



ESTADO DE SANTA CATARINA  
**MUNICÍPIO DE GASPAR**  
CNPJ 83.102.244/0001-02

# **TERMO DE REFERÊNCIA**

## **ANEXO - II**

PROCESSO ADMINISTRATIVO 125/2018  
CONCORRÊNCIA PÚBLICA Nº 02/2018

## **ATENDIMENTO RECOMENDAÇÕES E ESPECIFICAÇÕES**



ESTADO DE SANTA CATARINA  
**MUNICÍPIO DE GASPAR**  
CNPJ 83.102.244/0001-02

## 1. INTRODUÇÃO

Considerando que será exigida a prestação dos serviços de forma adequada, buscando dar um norte no sentido de orientar e padronizar a conduta comportamental dos colaboradores envolvidos na prestação dos serviços, o Município elaborou o presente documento para que seja utilizado como manual pela Concessionária no momento de contratação dos seus colaboradores, pelos usuários do sistema e ainda pelo Município no momento da fiscalização.

## 2. CONDOTA COMPORTAMENTAL

2.1 Pessoal de operação tem o dever de cumprir estritamente o que segue:

a) Pontualidade: Iniciar sua jornada de trabalho conforme horário previamente estipulado em escala e cumprir os horários estabelecidos na programação da linha.

b) Assiduidade: Comparecimento frequente ao trabalho, só faltar na ocorrência de problemas críticos justificáveis e/ou quando particular, mediante prévio aviso ao supervisor hierárquico.

c) Uniforme: Portar-se devidamente uniformizado, seguindo os padrões estabelecidos.

d) Identificação Funcional (Crachá): Portar em lugar visível, acima da cintura, na altura do peito, lado esquerdo, durante a jornada de trabalho, carteira de identificação funcional (crachá).

e) Higiene: Manter o asseio corporal, cabelo limpo e aparado, barba aparada, unhas limpas e aparadas, uniforme e sapatos limpos.

f) Documentos: O motorista deverá portar sempre sua CNH, podendo ser solicitado pela fiscalização, autoridade policial ou agente de trânsito em caso de acidente/incidente, como também nas inspeções de rotina.

g) Relacionamento para com o público e colegas de trabalho: Dar tratamento educado, digno e cortês, em qualquer circunstância.

2.2 Comportamento operacional:

2.2.1 Não é permitido:

a) Fumar no interior do ônibus;

b) Acionar a buzina desnecessariamente;

c) Conversar desnecessariamente com passageiros;

d) Usar gírias, palavras inadequadas e falar alto durante o percurso;

e) Permitir qualquer tipo de comércio, propaganda e mendicância no interior do ônibus;

f) Entrar em serviço alcoolizado/drogado, ou ingerir bebida alcoólica/droga durante o serviço;

g) Falar ao celular.



ESTADO DE SANTA CATARINA  
**MUNICÍPIO DE GASPAR**  
CNPJ 83.102.244/0001-02

2.3 Operação nos trajetos viários:

- a) Deverá cumprir e respeitar a sinalização de trânsito, mantendo velocidade compatível com o trecho e distância de segurança entre veículos, respeitando curvas, faixas de pedestres, faixas exclusivas e cruzamentos.
- b) Acender luzes do salão, letreiros e vigias à noite.
- c) Aplicar direção defensiva para evitar acidente/incidente com veículos, ciclistas e pedestres em geral.
- d) Usar corretamente o indicador de destino do ônibus (letreiro).
- e) Cumprir os horários programados.
- f) Efetuar embarque/desembarque de usuários somente nos pontos de paradas.
- g) Efetuar a rendição somente nos pontos finais e/ou terminais.
- h) Trafegar somente com as portas fechadas.
- i) Abrir as portas, somente com o ônibus parado.
- j) Aguardar apoio com pisca alerta acionado, na ocorrência de acidente/incidente e falhas e caso houver vítima providenciar socorro imediato.
- k) Elaborar o relatório informativo quando houver envolvimento operacional.
- l) Diminuir a velocidade, quando trafegar por obstáculos ou paradas de embarque/desembarque.
- m) Evitar frear ou acelerar bruscamente.
- n) Evitar trancos na embreagem.
- o) Efetuar a parada sempre que solicitado pelo usuário embarcado ou pelo usuário no ponto de parada.
- p) Respeitar as necessidades especiais dos idosos, gestantes, crianças e pessoas com restrição de mobilidade.
- q) Fazer cumprir a reserva dos bancos destinados aos passageiros especiais quando necessário.
- r) Operação nos pontos finais, terminais e/ou estações
- s) Não abandonar o veículo sem comunicar seus supervisores ou encarregados.
- t) Embarcar/desembarcar os usuários, nos pontos.
- u) Não obstruir as passagens das pistas de rolamento das vias, estocagens e faixas de pedestres.
- v) Solicitar, sempre que efetuar manobras de marcha-a-ré, auxílio de um empregado da operação.
- w) Posicionar o veículo no ponto com tempo mínimo de 05 (cinco) minutos antes do horário programado para partida, permanecer com a porta destinada a embarque aberta, devendo o motorista permanecer no veículo.



