

P O P PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO

Secretaria de Mobilidade

MANUAL DE PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO POP

PREFEITURA MUNICIPAL DE SALVADOR

BRUNO SOARES REIS – Prefeito
ANA PAULA ANDRADE MATOS MOREIRA – Vice-Prefeita

SECRETARIA MUNICIPAL DE MOBILIDADE

Fabrizio Muller Martinez – Secretário
Kaio Vinicius Moraes Leal - Subsecretário

Diretoria de Transportes

Matheus Lima Moura – Diretor

Coordenadoria de Sistemas Inteligentes de Transportes

Volnei Cruz Teixeira – Coordenador

Coordenadoria de Fiscalização e Administração de Transporte Público

Rogério Santos Baraúna Lopes – Coordenador

Coordenadoria de Fiscalização e Administração de Táxis e Transportes Especiais

Luila Mariana Santos Neves – Coordenadora

Coordenadoria de Administração de Equipamentos de Transporte

Nilzivaldo Souza Monteiro – Coordenador

COLABORAÇÃO TÉCNICA

André Luiz Oliveira de Menezes
Argeu Santana Conceição Júnior
Edinaldo Nascimento dos Santos
Edson dos Santos Júnior
Felipe da Silva Ribeiro
Flávio Rodrigues de Jesus
Lorena Barbara Alves dos Santos Reis
Márcio Francisco dos Santos
Paulo Henrique Rebelo da Silva
Willys da Conceição Maia

EQUIPE DE EXECUÇÃO

Bruno Martins Cerqueira Militão
Danilo Santos da Cruz
Gaddiel Santos Barbosa Neto
Joana Falcão do Carmo
Leonardo Silva Lima Pereira

Salvador / 2024

SIGLAS E ABREVIações

CCO – Centro de Controle Operacional

COAET – Coordenadoria de Administração de Equipamentos de Transporte

COFAT – Coordenadoria de Fiscalização e Administração de Transporte Público

COSIT – Coordenadoria de Sistemas Inteligentes de Transportes

COTAE – Coordenadoria de Fiscalização e Administração de Táxis e Transportes Especiais

DIT – Diretoria de Transportes

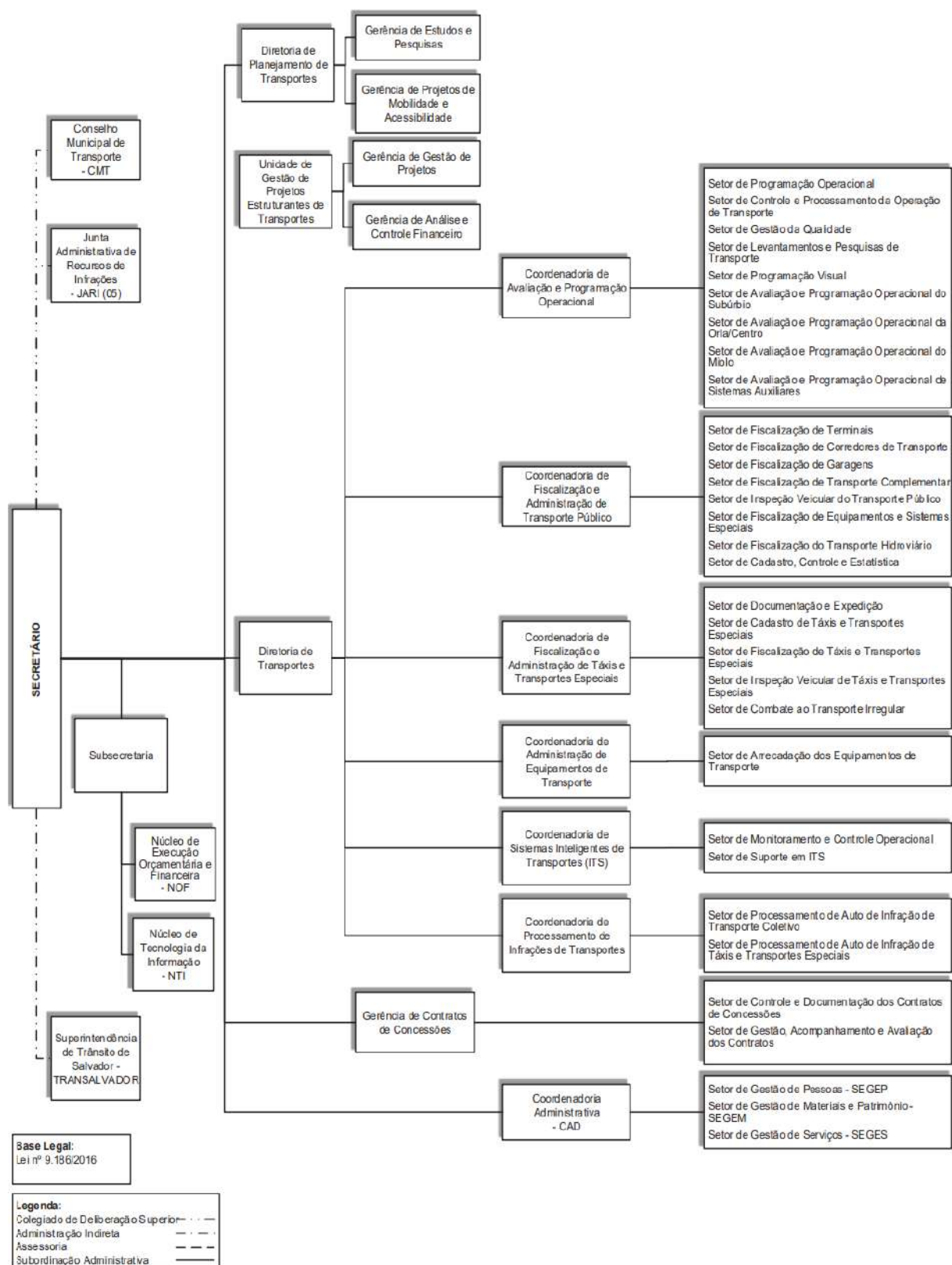
POP – Procedimentos Operacionais Padrão

SEMOB – Secretaria Municipal de Mobilidade

STCO – Serviço Público de Transporte Coletivo de Passageiros por Ônibus

STEC – Subsistema de Transporte Especial Complementar

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA SEMOB



Base Legal:
Lei nº 9.186/2016

Legenda:

Colegiado de Deliberação Superior - - - -
 Administração Indireta - - - -
 Assessoria - - - -
 Subordinação Administrativa - - - -

REGIMENTO DA SEMOB – DECRETO Nº 28.416/2017

FINALIDADE E COMPETÊNCIAS DA SEMOB – SÍNTESE

Art. 2º A Secretaria Municipal de Mobilidade - SEMOB tem por finalidade planejar, coordenar, executar e controlar a política municipal dos transportes públicos, a engenharia de tráfego e a regulação e controle dos serviços municipais de transportes públicos de passageiros, com a seguinte área de competência:

- I - Planejamento do sistema de transporte urbano e de trânsito no que concerne ao Município;
- II - Planejamento do ordenamento do uso das vias públicas por veículos e por pedestres;
- III - disciplinamento e fiscalização da operacionalização do serviço de transporte coletivo e outros meios de transporte público e privado;
- IV - Estabelecimento de normas para a administração dos estacionamentos e equipamentos urbanos de transporte;
- V - Promoção de políticas de desenvolvimento do Plano de Mobilidade Urbana de Salvador;
- VI - Regulação, controle e fiscalização da qualidade dos serviços de transportes coletivos de passageiros, concedidos e autorizados prestados à população do município do Salvador;
- VII - Promoção e zelo pela eficiência econômica e técnica dos serviços municipais de transportes de passageiros, propiciando condições de qualidade, regularidade, continuidade, segurança, atualidade, universalidade e modicidade das tarifas;
- VIII - Definição de política tarifária do transporte público de passageiros do município do Salvador;
- IX - Estímulo à integração do Município do Salvador com a Região Metropolitana;
- X - Estabelecimento de normas regulamentares para a veiculação de publicidade utilizada nos veículos do Sistema de Transporte Coletivo por Ônibus - STCO;
- XI - Gerenciamento e coordenação da execução de projetos de investimento em infraestrutura de mobilidade urbana.

COMPETÊNCIA DAS UNIDADES OPERACIONAIS

Art. 7º À Diretoria de Transportes, que desempenha atividades de administração, planejamento operacional e fiscalização do serviço público de transporte coletivo de passageiros por ônibus, nas modalidades convencional, especial e complementar do serviço de transporte individual de passageiros por táxis e afins dos serviços especiais de transporte individual de passageiros do serviço de transporte hidroviário de passageiros, bem como as atividades de administração e manutenção dos ascensores públicos e demais equipamentos de transporte, compete mediante:

- II - a Coordenadoria de Fiscalização e Administração de Transporte Público que desempenha atividades de fiscalização operacional dos serviços públicos de transporte coletivo de passageiros por ônibus e pelo modal hidroviário no Município do Salvador.
- III - a Coordenadoria de Fiscalização e Administração de Táxis e Transportes Especiais, que desempenha atividades de administração, fiscalização e controle dos serviços de transporte de passageiros por táxis e afins, de escolares e turístico.
- IV - a Coordenadoria de Administração de Equipamentos de Transporte, que desenvolve atividades de administração, conservação e manutenção dos ascensores públicos, dos terminais de bairros que servem ao transporte público, dos pontos de parada que servem ao transporte de passageiros e dos terminais hidroviários em uso pelo Município, bem como as de implantação e sinalização dos referidos pontos de parada do transporte de passageiros.
- V - a Coordenadoria de Sistemas Inteligentes de Transportes, que desempenha atividades de acompanhamento e monitoramento da operação de transporte através dos recursos tecnológicos disponíveis e aplicáveis à espécie, bem como promove a atuação estratégica, articulada e integrada dos diversos setores envolvidos na operação de transporte e na gestão da mobilidade urbana.

QUADRO DE CONTATOS

SEMOB - SECRETARIA DE MUNICIPAL DE MOBILIDADE						
Site: http://www.mobilidade.salvador.ba.gov.br/			CEP: 41820-770			
Endereço: Rua Alceu Amoroso Lima, Nº 581 – Caminho das Árvores			Telefone: 3202-9200			
			E-mail: semob.gabinete@salvador.ba.gov.br			
SECRETARIAS						
GABINETE	(71) 3202-6000	SEFAZ	(71) 3202-8200	SEMOP	(71) 3202-5400	
CASA CIVIL	(71) 3202-7400	SEINFRA	(71) 3202-4605/4603	SEMPRE	(71) 3202-2300	
SECIS	(71) 3202-5630/5646	SEMAN	(71) 3202-4681	SEMUR	(71) 3202-2629/2611	
SECOM	(71) 3202-6000	SEMDEC	(71) 3202-7900/7907	SMED	(71) 3202-3160	
SECULT	(71) 3202-7600	SEMGE	(71) 3202-4000	SMS	(71) 3202-1098	
SEDUR	(71) 3202-9600	SEMIT	(71) 3202-4200	SPMJ	(71) 3202-7300	
AUTARQUIAS						
ARSAL		(71) 3202-8800	SUCOP		(71) 3202-4300	
GUARDA CIVIL		(71) 3202-5312	TRANSALVADOR		(71) 3202-9000	
COMPANHIAS MUNICIPAIS						
COGEL		(71) 3202-4200	LIMPURB		(71) 3202-5000	
DESAL		(71) 3202-4807	SALTUR		(71) 3202-7600	
FUNDAÇÕES						
CIDADE MÃE - FCM		(71) 3202-2402	GREGÓRIO DE MATTOS - FGM	(71) 3202-7800	MÁRIO LEAL FERREIRA - FMLF	(71) 3202-9803/9804
COORDENADORIA MUNICIPAL						
DEFESA CIVIL DE SALVADOR - CODESAL			(71) 3202-4500			

APRESENTAÇÃO

O Manual de Procedimentos Operacionais Padrão compõe as linhas de ação do Projeto Transporte Adequado do Eixo Estratégico Capital da Mobilidade, que integram o Plano Estratégico 2021-2024 da Prefeitura Municipal de Salvador.

A cidade de Salvador possui uma população estimada em 2.900.319 (IBGE 2021). Quanto aos deslocamentos diários realizados pela população, 35,9% utilizam o transporte coletivo e 38% realizam as viagens pelo modo a pé, o que é considerado uma alta participação da população utilizando esses dois modos de deslocamento (Pesquisa OD/2012). Além disso, a mobilidade urbana da cidade gera mensalmente uma média de 27 milhões de viagens por meio do transporte coletivo (Integra/QualiOnibus dez.2022).

O estabelecimento de procedimentos operacionais padrão, resulta na criação de instrumentos para normatização, ordenamento e detalhamento das ações e atribuições das equipes operacionais cuja a finalidade é garantir uma mobilidade urbana segura, permanente, sustentável e de qualidade para a população.

