

ANEXO ÚNICO

PROTOCOLO DE PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS NO ÂMBITO DO SIMOP:

SEÇÃO I

PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS QUE CABEM AOS AGENTES DE PLANEJAMENTO DAS EMPRESAS CONCESSIONÁRIAS E PERMISSIONÁRIAS

São procedimentos que cabem ao setor de planejamento das empresas operadoras no âmbito do SIMOP:

1. Escopo: Quadros de horários

- 1.1. Todos os quadros de horários utilizados na operação devem estar em conformidade com aqueles autorizados pelo CTM, inclusive as alocações dos serviços em cada posição.
- 1.2. O setor de planejamento da empresa operadora poderá propor formulações e/ou alterações na programação das linhas através do módulo de programação do SIMOP disponibilizado pelo CTM.

2. Escopo: Lançamento de Escalas de Motoristas

- 2.1. É de responsabilidade da empresa operadora o preenchimento das escalas de motoristas e cobradores de acordo com as alocações estabelecidas nos quadros de horários autorizados pelo CTM.
- 2.2. O preenchimento das escalas deve ser feito através do módulo de programação e dados estruturais das linhas do STPP no SIMOP.

3. Escopo: Manutenção do cadastro de motoristas e cobradores

- 3.1. É de responsabilidade da empresa operadora manter atualizado o cadastro de motoristas e cobradores.
- 3.2. O manuseio do cadastro deve ser feito através do módulo de gestão de cadastros, ferramenta de gestão de pessoal e frota do SIMOP.
4. Ocorrendo a identificação de quaisquer desconformidades no âmbito da programação, a empresa operadora deve informar imediatamente ao CMO e à Gerência de Programação do CTM.

SEÇÃO II

PROCEDIMENTOS QUE CABEM AOS MOTORISTAS NO ÂMBITO DO SIMOP

São procedimentos que cabem aos motoristas no âmbito do SIMOP:

1. Antes do início do expediente ou de uma viagem:

- 1.1 Os motoristas deverão realizar o procedimento necessário para a autenticação de login, ou autenticação do Repasse, nos equipamentos embarcados do SIMOP, ainda na garagem, no momento de sua saída para início de seus respectivos turnos de trabalho, ou nos terminais, caso os seus turnos de trabalho iniciem nestes locais.


Renato S. Macêdo
GRANDE
Coordenador Jurídico


Alan Simão dos Santos
Coordenadora Jurídica
148 26.655

1.2 Antes do início de cada viagem, os motoristas deverão verificar se o seu login está autenticado e, caso haja necessidade, realizar o procedimento acima;

1.3 Caso o equipamento embarcado esteja desligado ou inacessível para autenticação de login, o motorista deverá informar imediatamente ao seu líder de terminal, para que seja aberta ordem de serviço na ferramenta GLPI.

1.4. Considera-se Repasse de Posição a saída em horário de uma posição/tabela distinta daquela em que foi planejada originariamente para o motorista, ocasionando mudança temporária de posição do motorista dentro da mesma linha, ou para linha diversa.

2. Mensagens do CCO/CMO ao motorista:

2.1 O motorista deverá acusar recebimento de mensagens na tela do equipamento embarcado;

2.2 O motorista deverá cumprir as determinações contidas na mensagem;

2.3 O motorista deve cumprir o horário de saída indicado no AVL e buscar manter o intervalo programado entre os veículos, observando os dados apresentados na tela do equipamento embarcado;

3. Antes do final do expediente, ou outra situação em que o motorista trocará de veículo ou de linha:

3.1 Ao final do expediente, ao trocar de veículo, ou ao trocar de linha, o motorista deverá realizar o procedimento de logoff – saída do sistema.

4. Na saída e retorno dos horários de intervalo para descanso:

4.1 Ao final da primeira parte do expediente, imediatamente antes do início do horário de intervalo para descanso, o motorista deverá realizar o procedimento de logoff – saída do sistema;

4.2 Ao final do horário de intervalo para descanso, imediatamente antes do início da segunda parte do expediente, o motorista deverá realizar o procedimento de login – entrada no sistema.

