

**ANEXO 5.4.1**  
**PROCEDIMENTOS PARA QUALIFICAÇÃO**  
**DOS OPERADORES**



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

## SUMÁRIO

<b>PROCEDIMENTOS PARA QUALIFICAÇÃO DOS OPERADORES .....</b>	<b>2</b>
<b>Qualificação Profissional .....</b>	<b>2</b>
<b>1.Operação - Motorista, Cobrador (ou segundo profissional no veículo, se houver) e Fiscal.....</b>	<b>2</b>
<b>2.Operação – Centro de Controle da Operadora .....</b>	<b>2</b>
<b>3.Manutenção .....</b>	<b>2</b>
<b>4.Plano de Treinamento - Operação .....</b>	<b>3</b>
<b>5.Plano de Treinamento - Manutenção.....</b>	<b>3</b>
<b>6.Ferramentas de Formação, Aperfeiçoamento e Infraestrutura .....</b>	<b>3</b>
<b>7.Auditorias. ....</b>	<b>3</b>
<b>8.Procedimentos .....</b>	<b>3</b>
<b>9.Formação e Atualização .....</b>	<b>19</b>
<b>10.Manutenção .....</b>	<b>19</b>

# PROCEDIMENTOS PARA QUALIFICAÇÃO DOS OPERADORES

## Qualificação Profissional

### 1. Operação - Motorista, Cobrador (ou segundo profissional no veículo, se houver) e Fiscal

- Perceber a importância do Sistema de Transporte e seu papel profissional nesse contexto;
- Conduzir veículos dentro dos padrões legais de circulação e segurança em vigor e demais normas específicas emanadas do poder concedente (no caso do Motorista);
- Identificar as situações de anormalidade e atuar em tempo real, dentro das normas aplicáveis, para que a prestação do serviço não sofra solução de continuidade;
- Operar equipamentos de informação e comunicação embarcada;
- Possuir capacidade de comunicação necessária para a transmissão de informações técnicas relacionadas ao funcionamento do equipamento sob sua responsabilidade e de controle de tráfego; e
- Possuir as competências interpessoais que permitam um relacionamento saudável, quer sejam com clientes ou não, considerando as particularidades dos públicos envolvidos, no atendimento à sua necessidade de locomoção na cidade, quer sejam passageiros comuns, idosos, deficientes, ciclistas, pedestres, motoristas de outros modais, operadores do sistema, gestores, entre outros.

### 2. Operação – Centro de Controle da Operadora

- Perceber a importância do Sistema de Transporte e seu papel profissional nesse contexto;
- Identificar as situações de anormalidade e atuar em tempo real, dentro das normas aplicáveis, para que a prestação do serviço não sofra solução de continuidade; e
- Possuir as competências interpessoais que permitam um relacionamento saudável, quer sejam com clientes ou não, considerando as particularidades dos públicos envolvidos, quer sejam motoristas de outros modais, operadores do sistema, gestores, entre outros.

### 3. Manutenção

- Perceber a importância do Sistema de Transporte e seu papel profissional nesse contexto;

- Realizar a manutenção preventiva e corretiva de acordo com os padrões técnicos exigidos pelos fabricantes, com base nos planos de manutenção preventiva aprovados pela gestora; e
- Atuar de forma diligente, em consonância com a operação e a necessidade de oferecer veículos seguros e limpos para a prestação do serviço.

#### **4. Plano de Treinamento - Operação**

O Plano de Treinamento mínimo definido pelo Órgão Gestor e sua carga horária, deverá atender ao adiante especificado, sem prejuízo de qualquer complemento e/ou atualização necessária ao atendimento da dinâmica que envolve a prestação do serviço.

#### **5. Plano de Treinamento - Manutenção**

O Plano de Treinamento para o pessoal de manutenção, quando não realizado diretamente pelos fornecedores, deverá seguir no mínimo o padrão técnico exigido nos Manuais Técnicos desses.

#### **6. Ferramentas de Formação, Aperfeiçoamento e Infraestrutura**

Os recursos instrucionais para a formação e aperfeiçoamento profissional deverão considerar toda a tecnologia exigida para a realização dos serviços.

Os locais para realização de formação, aperfeiçoamento e reciclagem profissional deverão possuir condições que favoreçam o aprendizado, tais como: ambiente acessível, arejado com iluminação natural, e que comporte no máximo 20 treinandos por turma, além de outros equipamentos utilizados para o completo desenvolvimento das atividades como, TV, projetor, e outros demonstrados nos planos de aula de cada treinamento.

#### **7. Auditorias**

Caberá ao Órgão Gestor verificar, com base nos resultados da auditoria realizada e dos indicadores de desempenho e qualidade dos serviços de transporte, a eficácia das atividades constantes do Plano de Treinamento, assim como conduzir sua revisão, sempre que constatada a necessidade.

#### **8. Procedimentos**

O conteúdo programático a seguir deverá ser realizado, diretamente pelas operadoras ou instituição por ela contratada, desde que credenciada pela SPTrans para conteúdos específicos.