Os objetivos do POP são:

- Estabelecer procedimentos operacionais padrão para as atividades de monitoramento e fiscalização do transporte público da cidade;
- Reunir de forma clara e segura, a descrição de todas as ações e rotinas inerentes as equipes operacionais;
- Detalhar os tipos de serviços, recursos, ferramentas e parâmetros, garantindo a execução precisa das atividades operacionais;
- Garantir a manutenção, a segurança e a qualidade nas funções desempenhadas pelas equipes operacionais;
- Diminuir o tempo resposta frente às ocorrências operacionais;
- Minimizar a subjetividade e os desvios de condutas na execução das ações.

O POP resulta do trabalho conjunto das seguintes unidades da SEMOB: Diretoria de Transportes, Coordenadoria de Sistemas Inteligentes de Transportes, Coordenadoria de Fiscalização e Administração de Transporte Público, Coordenadoria de Fiscalização e Administração de Táxis e Transportes Especiais e Coordenadoria de Administração de Equipamentos de Transporte.

TABELA DE PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO

(56 procedimentos classificados em 14 grupos)

Nº	CÓD.	TIPO	POP
1	1.1	AMBIENTAL	ANIMAL NA VIA
2	2.1	ATIVAÇÃO / DESATIVAÇÃO	FALHA DE COMUNICAÇÃO DE RÁDIO
3	3.1	AUTORIZAÇÃO	AUTORIZAÇÃO DE VIAGEM (NOVA VIAGEM / MEIA VIAGEM / EXPRESSA)
4	4.1	CCO	FERRAMENTA DE MONITORAMENTO GPS INOPERANTE
	4.2	CCO	AUSÊNCIA DE ENERGIA / INTERNET
5	5.1	CONDIÇÃO DE VIA	QUEDA DE ÁRVORE, ÓLEO, ALAGAMENTO, DESLIZAMENTO DE TERRA, BURACO OU OBRAS NA VIA
	5.2	CONDIÇÃO DE VIA	SEMÁFORO COM DEFEITO
6	6.1	CRIME	CRIME CONTRA DIGNIDADE SEXUAL - IMPORTUNAÇÃO SEXUAL
	6.2	CRIME	CRIME CONTRA O PATRIMÔNIO NO STCO / STEC
	6.3	CRIME	CRIME CONTRA PESSOA - AMEAÇA
	6.4	CRIME	CRIME CONTRA PESSOA (AMEAÇA NO STCO / STEC) - ARTEFATOS - PASSAGEIRO CONTRA RODOVIÁRIO / RODOVIÁRIO CONTRA AGENTE
	6.5	CRIME	CRIME CONTRA PESSOA EM ASCENSORES / TERMINAIS HIDROVIÁRIOS
	6.6	CRIME	CRIME CONTRA PESSOA - SEQUESTRO - STCO / STEC
7	7.1	EVENTOS	CASO FORTUITO - VEÍCULO PARTICULAR ABANDONADO / QUEBRADO NA VIA
	7.2	EVENTOS	EVENTOS COM ÔNIBUS - MUDANÇA NÃO PREVISTA DE ITINERÁRIO
	7.3	EVENTOS	EVENTOS COM ÔNIBUS - VEÍCULOS METROPOLITANOS / IRREGULARES
	7.4	EVENTOS	LOCAL PÚBLICO EM AMBIENTE ABERTO
	7.5	EVENTOS	MANIFESTAÇÃO
	7.6	EVENTOS	MONTAGEM DE POSTO OPERACIONAL
	7.7	EVENTOS	MONTAGEM DE POSTO OPERACIONAL / OCORRÊNCIAS
8	8.1	FISCALIZAÇÃO	ABORDAGEM DE MOTOTÁXIS
	8.2	FISCALIZAÇÃO	ABORDAGEM DE TÁXIS
	8.3	FISCALIZAÇÃO	ABORDAGEM DE TRANSPORTE ESCOLAR
	8.4	FISCALIZAÇÃO	CASOS DE AGRESSÃO POR PARTE DE CONDUTOR DE ESCOLAR
	8.5	FISCALIZAÇÃO	CASOS DE AGRESSÃO POR PARTE DE TAXISTA
	8.6	FISCALIZAÇÃO	CASOS DE EVASÃO DE TÁXI OU TRANSPORTE ESPECIAL MEDIANTE ABORDAGEM
	8.7	FISCALIZAÇÃO	CASOS DE RECUSA EM APRESENTAR DOCUMENTOS MEDIANTE ABORDAGEM
	8.8	FISCALIZAÇÃO	CASOS DE TÁXI E MOTOTÁXI EXCEDENDO O NÚMERO DE VAGAS NOS PONTOS
	8.9	FISCALIZAÇÃO	FISCALIZAÇÃO E ORGANIZAÇÃO DOS PONTOS DE TÁXIS E MOTOTÁXIS
	8.10	FISCALIZAÇÃO	SOLTURA DE GARAGEM

Nº	CÓD.	TIPO	POP
8	8.11	FISCALIZAÇÃO	TÁXIS E MOTOTÁXIS FORMANDO PONTO EM LOCAL NÃO REGULAMENTADO
	8.12	FISCALIZAÇÃO	TRANSPORTE IRREGULAR DE PASSAGEIROS - "CLANDESTINO"
9	9.1	INFRAESTRUTURA	INCONFORMIDADE EM PONTO DE ÔNIBUS
	9.2	INFRAESTRUTURA	INTERCORRÊNCIA SANITÁRIA (TUBULAÇÕES DE ÁGUA / ESGOTO)
10	10.1	MECÂNICA	FALHA DE EQUIPAMENTO EMBARCADO (GPS, TACÓGRAFO, VALIDADOR E CÂMERA) STCO / STEC
	10.2	MECÂNICA	PANE MECÂNICA EM ASCENSORES
	10.3	MECÂNICA	PARADA DE CABINE EM ASCENSORES - ENERGIA ELÉTRICA
	10.4	MECÂNICA	PLATAFORMA ELEVATÓRIA - STCO/STEC
	10.5	MECÂNICA	DEFEITO OU QUEBRA COM VEÍCULO PARTICULAR
	10.6	MECÂNICA	DEFEITO OU QUEBRA COM VEÍCULO - STCO / STEC
	10.7	MECÂNICA	DEFEITO OU QUEBRA NA GARAGEM - STCO / STEC
	10.8	MECÂNICA	DEFEITO OU QUEBRA STCO / STEC VEÍCULO A DISPOSIÇÃO DA VISTORIA
11	11.1	OPERAÇÃO	ALTERAÇÃO DE ITINERÁRIO
	11.2	OPERAÇÃO	ALTERAÇÃO DE LOCAL DO TERMINAL
	11.3	OPERAÇÃO	AUSÊNCIA DE PREPOSTOS DA CONCESSIONÁRIA (EMPRESA) - MOTORISTA / COBRADOR / DESPACHANTE / SUPERVISOR
	11.4	OPERAÇÃO	BLITZ
	11.5	OPERAÇÃO	PROGRAMAÇÃO VISUAL - INCONFORMIDADE
	11.6	OPERAÇÃO	REMOÇÃO AO PÁTIO DE TÁXI E TRANSPORTES ESPECIAIS
	11.7	OPERAÇÃO	REMOÇÃO DE VENDEDOR AMBULANTE EM FILA DE TÁXI
	11.8	OPERAÇÃO	APREENSÃO / REMOÇÃO / RETENÇÃO DE VEÍCULOS - INCONFORMIDADE À LEGISLAÇÃO / REGULAMENTO
	11.9	OPERAÇÃO	METRÔ - INTERRUÇÃO DO SERVIÇO
12	12.1	SINISTRO	INCÊNDIO ENVOLVENDO STCO / STEC
	12.2	SINISTRO	SINISTRO COM E SEM VÍTIMA
	12.3	SINISTRO	TERMINAL HIDROVIÁRIO - INTERRUÇÃO DO SERVIÇO
13	13.1	SUICÍDIO	SUICÍDIO
14	14.1	VANDALISMO	VANDALISMO - STCO / STEC

PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO POP

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Secretaria de Mobilidade



POP Nº 1.1		FINALIDADE	
		Orientar os operadores nos procedimentos para o atendimento e operação.	
1. SERVIÇO			
AMBIENTAL: ANIMAL NA VIA (MORTO OU VIVO)		Tempo Padrão de Atendimento: 35 min	Prioridade: 2
2. RECURSOS PARA COMUNICAÇÃO E COLETA DE INFORMAÇÕES			
<ul style="list-style-type: none">• Sistema de GPS/VTR's;• Sistema de GPS STCO/STEC;• Sistema de Registro Operacional;• Apoio operacional PAC;• Câmeras;• NOA/TRANSALVADOR;• Radiocomunicação, Telefonia;• Ferramentas digitais: Google Maps, Waze, Maplink e rede de comunicações.			
3. PROCEDIMENTOS / ATIVIDADES			
<ol style="list-style-type: none">1. Realizar o contato com o CCO, informando o local da ocorrência (animal morto ou vivo);2. Em caso de animal morto, se houver necessidade, posicionar a VTR em ângulo agudo em relação ao meio fio, de forma que se inicie a canalização do fluxo de veículo sem maiores transtornos;3. Isolar a área com a implantação de dispositivos auxiliares (cones) para garantir a manutenção da segurança viária;4. Caso o animal se encontre morto, acionar a LIMPURB;5. Conforme CTB, artigo 269, inciso X, cabe à autoridade de trânsito ou seus agentes o recolhimento do animal solto na via e na faixa de domínio das vias de circulação, garantindo a segurança dos demais usuários;6. Em caso de animal de grande porte atropelado deverá ser encaminhado para o Centro de Controle de Zoonoses de Salvador;7. Após a avaliação dos riscos, desviar a operação STCO/STEC para as rotas adjacentes, caso seja necessário;8. Relatar ocorrência em relatório operacional;9. Verificar e acompanhar a finalização da ocorrência com o órgão responsável;10. Finalizar o POP.			
4. POSSIBILIDADE DE ERRO			

- Ausência de agentes ou VTR's;
- Coletar informações de maneira incorreta;
- Mobilizar inadequadamente pessoal e/ou recursos disponíveis;
- Deixar de acionar operadores em campo e/ou os recursos externos;
- Deixar de monitorar as informações durante toda a ocorrência;
- Deixar de seguir os procedimentos referentes a este serviço.

5. FATORES COMPLICADORES

- Aglomerações de pessoas;
- Deficiência ou falha no sistema de comunicação;
- Falta de capacitação técnica do operador CCO;
- Confiabilidade da informação da fonte;
- Ausência de agentes e/ou viaturas;
- Demora no tempo de resolução;
- Omissão de informações.

6. SIGLAS E DEFINIÇÕES

- AGTT – Agente de Trânsito e Transporte;
- CCO – Centro de Controle Operacional;
- CVO – Centro Virtual Operacional;
- GART – Grupo de Ações Rápidas no Trânsito;
- GTRAN – Gerência de Trânsito
- LIMPURB – Empresa de Limpeza Urbana de Salvador;
- NOA – Núcleo de Operação Assistida;
- PFC – Ponto Fixo de Campo;
- VTR – Viatura.

7. REFERÊNCIAS

- BRASIL. Código de Trânsito (1997). Código de Trânsito Brasileiro, instituído pela Lei nº 9.503/97. Capítulo XVII - DAS MEDIDAS ADMINISTRATIVAS. Art. 269. Inciso X, Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9503.htm. Acesso em 04 de janeiro de 2024. REGIMENTO DA SEMOB (Art. 7º, II);
- REGIMENTO DA TRANSALVADOR (Art. 3º, VII);
- REGIMENTO DA LIMPURB (Art. 17º, II).