SEÇÃO III

PROCEDIMENTOS QUE CABEM AOS AGENTES DESPACHANTES DE VIAGENS DAS LINHAS NO ÂMBITO DO SIMOP

São procedimentos que cabem aos despachantes dentro no âmbito do SIMOP:

1. Os despachantes devem informar ao CCO antecipadamente:

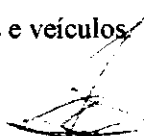
1.1 As alterações em horários de viagem;

1.2 As trocas de posições de motoristas (repasses);

1.3. Alterações na frota, tais como entrada de veículo de apoio e/ou troca de veículo.

2. Os despachantes devem solicitar autorização do CCO para:

2.1 A realização de viagens extras e supressões de viagens e veículos


Renato J. Macedo
Coordenador Jurídico


Alan Simão dos Santos
Coordenador Jurídico
OAB 20.358

2.2 Outras intervenções na operação que se fizerem necessárias.

3. Os despachantes devem coordenar os motoristas para:

3.1 Cumprimento do procedimento de autenticação de login;

3.2 Cumprimento do procedimento logoff;

3.3 Cumprimento das determinações repassadas pelo CCO que serão exibidas na tela do equipamento embarcado.

4. Ocorrendo alterações de programação solicitadas pela fiscalização do CTM, o despachante:

4.1 Deverá informar ao CCO antecipadamente;

4.2 Deverá executar a ação em seguida;

4.3 Os despachantes devem solicitar quaisquer informações ao CCO, com o objetivo de embasar as decisões tomadas em campo;

4.4 Os despachantes devem liderar os motoristas para o cumprimento das orientações repassadas pelo CCO ou CMO quanto à operação da linha;

4.5 Caso o equipamento embarcado de algum veículo esteja desligado ou inacessível para autenticação de login, o despachante deverá informar imediatamente ao CCO, para que seja aberta ordem de serviço na ferramenta de GLPI indicado pelo CTM.

SEÇÃO IV

PROCEDIMENTOS QUE CABEM AOS OPERADORES DO CENTRO DE CONTROLE OPERACIONAL (CCO) DAS EMPRESAS CONCESSIONÁRIAS E PERMISSIONÁRIAS NO ÂMBITO DO SIMOP:

São procedimentos que cabem aos operadores de CCO no âmbito do SIMOP:

1. Do início da operação

1.1 O operador do CCO deverá verificar, utilizando o módulo de operação do SIMOP, antes do início da operação:

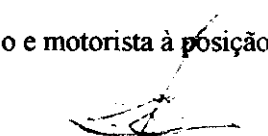
1.1.1 Se os planejamentos para as suas linhas foram cadastrados no sistema, checando se há motorista designado para todas as posições e se o quadro de horário corresponde ao vigente para o dia;

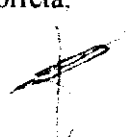
1.1.2 Em caso de desconformidade, o operador deverá realizar as alterações adequadas no sistema;

1.1.3 No caso de constar, em alguma posição, o status "não atribuído", o operador do CCO deverá:

1.1.3.1 Verificar com o despachante da linha as informações atualizadas sobre posição, veículo e motorista;

1.1.3.2 De posse dessas informações, atribuir veículo e motorista à posição correta;


Renato S. Macêdo
Coordenador Jurídico


Alan Simão dos Santos
Coordenadora Jurídica
14/04/2024

Renato

1.1.3.3 Orientar o despachante para que, antes do início de cada viagem, o motorista verifique se o seu login está autenticado e, caso haja necessidade, realize o procedimento de acordo com o estabelecido nesta Resolução.

2. Da regulação da operação

2.1 Após autorizar qualquer alteração na operação, a ser executada pelo despachante e/ou motorista, o operador deverá efetuar a mudança no sistema imediatamente, antecipando-se à sua efetivação em campo;

2.2 Em qualquer caso de desconformidade operacional – por exemplo, entrada em linha ou início de viagem não realizadas –, o CCO deverá contatar o despachante, ou outro responsável, para obter esclarecimento e tomar decisões;

2.3 O operador do CCO deverá regular a atividade dos motoristas, através de mensagens, para otimização do intervalo entre os veículos;

2.5 O CCO deverá controlar, monitorar e coordenar os motoristas e despachantes para o cumprimento de todos os procedimentos necessários ao pleno funcionamento do SIMOP;

2.6 O CCO deverá controlar, monitorar e coordenar os motoristas e despachantes buscando o fiel cumprimento da programação designada pelo CTM para a operação.

3. Da relação com o CMO:

3.1 O operador do CCO deverá informar ao CMO – através de mensagem no módulo de operação do SIMOP, de preferência, ou qualquer outro meio adequado – medidas de regulação tomadas para minimizar problemas incidentais (congestionamento, bloqueio de vias, quebra de veículo) ocorridos no itinerário.

