



PREFEITURA MUNICIPAL DE NATAL

**Secretaria Municipal de Governo - SMG
Secretaria Municipal de Mobilidade Urbana – STTU
Secretaria Municipal de Administração - SEMAD**

LICITAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE TRANSPORTES COLETIVOS URBANOS DE NATAL

SERVIÇO TIPO REGULAR I

ANEXO 1 - PROJETO BÁSICO

ANEXO 1.09

CÓDIGO DE CONDUTA NO SERVIÇO

NOV/2016



PREFEITURA MUNICIPAL DE NATAL

Anexo 1.09 - Código de Conduta no Serviço

Neste anexo apresenta-se o Código de Conduta a ser adotado no Serviço Regular I de Natal.

O Código é um instrumento à disposição do Transporte Coletivo Urbano de Natal, pelo qual a STTU pretende introduzir novos conceitos e padrões de atuação na relação dos operadores com os passageiros e destes com o serviço que é ofertado.

De fato, o tratamento de várias questões pertinentes ao relacionamento entre os operadores e os usuários passa por ações de treinamento, qualificação profissional e campanhas de esclarecimento à sociedade. É, portanto, algo a ser tratado como um processo permanente de atuação da operadora e do poder público, pautado em um conjunto de orientações que definam uma diretriz de atuação, sobre os quais vários materiais informativos e instrumentos como campanhas publicitárias possam ser desenvolvidos.

O Código trata de ações corriqueiras e mais previsíveis durante a operação, com a intenção de orientar a atuação dos profissionais que lidam diretamente com o público.

O Código deverá ser usado como base para programas de treinamento e de capacitação dos profissionais de transporte, a serem realizados pelas Concessionárias, ou para campanhas publicitárias, a serem desenvolvidas pela própria STTU direcionadas para o usuário e o público em geral, por meio de confecção de cartilhas e cartazes informativos e outros produtos.

1 Conceitos

1.1 Diretrizes Fundamentais

A Prefeitura de Natal pretende com este Código de Conduta apoiar os operadores (concessionários ou permissionários) na definição de procedimentos básicos para orientar os seus empregados, mesmo tendo claro que a enorme variedade de situações a que eles estão sujeitos jamais poderá ser esgotada em um “manual de procedimentos”, e sempre exigirá



PREFEITURA MUNICIPAL DE NATAL

desse profissionais bom senso, iniciativa e compromisso com o seu papel de prestador de um serviço público, independente de atuarem em empresas privadas.

Neste sentido, considerando que as ações dos operadores pode comumente exigir respostas relativamente imprevistas, suas atitudes devem procurar observar algumas diretrizes fundamentais, relacionadas a seguir, que possuem entre si uma certa ordem de prioridade:

a. Segurança – A preocupação com a segurança dos passageiros e dos demais usuários da via deve ser prioridade na operação do transporte coletivo, principalmente com os cuidados relativos à manutenção preventiva da frota e na condução responsável, lembrando que os ônibus são veículos de grande porte, transportando normalmente um grande número de pessoas.

b. Essencialidade do serviço – O transporte coletivo é um serviço público essencial para a vida das pessoas e para o funcionamento da cidade; conseqüentemente, qualquer anomalia na prestação desse serviço causa graves transtornos não apenas para os usuários, mas para toda a cidade, devendo ser tomados todos os cuidados para que problemas operacionais não acarretem prejuízos ou incômodos desnecessários para a população.

c. Regularidade da operação – A operação do transporte coletivo procura seguir uma programação previamente elaborada, planejada em função das necessidades dos usuários; porém, esta operação está sujeita a uma imensa variedade de interferências imprevisíveis, como, por exemplo, acidentes, avarias, quebras mecânicas, assaltos, mal súbito de passageiros, congestionamentos, etc. A regularidade da operação fica ainda mais vulnerável quando inexitem condições especiais de tratamento do sistema viário visando dar prioridade à circulação dos coletivos. De qualquer forma, a atuação dos fiscais, motoristas e cobradores é sempre fundamental para a normalidade da operação, atuando preventivamente para evitar avarias ou falhas mecânicas do veículo em operação, ou buscando cumprir os horários das partidas programadas, de maneira a evitar atrasos.

d. Conforto – Os serviços de transporte coletivo não oferecem os mesmos atributos de conforto dos meios de transporte individual, porém o conforto e o bem estar dos passageiros devem ser preocupações constantes dos operadores, desde a perícia e o esmero na condução



PREFEITURA MUNICIPAL DE NATAL

do veículo, evitando movimentações bruscas do veículo em acelerações ou freadas, até a atenção prestada diretamente aos usuários, em especial aos idosos ou às pessoas com necessidades especiais ou com mobilidade reduzida.

