

ANEXO 5.1.9
PROCEDIMENTOS DO SERVIÇO ATENDE
(* DISTRIBUIÇÃO)



PREFEITURA DE
SÃO PAULO
MOBILIDADE
E TRANSPORTES

6

Procedimentos do Serviço ATENDE



SUMÁRIO

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

1. APRESENTAÇÃO

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

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

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

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



2. INFRAESTRUTURA ADMINISTRATIVA

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

2.1.1. Central de Atendimento

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

2.1.2. Administrativo

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

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

2.1.3. Operacional

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

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

2.1.4. Fiscalização

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

2.1.5. Eventos

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

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

3. INFRAESTRUTURA OPERACIONAL

3.1. Frota

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

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

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

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

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





3.2. Divisão da frota

A frota será distribuída da seguinte forma:

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

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

3.3. Procedimentos de Operação

3.3.1. São ofertados três tipos de serviços:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3.4. Treinamento de Motoristas

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

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

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

3.5. Central de Operações - COP

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

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

4. RESERVA TÉCNICA

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

5. REDE DE COMUNICAÇÃO

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

6. FROTA PÚBLICA

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

7. MANUAL DE OPERAÇÃO - MOTORISTA DO SERVIÇO ATENDE

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

INFORMAÇÕES IMPORTANTES SOBRE INÍCIO E TÉRMINO DA OPERAÇÃO

7.8. Confirmação de início de serviço

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

7.9. Confirmação de término de serviço

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

DEMAIS ORIENTAÇÕES AO MOTORISTA SOBRE O SERVIÇO

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

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

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

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

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

7.14. Proibido o uso de bonés.

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

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

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

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

7.18. Em hipótese alguma dirija falando ao celular.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

7.33. Deverá obedecer rigorosamente a legislação de trânsito.