3.2 Dependem de autorização do CMO as seguintes ações:

3.2.1 Desvio de rota;

3.2.2 Acréscimo ou supressão de viagens;

3.2.3 Acréscimo ou redução de frota.

4. Do planejamento de contingência

4.1. O operador do CCO deverá propor ao CMO – através de mensagem no módulo de operação do SIMOP, de preferência, ou qualquer outro meio adequado – medidas de regulação para minimizar problemas recorrentes (congestionamento, bloqueio de vias, quebra de veículo) ocorridos no itinerário de uma linha.

5. Da abertura de chamados de suporte

5.1. O CCO deverá proceder a abertura de ordens de serviço referentes a quaisquer desconformidades que prejudiquem o funcionamento adequado do SIMOP no âmbito de sua empresa.

5.2. As aberturas de ordens de serviço devem ser realizadas na ferramenta de GLPI indicada pelo CTM.

Renato
X Renato Macedo

Alan Simão dos Santos
X Alan Simão dos Santos
Coordenador Jurídico
OAB 28.655

Demanda

SEÇÃO V

PROCEDIMENTOS QUE CABEM AOS AGENTES DE GARAGEM NO ÂMBITO DO SIMOP

São considerados agentes de garagem, os prepostos descritos no item 1 desta seção, que atuam na saída da frota da garagem, no início da operação, auxiliando os motoristas na realização do procedimento de autenticação de login no SIMOP, e na comunicação ao CCO das eventuais não-conformidades observadas no AVL.

São procedimentos que cabem aos agentes de garagem dentro no âmbito do SIMOP:

1. Da Saída de frota da garagem

1.1 A empresa operadora deve dispor de funcionário que registrará, em instrumental adequado, um controle da realização do procedimento necessário para a autenticação de login dos motoristas nos equipamentos embarcados do SIMOP, ainda na garagem, no momento da saída dos veículos para o início de seus respectivos turnos de trabalho;

1.2. O funcionário deve registrar também quaisquer desconformidades verificadas no procedimento e/ou no equipamento embarcado – falha no login, tela desligada, falha no touchscreen, e outras avarias na instalação ou no equipamento, além da mensagem exibida no console;

1.3. Verificadas as desconformidades, deverá imediatamente informar ao CCO, para que seja realizada abertura de ordem de serviço na ferramenta de GLPI indicada pelo CTM;

1.4. O instrumental citado no item 1.1 poderá ser utilizado em verificação posterior por parte do CTM, com o objetivo de realizar o controle do procedimento.

SEÇÃO VI

PROCEDIMENTOS PARA ABERTURA DE CHAMADO DE SUPORTE NO ÂMBITO DO SIMOP

Para abertura de chamados de suporte relacionados ao SIMOP, devem ser observadas as seguintes regras:

1. A abertura de Chamados de Suporte no âmbito do SIMOP deve ser realizada através do website <http://201.228.105.104/simopchamados/>, ou outro indicado pela Gerência de Monitoramento do CTM, com autenticação de usuário e senha disponibilizados pela mesma gerência aos prepostos indicados pelas empresas concessionárias e permissionárias. É vedado a essas empresas a abertura de chamados em discordância com as normas definidas neste anexo, devendo os seus propositos repassar informações precisas e corretas em relação aos defeitos identificados;

2. No caso dos chamados abertos para manutenção em equipamentos embarcados, é obrigatória a indicação, no campo “Descrição do chamado”, da garagem ou terminal e do horário a partir do qual o veículo estará disponível para que seja realizado o reparo técnico.

3. Compreende-se entre as demandas de abertura de Chamados de Suporte na plataforma GLPI:

GRANDE
RECIFE

Renato S. Macêdo
Coordenador Jurídico

Renato S. Macêdo

- 3.1. Incidentes relacionados à falhas no SIMOP;
3.2. Requisições necessárias ou para melhoria do uso do SIMOP;
3.3. Instalação / desinstalação de equipamentos embarcados nos veículos;
3.4. Manutenção de requisitos necessários à operação de equipes de CCO.

4. Das situações em que deve ser registrado chamados de suporte:

4.1. SOFTWARES:

- 4.1.1. Instalação;
4.1.2. reinstalação;
4.1.3. Atualização;
4.1.4. Criação de usuários para ferramentas SAE (GestSAE, ReportSAE, DadosSAE e SAEOPERADOR).

4.2. DATOSSAE:

- 4.2.1. Website fora do ar;
4.2.2. Criação e atualização de quadros de horário e jornadas de serviço;
4.2.3. Criação e atualização de dados estruturais, rotas e paradas;
4.2.4. Dados divergentes.

4.3. GESTSAE:

- 4.3.1. Site fora do ar
4.3.2. Dados de veículos e pessoal divergentes.