1.2 Direitos e responsabilidades dos usuários

Os usuários são os “clientes” finais dos serviços públicos. O reconhecimento, na Constituição Federal, da essencialidade do transporte coletivo urbano aumenta a responsabilidade de todos os envolvidos com a sua satisfação, uma vez que para muitos a prestação adequada desses serviços significa a garantia do direito constitucional de ir e vir.

1.2.1 Direitos dos usuários

A legislação federal que rege as concessões e permissões dos serviços públicos enumera alguns direitos dos usuários, que devem ser garantidos na sua prestação:

- ✓ Dispor dos serviços de forma adequada, em condições de regularidade, eficiência, segurança, higiene, conforto, cortesia e liberdade de escolha;
- ✓ Receber informação sobre qualquer alteração ocorrida no serviço com a antecedência necessária;
- ✓ Obter as informações necessárias para o bom uso do serviço;
- ✓ Externar reclamações e sugestões através dos operadores ou pelos canais próprios instituídos pelo Poder Público e pelas concessionárias ou permissionários;
- ✓ Ser tratado com urbanidade e respeito;
- ✓ Utilizar-se das gratuidades e abatimentos das tarifas previstos na legislação;
- ✓ Garantir livre acesso de pessoas com necessidades especiais e ou mobilidade reduzida;
- ✓ Exigir o fiel cumprimento de todas as obrigações dos concessionários ou permissionários, impostas pelo Poder Público.

1.2.2 Responsabilidades dos usuários



PREFEITURA MUNICIPAL DE NATAL

Os usuários também são responsáveis pela normalidade da prestação dos serviços de transporte coletivo e suas ações contribuem para a qualidade desses serviços prestados. Assim, em contrapartida aos direitos relacionados anteriormente, correspondem alguns deveres:

- ✓ Levar ao conhecimento do Poder Público as irregularidades de que tenham conhecimento referentes à operação dos serviços, participando, de forma ativa, de sua fiscalização.
- ✓ Pagar pelo serviço utilizado, de acordo com a legislação.
- ✓ Zelar pelos bens vinculados à prestação de serviço, preservando-os.
- ✓ Portar-se de maneira adequada e utilizar o serviço de acordo com as normas estabelecidas pelo Poder Público.
- ✓ Zelar pela eficiência do serviço, não praticando atos que possam prejudicá-lo ou os demais usuários.

2 Conduta dos operadores

A qualidade final dos serviços colocados à disposição dos usuários e da população depende de uma ampla variedade de profissionais. A operação não ocorreria sem o apoio das áreas administrativas e de manutenção, do mesmo modo que os agentes de trânsito ou as equipes que cuidam da manutenção e conservação do sistema viário e do mobiliário urbano, por exemplo, executam atividades que impactam fortemente no resultado final do serviço a ser prestado.

Porém, os profissionais que têm contato direto com o público são aqueles que representam e constroem a imagem do serviço, não apenas da empresa ou do órgão no qual trabalham, mas do próprio serviço público no qual atuam.

Em Natal, onde a prestação do transporte coletivo é totalmente delegada à iniciativa privada, por meio de concessão e permissão, os empregados dos delegatários envolvidos diretamente com a operação – motoristas, cobradores e fiscais -, são os primeiros responsáveis pela percepção que a população e os usuários têm a respeito da qualidade do atendimento.



PREFEITURA MUNICIPAL DE NATAL

Pelo poder público concedente, a interface com os usuários faz-se através da equipe de fiscalização da STTU, para os quais devem ser aplicadas, no que couber, todas as orientações aqui destacadas.

2.1 Condutas Elementares

Os operadores dos serviços de transporte coletivo, mesmo quando empregados de empresas privadas, são prestadores de um serviço público essencial, responsáveis pelo primeiro relacionamento dos usuários e da população.