8. APOIO EXTERNO

8.1. PFC

- Informar a gravidade e a situação do local por meio de mensagens, ligações ou rádio;

8.2. CVO

- CCO: WhatsApp: (71) 9978-2100, Ramal: 9232, Frequência de Rádio 340
- NOA: Ramal: 9021, WhatsApp: (71) 9978-3100, Frequência de Rádio
- CODESAL: (71) 3202-4500

- SEMAN: (71) 3202-4681
- EMBASA: 9956-5277 / 9988-7788
- LIMPURB: (71) 3202-5112/5113
- BOMBEIROS: 193
- POLÍCIA: 190

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Secretaria de Mobilidade



POP Nº 2.1		FINALIDADE	
		Orientar aos operadores em campo acerca dos procedimentos para o atendimento da operação.	
1. SERVIÇO			
ATIVACÃO/DESATIVACÃO - FALHA DE COMUNICAÇÃO DE RÁDIO		Tempo Padrão de Atendimento: 5 min	Prioridade: 3
2. RECURSOS PARA COMUNICAÇÃO E COLETA DE INFORMAÇÕES			
<ul style="list-style-type: none">• Telefonia celular ou fixo disponível;• WhatsApp – Informações CCO.			
3. PROCEDIMENTOS / ATIVIDADES			
<ol style="list-style-type: none">1. Para todo início e término de jornada, o agente em operação deverá informar via rádio (HT), o seu nome, a sua localização e área de trabalho, e realizar a ativação ou desativação (viaturas, bases fixas e móveis), informando a quilometragem para os casos de ativação e desativação de viaturas e bases móveis;2. Caso haja falha no equipamento de rádio ou qualquer tipo de dificuldade em realizar a comunicação, o agente deverá entrar em contato com o CCO via telefone para informar a ocorrência;3. O agente deverá passar todas as informações relevantes via telefone da central de rádio do CCO;4. Enquanto o rádio (HT) estiver inoperante, todas as comunicações deverão ser realizadas via telefone e/ou WhatsApp;5. O CCO notificará o gestor de contrato da ocorrência da falha;6. Relatar a ocorrência;7. Finalizar POP.			
4. POSSIBILIDADE DE ERRO			
<ul style="list-style-type: none">• Ausência de registro pelos agentes;• Coletar informações de maneira incorreta;• Deixar de acionar operadores em campo e/ou os recursos externos;• Deixar de monitorar as informações durante toda a ocorrência;• Deixar de seguir os procedimentos referentes a este serviço.			
5. FATORES COMPLICADORES			
<ul style="list-style-type: none">• Deficiência ou falha no sistema de comunicação;			

- Demora no tempo de resolução;
- Omissão de informações.

6. SIGLAS E DEFINIÇÕES

- AGTT - AGENTE DE TRÂNSITO E TRANSPORTE;
- CVO - CENTRO VIRTUAL OPERACIONAL;
- CCO - CENTRO DE CONTROLE OPERACIONAL;
- SEMOB - SECRETARIA DE MOBILIDADE;
- VTR - VIATURA
- QRM - RUÍDO;
- QRL - TELEFONE.

7. REFERÊNCIAS

- CÓDIGO PENAL (art. 147);
- REGIMENTO DA SEMOB (Art. 7º, II).

8. APOIO

8.1. CVO

- CCO: WhatsApp: (71) 9978-2100, Ramal: 9232, Frequência de Rádio: 340
- NOA: Ramal: 9021, WhatsApp: (71) 9978-3100, Frequência de Rádio
- COFAT - Gestor de Contrato: Ramal: 9285

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Secretaria de
Mobilidade



POP Nº 3.1

FINALIDADE

Orientar os operadores nos procedimentos para o atendimento e operação.

1. SERVIÇO

**AUTORIZAÇÃO DE VIAGEM (NOVA
VIAGEM / MEIA VIAGEM/ EXPRESSA)**

Tempo Padrão de
atendimento: 10 min

Prioridade:
3

2. RECURSOS PARA COMUNICAÇÃO E COLETA DE INFORMAÇÕES

- Sistema de GPS/VTR's;
- Sistema de GPS STCO/STEC;
- Sistema de Registro Operacional;
- Apoio operacional PAC;
- Câmeras;
- NOA/TRANSALVADOR;
- Radiocomunicação, Telefonia;
- Ferramentas digitais: Google Maps, Waze, Maplink e rede de comunicações.

3. PROCEDIMENTOS / ATIVIDADES

1. Autorização de viagem referente aos CVOs das empresas.
2. Analisar a linha ou veículo, verificando a quantidade de veículos no itinerário e cumprimento de partidas;
3. Verificar o atendimento da necessidade da solicitação;
4. Solicitar que qualquer intercorrência seja registrada no sistema de monitoramento da concessionária;
5. Solicitar que os dados do sistema sejam preservados em caso de viagens incompletas, ou partidas iniciadas no meio do itinerário, os quais comprometam o cumprimento de partida, para posterior ação da fiscalização;
6. Realizar registro da ocorrência;
7. Finalizar POP.

4. POSSIBILIDADE DE ERRO

- Coletar informações de maneira incorreta;
- Mobilizar inadequadamente pessoal e/ou recursos disponíveis;
- Deixar de acionar operadores em campo e/ou os recursos externos;
- Retardar o despacho de recursos;
- Deixar de monitorar as informações durante toda a ocorrência;
- Deixar de seguir os procedimentos referentes a este serviço.

5. FATORES COMPLICADORES

- Deficiência ou falha no sistema de comunicação;
- Falta de capacitação técnica do operador CCO;
- Confiabilidade da informação da fonte;
- Ausência de agentes e/ou viaturas;
- Demora no tempo de resolução;
- Omissão de informações;
- Ausência de rede elétrica;
- Segurança do agente em campo perante a situação.

6. SIGLAS E DEFINIÇÕES

- BETA24 - Congestionamento;
- CVO - Centro Virtual Operacional;
- NOA - Núcleo de Operação Assistida;
- SEMAN - Secretaria de Manutenção da Cidade;
- RAC - Rota Alternativa Cadastrada;
- VTR - Viatura.

7. REFERÊNCIAS

- REGIMENTO DA SEMOB (Art. 7º, V);

8. APOIO

8.1. PFC

- Informar a gravidade e a situação do local por meio de mensagens, ligações ou rádio.

8.2. CVO

- CCO
 - o WhatsApp: (71)9978-2100;
 - o Ramal: 9021;
 - o Frequência de Rádio 340.

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Secretaria de Mobilidade



POP Nº 4.1		FINALIDADE	
		Orientar os operadores nos procedimentos para o atendimento e operação.	
1. SERVIÇO			
Monitoramento – Ferramentas de monitoramento inoperantes (Goolsystem/Cittamobi)		Tempo Padrão de atendimento: 10 min	Prioridade: 3
2. RECURSOS PARA COMUNICAÇÃO E COLETA DE INFORMAÇÕES			
<ul style="list-style-type: none">• Sistema de Registro Operacional;• Radiocomunicação, Telefonia;• Ferramentas digitais: Google Maps, Waze, Maplink e rede de comunicações.			
3. PROCEDIMENTOS / ATIVIDADES			
<ol style="list-style-type: none">1. Reportar à chefia a situação e colocar no WhasApp;2. Informar via rádio a inoperância das ferramentas de monitoramento no CCO, quando necessário;3. Solicitar ao SEITS que entre em contato com as empresas responsáveis, para possíveis providências;4. Aguardar a resolução do problema no CCO;5. Registrar na Planilha de Ocorrências;6. Finalizar o POP.			
4. POSSIBILIDADE DE ERRO			
<ul style="list-style-type: none">• Coletar informações de maneira incorreta;• Mobilizar inadequadamente pessoal e/ou recursos disponíveis;• Deixar de acionar operadores em campo e/ou os recursos externos;• Retardar o despacho de recursos;• Deixar de monitorar as informações durante toda a ocorrência;• Deixar de seguir os procedimentos referentes a este serviço.			
5. FATORES COMPLICADORES			
<ul style="list-style-type: none">• Deficiência ou falha no sistema de comunicação;• Falta de capacitação técnica do operador CCO;• Confiabilidade da informação da fonte;• Demora no tempo de resolução;• Omissão de informações;• Ausência de rede elétrica;			

6. SIGLAS E DEFINIÇÕES

- CCO - Centro de Controle Operacional;
- SEITS - Setor de Suporte em Sistemas Inteligentes de Transportes.

7. REFERÊNCIAS

- REGIMENTO DA SEMOB (Art. 7º, V).

8. APOIO

8.1. PFC

- Informar a gravidade e a situação por meio de mensagens, ligações ou rádio.

8.2. CVO

- CCO
 - WhatsApp: (71) 9978-2100;
 - Ramal: 9021;
 - Frequência de Rádio 340.

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Secretaria de Mobilidade



POP Nº 4.2		FINALIDADE	
		Orientar os operadores nos procedimentos para o atendimento e operação.	
1. SERVIÇO			
Monitoramento - Ausência de energia/internet		Tempo Padrão de atendimento: 20 min	Prioridade: 3
2. RECURSOS PARA COMUNICAÇÃO E COLETA DE INFORMAÇÕES			
<ul style="list-style-type: none">Sistema de Registro Operacional;NOA/TRANSALVADOR;Rede de comunicações: Radiocomunicação; Telefonia; e WhatsApp.			
3. PROCEDIMENTOS / ATIVIDADES			
<ol style="list-style-type: none">Reportar à chefia que houve queda de energia e/ou internet no CCO;Informar via rádio, enquanto houver carga no <i>nobreak</i>, a ausência de energia e/ou internet no CCO;Registrar o horário da ausência de energia e/ou internet em material físico para posteriormente registrar na Planilha de Ocorrências;Informar a CAD a ausência de energia para possíveis providências;Informar ao NTI a ausência de internet;Desligar os equipamentos para evitar danificá-los, em caso de oscilação de energia;Aguardar a resolução do problema no CCO;Dar seguimento as comunicações através do smartphone (talonário eletrônico);Comunicar o retorno da energia e/ou internet;Finalizar POP.			
4. POSSIBILIDADE DE ERRO			
<ul style="list-style-type: none">Coletar informações de maneira incorreta;Mobilizar inadequadamente pessoal e/ou recursos disponíveis;Deixar de acionar operadores em campo e/ou os recursos externos;Retardar o despacho de recursos;Deixar de monitorar as informações durante toda a ocorrência;Deixar de seguir os procedimentos referentes a este serviço.			
5. FATORES COMPLICADORES			
<ul style="list-style-type: none">Deficiência ou falha no sistema de comunicação;			

- Falta de capacitação técnica do operador CCO;
- Demora no tempo de resolução;
- Ausência de rede elétrica;
- Ausência de *nobreak*.

6. SIGLAS E DEFINIÇÕES

- CAD - CCO - Centro Virtual Operacional;
- COGEL - Companhia de Governança Eletrônica do Salvador
- NOA - Núcleo de Operação Assistida;
- NTI - Núcleo de Tecnologia da Informação.

7. REFERÊNCIAS

- REGIMENTO DA SEMOB (Art. 4º, XI);

8. APOIO

8.1. PFC

- Informar a situação do local por meio de mensagens, ligações ou rádio.

8.2. CVO

- CCO
 - o WhatsApp: (71) 9978-2100;
 - o Ramal: 9021;
 - o Frequência de Rádio 340.

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Secretaria de
Mobilidade



POP Nº 5.1		FINALIDADE	
		Orientar aos operadores acerca dos procedimentos para o atendimento da operação.	
1. SERVIÇO			
OBSTÁCULO NA VIA - QUEDA DE ÁRVORE, ÓLEO NA VIA, ALAGAMENTO, DESLIZAMENTO DE TERRA, BURACO NA VIA, FIAÇÃO EXPOSTA POSTE CAÍDO.		Tempo padrão de atendimento: 35 min	Prioridade: 2
2. RECURSOS PARA COMUNICAÇÃO E COLETA DE INFORMAÇÕES			
<ul style="list-style-type: none">• Sistema de GPS/VTR's;• Sistema de GPS STCO/STEC;• Sistema de Registro OpeOacional;• Apoio operacional PAC;• Câmeras;• NOA/TRANSALVADOR;• Radiocomunicação, Telefonia;• Ferramentas digitais: Google Maps, Waze, Maplink e rede de comunicações.			
3. PROCEDIMENTOS / ATIVIDADES			
<ol style="list-style-type: none">1. Realizar o contato com o CCO, informando sobre o tipo de situação constatada em campo: Queda de árvore, Óleo na via, Alagamento e/ou Deslizamento de terra e buraco na via;2. Isolar a área com a implantação de dispositivos auxiliares (cones) para garantir a manutenção da segurança viária;3. Se houver necessidade, posicionar a VTR em ângulo agudo em relação ao meio fio e o obstáculo, de forma que se inicie a canalização do fluxo de veículo sem maiores transtornos;4. Acionar o CCO para requisitar apoio das autoridades competentes:<ol style="list-style-type: none">4.1. Em caso de queda de árvore, acionar a SEMAN e, se necessário, acionar o Corpo de Bombeiros;4.2. Em caso de Óleo na Via, acionar a LIMPURB;4.3. Em caso de Alagamento:<ol style="list-style-type: none">4.3.1. Se for proveniente de chuva, acionar a CODESAL;4.3.2. Se for proveniente de rompimento de tubulação, acionar a EMBASA;4.3.3. Se for proveniente de buracos em vias, acionar a SEMAN;4.4. Em caso de Deslizamento de Terra, acionar a CODESAL.4.5. Em caso de Buraco, acionar a SEMAN.			