**TREINAMENTO OPERADORA – Ingresso dos Condutores**
**Carga Horária Total: 40 horas**
**Turmas com o máximo de 20 pessoas**

TEMA	MÓDULO	CONTEÚDO
<b>Organização do Sistema de Transporte Coletivo Público</b>	O Sistema do Transporte Público	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Constituição, Lei 13.241 e Lei Orgânica.</li> <li>• Papel da SPTrans.</li> <li>• Divisão da cidade e operadoras.</li> <li>• Números do Transporte: corredores, faixas, terminais, linhas, pontos de paradas e passageiros transportados.</li> <li>• Contrato com o Poder Público.</li> <li>• Responsabilidade social de cada um para cumprir o que está previsto no contrato.</li> </ul>
	O papel do Operador no transporte Público	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuidados para transportar pessoas. Não é conduzir o veículo de um ponto ao outro.</li> <li>• Como autoridade dentro do veículo o usuário confia nos operadores.</li> <li>• Enxergar além do que se vê e agir profissionalmente.</li> <li>• O papel do operador (motorista, cobrador, fiscal) no sistema.</li> <li>• Segurança: no dirigir e de estar protegendo (autoridade dentro do veículo).</li> <li>• Ser acolhedor: o que ajuda subir, descer, informar, orientar, socorrer.</li> </ul>
<b>Direção Segura</b>	Formação de Motoristas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Código de Trânsito Brasileiro - CTB.</li> <li>• Orientações Gerais para dirigir com segurança (aspectos operacionais).</li> <li>• Orientações gerais para segurança do passageiro dentro e fora do veículo (estacionamento, frenagens, etc.).</li> <li>• Dados estatísticos da operadora.</li> <li>• Programa de Redução de Acidentes em Transportes – PRAT – Básico: Informações sobre ações do Programa – interface com a empresa e SPTrans.</li> </ul>
<b>Postura Profissional</b>	Respeito aos Usuários Leis, Decretos e Outros	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabalhar a postura de cada profissional para atender com excelência todos os tipos de usuários.</li> <li>• Noções Básicas do Atendimento.</li> <li>• Dados estatísticos da operadora.</li> </ul>
<b>Acessibilidade</b>	Panorama da Acessibilidade no Transporte	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contextualização - Ações nos últimos anos que contribuíram para proporcionar acesso ao transporte público: <ul style="list-style-type: none"> <li>– Mobilidade Urbana.</li> <li>– Envelhecimento populacional.</li> <li>– Política de inclusão e diversidade.</li> </ul> </li> <li>• Legislação e Normas: <ul style="list-style-type: none"> <li>– Estatuto da Pessoa com Deficiência.</li> <li>– Estatuto do Idoso.</li> <li>– RESAM.</li> <li>– Carta circulares.</li> <li>– Sanções, Custas Judiciais (processos e indenizações).</li> </ul> </li> </ul>

**TREINAMENTO OPERADORA – Ingresso dos Condutores (continuação)**
**Carga Horária Total: 40 horas**
**Turmas com o máximo de 20 pessoas**

TEMA	MÓDULO	CONTEÚDO
	Reverso paradigmas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Padrão Humano X Diversidade.</li> <li>– Condição humana.</li> <li>– Julgamentos, preconceitos e discriminação.</li> <li>– Somos genéricos e singulares.</li> <li>• Conforto X Segurança.</li> <li>– Conceito de conforto.</li> <li>– Conceito de Segurança.</li> <li>• Como garantir e qual priorizar.</li> </ul>
	Mobilidade reduzida e Tipos de Deficiências – Sensibilização	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conhecendo os usuários (características, demandas, abordagem e comunicação):</li> <li>– Mobilidade Reduzida.               <ul style="list-style-type: none"> <li>. Temporária e Permanente.</li> <li>. Visível e Não aparente.</li> </ul> </li> <li>– Idoso, Obeso, Nanismo, Gestante.</li> <li>– Deficiente Físico, Intelectual, Visual, Auditivo.</li> <li>– Outros usuários:               <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Carrinho de bebê.</li> <li>➤ Pessoas com sacolas.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Acessibilidade</b>	Equipamento de apoio à locomoção (Tipos e manuseio)	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Cão Guia.</li> <li>– Guia.</li> <li>– Cadeira de rodas.</li> <li>– Muletas.</li> <li>– Aparelhos ortopédicos.</li> </ul>
	Barreiras	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Física.</li> <li>– Atitudinal.</li> </ul>
	Preparação dos Operadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Papel dos operadores (responsabilidade e importância):</li> <li>– Trabalho em parceria (motorista, cobrador e fiscal).</li> <li>• Qualidade no atendimento:</li> <li>– Colaboração X Resistência (influenciando os demais).</li> <li>– Problemas e Soluções (dinâmica).</li> <li>– Garantia de segurança.</li> <li>– Direção segura.</li> <li>• Procedimentos:</li> <li>– Horário de Pico (Embarque e desembarque).</li> <li>– Pessoa com mobilidade reduzida em veículo não adaptado.</li> <li>– Plataforma elevatória com defeito ou veículo não adaptado.</li> <li>– Quantidade de cadeirantes no veículo.</li> <li>– Quantidade de deficiente visual e cão guia no veículo.</li> <li>– Cinto de segurança.</li> <li>– Carrinho de bebê.</li> <li>– Frota sem cobrador.</li> <li>– Pessoas com sacolas.</li> <li>– Embarque em pé da Pessoa com Deficiência não cadeirante ou pessoa com mobilidade reduzida na plataforma elevatória.</li> </ul>

**TREINAMENTO OPERADORA – Ingresso dos Condutores (continuação)**
**Carga Horária Total: 40 horas**
**Turmas com o máximo de 20 pessoas**