Nesse sentido, em qualquer situação, todos os agentes envolvidos na prestação dos serviços de transporte coletivo, em particular aqueles que mantêm contato direto com a população, devem assumir as seguintes condutas:

- a. Respeitar os usuários e seus direitos, considerando a universalidade do direito a um bom atendimento, tratando-os com urbanidade e cortesia.
- b. Ser proativo, prestativo, cortês, ágil e eficaz, respeitando as normas e procedimentos do sistema de transporte coletivo;
- c. Estar atento para abordar ou ser abordado pelos usuários de modo a informá-los e orientá-los para o uso correto do sistema de transporte coletivo;
- d. Manter postura profissional durante o atendimento, de modo de evitar o envolvimento emocional ou atrito pessoal;
- e. Trajar-se de forma adequada e manter uma boa aparência;
- f. Atuar de forma preventiva, antecipando-se às situações que possam gerar ocorrências;
- g. Preservar a segurança e a integridade do usuário, tanto no aspecto físico como moral;
- h. Prestar assistência, quando em serviço, em quaisquer ocorrências ou acidentes;
- i. Ter como premissa o empenho de esforços para resolver possíveis insatisfações e dúvidas dos usuários e, quando esgotados os recursos, informar as opções e orientar o usuário a utilizar outros canais de relacionamento existentes;



PREFEITURA MUNICIPAL DE NATAL

- j. Evitar confronto com os usuários, mesmo que estes atuem de modo agressivo ou constrangedor e, se a situação evoluir para o conflito, o empregado deve solicitar a presença da autoridade policial.

2.2 Procedimentos relacionados à operação

2.2.1 Cuidados na condução do ônibus

Os índices de acidentes de trânsito no Brasil são alarmantes, justificando todos os esforços possíveis na luta pela sua redução. Independente das ações específicas na gestão da política municipal de trânsito, a Prefeitura deve atuar em todas as frentes possíveis, inclusive na gestão dos serviços públicos sob sua responsabilidade, justificando, assim, normas gerais para os motoristas na condução dos ônibus.

Além da segurança, a forma de conduzir os ônibus interfere diretamente no conforto dos usuários e na qualidade da operação.

Portanto, na condução dos ônibus, os motoristas em operação no serviço municipal de transporte devem estar atentos aos seguintes procedimentos:

- a. Respeitar as leis de trânsito e dirigir com prudência;
- b. Tratar com urbanidade os demais usuários das vias públicas, mesmo quando esses cometerem infrações de trânsito;
- c. Aguardar a acomodação dos usuários, antes de colocar o veículo em movimento;
- d. Não prosseguir a viagem com as portas abertas;
- e. Evitar freadas bruscas, trancos ou solavancos na condução do veículo;
- f. Não utilizar telefone celular, fone de ouvido ou aparelhos sonoros, salvo aqueles instalados nos ônibus como apoio à comunicação com o Centro de Controle Operacional, mesmo assim, de acordo com os procedimentos definidos;
- g. Não permitir a prática de comércio ambulante ou mendicância dentro dos ônibus;
- h. Orientar os passageiros contra práticas que promovam incômodos aos demais passageiros, como ruído excessivo, algazarras, uso de aparelhos de som, molestações



PREFEITURA MUNICIPAL DE NATAL

de qualquer espécie.

2.2.2 Procedimentos no embarque e no desembarque de passageiros

Apesar da vigência da atual regulamentação a respeito da acessibilidade universal aos serviços de transporte coletivo urbano, muitas vezes nem os veículos nem os pontos de parada oferecem condições adequadas para o embarque e desembarque dos passageiros com conforto e segurança. Alguns cuidados a serem observados pelos motoristas contribuem de modo decisivo para que estas operações se dêem de forma satisfatória:

- a. Parar no ponto, sempre que solicitado;
- b. Posicionar o veículo o mais próximo possível da calçada, longe de obstáculos;
- c. Posicionar o veículo o mais próximo possível do alinhamento do ponto de parada definido pela posição dos abrigos, colunas ou demais marcações na via;
- d. Respeitar o ritmo de cada passageiro, em especial quando o usuário for pessoa com necessidades especiais e/ou tiver sua mobilidade reduzida;
- e. Aguardar o embarque e desembarque de todos os usuários antes de colocar o veículo em movimento;
- f. Somente colocar o veículo em movimento com as portas fechadas;

2.2.3 Procedimentos no atendimento aos passageiros

Atender as demandas dos usuários com urbanidade e presteza é uma exigência básica para todo profissional que trata diretamente com o público. Os usuários veem os empregados do sistema, motoristas, cobradores e fiscais, referências a quem recorrer em emergências ou apenas para solicitar informações a respeito dos serviços. Nestes casos, os operadores do sistema devem:

- a. Prestar informação aos usuários de forma educada e objetiva, jamais se utilizando de termos grosseiros;
- b. Auxiliar as pessoas com necessidades especiais ou com mobilidade reduzida a ingressarem no ônibus, solicitando ajuda, quando necessário;



PREFEITURA MUNICIPAL DE NATAL

- c. Garantir o respeito à utilização dos assentos reservados às pessoas com necessidades especiais e/ou usuários com mobilidade reduzida, agindo com educação na orientação dos passageiros que, de forma indevida, ocupem eventualmente esses assentos.