4.4. REPORTSAE:

- 4.4.1. Site fora do ar;
4.4.2. Relatórios sem dados ou divergentes;
4.4.3. Dúvidas.

4.5. SAEOPERADOR:

- 4.5.1. Software ou Servidor fora do ar;
4.5.2. Todos os veículos apresentando status "sem comunicação" (ícones na cor vermelho);
4.5.3 Veículo apresentando status "sem atribuição" (ícones na cor cinza) quando com login autenticado;
4.5.4. Quando uma linha não estiver disponível no SAEOperador, tendo a empresa operadora dado vigência à jornada correta no calendário de operação;
4.5.5. Dúvidas e outros problemas resultantes de comportamentos inesperados do softwares.

4.6. GEOSAE:

- 4.6.1. Software fora do ar;
4.6.2. Linhas não carregam;
4.6.3 Veículo travado no mapa;
4.6.4. Problemas com Replay.

4.7. GLPI:

4.7.1. Instabilidade na plataforma (funcionamento intermitente, erro ao carregar anexos, erro ao preencher campo do formulário, etc.);

4.7.2. Criação de usuário.

4.8. AVL:

4.8.1. Instalação do Silver em veículo novo, desinstalação, e/ou reinstalação de Silver em outro veículo.

4.8.2. Silver reiniciando constantemente;

4.8.3. Console apagado;

4.8.4. Console travado;

4.8.5. Falhas no display (tela preta, tela azul, tela colorida, etc.);

4.8.6. Atualização de Data e Hora;

4.8.7. Equipamento apresentando **reiteradamente** o status "sem comunicação", combinado com a impossibilidade de atribuí-lo em linha e identificar o motorista através do Saeoperador;

4.8.8. Equipamento apresentando **reiteradamente** o status "sem localização", combinado com a impossibilidade de atribuir o veículo em linha e identificar o motorista através do Saeoperador;

4.8.9. Equipamento apresentando **reiteradamente** a mensagem "sem resposta/ CCO não comunica";

4.8.10. Equipamento apresentando **reiteradamente** a mensagem "autenticando", combinado com a impossibilidade de atribuir o veículo em linha e identificar o motorista através do Saeoperador.

Obs.: Se a tela do console estiver exibindo as mensagens "sem resposta CCO não comunica", ou "autenticando", o motorista deve realizar novas tentativas de autenticação de login a cada início de viagem. Caso não tenha sucesso durante todo o dia, e o CCO verifique a impossibilidade de atribuí-lo e identificar o seu motorista, deve ser registrado o chamado de suporte para o veículo.

4.8.12. Touchscreen danificado;

4.8.13. Instalação com fio partido;

4.8.14. Vandalismo no equipamento;

4.8.15 Substituição de antena de GPS;

4.8.16. Exibição das mensagens "Fora de rota" e "Incorporar a linha", mesmo com o veículo estando dentro do itinerário da linha programada para o motorista.

5. Situações em que não se deve registrar abertura de chamado no GLPI

5.1. Veículo que apresente **eventualmente** o status "sem comunicação", e o CCO logre êxito em atribuir veículo e identificar motorista;

5.2. Veículo apresentando **eventualmente** o status "sem localização", e o CCO logre êxito em atribuir veículo e identificar motorista;

5.3. Equipamento apresentando **eventualmente** a mensagem "sem localização", e o CCO logre êxito em atribuir veículo e identificar motorista;

5.4. Equipamento apresentando **eventualmente** a mensagem "sem resposta/ CCO não comunica" (vide observação no item 3.8), e o CCO logre êxito em atribuir veículo e identificar motorista;

5.5. Exibição no console da mensagem "atribuição cancelada pelo CCO procure o fiscal" (caso em que o CCO deve revisar a escala);

5.6. Exibição no console das mensagens "Fora de rota", "Incorporar a linha", "Retirada de Linha" "Erro na autenticação do Motorista";

Renato S. Macedo
Coordenador Jurídico

Alay Simão dos Santos
Coordenadora Jurídica
OAB 26.655

5.7. Quando houver registro prévio de chamado para o mesmo veículo com o mesmo problema antes do fim do prazo do atendimento inicial deste;

5.8. Reabertura de chamado atendido a mais de 72 horas. A solução dada pela equipe de manutenção deve ser avaliada dentro desse prazo, todavia, em caso de extrapolação, deve ser aberto novo chamado.


* Renato S. Macêdo
GRANDE
REC-02
Coordenador Jurídico


* Alan Simão dos Santos
GRANDE
REC-02
Coordenador Jurídico
OAB 26.656