TEMA	MÓDULO	CONTEÚDO
<b>Acessibilidade</b>	Atende+	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Características do serviço: <ul style="list-style-type: none"> <li>– O que é.</li> <li>– Público.</li> <li>– Contatos e informações.</li> </ul> </li> </ul>
	Veículo Acessível – critérios de acessibilidade e equipamentos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Características do veículo acessível (porta, assento preferencial, área reservada/box), área de manobra e comunicação e sinalização).</li> <li>• Quem tem o direito de usar as plataformas?</li> <li>• Plataforma Elevatória Veicular: <ul style="list-style-type: none"> <li>– Tipos de Plataformas (definições e características).</li> <li>– Capacidade de carga máxima.</li> <li>– Cuidados na operação.</li> <li>– Segurança do Usuário.</li> </ul> </li> <li>• Mecanismo – Eletrônico e manual.</li> <li>• Rampa de Acesso Veicular: <ul style="list-style-type: none"> <li>– Tipos de rampas – manual ou motorizada.</li> <li>– Capacidade de carga máxima.</li> <li>– Cuidados na operação.</li> <li>– Segurança do Usuário.</li> <li>– Mecanismo – Manual.</li> </ul> </li> <li>• Segurança do Equipamento:</li> <li>• Preservação do Equipamento.</li> <li>– Responsabilidade dos operadores.</li> <li>– Manual de Manutenção.</li> </ul>
	Reclamações – Número, tipos e soluções	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 156.</li> <li>• 0800/ SAC.</li> </ul>
	Bilhetagem Eletrônica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipos de bilhete.</li> </ul>
<b>A mulher dentro do Transporte Público</b>	Mulher – Assédio Sexual	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gênero e relações de poder.</li> <li>• A história da violência contra as mulheres.</li> <li>• Políticas públicas e o papel do Estado.</li> <li>• Procedimentos dos operadores na ocorrência.</li> <li>• Acolhida da mulher que sofre assédio.</li> </ul>

**TREINAMENTO OPERADORA – Ingresso dos Condutores (continuação)**
**Carga Horária Total: 40 horas**
**Turmas com o máximo de 20 pessoas**

TEMA	MÓDULO	CONTEÚDO
<b>Mobilidade Urbana – Responsabilidade e no compartilhamento do espaço</b>	Ciclista	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expor o objetivo da atividade, explicando que o trabalho voltado para o motorista condutor de passageiros é importante pela gravidade das ocorrências que envolvem ônibus e bicicleta, e pela desinformação em relação ao tema (por todos, de maneira geral, não exclusivo de operadores).</li> <li>• Valorizar o papel do motorista como fator de segurança na relação com o meio de transporte menor.</li> <li>• Salientar o incentivo do uso de bicicletas por diversas cidades, como contribuição ao meio ambiente.</li> <li>• Destacar os diversos usos da bicicleta: como meio de transporte, diversão, exercício físico e instrumento de trabalho.</li> <li>• Discorrer sobre as vantagens do uso de bicicletas nas grandes cidades e seus riscos.</li> <li>• Caracterização dos ciclistas.</li> <li>• Legislação específica.</li> <li>• Recomendações de segurança aos motoristas de ônibus. Solicitar o empenho de todos, valorizando que a atenção e paciência no momento do compartilhamento da via entre o ônibus e a bicicleta poderão fazer a diferença no resultado do encontro entre esses meios de transporte, e que fazer a sua parte só fará bem para todos.</li> </ul>
	Motociclista	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expor o objetivo da atividade, explicando que o trabalho voltado para o motorista condutor de passageiros é importante pela gravidade das ocorrências que envolvem ônibus e motocicleta.</li> <li>• Valorizar o papel do motorista como fator de segurança na relação com o meio de transporte menor.</li> <li>• Caracterização dos motociclistas.</li> <li>• Legislação específica.</li> <li>• Recomendações de segurança aos motoristas de ônibus.</li> </ul>
	Pedestre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O comportamento do pedestre ao se locomover pela cidade.</li> <li>• Pontos críticos de atropelamentos nas linhas que operam.</li> </ul>
	Skatista	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O comportamento do skatista ao se locomover pela cidade.</li> <li>• Pontos críticos de ocorrência nas linhas que operam.</li> </ul>
	Sinalizações (Travessia em X, Frente Segura, Área 40 e Via Verde)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atualizações das ações de trânsito sobre mobilidade.</li> </ul>



## TREINAMENTO OPERADORA – Ingresso dos Condutores (continuação)

Carga Horária Total: 40 horas

Turmas com o máximo de 20 pessoas

TEMA	MÓDULO	CONTEÚDO
<b>Atende+</b>	Motoristas – Conhecimentos Gerais	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informações sobre o serviço ATENDE+. Procedimentos básicos.</li> </ul>
<b>Bilhetagem Eletrônica</b>	Motoristas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientações Gerais sobre o Sistema de Bilhetagem.</li> </ul>
<b>Equipamentos embarcados</b>	Funcionalidade e Procedimentos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientação sobre cada equipamento: funcionalidade, ações do motorista na utilização e legislação.</li> <li>• Terminal de Recarga, Bloqueador de Portas, Ar Condicionado, Bike Point, Tacógrafo, PNDV, Limitador de Velocidade.</li> </ul>
<b>Legislação</b>	RESAM	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fundamentar as atribuições dos operadores de acordo com a função e nortear a atuação conforme previsto nas legislações vigentes e contratos.</li> <li>• Pilares da eficiência, qualidade e segurança.</li> <li>• Enquadramentos relativos ao comportamento dos operadores.</li> <li>• Portarias e Cartas Circulares referentes à operação.</li> </ul>
<b>Sistema Integrado de Monitoramento – SIM</b>	Motorista	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conceitos básicos do monitoramento do serviço.</li> <li>• Terminal de Dados – funções.</li> <li>• A importância da emissão de alertas.</li> </ul>
<b>Tecnologia do veículo</b>	Operação dos Ônibus	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entendimento das funcionalidades das tecnologias existentes nos veículos conforme fabricante.</li> </ul>
<b>Rede de Ônibus da Madrugada</b>	Motorista	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientações para as diretrizes da Operação Controlada.</li> <li>• Terminal de Dados e mensagens específicas.</li> <li>• Itinerários: monitoramento x cumprir itinerário.</li> <li>• Utilização dos Cartões Operacionais.</li> <li>• Tabela de Serviço.</li> <li>• Utilização do Uniforme.</li> <li>• Legislação: embarque e desembarque de Passageiros na madrugada.</li> </ul>