2.2.4 Procedimentos de cobrança de tarifas

O sistema de transporte coletivo de Natal será totalmente equipado com equipamentos de bilhetagem eletrônica, ainda assim, um número relevante de passageiros não utiliza cartões eletrônicos e realiza o pagamento da passagem em dinheiro, diretamente aos cobradores, o que exige algumas precauções:

- a. Efetuar a cobrança com rapidez, de forma a minimizar o atraso na operação da linha, mas com os devidos cuidados para não causar situações de risco de acidentes;
- b. Solicitar com gentileza o pagamento de forma a facilitar o troco;
- c. Tratar os passageiros com paciência e urbanidade, principalmente no caso de pessoas idosas ou com necessidades especiais, que limitem a sua agilidade.

2.2.5 Procedimentos no atendimento de pessoas com necessidades especiais

Se todos os usuários exigem atenção, respeito e urbanidade no tratamento por parte dos operadores e fiscais do sistema de transporte coletivo, mais ainda àqueles que apresentem dificuldades de locomoção ou necessidades especiais. Para estas situações há procedimentos gerais a serem observados, bem como atitudes específicas que variam de acordo com a necessidade de cada grupo de usuários.

2.2.5.1 Orientações gerais

Pessoas com necessidades especiais e/ou mobilidade reduzida também dependem do uso dos serviços de transporte coletivo para terem acesso ao emprego, à escola, ou ao mero lazer, enfrentando inúmeras dificuldades para tal. Nestes casos, os operadores devem:



PREFEITURA MUNICIPAL DE NATAL

- a. Não usar termos grosseiros;
- b. Agir de modo natural, não demonstrar comoção ou pena com a situação do passageiro, porém agir com sensibilidade em relação a ele;
- c. Havendo acompanhante, somente interferir se solicitado;
- d. Não tocar na pessoa sem antes perguntar qual a melhor maneira de ajudá-la;
- e. Dirigir-se diretamente ao acompanhante, se perceber que a pessoa não consegue se comunicar sozinha;

2.2.5.2 No atendimento de pessoas com deficiência auditiva

As pessoas com deficiência auditiva podem apresentar plenas condições físicas de mobilidade, mas nem por isto demandam menos cuidados por parte dos operadores do sistema, dentre eles:

- a. Falar diretamente com a pessoa, mesmo que ela esteja acompanhada;
- b. Falar de maneira clara, pronunciando bem as palavras, elevando o tom da voz ou reduzindo a velocidade se a pessoa pedir;
- c. Manter sempre o contato visual, pois o desvio do olhar pode significar que a conversa foi encerrada;
- d. Permanecer em lugar bem iluminado para facilitar a leitura labial;
- e. Usar gestos, bilhetes e linguagens de sinais para facilitar a comunicação;
- f. Pedir para a pessoa repetir, caso não tenha compreendido a sua resposta;
- g. Não se assustar se for tocado, pois normalmente é assim que uma pessoa surda inicia um contato e chama a atenção de seu interlocutor.

2.2.5.3 No atendimento de pessoas com deficiência visual

- a. Falar diretamente com a pessoa, mesmo que ela esteja acompanhada;
- b. Não segurar a pessoa pelo braço
- c. Caso a pessoa necessite de ajuda, deixar que a pessoa se apóie com a mão sobre o seu ombro e orientar verbalmente e de modo claro as ações que deverá tomar, indicando os



PREFEITURA MUNICIPAL DE NATAL

obstáculos.

2.2.5.4 No atendimento de pessoas com deficiência mental

- a. Oferecer ajuda, mas respeitar uma eventual recusa;
- b. Tentar ser o mais claro e objetivo possível na comunicação;
- c. Ter calma no caso da pessoa demorar um pouco mais para compreender as orientações;
- d. Agir com naturalidade e tratar a pessoa de acordo com a sua idade;
- e. Procurar acalmar a pessoa com palavras, em caso de agressividade, evitando o contato físico.