ESTADO DE SANTA CATARINA  
**MUNICÍPIO DE GASPAR**  
CNPJ 83.102.244/0001-02

### **3. FALHAS DOS ÔNIBUS**

3.1 Os ônibus poderão apresentar falhas no viário, podendo ser impeditivas ou não impeditivas.

3.2 Quando ocorrer uma falha impeditiva, ou seja, não obtendo mais condições de tráfego, o motorista deve então, acionar o pisca alerta, sinalizar o local, efetuar o transbordo dos passageiros, comunicar a falha à garagem, auxiliar a passagem dos veículos pelo local, aguardar apoio para informar a falha.

3.3 Quando for uma falha não impeditiva, ou seja, o veículo ainda possui condições de tráfego, o motorista deve seguir em operação até o terminal de destino então aguardar a manutenção.

### **4. LIMPEZA DOS ÔNIBUS NOS PONTOS FINAIS E/OU TERMINAIS**

4.1 Os padrões de limpeza interna dos ônibus devem ser de primor e com perfeição, sendo que estarão sujeitos a critérios, como, por exemplo, da fiscalização, a qual, poderá fazer a inspeção dos ônibus no terminal entre os horários de chegada e saída e, caso houver irregularidades, a operadora ficará a cargo de atuar de imediato, sem comprometer a programação diária para sanar os problemas.

4.2 Caso haja possibilidades de o processo de limpeza comprometer a programação, o ônibus deverá ser estacionado na área destinada para limpeza do veículo.

4.3 Os funcionários da empresa concessionária, quando destacados para a limpeza de rejeitos alimentares, deverão atuar após o desembarque de todos os passageiros, de forma, a evitar desconforto aos mesmos. Os detritos provenientes da limpeza deverão ser recolhidos e acondicionados em recipientes adequados, não devendo em hipótese alguma comprometer a limpeza das vias, plataformas e pistas de rolamento.

4.4 Os materiais de limpeza deverão permanecer estocados em locais previamente definidos.

### **5. APURAÇÃO DE INFORMAÇÕES DE ACIDENTES E INCIDENTES**

5.1 Quando da ocorrência de acidentes e incidentes, com ou sem vítimas, que venham a envolver patrimônios da empresa contratada, para melhor elucidação dos processos internos e/ou judiciais, resguardando os direitos e interesses dos funcionários e empresa, deverão ser adotados os seguintes critérios:

a) Na descrição do acidente ou incidente, é necessário obter relato de testemunhas oculares e, se possível, da(s) vítima(s) no momento ou logo após a ocorrência;

b) É importante informar nome, número da Carteira de Identidade (RG), empresa, endereço(s) e telefone(s) residencial ou comercial de duas ou mais testemunhas.

### **6. MAL SÚBITO DE USUÁRIO**



ESTADO DE SANTA CATARINA  
**MUNICÍPIO DE GASPAR**  
CNPJ 83.102.244/0001-02

6.1 Na eventualidade de um caso de mal súbito no interior do ônibus, o motorista do veículo deverá:

a) Interromper a viagem e acionar imediatamente socorro. Posteriormente, informar ao responsável pela linha.