4.6 Em caso de fiação exposta ou poste caído, contatar a COELBA. Caso haja algum tipo de acidente, contatar os órgãos competentes (SAMU e/ou BOMBEIROS)

5. Após a avaliação dos riscos, desviar a operação STCO/STEC para as rotas adjacentes, caso seja necessário;
6. Verificar a existência de RAC para este local e desviar o fluxo se necessário;
7. Solicitar apoio ao NOA, na ausência ou inviabilidade de atendimento da VTR da SEMOB;
8. Verificar e acompanhar a finalização da ocorrência;
9. Finalizar o POP.

4. POSSIBILIDADE DE ERRO

- Ausência de agentes ou VTR's;
- Coletar informações de maneira incorreta;
- Mobilizar inadequadamente pessoal e/ou recursos disponíveis;
- Deixar de acionar operadores em campo e/ou os recursos externos;
- Deixar de monitorar as informações durante toda a ocorrência;
- Deixar de seguir os procedimentos referentes a este serviço.

5. FATORES COMPLICADORES

- Aglomerações de pessoas;
- Ausência de agentes e/ou viaturas;
- Deficiência ou falha no sistema de comunicação;
- Demora no tempo de resolução;
- Omissão de informações.

6. SIGLAS E DEFINIÇÕES

- CODESAL – Defesa Civil de Salvador;
- SEMAN – Secretaria de Manutenção da Cidade;
- CVO – Centro Virtual Operacional;
- NOA – Núcleo de Operação Assistida;
- PFC – Ponto Fixo de Campo;
- RAC – Rota Alternativa Cadastrada;
- VTR – Viatura.

7. REFERÊNCIAS

- CÓDIGO PENAL (art. 147);
- REGIMENTO DA SEMOB (Art. 7º, II).

8. APOIO

8.1. CVO

- CCO: WhatsApp: (71) 9978-2100, Ramal: 9232, Frequência de Rádio 340

- NOA: Ramal: 9021, WhatsApp: (71) 9978-3100, Frequência de Rádio.
- CODESAL: (71) 3202-4500
- SEMAN: (71) 3202-4681
- EMBASA: 9956-5277/9988-7788
- LIMPURB: (71) 3202-5112/5113
- BOMBEIRO: 193
- POLÍCIA: 190
- SAMU: 192

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Secretaria de Mobilidade



POP Nº 5.2		FINALIDADE	
		Orientar os operadores nos procedimentos para o atendimento e operação.	
1. SERVIÇO			
CONDIÇÃO DE VIA - SEMÁFORO COM DEFEITO		Tempo Padrão de Atendimento: 40 min	Prioridade: 2
2. RECURSOS PARA COMUNICAÇÃO E COLETA DE INFORMAÇÕES			
<ul style="list-style-type: none">• Sistema de GPS/VTR's;• Sistema de GPS STCO/STEC;• Sistema de Registro Operacional;• Apoio operacional PAC;• Câmeras;• NOA/TRANSALVADOR;• Radiocomunicação, Telefonia;• Ferramentas digitais: Google Maps, Waze, Maplink e rede de comunicações.			
3. PROCEDIMENTOS / ATIVIDADES			
<ol style="list-style-type: none">1. Realizar o contato com o CCO informando situação;2. Registrar ocorrência na Planilha de Ocorrências;3. Entrar em contato com a GESIN - Semafórica, por meio do CVO, redes de comunicação ou NOA;4. Se houver necessidade, deslocar VTR da SEMOB mais próxima do local informado e solicitar que seja o PFC para dar suporte a área;5. Solicitar apoio ao NOA, na ausência ou inviabilidade de atendimento da VTR da SEMOB;6. Verificar necessidade de intervenção pelos AGTTs na área, até que seja sanado o problema do semáforo;7. Verificar e acompanhar a finalização da ocorrência;8. Finalizar o POP. <p>Obs.1: Registrar no NOA Suporte o cadastro do NOA Cidadão Agente.;</p> <p>Obs.2: Em caso do agente em Posto Operacional reportar ao NOA Cidadão e acionar viatura da GTRAN através do CCO caso necessário.</p>			
4. POSSIBILIDADE DE ERRO			
<ul style="list-style-type: none">• Coletar informações de maneira incorreta;• Mobilizar inadequadamente pessoal e/ou recursos disponíveis;			

- Deixar de acionar operadores em campo e/ou os recursos externos;
- Retardar o despacho de recursos;
- Deixar de monitorar as informações durante toda a ocorrência;
- Deixar de seguir os procedimentos referentes a este serviço.

5. FATORES COMPLICADORES

- Deficiência ou falha no sistema de comunicação;
- Falta de capacitação técnica do operador CCO;
- Confiabilidade da informação da fonte;
- Ausência de agentes e/ou viaturas;
- Demora no tempo de resolução;
- Omissão de informações;
- Ausência de rede elétrica.

6. SIGLAS E DEFINIÇÕES

- AGTT - AGENTE DE TRÂNSITO E TRANSPORTE;
- CVO - Centro Virtual Operacional;
- GESIN - Gerência de Sinalização da Transalvador;
- NOA - Núcleo de Operação Assistida;
- PAC - Posto Avançado de Campo;
- PFC - Ponto Fixo de Campo;
- VTR - Viatura.

7. REFERÊNCIAS

- CÓDIGO PENAL (art. 147);
- REGIMENTO DA SEMOB (Art. 7º, V).
- REGIMENTO DA TRANSALVADOR (Art. 13º, II).
- REGIMENTO DA TRANSALVADOR (Art. 14º, II)

8. APOIO EXTERNO

8.1. PFC

- Informar a gravidade e a situação do local por meio de mensagens, ligações ou rádio;

8.2. CVO

- GESIN: WhatsApp: (71) 98632-5453
- CCO: WhatsApp: (71) 9978-2100, Ramal: 9232, Frequência de Rádio 340
- NOA: Ramal: 9021, WhatsApp: (71) 9978-3100, Frequência de Rádio

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Secretaria de Mobilidade



POP Nº 6.1		FINALIDADE	
		Orientar aos operadores em campo acerca dos procedimentos para o atendimento da operação.	
1. SERVIÇO			
CRIME CONTRA DIGNIDADE SEXUAL - IMPORTUNAÇÃO SEXUAL		Tempo Padrão de Atendimento: 45 min	Prioridade: 1
2. RECURSOS PARA COMUNICAÇÃO E COLETA DE INFORMAÇÕES			
<ul style="list-style-type: none">• Rádio (HT) e Telefonia celular ou fixo disponível;• Rádio Frequência – Informações CCO			
3. PROCEDIMENTOS / ATIVIDADES			
<ol style="list-style-type: none">1. Deslocar VTR para o local, mantendo distância de segurança para os agentes;2. Contatar com brevidade o CCO da SEMOB para acionar a PMBA;3. Informar o veículo e linha;4. Manter contato com os envolvidos no local para obtenção das informações sobre o ocorrido, registrando a ocorrência;5. Se o suspeito estiver imobilizado no veículo, aguardar chegada da polícia;6. Solicitar que outro veículo do STCO auxilie os demais passageiros;7. Relatar ocorrência em relatório operacional;8. Verificar e acompanhar o término da operação;9. Informar ao CCO sobre a ocorrência;10. Finalizar POP.			
4. POSSIBILIDADE DE ERRO			
<ul style="list-style-type: none">• Ausência de agentes ou VTR's;• Coletar informações de maneira incorreta;• Mobilizar inadequadamente pessoal e/ou recursos disponíveis;• Deixar de acionar operadores em campo e/ou os recursos externos;• Deixar de monitorar as informações durante toda a ocorrência;• Deixar de seguir os procedimentos referentes a este serviço.			
5. FATORES COMPLICADORES			
<ul style="list-style-type: none">• Aglomerações de pessoas;• Ausência de agentes e/ou viaturas;• Deficiência ou falha no sistema de comunicação;• Demora no tempo de resolução;			

- Omissão de informações.

6. SIGLAS E DEFINIÇÕES

- AGTT - AGENTE DE TRÂNSITO E TRANSPORTE;
- CVO - CENTRO VIRTUAL OPERACIONAL;
- CCO - CENTRO DE CONTROLE OPERACIONAL;
- SEMOB - SECRETARIA DE MOBILIDADE;
- VTR - VIATURA.

7. REFERÊNCIAS

- CÓDIGO PENAL (art. 215);
- REGIMENTO DA SEMOB (Art. 7º, II).

8. APOIO

8.1. CVO

- CENTRO DE ATENDIMENTO À MULHER: 180
- CCO: WhatsApp: (71) 9978-2100, Ramal: 9232, Frequência de Rádio: 340
- NOA: Ramal: 9021, WhatsApp: (71) 9978-3100, Frequência de Rádio
- BOMBEIRO: 193
- POLÍCIA: 190
- SAMU: 192

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Secretaria de Mobilidade



POP Nº 6.2		FINALIDADE	
		Orientar os operadores nos procedimentos para o atendimento e operação.	
1. SERVIÇO			
CRIME CONTRA O PATRIMÔNIO NO STCO/STEC		Tempo Padrão de atendimento: 10 min	Prioridade: 3
2. RECURSOS PARA COMUNICAÇÃO E COLETA DE INFORMAÇÕES			
<ul style="list-style-type: none">• Sistema de GPS/VTR's;• Sistema de GPS STCO/STEC;• Sistema de Registro Operacional;• Apoio operacional PAC;• Câmeras;• NOA/TRANSALVADOR;• Radiocomunicação, Telefonia;• Ferramentas digitais: Google Maps, Waze, Maplink e redes de comunicação.			
3. PROCEDIMENTOS / ATIVIDADES			
<ol style="list-style-type: none">1. Realizar contato com a PMBA;2. Se houver necessidade, acionar a SAMU, o acionamento da SAMU deverá ser realizado pelo agente que se encontra no local;3. Em STCO/STEC;4. Se houver necessidade, identificar e acionar a VTR da SEMOB mais próxima do local informado e solicitar que seja o PFC para dar suporte a área após a ocorrência do crime;5. Informar ao preposto das respectivas concessionárias;6. Acompanhar o deslocamento do veículo STCO ou STEC até o GERRC, localizado na Avenida Afrânio Peixoto nº 34, no bairro da Boa Vista do Lobato;7. Registrar a ocorrência na Planilha de Ocorrências;8. Monitorar o veículo até a chegada no GERRC por meio do sistema GoolSystem;9. Solicitar apoio ao NOA, na ausência ou inviabilidade de atendimento da VTR da SEMOB;10. Em situação de Ascensores e Hidroviários, manter o contato com a PMBA e SAMU;11. Finalizar o POP.			
4. POSSIBILIDADE DE ERRO			
<ul style="list-style-type: none">• Coletar informações de maneira incorreta;• Deixar de monitorar as informações durante toda a ocorrência;			

- Deixar de seguir os procedimentos referentes a este serviço.

5. FATORES COMPLICADORES

- Deficiência ou falha no sistema de comunicação;
- Falta de capacitação técnica do operador CCO;
- Confiabilidade da informação da fonte;
- Omissão de informações;
- Ausência de rede elétrica.

6. SIGLAS E DEFINIÇÕES

- CVO – Centro Virtual Operacional;
- GERRC – Grupo Especial de Repressão a Roubos em Coletivos;
- NOA – Núcleo de Operação Assistida;
- PFC – Ponto Fixo de Campo;
- PMBA – Polícia Militar da Bahia;
- STCO – Sistema de Transporte Coletivo por Ônibus;
- STEC – Sistema de Transporte Especial Complementar.
- VTR – Viatura.

7. REFERÊNCIAS

- CÓDIGO PENAL (Art. 121);
- REGIMENTO DA SEMOB (Art. 7º, IV).

8. APOIO

8.1. CVO

- GERRC: (71) 3117-6641
- COAET: Ramal – 9253
- GERRC: (71) 3117-6641
- CCO: WhatsApp: (71) 9978-2100, Ramal: 9232, Frequência de Rádio 340
- POLÍCIA: 190
- SAMU: 192

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Secretaria de
Mobilidade



POP Nº 006

FINALIDADE

Orientar os operadores nos procedimentos para o atendimento e operação.

1. SERVIÇO

CRIME CONTRA PESSOA - AMEAÇA

Tempo Padrão de
Atendimento: 10 min

Prioridade:
1

2. RECURSOS PARA COMUNICAÇÃO E COLETA DE INFORMAÇÕES

- Sistema de GPS/VTR's;
- Sistema de GPS STCO/STEC;
- Sistema de Registro Operacional;
- Apoio operacional PAC;
- Câmeras;
- NOA/TRANSALVADOR;
- Radiocomunicação, Telefonia;
- Ferramentas digitais: Google Maps, Waze, Maplink e redes de comunicação.