## TREINAMENTO OPERADORA – Motorista ATENDE+

Carga Horária Total: 8 horas

Turmas com o máximo de 15 pessoas

Após cumprir treinamento grade curricular de Motorista

TEMA	MÓDULO	CONTEÚDO
<b>Serviço Atende+</b>	Formação Motorista do Atende+	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acessibilidade.</li> <li>• Conceito de tipos de Deficiências.</li> <li>• Regulamento do Serviço ATENDE+.</li> <li>• Vivência das principais deficiências.</li> <li>• Procedimentos Operacionais no atendimento a pessoa com deficiência – teórico e prático.</li> </ul>

**TREINAMENTO OPERADORA – Ingresso Cobradores**
**Carga Horária Total: 32 horas**
**Turmas com o máximo de 20 pessoas**

TEMA	MÓDULO	CONTEÚDO
<b>Organização do Sistema de Transporte Coletivo Público</b>	O Sistema do Transporte Público	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Constituição, Lei 13.241 e Lei Orgânica.</li> <li>• Papel da SPTrans.</li> <li>• Divisão da cidade e operadoras.</li> <li>• Números do Transporte: corredores, faixas, terminais, linhas, pontos de paradas e passageiros transportados.</li> <li>• Contrato com o Poder Público.</li> <li>• Responsabilidade social de cada um para cumprir o que está previsto no contrato.</li> </ul>
	O papel do Operador no transporte Público	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O papel do operador (motorista, cobrador, fiscal) no sistema.</li> <li>• Ser acolhedor: o que ajuda subir, descer, informar, orientar, socorrer.</li> <li>• Segurança: contribuir para a segurança dentro do veículo, atento aos usuários e auxiliando aos motoristas.</li> </ul>
<b>Postura Profissional</b>	Respeito aos Usuários Leis, Decretos e Outros	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientações gerais para a segurança do passageiro dentro e fora do veículo.</li> <li>• Trabalhar a postura de cada profissional para atender com excelência todos os tipos de usuários.</li> <li>• Noções Básicas do Atendimento. Dados estatísticos da operadora.</li> </ul>
<b>Acessibilidade</b>	Panorama da Acessibilidade no Transporte	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contextualização - Ações nos últimos anos que contribuíram para proporcionar acesso ao transporte público: <ul style="list-style-type: none"> <li>– Mobilidade Urbana.</li> <li>– Envelhecimento populacional.</li> <li>– Política de inclusão e diversidade.</li> </ul> </li> <li>• Legislação e Normas: <ul style="list-style-type: none"> <li>– Estatuto da Pessoa com Deficiência.</li> <li>– Estatuto do Idoso.</li> <li>– RESAM.</li> <li>– Carta circulares.</li> </ul> </li> <li>• Sanções, Custas Judiciais (processos e indenizações).</li> </ul>
<b>Acessibilidade</b>	Reverso paradigmas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Padrão Humano X Diversidade <ul style="list-style-type: none"> <li>– Condição humana</li> <li>– Julgamentos, preconceitos e discriminação</li> <li>– Somos genéricos e singulares</li> </ul> </li> <li>• Conforto X Segurança <ul style="list-style-type: none"> <li>– Conceito de conforto</li> <li>– Conceito de Segurança</li> </ul> </li> <li>• Como garantir e qual priorizar</li> </ul>

**TREINAMENTO OPERADORA – Ingresso Cobradores (continuação)**
**Carga Horária Total: 32 horas**
**Turmas com o máximo de 20 pessoas**