## **7. COMÉRCIO, PROPAGANDA E MENDICÂNCIA NO INTERIOR DOS ÔNIBUS**

7.1 Identificando o comércio, propaganda e mendicância no interior do ônibus, o motorista deverá tomar as seguintes providências:

a) Estacionar o ônibus na parada mais próxima;

b) Notificar Verbalmente ao infrator sobre a proibição;

c) Solicitar a paralisação do comércio, propaganda e mendicância, bem como o desembarque;

d) Ocorrendo resistência, o motorista prosseguirá a viagem, até encontrar viatura de apoio ou policial, devendo o motorista solicitar intervenção.

## **8. CARGAS NÃO TRANSPORTÁVEIS**

8.1 São consideradas cargas não transportáveis:

a) Cargas perigosas como, líquidos ou sólidos, considerados inflamáveis explosivos ou corrosivos;

b) Animais vivos, exceto cão guia;

c) Cargas com volume excessivo que venha a tomar o espaço de um passageiro ou mais;

d) Cargas pontiagudas ou cortantes.

## **9. MENOR PERDIDO E/OU ABANDONADO**

9.1 Na eventualidade do surgimento de menor perdido e/ou abandonado no interior do ônibus, quando em percurso, o motorista deverá adotar as seguintes providências:

a) Acionar o pisca-alerta;

b) Estacionar o ônibus adequadamente;

c) Confirmar se a criança está realmente desacompanhada;

d) Não permitir a entrega a estranhos, mantendo-a sob sua guarda;

e) Prosseguir viagem;

f) Se encontrar viatura de apoio ou policial no percurso, informa-lo para a tomada de providências necessárias, entregando-lhe o(a) menor;



ESTADO DE SANTA CATARINA  
**MUNICÍPIO DE GASPAR**  
CNPJ 83.102.244/0001-02

g) Não encontrando viatura de apoio ou policial, seguir viagem até o ponto terminal, entregando ao responsável pela linha, que tomará as devidas providências.

**10. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DO PESSOAL DE APOIO OPERACIONAL**

10.1 Supervisão Operacional:

a) Supervisionar a operacionalização da frota no viário, estações e nos pontos terminais;

b) Atuar diretamente nas atividades de conduta comportamental e operacional dos motoristas;

c) Supervisionar nos pontos terminais a regularidade dos intervalos das linhas e a disposição dos ônibus nas áreas de embarque e desembarque;

d) Dar apoio em casos de mal súbito, acidentes e incidentes e outros;

e) Acompanhar, fiscalizar e controlar a liberação e recepção da frota na garagem;

f) Atuar nas fiscalizações para coibir a evasão de renda (saídas de bailes, shows, escolas, dentre outras);

g) Conduzir viaturas de apoio;

h) Fiscalizar no viário e nos pontos terminais:

i) Embarque de usuários com passe livre;

j) Embarque indevido (evasão de renda);

k) Coibir invasão de vias ou faixas exclusivas por pedestres, ciclistas, skatistas e veículos não autorizados, dentre outros;

l) Coibir o comércio e mendicância no interior dos ônibus;

m) Remanejar os funcionários dos postos em caso de absenteísmo;

n) Elaborar relatório de ocorrência específica, em casos de acidentes e incidentes.

o) Controle de linhas nos terminais

p) Portar-se devidamente uniformizado, seguindo os padrões estabelecidos;

q) Recepcionar os ônibus nos pontos terminais;

r) Controlar a regularidade das partidas, conforme programação contida nas tabelas de serviço;

s) Examinar as condições de limpeza dos ônibus;

t) Orientar o público em geral nos terminais;

u) Atuar diretamente no controle da conduta comportamental dos motoristas;

v) Substituir ônibus nas tabelas;



ESTADO DE SANTA CATARINA  
**MUNICÍPIO DE GASPAR**  
CNPJ 83.102.244/0001-02

10.2 Deverão ser anotadas todas as observações nos relatórios quando houver anormalidades.