3. PROCEDIMENTOS / ATIVIDADES

1. Acionar a PMBA;
2. Identificar e acionar a VTR da SEMOB mais próxima do local informado e solicitar que seja o PFC;
3. Solicitar que a VTR não se aproxime do local da ocorrência, mantendo distância de segurança;
4. Em situação de ameaça envolvendo AGTT, solicitar apoio da GCM em conjunto com as VTRS presentes;
5. Se houver necessidade, contatar a SAMU;
6. Se houver necessidade, contatar os BOMBEIROS;
7. Existindo ameaça contra rodoviário, se houver a necessidade, com a presença de um AGTT, solicitar ao mesmo a transferência desse passageiro;
8. Se houver necessidade, desviar itinerário do STCO e STEC com interrupção de atendimento no trecho;
9. Informar o preposto das respectivas concessionárias e/ou cooperativas por meio dos seus CVO's;
10. Registrar a ocorrência na Planilha de Ocorrências;
11. Verificar e acompanhar o término da operação;
12. Finalizar POP.

4. POSSIBILIDADE DE ERRO

- Ausência de agentes ou VTR's;
- Coletar informações de maneira incorreta;
- Mobilizar inadequadamente pessoal e/ou recursos disponíveis;
- Deixar de acionar operadores em campo e/ou os recursos externos;
- Deixar de monitorar as informações durante toda a ocorrência;
- Deixar de seguir os procedimentos referentes a este serviço.

5. FATORES COMPLICADORES

- Aglomerações de pessoas;
- Ausência de agentes e/ou viaturas;
- Confiabilidade da informação da fonte;
- Deficiência ou falha no sistema de comunicação;
- Demora no tempo de resolução;
- Falta de capacitação técnica do operador CCO;
- Hierarquia não estabelecida;
- Omissão de informações.

6. SIGLAS E DEFINIÇÕES

- CVO - Centro Virtual Operacional;
- NOA - Núcleo de Operação Assistida;
- PFC - Ponto Fixo de Campo;
- PMBA - Polícia Militar da Bahia;
- SAMU - Serviço de Atendimento Móvel de Urgência;
- STCO - Serviço Público de Transporte Coletivo de Passageiros por Ônibus;
- STEC - Subsistema de Transporte Especial Complementar;
- VTR - Viatura

7. REFERÊNCIAS

- CÓDIGO PENAL (art. 147);
- REGIMENTO DA SEMOB (Art. 7º, II).

8. APOIO

8.1. CVO

- COOPSTECs (STEC): (71) 99906-3116
- COOPETACS (STEC): (71) 98354-7126
- OT TRANS (STCO): WhatsApp - (71) 99722-6794
- PLATAFORMA (STCO): WhatsApp - (71) 99934-8958
- GCM: 3202-5312
- CCO: WhatsApp: (71) 9978-2100, Ramal: 9232, Frequência de Rádio 340
- NOA: Ramal: 9021; WhatsApp: (71) 9978-3100; Frequência de Rádio
- BOMBEIROS: 193
- POLÍCIA: 190
- SAMU: 192

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Secretaria de Mobilidade



POP Nº 6.4		FINALIDADE	
		Orientar aos operadores em campo acerca dos procedimentos para o atendimento da operação	
1. SERVIÇO			
CRIME CONTRA PESSOA (AMEAÇA NO STCO/STEC) - ARTEFATOS PASSAGEIRO CONTRA RODOVIÁRIO RODOVIÁRIO CONTRA AGENTE		Tempo Padrão de Atendimento: 25 min	Prioridade: 1
2. RECURSOS PARA COMUNICAÇÃO E COLETA DE INFORMAÇÕES			
<ul style="list-style-type: none">• Rádio (HT) e Telefonia celular ou fixo disponível;• Rádio Frequência- Informações CCO.			
3. PROCEDIMENTOS / ATIVIDADES			
<ol style="list-style-type: none">1. Deslocar VTR para o local;2. Isolar o perímetro de forma segura, se houver necessidade efetuar a canalização da via;3. Acionar o CCO para informar aos órgãos competentes, caso necessário;4. Verificar a notificação aplicável ao fato;5. Verificar e acompanhar o término da operação, com liberação do perímetro de segurança e reestabelecimento do itinerário original;6. Informar ao CCO o término da operação;7. Relatar a ocorrência em relatório operacional;8. Finalizar POP.			
4. POSSIBILIDADE DE ERRO			
<ul style="list-style-type: none">• Ausência de agentes ou VTR's;• Coletar informações de maneira incorreta;• Mobilizar inadequadamente pessoal e/ou recursos disponíveis;• Deixar de acionar operadores em campo e/ou os recursos externos;• Deixar de monitorar as informações durante toda a ocorrência;• Deixar de seguir os procedimentos referentes a este serviço.			
5. FATORES COMPLICADORES			
<ul style="list-style-type: none">• Aglomerações de pessoas;• Ausência de agentes e/ou viaturas;• Deficiência ou falha no sistema de comunicação;			

- Demora no tempo de resolução;
- Omissão de informações.

6. SIGLAS E DEFINIÇÕES

- AGTT - AGENTE DE TRÂNSITO E TRANSPORTE;
- CVO - CENTRO VIRTUAL OPERACIONAL;
- CCO - CENTRO DE CONTROLE OPERACIONAL;
- SEMOB - SECRETARIA DE MOBILIDADE;
- VTR - VIATURA.

7. REFERÊNCIAS

- CÓDIGO PENAL (art. 147);
- REGIMENTO DA SEMOB (Art. 7º, II).

8. APOIO

8.1. CVO

- CCO: WhatsApp: (71) 9978-2100, Ramal: 9232, Frequência de Rádio 340
- NOA: Ramal: 9021, WhatsApp: (71) 9978-3100, Frequência de Rádio
- BOMBEIRO: 193
- POLÍCIA: 190
- SAMU: 192

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Secretaria de Mobilidade



POP Nº 6.5		FINALIDADE	
		Orientar os operadores nos procedimentos para o atendimento e operação.	
1. SERVIÇO			
CRIMES CONTRA A VIDA ASCENSORES/TERMINAIS HIDROVIÁRIOS		Tempo Padrão de Atendimento: 5 min	Prioridade: 1
2. RECURSOS PARA COMUNICAÇÃO E COLETA DE INFORMAÇÕES			
<ul style="list-style-type: none">• Interfone, Rádio (HT) ou Telefonia celular;• Apoio do Gestor, supervisor, Ascensorista, Mecânicos;• Sistema de GPS/VTR's;• Sistema de GPS STCO/STEC;• Sistema de Registro Operacional;• Apoio operacional PAC;• Câmeras;• NOA/TRANSALVADOR;• Radiocomunicação, Telefonia;• Ferramentas digitais: Google Maps, Waze, Maplink e rede de comunicações.			
3. PROCEDIMENTOS / ATIVIDADES			
<ol style="list-style-type: none">1. Acionar Supervisão/Gestor;2. Supervisão acionar ao SAMU, a GCM e a PMBA;3. Paralisar as atividades do equipamento;4. Se houver necessidade, isolar a área da ocorrência com dispositivos de sinalização;5. Se houver necessidade, direcionar a utilização de outro meio de transporte para atenuar o impacto;6. Se houver necessidade, fechar portas e grades do estabelecimento;7. Após a chegada dos órgãos competentes;8. Verificar o tempo de conclusão da situação, indicando tempo de fechamento;9. Analisar viabilidade de retorno operacional (Manter contato com a Supervisão, Gestão, Coordenação para decisões estritas situacionais);10. Preencher no livro de ocorrência e no sistema interno;11. Informar situação final ao CCO/SEMOB;12. Registrar a ocorrência na Planilha de Ocorrências;13. Verificar e acompanhar a finalização da ocorrência;14. Finalizar POP.			
4. POSSIBILIDADE DE ERRO			

- Mobilizar inadequadamente os recursos disponíveis;
- Retardar o despacho de recursos;
- Deixar de seguir os procedimentos referentes a este serviço.
- Coletar informações de maneira incorreta;
- Deixar de acionar operadores em campo e/ou os recursos externos;
- Deixar de monitorar as informações durante toda a ocorrência;
- Deixar de seguir os procedimentos referentes a este serviço.

5. FATORES COMPLICADORES

- Deficiência ou falha no sistema de comunicação;
- Falta de agilidade da Supervisão;
- Demora no tempo de Acionamento;
- Falta de capacitação técnica do operador CCO;
- Confiabilidade da informação da fonte;
- Ausência de agentes e/ou viaturas;
- Demora no tempo de resolução;
- Omissão de informações;
- Ausência de rede elétrica;
- Segurança do agente em campo perante a situação.

6. SIGLAS E DEFINIÇÕES

- CCO- CENTRO DE CONTROLE OPERACIONAL
- CVO - Centro Virtual Operacional;
- GCM- GUARDA CIVIL MUNICIPAL
- PFC - Ponto Fixo de Campo;
- PMBA- POLÍCIA MILITAR DA BAHIA
- SAMU - Serviço de Atendimento Móvel de Urgência.

7. REFERÊNCIAS

- REGIMENTO DA SEMOB (ART. 7, IV)
- CÓDIGO PENAL (Art. 121);

8. APOIO

- CCO: WhatsApp: (71) 9978-2100, Ramal: 9232, Frequência de Rádio: 340
- NOA: Ramal: 9021, WhatsApp: (71) 9978-3100, Frequência de Rádio
- PFC: Via Rádio
- BOMBEIRO: 193
- POLÍCIA: 190
- SAMU: 192
- GCM: (71) 3202-5312
- TERMINAL HIDROVIÁRIO: Frequência de Rádio - 344

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Secretaria de Mobilidade



POP Nº 6.6		FINALIDADE	
		Orientar os operadores nos procedimentos para o atendimento e operação.	
1. SERVIÇO			
CRIMES CONTRA VIDA - SEQUESTRO STCO / STEC		Tempo Padrão de atendimento: 10 min	Prioridade: 1
2. RECURSOS PARA COMUNICAÇÃO E COLETA DE INFORMAÇÕES			
<ul style="list-style-type: none">• Sistema de GPS/VTR's;• Sistema de GPS STCO/STEC;• Sistema de Registro Operacional;• Apoio operacional PAC;• Câmeras;• NOA/TRANSALVADOR;• Radiocomunicação, Telefonia;• Ferramentas digitais: Google Maps, Waze, Maplink e redes de comunicação.			
3. PROCEDIMENTOS / ATIVIDADES			
<ol style="list-style-type: none">1. Realizar o contato com a PMBA;2. Informar ao preposto das respectivas concessionárias ou permissionárias;3. Registrar a ocorrência na Planilha de Ocorrências;4. Realizar contato com toda área operacional da SEMOB pelos meios de comunicação;5. Acompanhar o deslocamento do veículo (STCO/STEC) através dos sistemas de monitoramento, mantendo a operação e os órgãos policiais informados;6. Realizar modulação com o NOA informando a ocorrência;7. Verificar e acompanhar a finalização da ocorrência;8. Finalizar o POP.			
4. POSSIBILIDADE DE ERRO			
<ul style="list-style-type: none">• Coletar informações de maneira incorreta;• Mobilizar inadequadamente pessoal e/ou recursos disponíveis;• Deixar de acionar operadores em campo e/ou os recursos externos;• Retardar o despacho de recursos;• Deixar de monitorar as informações durante toda a ocorrência;• Deixar de seguir os procedimentos referentes a este serviço.			
5. FATORES COMPLICADORES			

- Deficiência ou falha no sistema de comunicação;
- Falta de capacitação técnica do operador CCO;
- Confiabilidade da informação da fonte;
- Ausência de agentes e/ou viaturas;
- Demora no tempo de resolução;
- Ausência de rede elétrica;
- Segurança do agente em campo perante a situação.

6. SIGLAS E DEFINIÇÕES

- CVO – Centro Virtual de Operação;
- NOA – Núcleo de Operações Assistidas;
- PMBA – Polícia Militar da Bahia;
- STCO – Sistema de Transporte Coletivo por Ônibus;
- STEC – Sistema de Transporte Especial Complementar;
- VTR – Viatura.

7. REFERÊNCIAS

- REGIMENTO DA SEMOB (Art. 7º, V).