2.2.5.5 No atendimento a usuário de cadeira de rodas

O atendimento a usuários de cadeira de rodas apresenta algumas diferenças, dependendo da solução de acessibilidade que o veículo dispõe. Independente disso, de modo geral, a conduta do operador deverá se pautar pelos seguintes princípios:

- a. Antes de conduzir o usuário, observar a estrutura e o funcionamento da cadeira de rodas;
- b. Realizar o embarque ou o desembarque do usuário fora da cadeira de rodas, se esta não apresentar boas condições de utilização;
- c. Manter o usuário em posição de participar do diálogo, posicionando a cadeira de frente;
- d. Pedir autorização ao usuário para movimentar a cadeira;
- e. Movimentar a cadeira de rodas com cuidado, pois ela é quase uma extensão do corpo da pessoa;
- f. Posicionar a cadeira de rodas de costas para a porta do veículo;
- g. Pedir ajuda ao acompanhante ou ao próprio usuário, se necessário, para realizar o procedimento;
- h. Retirar qualquer objeto que possa cair ou machucar o usuário durante a manobra;



PREFEITURA MUNICIPAL DE NATAL

- i. Tomar cuidado para não bater em algum obstáculo pelo caminho;
- j. Utilizar a plataforma elevatória do ônibus, seguindo as orientações de operação do fabricante do equipamento;
- k. Auxiliar o usuário a se posicionar na plataforma elevatória;
- l. Verificar se o usuário está seguro para a operação;
- m. Utilizar, dentro do ônibus, o espaço reservado para acomodar o usuário de cadeira de rodas, ancorando-a com cinto de segurança e trava de rodas.

Para o desembarque:

- a. Auxiliar o usuário a remover o cinto de segurança e a trava de rodas,
- b. Repetir os mesmos movimentos utilizados para o embarque,
- c. Após o desembarque, acomodar usuário na calçada, em local que facilite o seu deslocamento.

2.2.5.6 No atendimento a pessoas com muletas e/ou aparelhos ortopédicos

- a. Respeitar o ritmo da pessoa e os seus próprios limites;
- b. Cuidar para não tropeçar nas muletas e bengalas;
- c. Não pegar nos braços da pessoa, antes desta indicar onde segurá-la;
- d. Ajudar o usuário a se sentar ou levantar, quando solicitado;
- e. Manter as muletas ou bengala sempre perto da pessoa;
- f. Ajudar se a pessoa cair, sem se precipitar na tentativa de levantá-la imediatamente; procurando antes saber qual a melhor forma de ajudá-lo e respeitando se a pessoa preferir se levantar sozinha.

2.2.6 Procedimentos em caso de incidentes dentro do ônibus

Motoristas, cobradores ou fiscais podem precisar intervir frente a eventuais problemas que possam ocorrer dentro dos ônibus, eventualmente por solicitação dos próprios usuários. Em qualquer situação, os operadores devem procurar manter a calma e a tranqüilidade, sem se



PREFEITURA MUNICIPAL DE NATAL

envolver em conflitos e tratando todos os passageiros com educação, urbanidade e respeito, porém não se omitindo na solução de situações de pequena complexidade.

Quaisquer acidentes devem ser comunicados aos responsáveis, que também, em casos mais graves, poderão orientar devidamente seus empregados sobre comportamentos a serem seguidos, além de garantir a eventual a intervenção de outras áreas, como apoio jurídico ou policial, se for o caso.

2.2.6.1 Em caso de discussões, desentendimentos ou brigas entre passageiros

- a. Parar o veículo em local seguro, se possível de forma a não atrapalhar a fluidez do tráfego na via;
- b. Intervir de forma educada e respeitosa, procurando encerrar a discussão ou o desentendimento, de forma a permitir o prosseguimento da viagem;
- c. Nunca intervir em brigas, mesmo que seja para apartar os envolvidos;
- d. Se necessário, solicitar a presença da autoridade policial para restabelecer a ordem no ambiente;
- e. Comunicar o incidente ao Centro de Controle Operacional.

2.2.6.2 Em caso de assalto ou furto, a receita tarifária ou de passageiros

- a. Não reagir;
- b. Comunicar o ocorrido ao Centro de Controle Operacional para que este atue no contato com as autoridades e oriente a atuação do motorista;
- c. Na impossibilidade de contato com o Centro de Controle Operacional, solicitar diretamente a presença da autoridade policial;
- d. Caso possível, e sob orientação do Centro de Controle Operacional, retomar a operação do serviço e proceder de acordo com as orientações dos operadores do CCO;
- e. Solicitar dois usuários como testemunhas, anotando seus dados;
- f. Se não for possível dar continuidade à operação, garantir o ingresso dos passageiros em ônibus subsequentes, sem pagamento de nova tarifa.

