência.
- 4.3** Utilizar o enquadramento III-07 e mencionar no Histórico ou Relatório do AITP a versão da Ordem de Serviço a qual está vinculada.

5. FATORES COMPLICADORES

- 5.1** Empresa deixar de cumprir a AO, prejudicando a operação.
- 5.2** AO não atendeu o objetivo do evento.
- 5.3** AO trouxe resultado negativo à operação ou ao evento.
- 5.4** Erro de digitação ou inconformidade que dificulta a aplicação da AO.

6. BASE LEGAL E REFERENCIAL

- 6.1** Lei Municipal nº 11.263/2002, que regulamenta os Serviços de Transportes Coletivos em Campinas.
- 6.2** Decreto Municipal nº 19.925/2018 – REINPE – Regulamento de Infrações e Penalidades.
- 6.3** Lei Federal nº 9.503/1997 - Código de Trânsito Brasileiro – CTB.