8. APOIO

8.1. CVO

- COOPSTECS: 99906-3116
- COOPETACS: 98354-7126
- OT TRANS: 99722-6794
- PLATAFORMA: 99934-8958
- CCO: WhatsApp: (71) 9978-2100, Ramal: 9232, Frequência de Rádio 340
- NOA: Ramal: 9021, WhatsApp: (71) 9978-3100, Frequência de Rádio
- POLÍCIA: 190
- SAMU: 192

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Secretaria de Mobilidade



POP Nº 7.1		FINALIDADE	
		Orientar aos operadores em campo acerca dos procedimentos para o atendimento da operação.	
1. SERVIÇO			
EVENTOS - VEÍCULO PARTICULAR ABANDONADO/QUEBRADO NA VIA		Tempo padrão de atendimento: 45 min	Prioridade: 3
2. RECURSOS PARA COMUNICAÇÃO E COLETA DE INFORMAÇÕES			
<ul style="list-style-type: none">• Rádio (HT) e Telefonia celular ou fixo disponível;• Rádio Frequência - Informações CCO.			
3. PROCEDIMENTOS / ATIVIDADES			
<ol style="list-style-type: none">1. Deslocar a viatura ao local, iniciando canalização da via, garantindo segurança e fluidez do trânsito;2. Realizar o contato com o CCO, informando o local e condições do veículo;3. Caso seja um veículo quebrado, iniciar apoio na remoção do veículo a local mais seguro (canteiros), caso seja possível (se solicitado guincho particular);4. Acionar o CCO para solicitar guincho da TRANSALVADOR, caso seja necessário;5. Relatar ocorrência em relatório operacional;6. Verificar e acompanhar a finalização da ocorrência;7. Finalizar o POP.			
4. POSSIBILIDADE DE ERRO			
<ul style="list-style-type: none">• Ausência de agentes ou VTR's;• Coletar informações de maneira incorreta;• Mobilizar inadequadamente pessoal e/ou recursos disponíveis;• Deixar de acionar operadores em campo e/ou os recursos externos;• Deixar de monitorar as informações durante toda a ocorrência;• Deixar de seguir os procedimentos referentes a este serviço.			
5. FATORES COMPLICADORES			
<ul style="list-style-type: none">• Aglomerações de pessoas;• Ausência de agentes e/ou viaturas;• Deficiência ou falha no sistema de comunicação;• Demora no tempo de resolução;• Omissão de informações.			

6. SIGLAS E DEFINIÇÕES

- AGTT - AGENTE DE TRÂNSITO E TRANSPORTE;
- CVO - CENTRO VIRTUAL OPERACIONAL;
- CCO - CENTRO DE CONTROLE OPERACIONAL;
- SEMOB - SECRETARIA DE MOBILIDADE;
- VTR - VIATURA.

7. REFERÊNCIAS

- CÓDIGO PENAL (art. 147);
- REGIMENTO DA SEMOB (Art. 7º, II).

8. APOIO

8.1. CVO

- CCO: WhatsApp: (71) 9978-2100, Ramal: 9232, Frequência de Rádio 340
- NOA: Ramal: 9021, WhatsApp: (71) 9978-3100, Frequência de Rádio
- BOMBEIRO: 193
- POLÍCIA: 190

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Secretaria de Mobilidade



POP Nº 7.2		FINALIDADE	
		Orientar os operadores em campo acerca dos procedimentos para o atendimento da operação.	
1. SERVIÇO			
EVENTOS COM ÔNIBUS - MUDANÇA NÃO PREVISTA DE ITINERÁRIO		Tempo padrão de atendimento: 55 min	Prioridade: 4
2. RECURSOS PARA COMUNICAÇÃO E COLETA DE INFORMAÇÕES			
<ul style="list-style-type: none">• Rádio (HT) e Telefonia celular ou fixo disponível;• Rádio Frequência - Informações CCO.			
3. PROCEDIMENTOS / ATIVIDADES			
<ol style="list-style-type: none">1. Deslocamento da viatura para o local;2. Verificar se existe autorização prévia para mudança;3. Acionar o CCO, solicitando análise minuciosa da situação;4. Verificar possibilidade de notificação aplicável ao caso; (Exemplos: A-11 / A-17 / B-23 / C-8 / D-4);5. Relatar ocorrência em relatório operacional;6. Verificar e acompanhar a finalização da ocorrência;7. Finalizar o POP.			
4. POSSIBILIDADE DE ERRO			
<ul style="list-style-type: none">• Ausência de agentes ou VTR's;• Coletar informações de maneira incorreta;• Mobilizar inadequadamente pessoal e/ou recursos disponíveis;• Deixar de acionar operadores em campo e/ou os recursos externos;• Deixar de monitorar as informações durante toda a ocorrência;• Deixar de seguir os procedimentos referentes a este serviço.			
5. FATORES COMPLICADORES			
<ul style="list-style-type: none">• Aglomerações de pessoas;• Ausência de agentes e/ou viaturas;• Deficiência ou falha no sistema de comunicação;• Demora no tempo de resolução;• Omissão de informações.			
6. SIGLAS E DEFINIÇÕES			

- AGTT - AGENTE DE TRÂNSITO E TRANSPORTE;
- CVO - CENTRO VIRTUAL OPERACIONAL;
- CCO - CENTRO DE CONTROLE OPERACIONAL;
- SEMOB - SECRETARIA DE MOBILIDADE;
- VTR - VIATURA.

7. REFERÊNCIAS

- CÓDIGO PENAL (art. 147);
- REGIMENTO DA SEMOB (Art. 7º, II).

8. APOIO

8.1. CVO

- CCO: WhatsApp: (71)9978-2100, Ramal: 9232, Frequência de Rádio 340
- NOA: Ramal: 9021, WhatsApp: (71) 9978-3100, Frequência de Rádio
- BOMBEIRO: 193
- POLÍCIA: 190

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Secretaria de Mobilidade



POP Nº 7.3		FINALIDADE	
		Orientar aos operadores em campo acerca dos procedimentos para o atendimento da operação.	
1. SERVIÇO			
EVENTOS COM ÔNIBUS (FISCALIZAÇÃO) - VEÍCULOS METROPOLITANOS / IRREGULARES		Tempo padrão de atendimento: 55 min	Prioridade: 4
2. RECURSOS PARA COMUNICAÇÃO E COLETA DE INFORMAÇÕES			
<ul style="list-style-type: none">• Rádio (HT) e Telefonia celular ou fixo disponível;• Rádio Frequência - Informações CCO.			
3. PROCEDIMENTOS / ATIVIDADES			
<ol style="list-style-type: none">1. Deslocamento da viatura para o local, canalizando a via e iniciando abordagem;2. Verificar se existe autorização prévia da SEMOB;3. Verificar a inexistência, ineficiência ou inoperância dos equipamentos obrigatórios que comprometam ou não a segurança viária;4. Aplicar penalidades previstas a situação, caso seja necessário;5. Acionar o CCO, requisitando acionamento das autoridades competentes;6. Relatar ocorrência em relatório operacional;7. Verificar e acompanhar a finalização da ocorrência;8. Finalizar o POP.			
4. POSSIBILIDADE DE ERRO			
<ul style="list-style-type: none">• Ausência de agentes ou VTR's;• Coletar informações de maneira incorreta;• Mobilizar inadequadamente pessoal e/ou recursos disponíveis;• Deixar de acionar operadores em campo e/ou os recursos externos;• Deixar de monitorar as informações durante toda a ocorrência;• Deixar de seguir os procedimentos referentes a este serviço.			
5. FATORES COMPLICADORES			
<ul style="list-style-type: none">• Aglomerações de pessoas;• Ausência de agentes e/ou viaturas;• Deficiência ou falha no sistema de comunicação;• Demora no tempo de resolução;			

- Omissão de informações.

6. SIGLAS E DEFINIÇÕES

- AGTT - AGENTE DE TRÂNSITO E TRANSPORTE;
- CVO - CENTRO VIRTUAL OPERACIONAL;
- CCO - CENTRO DE CONTROLE OPERACIONAL;
- SEMOB - SECRETARIA DE MOBILIDADE;
- VTR - VIATURA.

7. REFERÊNCIAS

- CÓDIGO PENAL (Art. 147);
- REGIMENTO DA SEMOB (Art. 7º, II).

8. APOIO

8.1. CVO

- CCO: WhatsApp: (71)9978-2100, Ramal: 9232, Frequência de Rádio 340
- NOA: Ramal: 9021, WhatsApp: (71) 9978-3100, Frequência de Rádio
- BOMBEIRO: 193
- POLÍCIA: 190

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Secretaria de Mobilidade



POP Nº 7.4		FINALIDADE	
		Orientar aos operadores em campo acerca dos procedimentos para o atendimento da operação.	
1. SERVIÇO			
EVENTOS PROGRAMADOS - LOCAL PÚBLICO EM AMBIENTE ABERTO		Tempo padrão de atendimento: 55 min	Prioridade: 4
2. RECURSOS PARA COMUNICAÇÃO E COLETA DE INFORMAÇÕES			
<ul style="list-style-type: none">• Rádio (HT) e Telefonia celular ou fixo disponível;• Rádio Frequência - Informações CCO.			
3. PROCEDIMENTOS / ATIVIDADES			
<ol style="list-style-type: none">1. Deslocar VTR para o local;2. No caso de um evento em ambiente aberto, isolar o perímetro do local do evento de forma antecipada;3. Realizar mapeamento de pontos de impacto do evento sobre a operação de transporte, prestando apoio;4. Acionar o CCO para requerer apoio dos prepostos das Empresas;5. Remanejar itinerário do STCO/STEC, caso seja necessário;6. Relatar ao CCO sobre a ocorrência;7. Relatar ocorrência em relatório operacional;8. Verificar e acompanhar o término da operação;9. Finalizar POP.			
4. POSSIBILIDADE DE ERRO			
<ul style="list-style-type: none">• Ausência de agentes ou VTR's;• Coletar informações de maneira incorreta;• Mobilizar inadequadamente pessoal e/ou recursos disponíveis;• Deixar de acionar operadores em campo e/ou os recursos externos;• Deixar de monitorar as informações durante toda a ocorrência;• Deixar de seguir os procedimentos referentes a este serviço.			
5. FATORES COMPLICADORES			
<ul style="list-style-type: none">• Aglomerações de pessoas;• Ausência de agentes e/ou viaturas;• Deficiência ou falha no sistema de comunicação;• Demora no tempo de resolução;			

- Omissão de informações.

6. SIGLAS E DEFINIÇÕES

- AGTT - AGENTE DE TRÂNSITO E TRANSPORTE;
- CVO - CENTRO VIRTUAL OPERACIONAL;
- CCO - CENTRO DE CONTROLE OPERACIONAL;
- SEMOB - SECRETÁRIA DE MOBILIZAÇÃO;
- VTR - VIATURA.

7. REFERÊNCIAS

- CÓDIGO PENAL (Art. 147);
- REGIMENTO DA SEMOB (Art. 7º, II).

8. APOIO

8.1. CVO

- CCO: WhatsApp: (71) 9978-2100, Ramal: 9232, Frequência de Rádio 340
- NOA: Ramal: 9021, WhatsApp: (71) 9978-3100, Frequência de Rádio
- BOMBEIRO: 193
- POLÍCIA: 190
- SAMU: 192

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Secretaria de Mobilidade



POP Nº 7.5		FINALIDADE	
		Orientar os operadores nos procedimentos para o atendimento e operação.	
1. SERVIÇO			
EVENTOS - MANIFESTAÇÃO		Tempo Padrão de atendimento: 10 min	Prioridade: 2
2. RECURSOS PARA COMUNICAÇÃO E COLETA DE INFORMAÇÕES			
<ul style="list-style-type: none">• Sistema de GPS/VTR's;• Sistema de GPS STCO/STEC;• Sistema de Registro Operacional;• Apoio operacional PAC;• Câmeras;• NOA/TRANSALVADOR;• Radiocomunicação, Telefonia;• Ferramentas digitais: Google Maps, Waze, Maplink e rede de comunicações.			
3. PROCEDIMENTOS / ATIVIDADES			
<ol style="list-style-type: none">1. O CCO deverá ter ciência do dia, local, horário e tempo estimado de evento (protestos, passeatas, carreatas, greves e outras paralisações);2. Registrar a ocorrência e atualizações na Planilha de Ocorrências;3. Acompanhar a operação para possíveis suportes;4. Se houver necessidade, deslocar VTR da SEMOB mais próxima do local informado e solicitar que seja o PFC para dar suporte a área;5. Se houver necessidade de prestação de serviço de urgência para apoio policial, acionar a PMBA;6. Verificar a existência de RAC para este local e desviar o fluxo se necessário;7. Solicitar apoio ao NOA, na ausência ou inviabilidade de atendimento da VTR da SEMOB;8. Verificar e acompanhar a finalização da ocorrência;9. Finalizar o POP.			
4. POSSIBILIDADE DE ERRO			
<ul style="list-style-type: none">• Coletar informações de maneira incorreta;• Mobilizar inadequadamente pessoal e/ou recursos disponíveis;• Deixar de acionar operadores em campo e/ou os recursos externos;• Retardar o despacho de recursos;• Deixar de monitorar as informações durante toda a ocorrência;• Deixar de seguir os procedimentos referentes a este serviço.			

5. FATORES COMPLICADORES

- Deficiência ou falha no sistema de comunicação;
- Falta de capacitação técnica do operador CCO;
- Confiabilidade da informação da fonte;
- Ausência de agentes e/ou viaturas;
- Demora no tempo de resolução;
- Omissão de informações;
- Ausência de rede elétrica;
- Segurança do agente em campo perante a situação: Evento não programado

6. SIGLAS E DEFINIÇÕES

- CVO – Centro Virtual Operacional;
- NOA – Núcleo de Operação Assistida;
- PAC – Posto Avançado de Campo;
- PFC – Ponto Fixo de Campo;
- PMBA – Polícia Militar da Bahia;
- RAC – Rota Alternativa Cadastrada;
- VTR – Viatura.