2.2.6.3 Em caso de ocorrência de mal súbito com passageiro



PREFEITURA MUNICIPAL DE NATAL

- a. Averiguar as condições da vítima, sem tentar movê-la, limitando-se a tentar acalmá-la;
- b. Verificar se o usuário precisa de atendimento medico;
- c. Procurar ajuda, conduzindo o veículo até o pronto socorro mais próximo, alterando o trajeto normal, se necessário, explicando o caso aos demais usuários;
- d. Comunicar o ocorrido ao Centro de Controle Operacional para que este atue no contato com as autoridades e oriente a atuação do motorista

2.2.7 Procedimentos em caso de acidentes de trânsito

Na prestação do serviço de transporte coletivo, os operadores estão sujeitos a presenciar ou a se envolver em acidentes de trânsito, de maior ou menor gravidade.

Em qualquer caso, o motorista deverá verificar a sua gravidade e a existência de vítimas, sem jamais omitir socorro aos passageiros ou a terceiros. Como em outras situações de emergência, o Centro de Controle Operacional deverá ser imediatamente comunicado para orientação e apoio.

Conversas com os demais envolvidos no acidente (motoristas ou pedestres) devem ser tratadas com objetividade e educação, qualquer conflito deve ser encaminhado aos setores competentes da empresa, que serão as únicas responsáveis pela avaliação do ocorrido e das providências a serem tomadas.

Conforme orientações do CCO, a viagem poderá ser interrompida, situação que ensejará o apoio ao ingresso dos passageiros em ônibus subsequentes, sem pagamento de nova tarifa.

2.2.7.1 Em caso de acidente sem envolvimento do ônibus

- a. Em pequenos acidentes, não se envolver e dar prosseguimento normal à viagem;
- b. Intervir apenas em caso de acidentes graves, onde seja necessário prestar socorro às vítimas, quando o fato deverá ser imediatamente informado ao Centro de Controle Operacional;



PREFEITURA MUNICIPAL DE NATAL

2.2.7.2 Em caso de acidente envolvendo o ônibus, sem vítimas

- a. Estacionar o veículo em local seguro e, se possível, de forma que não atrapalhe a fluidez da via;
- b. Em caso de pequenas avarias, que não prejudiquem a continuidade da operação, completar a viagem;
- c. Não sendo possível a continuidade da viagem, sinalizar a via pública na forma preconizada pelo CTB - Código de Trânsito Brasileiro - e de acordo com as boas práticas profissionais;
- d. Comunicar o acidente ao Centro de Controle Operacional sobre o acidente, que providenciará o acionamento das autoridades policiais e/ou agentes de trânsito;
- e. Na impossibilidade de contato com o Centro de Controle Operacional, solicitar diretamente a presença da autoridade policial;
- f. Garantir o ingresso dos passageiros em ônibus subsequentes, sem pagamento de nova tarifa;
- g. Em caso de pequenas avarias, que não prejudiquem a continuidade da operação, após liberação por parte da autoridade policial, proceder conforme orientações do Centro de Controle Operacional a respeito da continuidade da operação e, no final da jornada de trabalho, informar ao setor de manutenção da empresa sobre a avaria;
- h. Em caso de avaria que impossibilite o retorno à operação, recolher o veículo à garagem para os devidos reparos ou aguardar a sua remoção com reboque.

2.2.7.3 Em caso de acidente envolvendo o ônibus, com vítimas

- a. Em caso de atropelamento, averiguar as condições da vítima, sem tentar movê-la, limitando-se a tentar acalmá-la;
- b. Comunicar o acidente ao Centro de Controle Operacional, que se encarregará do contato com o serviço de atendimento de urgências.
- c. Na impossibilidade de contato com o Centro de Controle Operacional, solicitar diretamente o apoio do serviço de atendimento de urgências (Corpo de Bombeiros, SAMU etc);
- d. Sinalizar a via pública na forma preconizada pelo CTB - Código de Trânsito Brasileiro - e de acordo com as boas práticas profissionais;



PREFEITURA MUNICIPAL DE NATAL

- e. Garantir o ingresso dos passageiros em ônibus subsequentes, sem pagamento de nova tarifa;
- f. Seguir as instruções da autoridade policial, para remoção do veículo da via e comparecimento ao plantão policial para registro de boletim de ocorrência;
- g. Após liberação por parte da autoridade policial, agir de acordo com as orientações do Centro de Controle Operacional a respeito da continuidade da operação e, no final da jornada de trabalho, informar ao setor de manutenção da empresa sobre as avarias;
- h. Em caso de avaria que impossibilite o retorno à operação, recolher o veículo à garagem para os devidos reparos ou aguardar a sua remoção com reboque.

2.3 Procedimentos relacionados à manutenção

Apesar de a manutenção não ser uma atividade de responsabilidade dos motoristas, alguns cuidados básicos devem ser observados para minimizar a ocorrência de problemas que interfiram na prestação do transporte coletivo.