TEMA	MÓDULO	CONTEÚDO
<b>Acessibilidade</b>	Mobilidade reduzida e Tipos de Deficiências – Sensibilização	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conhecendo os usuários (características, demandas, abordagem e comunicação)</li> <li>– Mobilidade Reduzida <ul style="list-style-type: none"> <li>. Temporária e Permanente</li> <li>. Visível e Não aparente</li> </ul> </li> <li>– Idoso, Obeso, Nanismo, Gestante</li> <li>– Deficiente Físico, Intelectual, Visual, Auditivo</li> <li>– Outros usuários <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Carrinho de bebê</li> <li>➢ Pessoas com sacolas</li> </ul> </li> </ul>
	Equipamento de apoio à locomoção (Tipos e manuseio)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cão Guia</li> <li>• Guia</li> <li>• Cadeira de rodas</li> <li>• Muletas</li> <li>• Aparelhos ortopédicos</li> </ul>
	Barreiras	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Física</li> <li>• Atitudinal</li> </ul>
	Preparação dos Operadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Papel dos operadores (responsabilidade e importância)</li> <li>– Trabalho em parceria (motorista, cobrador e fiscal)</li> <li>• Qualidade no atendimento</li> <li>– Colaboração X Resistência (influenciando os demais)</li> <li>– Problemas e Soluções (dinâmica)</li> <li>– Garantia de segurança</li> <li>– Direção segura</li> <li>• Procedimentos</li> <li>– Horário de Pico (Embarque e desembarque)</li> <li>– Pessoa com mobilidade reduzida em veículo não adaptado</li> <li>– Plataforma elevatória com defeito ou veículo não adaptado</li> <li>– Quantidade de cadeirantes no veículo</li> </ul>
	Preparação dos Operadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Quantidade de deficiente visual e cão guia no veículo</li> <li>– Cinto de segurança</li> <li>– Carrinho de bebê</li> <li>– Frota sem cobrador</li> <li>– Pessoas com sacolas</li> <li>• Embarque em pé da Pessoa com Deficiência não cadeirante ou pessoa com mobilidade reduzida na plataforma elevatória</li> </ul>
	Atende+	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Características do serviço</li> <li>– O que é</li> <li>– Público</li> <li>• Contatos e informações</li> </ul>

**TREINAMENTO OPERADORA – Ingresso Cobradores (continuação)**
**Carga Horária Total: 32 horas**
**Turmas com o máximo de 20 pessoas**

TEMA	MÓDULO	CONTEÚDO
<b>Acessibilidade</b>	Veículo Acessível – critérios de acessibilidade e equipamentos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Características do veículo acessível (porta, assento preferencial, área reservada/ box), área de manobra e comunicação e sinalização).</li> <li>• Quem tem o direito de usar as plataformas?</li> <li>• Plataforma Elevatória Veicular               <ul style="list-style-type: none"> <li>– Tipos de Plataformas (definições e características)</li> <li>– Capacidade de carga máxima</li> <li>– Cuidados na operação</li> <li>– Segurança do Usuário</li> </ul> </li> <li>• Rampa de Acesso Veicular               <ul style="list-style-type: none"> <li>– Tipos de rampas – manual ou motorizada</li> <li>– Capacidade de carga máxima</li> <li>– Cuidados na operação</li> <li>– Segurança do Usuário</li> <li>– Mecanismo – Manual</li> </ul> </li> <li>• Segurança do Equipamento</li> <li>• Preservação do Equipamento</li> <li>– Responsabilidade dos operadores</li> <li>• Manual de Manutenção</li> </ul>
	Reclamações – Número, tipos e soluções.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 156</li> <li>• 0800/ SAC</li> </ul>
	Bilhetagem Eletrônica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipos de bilhete</li> </ul>
<b>A mulher dentro do Transporte Público</b>	Mulher – Assédio Sexual	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gênero e relações de poder</li> <li>• A história da violência contra as mulheres</li> <li>• Políticas públicas e o papel do Estado</li> <li>• Procedimentos dos operadores na ocorrência</li> <li>• Acolhida da mulher que sofre assédio</li> </ul>
<b>Bilhetagem Eletrônica</b>	Cobradores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Funcionamento do sistema de bilhetagem.</li> <li>• Uso dos cartões operacionais.</li> <li>• Informações sobre todos os bilhetes do sistema.</li> </ul>
<b>Equipamentos embarcados</b>	Funcionalidade e Procedimentos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientação sobre cada equipamento: funcionalidade, ações do motorista na utilização e legislação.</li> <li>• Terminal de Recarga, Bloqueador de Portas, Ar Condicionado, Bike Point, Tacógrafo, PNDV, Limitador de Velocidade.</li> </ul>
<b>Legislação</b>	RESAM	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pilares da eficiência, qualidade e segurança.</li> <li>• Enquadramentos relativos ao comportamento dos operadores.</li> <li>• Portarias e Cartas Circulares referentes à operação.</li> </ul>
<b>Sistema Integrado de Monitoramento – SIM</b>	Cobrador	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conceitos básicos do monitoramento do serviço.</li> <li>• Terminal de Dados – funções.</li> <li>• A importância da emissão de alertas.</li> <li>• Quando o cobrador pode fazer a operação no Terminal de Dados.</li> </ul>

**TREINAMENTO OPERADORA – Ingresso Cobradores (continuação)**
**Carga Horária Total: 32 horas**
**Turmas com o máximo de 20 pessoas**

TEMA	MÓDULO	CONTEÚDO
<b>Tecnologia do veículo</b>	Operação dos Ônibus	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entendimento das funcionalidades das tecnologias existentes nos veículos conforme fabricante.</li> </ul>
<b>Rede de Ônibus da Madrugada</b>	Cobrador	<ul style="list-style-type: none"> <li>Orientações para as diretrizes da Operação Controlada.</li> <li>Utilização dos Cartões Operacionais.</li> <li>Utilização do Uniforme.</li> <li>Legislação: embarque e desembarque de Passageiros na madrugada.</li> </ul>