7. REFERÊNCIAS

- REGIMENTO DA SEMOB (Art. 7º, V).

8. APOIO

8.1. PFC

- Informar a gravidade e a situação do local por meio de mensagens, ligações ou rádio.

8.2. CVO

- CCO: WhatsApp: (71) 9978-2100, Ramal: 9232, Frequência de Rádio 340
- NOA: Ramal: 9021, WhatsApp: (71) 9978-3100, Frequência de Rádio
- POLÍCIA: 190

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Secretaria de Mobilidade



POP N º 7.6		FINALIDADE	
		Orientar os operadores nos procedimentos de montagem de posto operacional em eventos na Arena Fonte Nova.	
1. SERVIÇO			
MONTAGEM DE POSTO OPERACIONAL	Tempo Padrão de atendimento: 45 min		Prioridade:
2. RECURSOS PARA COMUNICAÇÃO E COLETA DE INFORMAÇÕES			
<ul style="list-style-type: none">• Acesso aos sistemas NOA Fiscaliza, Senatran, SGTA, RITE e TRRV;• Auto de infração de trânsito e de transporte (talonários de papel)• Rádio (HT) e Telefonia celular;• Utilização das ferramentas digitais: Google Maps			
3. PROCEDIMENTOS / ATIVIDADES			
<ol style="list-style-type: none">1. Coletar informações com a chefia e encarregados sobre a reunião pré evento na Arena Fonte Nova;2. Retirar a Base Móvel na sede SEMOB, quando for o caso de utilizar no evento;3. Levar para o local do evento os materiais para montagem do posto operacional e das filas;4. Posicionar as VTRs e Base Móvel nos locais pré-definidos;5. Informar a Central (340) sobre o início da operação no evento;6. Realizar a montagem do posto e das filas, utilizando-se dos materiais disponíveis;7. Contactar supervisor da GTRAN no local para alinhar a operação;8. Verificar a preservação da via para formação da fila de táxi e mototáxi sem intercorrências de ambulantes ou objetos;9. Percorrer a via orientando os condutores sobre a forma e local adequado de proceder nas filas;10. Promover a fiscalização de táxis e mototáxis durante o evento;11. Recolher material operacional, notificações e VTRs para base ao final do evento;12. Devolver a Base Móvel na sede da SEMOB, quando utilizada no evento;13. Informar a Central (340) sobre o final da operação no evento;14. Finalizar o POP. <p>Obs. 1: Materiais utilizados: cones; super cones; arames para fixação e placas;</p> <p>Obs. 2: Em caso de jogos de futebol, posicionar, se possível, uma VTR nas barreiras de trânsito com a finalidade de liberar os táxis e mototáxis para a contínua formação da fila.</p>			
4. POSSIBILIDADE DE ERRO			

- Coletar informações de maneira incorreta;
- Mobilizar inadequadamente pessoal e/ou recursos disponíveis;
- Retardar o despacho de documentos retidos;
- Deixar de monitorar as informações durante toda a ocorrência;
- Deixar de seguir os procedimentos referentes a esta operação.

5. FATORES COMPLICADORES

- Deficiência ou falha nos sistemas de fiscalização;
- Confiabilidade das informações dos sistemas;
- Ausência de agentes e/ou viaturas;
- Demora no tempo de resolução;
- Segurança do agente em campo perante a situação.

6. SIGLAS E DEFINIÇÕES

- CTB - Código de Trânsito Brasileiro
- COTAE - Coordenadoria de Fiscalização e Administração de Táxis e Transportes Especiais
- SEFIS - Setor de Fiscalização de Táxis e Transporte Especiais
- VTR - Viatura.
- PFC - Ponto Fixo de Campo
- PAC - Ponto Avançado de Campo
- CVO - Centro Virtual Operacional

7. REFERÊNCIAS

- Lei Municipal 9.283 de 2017 e seus anexos - Lei SETAX;
- Decreto 28.278 de 2017;
- Lei Federal 9.503 de 1997 - CTB.

8. APOIO

8.1. PIC

- Informar a situação e solicitar informações, por meio de mensagens; ligação e rádio.

8.2. PAC

- Informar a situação e solicitar apoio de viatura da COTAE por frequência de rádio.

8.3. CVO

- CCO: WhatsApp: (71) 9978-2100, Ramal: 9232, Frequência de Rádio - 340
- NOA: Ramal: 9021, WhatsApp: (71) 9978-3100, Frequência de Rádio
- POLÍCIA: 190
- SAMU: 192

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Secretaria de Mobilidade



POP Nº 7.7		FINALIDADE	
		Orientar os agentes nos procedimentos de montagem de posto operacional em eventos na cidade.	
1. SERVIÇO			
FISCALIZAÇÃO - MONTAGEM DE POSTO OPERACIONAL - OCORRÊNCIAS		Tempo Padrão de Atendimento: 45 min	Prioridade: 1
2. RECURSOS PARA COMUNICAÇÃO E COLETA DE INFORMAÇÕES			
<ul style="list-style-type: none">• Acesso aos sistemas NOA Fiscaliza, Senatran, SGTA, RITE e TRRV;• Auto de infração de trânsito e de transporte (talonários de papel)• Rádio (HT) e Telefonia celular;• Utilização das ferramentas digitais: Google Maps			
3. PROCEDIMENTOS / ATIVIDADES			
<ol style="list-style-type: none">1. Participar de reunião de planejamento para o evento ou obter informações com a chefia sobre o planejamento;2. Se houver necessidade, verificar previamente a sinalização no local, colocação adequada de Banner e blimp de táxi e mototáxi (Festas Populares da Cidade);3. Retirar a Base Móvel na sede SEMOB, quando for o caso de utilizar no evento;4. Levar para o local do evento os materiais para montagem do posto operacional e das filas; ou os materiais de apoio;5. Posicionar as VTRs e Base Móvel nos locais pré-definidos;6. Informar a Central (340) sobre o início da operação no evento;7. Realizar a montagem do posto e das filas, utilizando-se dos materiais disponíveis;8. Contactar supervisor da GTRAN no local para alinhar a operação;9. Verificar a preservação da via para formação da fila de táxi e mototáxi sem intercorrências de ambulantes ou objetos.10. Percorrer a via orientando os condutores sobre a forma e local adequado de proceder nas filas;11. Promover a fiscalização de táxis e mototáxis durante o evento;12. Recolher material operacional, notificações e VTRs para base operacional ao final do evento;13. Devolver a Base Móvel na sede da SEMOB, quando utilizada no evento;14. Informar a Central (340) sobre o final da operação no evento;15. Finalizar o POP.			
Obs.: Materiais utilizados: cones; super cones; arames para fixação; placas.			

4. POSSIBILIDADE DE ERRO

- Coletar informações de maneira incorreta;
- Mobilizar inadequadamente pessoal e/ou recursos disponíveis;
- Retardar o despacho de documentos retidos;
- Deixar de monitorar as informações durante toda a ocorrência;
- Deixar de seguir os procedimentos referentes a esta operação.

5. FATORES COMPLICADORES

- Deficiência ou falha nos sistemas de fiscalização;
- Falta de capacitação técnica do agente fiscalizador;
- Confiabilidade das informações dos sistemas;
- Ausência de agentes e/ou viaturas;
- Demora no tempo de resolução;
- Segurança do agente em campo perante a situação.

6. SIGLAS E DEFINIÇÕES

- CTB - Código de Trânsito Brasileiro
- COTAE - Coordenadoria de Fiscalização e Administração de Táxis e Transportes Especiais
- SEFIS - Setor de Fiscalização de Táxis e Transporte Especiais
- VTR - Viatura.
- PFC - Ponto Fixo de Campo
- PAC - Ponto Avançado de Campo
- CVO - Centro Virtual Operacional

7. REFERÊNCIAS

- Lei Municipal 9.283 de 2017 e seus anexos - Lei SETAX;
- Decreto 28.278 de 2017;
- Lei Federal 9.503 de 1997 - CTB

8. APOIO

8.1. PIC

- Informar situação e solicitar informações, por meio de mensagens, ligação e rádio.

8.2. CVO

- CCO: WhatsApp: (71) 9978-2100, Ramal: 9232, Frequência de Rádio - 340
- NOA: Ramal: 9021, WhatsApp: (71) 9978-3100, Frequência de Rádio

8.3. PAC

- Informar a situação e solicitar apoio de viatura operacional por frequência de rádio.

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Secretaria de Mobilidade



POP Nº 8.1		FINALIDADE	
		Orientar os agentes sobre a fiscalização da sinalização de pontos de táxis e mototáxis	
1. SERVIÇO			
FISCALIZAÇÃO - ABORDAGEM DE MOTOTÁXIS		Tempo Padrão de Atendimento: 10 min	Prioridade: 2
2. RECURSOS PARA COMUNICAÇÃO E COLETA DE INFORMAÇÕES			
<ul style="list-style-type: none">• Acesso aos sistemas NOA Fiscaliza, Senatran, SGTA, RITE e TRRV;• Auto de infração de trânsito e de transporte (talonários de papel)• Rádio (HT) e Telefonia celular;• Utilização das ferramentas digitais: Google Maps			
3. PROCEDIMENTOS / ATIVIDADES			
<ol style="list-style-type: none">1. Realizar primeiro contato com o mototaxista solicitando os documentos de porte obrigatório: alvará de circulação, cartão de identificação do condutor (crachá), CNH, CRLV, e autorização para exibição de publicidade - quando em uso;2. Verificar se o mototaxista possui touca higiênica descartável para ofertar ao passageiro3. Verificar se o condutor se encontra trajado adequadamente;4. Verificar a padronização do veículo e dos equipamentos conforme programação visual;5. Examinar se o veículo está composto de: alça lateral destinada a apoio do passageiro; barra protetora de pernas (mata-cachorro), antena corta-pipa; cano de descarga revestido com protetor e para-barro;6. Proceder com as respectivas autuações e medidas administrativas pelo SGTA e TRRV, caso conste irregularidades na abordagem;7. Identificar e acionar a VTR da COTAE mais próxima do local da abordagem, quando for feita por Posto Operacional, para conduzir o veículo ao pátio quando for o caso, ou acionar a central (340) para solicitação de guincho;8. Informar a Central (340) sobre a conclusão da remoção ao pátio;9. Autuar pelo CTB, Art. 239, em caso de evasão do condutor com veículo retido para regularização/remoção;10. Prestar os devidos esclarecimentos ao condutor infrator;11. Levar a base da COTAE os autos e documentos retidos ou solicitar apoio de VTR para isso;12. Registrar as autuações no livro de ocorrências, quando abordagem feita em Posto Operacional			

13. Finalizar o POP.

Obs. 1: Ainda não foi criado o quadro de penalidades para mototáxi, o que impossibilita de autuar pelo SGTA;

Obs. 2: Os casos de inspeção semestral vencida, ausência de alça lateral destinada a apoio do passageiro; de barra protetora de pernas (mata-cachorro) e de antena corta-pipa são possíveis de autuação pelo CTB Art. 244, IX.

4. POSSIBILIDADE DE ERRO

- Coletar informações de maneira incorreta;
- Mobilizar inadequadamente pessoal e/ou recursos disponíveis;
- Retardar o despacho de documentos retidos;
- Deixar de monitorar as informações durante toda a ocorrência;
- Deixar de seguir os procedimentos referentes a esta operação.

5. FATORES COMPLICADORES

- Deficiência ou falha nos sistemas de fiscalização;
- Falta de capacitação técnica do agente fiscalizador;
- Confiabilidade das informações dos sistemas;
- Ausência de agentes e/ou viaturas;
- Demora no tempo de resolução;
- Segurança do agente em campo perante a situação.

6. SIGLAS E DEFINIÇÕES

- CNH – Carteira Nacional de Habilitação
- CRLV – Certificado de Registro e Licenciamento do Veículo
- GNV – Gás Natural Veicular
- CTB – Código de Trânsito Brasileiro
- COTAE – Coordenadoria de Fiscalização e Administração de Táxis e Transportes Especiais
- SEFIS – Setor de Fiscalização de Táxis e Transporte Especiais
- VTR – Viatura.
- PIC – Posto Interno COTAE
- PAC – Ponto Avançado de Campo
- CVO – Centro Virtual Operacional

7. REFERÊNCIAS

- Decreto 28.278 de 2017;
- Lei Federal 9.503 de 1997 - CTB.

8. APOIO

8.1. PIC

- Informar a situação e solicitar informações, por meio de mensagens; ligação e rádio.

8.2. PAC

- Informar a situação e solicitar apoio de viatura da COTAE por frequência de rádio.