As operadoras possuem políticas específicas de manutenção preventiva e corretiva, bem como rotinas operacionais para tratamento de quaisquer problemas dessa natureza na operação dos serviços.

Os procedimentos relacionados a seguir estão mais focados no comportamento dos operadores visando minimizar possíveis transtornos aos usuários.

2.3.1 Procedimentos de início de jornada

No início da jornada, os motoristas devem realizar uma rápida inspeção no veículo para o qual foi escalado, verificando itens básicos (pneus, freios, parte elétrica, por exemplo) que possam prejudicar a qualidade da operação e, principalmente, comprometer a segurança do transporte.



PREFEITURA MUNICIPAL DE NATAL

- a. Caso o veículo apresente defeitos críticos para a segurança dos passageiros, encaminhá-lo para o setor de manutenção;
- b. Em caso de pequenas avarias, que não comprometam a operação e a segurança dos usuários, dar prosseguimento à jornada e, no recolhimento à garagem, encaminhar o veículo para manutenção.

2.3.2 Procedimentos relativos à limpeza e conservação dos ônibus

A exemplo da manutenção, as empresas têm rotinas diárias para limpeza e conservação da frota, porém, durante a operação, eventos imprevistos podem demandar ações dos operadores de modo a garantir conforto aos passageiros.

- a. Verificar as condições de higiene e limpeza do ônibus quando realizar a inspeção no início da jornada;
- b. Garantir condições mínimas de limpeza e de higiene nos veículos durante a operação, informando ao Centro de Controle Operacional a ocorrência de situações críticas, como é o caso de resíduos de vômitos, e procedendo conforme orientações recebidas em relação à limpeza ou a retirada do ônibus de circulação, bem como a eventual necessidade de garantir o ingresso dos passageiros em ônibus subsequentes, sem pagamento de nova tarifa;
- c. Acionar o serviço de limpeza no terminal, quando possível.

2.3.3 Procedimentos relativos às ocorrências de manutenção durante a operação

Quando o veículo, em operação, apresentar problema de manutenção, os operadores (motorista, cobrador e fiscal) devem avaliar o problema, agindo em função da sua gravidade.

2.3.3.1 Em caso de pequenas avarias, que não prejudiquem a continuidade da operação ou a segurança dos usuários

- a. Dar continuidade à operação programada;



PREFEITURA MUNICIPAL DE NATAL

- b. No final do dia, encaminhar o veículo ao setor de manutenção.

2.3.3.2 Em caso de avarias que impeçam a continuidade da operação

- a. Estacionar o veículo em local seguro e que, se possível, não atrapalhe a fluidez da via pública;
- b. Sinalizar a via pública na forma preconizada pelo CTB - Código de Trânsito Brasileiro - e de acordo com as boas práticas profissionais;
- c. Informar ao Centro de Controle Operacional o ocorrido, que orientará como agir;
- d. Garantir o ingresso dos passageiros em ônibus subsequentes, sem pagamento de uma nova tarifa;
- e. Recolher o veículo à garagem ou aguardar socorro mecânico na via pública, devidamente sinalizada.

3. Conduta dos Passageiros

A realização de viagens de transporte coletivo de modo seguro, confortável e agradável também depende de um adequado comportamento dos passageiros em relação ao motorista, ao cobrador, ao veículo e aos demais passageiros. De fato, muitas situações indesejáveis decorrem de comportamentos inadequados que podem ser evitados por uma boa convivência no ambiente coletivo que é o ônibus.

De modo geral, os passageiros devem ser alertados por informações impressas, por campanhas promocionais realizadas periodicamente e até por ação direta do motorista ou do cobrador sobre alguns princípios, entre os quais, os mais importantes são:

- a) Respeitar o trabalho do motorista e do cobrado, pois ambos trabalham atendendo a coletividade, em uma ação de prestadores de um serviço público, portanto servindo a todos;