**TREINAMENTO OPERADORA – Ingresso dos Fiscais**
**Carga Horária Total: 32 horas**
**Turmas com o máximo de 20 pessoas**

TEMA	MÓDULO	CONTEÚDO
<b>Organização do Sistema de Transporte Coletivo Público</b>	O Sistema do Transporte Público	<ul style="list-style-type: none"> <li>Constituição, Lei 13.241 e Lei Orgânica.</li> <li>Papel da SPTrans.</li> <li>Divisão da cidade e operadoras.</li> <li>Números do Transporte: corredores, faixas, terminais, linhas, pontos de paradas e passageiros transportados.</li> <li>Contrato com o Poder Público.</li> <li>Responsabilidade social de cada um para cumprir o que está previsto no contrato.</li> </ul>
	O papel do Operador no transporte Público	<ul style="list-style-type: none"> <li>O papel do operador (motorista, cobrador, fiscal) no sistema.</li> </ul>
	Gerenciamento do Sistema de Transporte Urbanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestão SPTrans: Planejamento, Fiscalização, Controle Operacional e Remuneração.</li> <li>Como é atuação da SPTrans na fiscalização do serviço.</li> <li>O que é OSO/ OSOP e Anexo OSO/ OSOP.</li> <li>RESAM como instrumento norteador de comportamento.</li> <li>Conceito de infração e multa.</li> </ul>
<b>Direção Segura</b>	Formação de Fiscais	<p><b>Orientações que permitam identificar não conformidades na operação do veículo.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Código de Trânsito Brasileiro - CTB</li> <li>Orientações Gerais para dirigir com segurança (aspectos operacionais)</li> <li>Orientações gerais para segurança do passageiro dentro e fora do veículo (estacionamento, frenagens, etc.)</li> <li>Dados estatísticos da operadora.</li> <li>Programa de Redução de Acidentes em Transportes – PRAT – Básico: Informações sobre ações do Programa – interface com a empresa e SPTrans.</li> </ul>
<b>Postura Profissional</b>	Respeito aos Usuários Leis, Decretos e Outros	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trabalhar a postura de cada profissional para atender com excelência todos os tipos de usuários.</li> <li>Noções Básicas do Atendimento.</li> <li>Dados estatísticos da operadora.</li> </ul>

**TREINAMENTO OPERADORA – Ingresso dos Fiscais (continuação)**
**Carga Horária Total: 32 horas**
**Turmas com o máximo de 20 pessoas**

TEMA	MÓDULO	CONTEÚDO
<b>Acessibilidade</b>	Panorama da Acessibilidade no Transporte	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contextualização - Ações nos últimos anos que contribuíram para proporcionar acesso ao transporte público</li> <li>– Mobilidade Urbana</li> <li>– Envelhecimento populacional</li> <li>– Política de inclusão e diversidade</li> <li>• Legislação e Normas</li> <li>– Estatuto da Pessoa com Deficiência</li> <li>– Estatuto do Idoso</li> <li>– RESAM</li> <li>– Carta circulares</li> <li>Sanções, Custas Judiciais (processos e indenizações)</li> </ul>
	Reverendo paradigmas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Padrão Humano X Diversidade</li> <li>– Condição humana</li> <li>– Julgamentos, preconceitos e discriminação</li> <li>– Somos genéricos e singulares</li> <li>• Conforto X Segurança</li> <li>– Conceito de conforto</li> <li>– Conceito de Segurança</li> <li>Como garantir e qual priorizar</li> </ul>
	Mobilidade reduzida e Tipos de Deficiências – Sensibilização	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conhecendo os usuários (características, demandas, abordagem e comunicação)</li> <li>– Mobilidade Reduzida               <ul style="list-style-type: none"> <li>. Temporária e Permanente</li> <li>. Visível e Não aparente</li> </ul> </li> <li>– Idoso, Obeso, Nanismo, Gestante</li> <li>– Deficiente Físico, Intelectual, Visual, Auditivo</li> <li>– Outros usuários               <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Carrinho de bebê</li> <li>➢ Pessoas com sacolas</li> </ul> </li> </ul>
	Equipamento de apoio à locomoção (Tipos e manuseio)	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Cão Guia</li> <li>– Guia</li> <li>– Cadeira de rodas</li> <li>– Muletas</li> <li>– Aparelhos ortopédicos</li> </ul>
	Barreiras	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Física</li> <li>– Atitudinal</li> </ul>

**TREINAMENTO OPERADORA – Ingresso dos Fiscais (continuação)**
**Carga Horária Total: 32 horas**
**Turmas com o máximo de 20 pessoas**

TEMA	MÓDULO	CONTEÚDO
<b>Acessibilidade</b>	Preparação dos Operadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Papel dos operadores (responsabilidade e importância)</li> <li>– Trabalho em parceria (motorista, cobrador e fiscal)</li> <li>• Qualidade no atendimento</li> <li>– Colaboração X Resistência (influenciando os demais)</li> <li>– Problemas e Soluções (dinâmica)</li> <li>– Garantia de segurança</li> <li>– Direção segura</li> <li>• Procedimentos</li> <li>– Horário de Pico (Embarque e desembarque)</li> <li>– Pessoa com mobilidade reduzida em veículo não adaptado</li> <li>– Plataforma elevatória com defeito ou veículo não adaptado</li> <li>– Quantidade de cadeirantes no veículo</li> <li>– Quantidade de deficiente visual e cão guia no veículo</li> <li>– Cinto de segurança</li> <li>– Carrinho de bebê</li> <li>– Frota sem cobrador</li> <li>– Pessoas com sacolas</li> <li>– Embarque em pé do PCD não cadeirante ou pessoa com mobilidade reduzida na plataforma elevatória</li> </ul>
	Atende+	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Características do serviço</li> <li>– O que é</li> <li>– Público</li> <li>– Contatos e informações</li> </ul>
	Veículo Acessível – critérios de acessibilidade e equipamentos	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Mecanismo – Manual</li> <li>• Segurança do Equipamento</li> <li>• Preservação do Equipamento</li> <li>– Responsabilidade dos operadores</li> <li>• Manual de Manutenção</li> </ul>
	Reclamações – Número, tipos e soluções	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 156</li> <li>• 0800/ SAC</li> </ul>
	Bilhetagem Eletrônica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipos de bilhete</li> </ul>



