

TERMO DE REFERÊNCIA

ANEXO - II

PROCESSO ADMINISTRATIVO 110/2019
CONCORRÊNCIA PÚBLICA Nº 05/2019

ATENDIMENTO RECOMENDAÇÕES E ESPECIFICAÇÕES

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 memento da fiscalização.

2. CONDUTA 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) 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.

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

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

e) Falar ao celular.

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 (leiteiro).
- 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. Caso haja impossibilidade do desembarque ser no local determinado, pode ser realizado em outro local desde que haja segurança e acessibilidade de embarque e desembarque ao passageiro.
- 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.

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

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;
- 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;

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