PREFEITURA MUNICIPAL DE NATAL

- b) Respeitar as características do serviço de transporte coletivo, que não é um serviço motorizado individual, e, que, portanto observa algumas regras, como exemplo o de não parada em qualquer local;
- c) Agir com educação no trato com o motorista, o cobrador ou outros empregados da operadora ou da STTU a serviço nos terminais ou em outros locais, procurando expressar as suas dúvidas e reclamações de forma objetiva, direta e atenta apenas aos fatos, sem agressão;
- d) Ser solidário e cortês, contribuindo para uma convivência saudável nos ônibus, nos terminais e nos pontos de parada;
- e) Respeitar o direito ao uso dos assentos preferenciais nas condições estabelecidas;
- f) Entender e respeitar o fato de que o embarque e o desembarque de passageiros com necessidades especiais, notadamente usuários de cadeira de rodas, requer um maior tempo para a sua realização, evitando comentários maledicentes e ou reclamações com o motorista;
- g) Agir com urbanidade com os demais passageiros, principalmente em relação à:
 - i. Evitar contato físico desnecessário;
 - ii. Não importunar outro passageiro com conversas e comentários inadequados, assim configurados pela recusa da interlocução;
 - iii. Não promover algazarras, gritarias, correrias e outros atos que importunem os passageiros ou os exponha à risco;
 - iv. Não ouvir música sem fones de ouvido;
 - v. Manter o celular no modo silencioso ou com volume baixo;
 - vi. Ao falar ao celular evitar conversas em tom elevado que importunem os demais passageiros e que exponha de modo desnecessário a conversa em curso;
 - vii. Prestar informações quando solicitado e/ou orientar o interlocutor sobre a melhor forma de obter a informação desejada;



PREFEITURA MUNICIPAL DE NATAL

- h) Manter a limpeza do ônibus, dos terminais e dos pontos de parada, dispensando o lixo nas lixeiras, e quando, indisponíveis, mantendo consigo até encontrar um local adequado para fazê-lo;
- i) Nunca dispensar qualquer objeto pelas janelas dos ônibus;
- j) Conservar os ônibus, os terminais e os pontos de parada, não promovendo depredações de qualquer espécie, não usando objetos que promovam desgaste de materiais e não realizando inscrições de textos e figuras na forma de pichações.
- k) Contribuir com a boa ocupação dos ônibus, quando em circulação, evitando obstruir as portas e ocupando os corredores nos segmentos do itinerário distantes do local de desembarque;
- l) Garantir a observância da ordem de chegada dos passageiros nos locais de embarque, em terminais e pontos de parada, formando filas, ou obedecendo a preferência do embarque.
- m) Contribuir com a melhoria contínua do serviço de transporte, registrando reclamações e sugestões por meio dos canais de comunicação disponibilizados para tanto.
- n) Informar com a maior precisão possível os dados que caracterizem incidentes e/ou queixas sobre o serviço, como é o caso do prefixo do ônibus, o horário, a linha, o nome do operador ou outra informação útil para uma boa identificação do ocorrido.

4. Treinamento e Capacitação

Para o exercício da função os trabalhadores da operação (motoristas e cobradores), pessoal de manutenção e demais funcionários empregados no atendimento ao público, passarão por um processo de formação inicial e posterior processo de capacitação contínua.



PREFEITURA MUNICIPAL DE NATAL

A formação inicial será composta por cursos presenciais, ministrados por profissionais com capacitação técnica nas áreas afins e será composta pelos seguintes cursos para cada categoria profissional:

4.1. Motoristas

- 4.1.1. Direção Defensiva – 20 horas/aula
- 4.1.2. Atendimento ao Usuário – 10 horas/aula
- 4.1.3. Primeiros Socorros – 10 horas/aula

4.2. Cobradores

- 4.2.1. Atendimento ao Usuário – 20 horas/aula
- 4.2.2. Primeiros Socorros – 10 horas/aula
- 4.2.3. Prevenção de acidentes – 10 horas/aula

4.3. Funcionários da Manutenção

- 4.3.1. Direção Defensiva – 5 horas/aula
- 4.3.2. Primeiros Socorros – 5 horas/aula
- 4.3.3. Prevenção de acidentes – 10 horas/aula
- 4.3.4. Curso técnico de manutenção – 20 horas/aula

4.4. Funcionários do Setor de Tráfego

- 4.4.1. Direção Defensiva - 5 horas/aula
- 4.4.2. Atendimento ao usuário - 5 horas/aula
- 4.4.3. Primeiros Socorros – 10 horas/aula
- 4.4.4. Prevenção de acidentes – 10 horas/aula
- 4.4.5. Gerenciamento de Frota - 10 horas/aula

4.5. Funcionários Administrativos e de Atendimento ao Público

- 4.5.1. Atendimento ao usuário - 20 horas/aula
- 4.5.2. Inclusão Digital - 20 horas/aula



PREFEITURA MUNICIPAL DE NATAL

O detalhamento do conteúdo de cada curso será elaborado pelas concessionárias, ou empresa especializada, e submetido à aprovação prévia e supervisão da STTU.

A periodicidade dos treinamentos será anual.