**TREINAMENTO OPERADORA – Ingresso dos Fiscais (continuação)**
**Carga Horária Total: 32 horas**
**Turmas com o máximo de 20 pessoas**

TEMA	MÓDULO	CONTEÚDO
<b>A mulher dentro do Transporte Público</b>	Mulher – Assédio Sexual	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gênero e relações de poder</li> <li>• A história da violência contra as mulheres</li> <li>• Políticas públicas e o papel do Estado</li> <li>• Procedimentos dos operadores na ocorrência</li> <li>• Acolhida da mulher que sofre assédio</li> </ul>
<b>Mobilidade Urbana – Responsabilidade no compartilhamento do espaço</b>	Ciclista	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expor o objetivo da atividade, explicando que o trabalho voltado para o motorista condutor de passageiros é importante pela gravidade das ocorrências que envolvem ônibus e bicicleta, e pela desinformação em relação ao tema (por todos, de maneira geral, não exclusivo de operadores).</li> <li>• Valorizar o papel do motorista como fator de segurança na relação com o meio de transporte menor.</li> <li>• Salientar o incentivo do uso de bicicletas por diversas cidades, como contribuição ao meio ambiente.</li> <li>• Destacar os diversos usos da bicicleta: como meio de transporte, diversão, exercício físico e instrumento de trabalho.</li> <li>• Discorrer sobre as vantagens do uso de bicicletas nas grandes cidades e seus riscos.</li> <li>• Caracterização dos ciclistas</li> <li>• Legislação específica</li> <li>• Recomendações de segurança aos motoristas de ônibus. Solicitar o empenho de todos, valorizando que a atenção e paciência no momento do compartilhamento da via entre o ônibus e a bicicleta poderão fazer a diferença no resultado do encontro entre esses meios de transporte, e que fazer a sua parte só fará bem para todos.</li> </ul>
	Motociclista	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expor o objetivo da atividade, explicando que o trabalho voltado para o motorista condutor de passageiros é importante pela gravidade das ocorrências que envolvem ônibus e motocicleta.</li> <li>• Valorizar o papel do motorista como fator de segurança na relação com o meio de transporte menor.</li> <li>• Caracterização dos motociclistas</li> <li>• Legislação específica</li> <li>• Recomendações de segurança aos motoristas de ônibus.</li> </ul>



**TREINAMENTO OPERADORA – Ingresso dos Fiscais (continuação)**
**Carga Horária Total: 32 horas**
**Turmas com o máximo de 20 pessoas**

TEMA	MÓDULO	CONTEÚDO
<b>Mobilidade Urbana – Responsabilidade no compartilhamento do espaço</b>	Pedestre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O comportamento do pedestre ao se locomover pela cidade.</li> <li>• Pontos críticos de atropelamentos nas linhas que operam.</li> </ul>
	Skatista	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O comportamento do skatista ao se locomover pela cidade.</li> <li>• Pontos críticos de ocorrência nas linhas que operam.</li> </ul>
	Sinalizações (Travessia em X, Frente Segura, Área 40 e Via Verde)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atualizações das ações de trânsito sobre mobilidade.</li> </ul>
<b>Funcionamento da garagem</b>	Fiscal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aspectos da garagem que interferem nas ações do Fiscal em campo: operação, controle e administração.</li> </ul>
<b>Atribuições do Fiscal</b>	Fiscal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Controle de linha.</li> <li>• Informações escritas.</li> <li>• Perfil do Fiscal.</li> <li>• Relacionamento com os Operadores:               <ul style="list-style-type: none"> <li>– Ordem</li> <li>– Repreensão</li> <li>– Disciplina</li> </ul> </li> <li>• Trabalho em Equipe</li> </ul>
<b>Bilhetagem Eletrônica</b>	Fiscal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientações Gerais sobre o Sistema de Bilhetagem.</li> </ul>
<b>Equipamentos embarcados</b>	Funcionalidade e Procedimentos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientação sobre cada equipamento: funcionalidade, ações do motorista na utilização e legislação.</li> <li>• Terminal de Recarga, Bloqueador de Portas, Ar Condicionado, Bike Point, Tacógrafo, PNDV, Limitador de Velocidade</li> </ul>
<b>Legislação</b>	RESAM	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pilares da eficiência, qualidade e segurança.</li> <li>• Enquadramentos relativos ao comportamento dos operadores.</li> <li>• Portarias e Cartas Circulares referentes à operação.</li> </ul>
<b>Sistema Integrado de Monitoramento – SIM</b>	Fiscal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conceitos básicos do monitoramento do serviço.</li> <li>• Terminal de Dados – funções.</li> <li>• A importância da emissão de alertas.</li> </ul>
<b>Tecnologia do veículo</b>	Operação dos Ônibus	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entendimento das funcionalidades das tecnologias existentes nos veículos conforme fabricante.</li> </ul>

**TREINAMENTO OPERADORA – Reciclagem Condutores / Cobradores / Fiscais**
**Carga Horária Total: 8 horas**
**Turmas com o máximo de 20 pessoas**
**Anualmente no período de Janeiro a Setembro**

TEMA	MÓDULO	CONTEÚDO
<b>Reciclagem Motorista</b>	O operador do Sistema	<ul style="list-style-type: none"> <li>Organização do Sistema de Transporte Coletivo Público: normas gerais</li> <li>O papel do operador (motorista, cobrador, fiscal) no sistema.               <ul style="list-style-type: none"> <li>Segurança: no dirigir e de estar protegendo (autoridade dentro do veículo).</li> <li>Ser acolhedor: o que ajuda subir, descer, informar, orientar, socorrer.</li> </ul> </li> </ul>
	Atendimento e Segurança	<ul style="list-style-type: none"> <li>Índice de Qualidade do Transporte – IQT (Reclamações): Qualidade no Atendimento e Segurança</li> <li>Reuniões anuais para identificação das causas de reclamações, definindo ações de melhoria e avaliação das ações propostas no ano anterior.</li> <li>Tratar questões recorrentes (reclamações, acidentes, questões operacionais, problemas específicos da operadora).</li> </ul>

**TREINAMENTO OPERADORA – Ingresso dos Operador Centro de Controle**
**Carga Horária Total: 32 horas**
**Turmas com o máximo de 20 pessoas**

TEMA	MÓDULO	CONTEÚDO
<b>Organização do Sistema de Transporte Coletivo Público</b>	O Sistema do Transporte Público	<ul style="list-style-type: none"> <li>Constituição, Lei 13.241 e Lei Orgânica</li> <li>Papel da SPTrans</li> <li>Divisão da cidade e operadoras</li> <li>Números do Transporte: corredores, faixas, terminais, linhas, pontos de paradas e passageiros transportados.</li> <li>Contrato com o Poder Público</li> <li>Responsabilidade social de cada um para cumprir o que está previsto no contrato.</li> <li>Compreensão do papel dos operadores dentro do sistema e a correlação com o monitoramento.</li> </ul>
<b>Entendimento do sistema de transporte</b>	Ferramentas de embasamento para monitoramento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Legislação</li> <li>RESAM</li> <li>Cartas circulares</li> <li>Instruções de Trabalho / Normas e Procedimentos</li> <li>Tabela de Serviços</li> <li>Item de Verificação Obrigatório – IVO</li> <li>Sistema de Localização Automática de Veículos - AVL</li> <li>PRAT</li> <li>Bilhetagem Eletrônica</li> <li>Outros</li> </ul>

**TREINAMENTO OPERADORA – Ingresso dos Operador Centro de Controle  
(continuação)**  
**Carga Horária Total: 32 horas**  
**Turmas com o máximo de 20 pessoas**

<b>TEMA</b>	<b>MÓDULO</b>	<b>CONTEÚDO</b>
<b>Entendimento do sistema de transporte</b>	Operação – Visão Geral	<ul style="list-style-type: none"><li>• Funcionamento da Garagem para operação</li><li>• Tipos de Veículos existentes (tecnologia e equipamentos embarcados)</li><li>• Características das linhas da empresa</li><li>• Pontos críticos na região de operação</li><li>• Atuação do plantão na rotina e nas ocorrências</li><li>• Serviço ATENDE+ – características</li><li>• Rede de Ônibus da Madrugada</li></ul>
<b>Sistema Integrado de Monitoramento</b>	Ferramenta de monitoramento	<ul style="list-style-type: none"><li>• Visão Geral do Sistema</li><li>• Detalhamento da utilização da ferramenta, aprofundando as funcionalidades.</li><li>• Relatórios</li></ul>

Em até 90 (noventa) dias da assinatura do contrato, a Empresa Operadora deverá enviar à Gestora – Área de Treinamento, arquivos contendo, para cada atividade:

- Estrutura da atividade;
- Plano de aula;
- Manual do Instrutor;
- Material do treinando, se houver;
- Cronograma de aplicação para os empregados existentes;
- Comprovação dos treinamentos imediatamente depois de realizados;
- Cronograma de reciclagem anual;
- Planilha com os dados de cadastro do Instrutor ou instrutores e responsáveis habilitados para cada treinamento/reciclagem, ou outra forma indicada pela Gestora; e
- Lista de presença, contendo nome, número do CPF e cadastro na SPTrans, quando da integração de novos empregados.

## **9. Formação e Atualização**

Os novos profissionais, ao ingressarem no sistema e antes de iniciarem nas atividades para as quais forem contratados, deverão ter a formação realizada pela Empresa Operadora, a partir do início do contrato profissional e atualização a cada 12 meses.

Os atuais profissionais do Sistema de Transporte deverão passar pelo treinamento de formação nos primeiros 12 meses – Treinamento de Ingresso, a partir da assinatura do contrato, e, após, atualização ou reciclagem, anualmente.

O Programa de Formação e Atualização, com o objetivo de atender as competências minimamente descritas e outras que se façam necessárias para o cumprimento das obrigações e expectativas contratuais, poderá ser elaborado por instituições especializadas nas áreas de conhecimento envolvidas contratadas pelas Empresas Operadoras e credenciadas pelo poder concedente, ou ainda pelas Empresas Operadoras, após validação da Gestora.

## **10. Manutenção**

A Empresa Operadora deverá apresentar, em até 90 dias após a assinatura do contrato, o cronograma de treinamentos para os profissionais de manutenção, de acordo com a tecnologia em operação. Sua aplicação e eficiência serão auditadas pela SPTrans.