8.3. CVO

- CCO: WhatsApp: (71) 9978-2100, Ramal: 9232, Frequência de Rádio: 340
- NOA: Ramal: 9021, WhatsApp: (71) 9978-3100, Frequência de Rádio
- POLÍCIA: 190

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Secretaria de Mobilidade



POP Nº 8.2		FINALIDADE	
		Orientar os agentes nos procedimentos para fiscalização de rotina de táxis.	
1. SERVIÇO			
FISCALIZAÇÃO - ABORDAGEM DE TÁXIS		Tempo Padrão de Atendimento: 10 min	Prioridade: 3
2. RECURSOS PARA COMUNICAÇÃO E COLETA DE INFORMAÇÕES			
<ul style="list-style-type: none">• Acesso aos sistemas NOA Fiscaliza, Senatran, SGTA, RITE e TRRV;• Auto de infração de trânsito e de transporte (talonários de papel);• Rádio (HT) e Telefonia celular;• Utilização das ferramentas digitais: Google Maps.			
3. PROCEDIMENTOS / ATIVIDADES			
<ol style="list-style-type: none">1. Consultar o alvará previamente no NOA Fiscaliza;2. Realizar primeiro contato com o taxista solicitando os documentos de porte obrigatório: alvará de circulação, cartão de identificação do condutor (crachá), CNH, CRLV, certificado de inspeção veicular (selo GNV), se houver, e autorização para exibição de publicidade - quando em uso;<ol style="list-style-type: none">2.1. Verificar porta-malas do veículo, caso o condutor alegue não ter GNV, para se certificar;2.2. Verificar se o condutor está trajado adequadamente;3. Examinar se o veículo faz uso de plotagem de serviço de comunicação auxiliar, se está posicionado no local adequado (vidro traseiro superior) e se consta exposto no alvará do veículo;4. Verificar a padronização do veículo conforme programação visual;<ol style="list-style-type: none">4.1. Examinar se o acrílico com a palavra táxi está funcionando;5. Verificar as condições de tráfego e higiene do veículo;6. Verificar se a publicidade está posicionada no local adequado do veículo (vidro traseiro superior), quando em uso;7. Proceder com as respectivas autuações e medidas administrativas pelo SGTA e TRRV, caso conste irregularidades na abordagem: a) Vistoria anual vencida: CÓD. T21; b) Vistoria anual vencida por 2 anos ou mais: CÓD. T62; c) Crachá vencido ou sem portar o mesmo: CÓD. T54; d) CRLV vencido ou sem portar o mesmo: CÓD. T44; e) CNH vencida ou sem portar a mesma: CÓD. T45; f) GNV vencido ou sem portar o selo: CÓD. T50; g) Padronização obrigatória ausente ou incompleta: CÓD. T36; h) Exibir publicidade sem autorização: CÓD. T38; i) Instalar/Operar serviço de comunicação auxiliar sem autorização: CÓD. T41; j) Acrílico sem funcionar: T02; l) Dirigir de chapéu, boné, bermuda ou qualquer artifício que			

dificulte sua identificação: T07; m) Manter em circulação veículo em má condição de asseio;

8. Identificar e acionar a VTR da COTAE mais próxima do local da abordagem, quando for feita por Posto Operacional, para conduzir o veículo ao pátio quando for o caso, ou acionar a central (340) para solicitação de guincho;
9. Informar a Central (340) sobre a conclusão da remoção ao pátio;
10. Autuar pelo CTB, Art. 239, em caso de evasão do condutor com veículo retido para regularização/remoção;
11. Prestar os devidos esclarecimentos ao condutor infrator;
12. Levar a base da COTAE os autos e documentos retidos ou solicitar apoio de VTR para isso;
13. Registrar as autuações no livro de ocorrências, quando abordagem feita em Posto Operacional
14. Finalizar o POP.

Obs.: As situações de infração descritas no item 7, h), i) e j) – proceder com notificação de comparecimento no setor cadastro/vistoria através de talonário de papel de transporte, entregando a guia do condutor e retendo alvará. Notificar para comparecer no próximo dia útil. Retornar com autuação pelo SGTA com os respectivos códigos a partir de nova determinação da coordenação.

4. POSSIBILIDADE DE ERRO

- Coletar informações de maneira incorreta;
- Mobilizar inadequadamente pessoal e/ou recursos disponíveis;
- Retardar o despacho de documentos retidos;
- Deixar de monitorar as informações durante toda a ocorrência;
- Deixar de seguir os procedimentos referentes a esta operação.

5. FATORES COMPLICADORES

- Deficiência ou falha nos sistemas de fiscalização;
- Falta de capacitação técnica do agente fiscalizador;
- Confiabilidade das informações dos sistemas;
- Ausência de agentes e/ou viaturas;
- Demora no tempo de resolução;
- Segurança do agente em campo perante a situação.

6. SIGLAS E DEFINIÇÕES

- CNH – Carteira Nacional de Habilitação
- CRLV – Certificado de Registro e Licenciamento do Veículo
- GNV – Gás Natural Veicular
- CTB – Código de Trânsito Brasileiro
- COTAE – Coordenadoria de Fiscalização e Administração de Táxis e Transportes Especiais

- SEFIS – Setor de Fiscalização de Táxis e Transporte Especiais
- VTR – Viatura.
- CVO – Centro Virtual Operacional

7. REFERÊNCIAS

- Lei Municipal 9.283 de 2017 e seus anexos – Lei SETAX;
- Lei Federal 9.503 de 1997 - CTB.

8. APOIO

8.1. PiC

- Informar a gravidade e a situação do local por meio de mensagens, ligações ou rádio.

8.2. PAC

- Informar a gravidade e a situação do local por meio de mensagens, ligações ou rádio

8.3. CVO

- CCO: WhatsApp: (71) 9978-2100, Ramal: 9232, Frequência de Rádio: 340
- NOA: Ramal: 9021, WhatsApp: (71) 9978-3100, Frequência de Rádio
- POLÍCIA: 190

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Secretaria de Mobilidade



POP Nº 8.3

FINALIDADE

Orientar os agentes sobre a fiscalização da sinalização de pontos de táxi e mototáxi

1. SERVIÇO

FISCALIZAÇÃO - ABORDAGEM DE TRANSPORTE ESCOLAR

Tempo Padrão de Atendimento: 10 min

Prioridade: 2

2. RECURSOS PARA COMUNICAÇÃO E COLETA DE INFORMAÇÕES

- Acesso aos sistemas NOA Fiscaliza, Senatran, SGTA, RITE e TRRV;
- Auto de infração de trânsito e de transporte (talonários de papel)
- Rádio (HT) e Telefonia celular;
- Utilização das ferramentas digitais: Google Maps

3. PROCEDIMENTOS / ATIVIDADES

1. Consultar o alvará previamente no NOA Fiscaliza;
2. Realizar o primeiro contato com o condutor fora das dependências das escolas após o desembarque dos escolares, restando o veículo em local apropriado para a fiscalização;
3. Cumprimentar os escolares, caso alguns ainda permaneçam no veículo;
4. Solicitar os documentos de porte obrigatório: alvará de circulação, cartão de identificação do condutor (crachá), CNH, CRLV, certificado de inspeção do tacógrafo, certificado de inspeção veicular (selo GNV) e autorização para exibição de publicidade - quando em uso;
 - 4.1. Verificar se o condutor está trajado adequadamente;
5. Observar se existe a presença de monitor no veículo, quando transportando crianças de até 07 anos de idade;
6. Verificar se o monitor tem idade igual ou maior de 18 anos, quando presente;
7. Verificar a padronização do veículo conforme programação visual;
 - 7.1. Verificar as condições de tráfego e higiene do veículo;
8. Verificar se a publicidade está posicionada no local adequado do veículo (vidro traseiro superior), quando em uso;
9. Proceder com as respectivas autuações e medidas administrativas pelo SGTA e TRRV, caso conste irregularidades na abordagem: a) Deixar de realizar inspeção semestral ou renovação do alvará: CÓD. E14, b) Deixar de renovar o alvará por 2 anos consecutivos: CÓD. E43, b) Crachá vencido ou sem portar o mesmo: CÓD. E33, c) CRLV vencido ou sem portar o mesmo: CÓD. E23, d) CNH vencida: CÓD. E25, e) GNV vencido ou sem portar o selo: CÓD. E29, f) Deixar de manter funcionando o tacógrafo ou não portar o certificado de inspeção: CÓD. E36,

g) Padronização obrigatória ausente ou incompleta: CÓD: E13, h) Ausência de monitor ou monitor menor de idade: E34, i) exibir publicidade sem autorização: E15, j) Deixar de apresentar-se trajado adequadamente: E03, Deixar de manter o veículo em perfeitas condições de limpeza e apresentação: E06;

10. Tomar ciência do itinerário dos próximos desembarques, caso encontre irregularidades e o veículo ainda tenha escolares;
11. Acompanhar o veículo em seu itinerário de forma segura e discreta até o último desembarque para proceder com os respectivos autos e possíveis medidas administrativas, tão somente quando o veículo tiver concluído totalmente o desembarque de escolares;
12. Autuar pelo CTB, Art. 239, em caso de evasão do condutor com veículo retido para regularização/remoção, proceder normalmente com as autuações pelo SGTA caso o veículo não se desloque ao ponto de encontro;
13. Prestar os devidos esclarecimentos ao condutor infrator;
14. Levar a base da COTAE os autos e documentos retidos;
15. Finalizar o POP.

4. POSSIBILIDADE DE ERRO

- Coletar informações de maneira incorreta;
- Mobilizar inadequadamente pessoal e/ou recursos disponíveis;
- Retardar o despacho de documentos retidos;
- Deixar de monitorar as informações durante toda a ocorrência;
- Deixar de seguir os procedimentos referentes a esta operação.

5. FATORES COMPLICADORES

- Presença de crianças dentro do transporte escolar no momento da fiscalização;
- Deficiência ou falha nos sistemas de fiscalização;
- Falta de capacitação técnica do agente fiscalizador;
- Confiabilidade das informações dos sistemas;
- Ausência de agentes e/ou viaturas;
- Demora no tempo de resolução;
- Segurança do agente em campo perante a situação.

6. SIGLAS E DEFINIÇÕES

- CNH – Carteira Nacional de Habilitação
- CRLV – Certificado de Registro e Licenciamento do Veículo
- GNV – Gás Natural Veicular
- CTB – Código de Trânsito Brasileiro
- COTAE – Coordenadoria de Fiscalização e Administração de Táxis e Transportes Especiais
- SEFIS – Setor de Fiscalização de Táxis e Transporte Especiais
- VTR – Viatura.
- PIC – Ponto Interno da COTAE
- PAC – Ponto Avançado de Campo

- CVO – Centro Virtual Operacional

7. REFERÊNCIAS

- Decreto 27.862 de 2016;
- Lei Federal 9.503 de 1997 - CTB.

8. APOIO

8.1. PIC

- Informar a situação e solicitar informações, por meio de mensagens; ligação e rádio.

8.2. CVO

- CCO: WhatsApp: (71) 9978-2100, Ramal: 9232, Frequência de Rádio: 340
- NOA: Ramal: 9021, WhatsApp: (71) 9978-3100, Frequência de Rádio
- POLÍCIA: 190

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Secretaria de Mobilidade



POP Nº 8.4		FINALIDADE	
		Orientar os agentes nos procedimentos a serem adotados quando um condutor de transporte escolar agredir alguém fisicamente.	
1. SERVIÇO			
FISCALIZAÇÃO EM CASOS DE AGRESSÃO POR PARTE DE CONDUTOR DE ESCOLAR		Tempo Padrão de atendimento: 45 min	Prioridade: 1
2. RECURSOS PARA COMUNICAÇÃO E COLETA DE INFORMAÇÕES			
<ul style="list-style-type: none">• Acesso aos sistemas NOA Fiscaliza, Senatran, SGTA, RITE e TRRV;• Auto de infração de trânsito e de transporte (talonários de papel)• Rádio (HT) e Telefonia celular;• Utilização das ferramentas digitais: Google Maps			
3. PROCEDIMENTOS / ATIVIDADES			
<ol style="list-style-type: none">1. Identificar a situação de agressão;2. Afastar-se da situação e acionar através do CCO uma guarnição da PM;3. Acionar apoio de VTR da COTAE via transmissão de rádio direta;4. Colher informações sobre o alvará e condutor responsável pela agressão;5. Colher informações sobre a pessoa agredida;6. Colher informações sobre o que motivou a agressão;7. Prestar apoio aos escolares, caso estejam no veículo;8. Acionar os responsáveis pelos escolares;9. Autuar por agressão pelo SGTA, Cód. E47;10. Acionar guincho para remoção do veículo;11. Proceder com a remoção com apoio da PM;12. Comparecer na delegacia para prestar informações conforme necessário;13. Informar a Central (340) sobre a conclusão da remoção do veículo ao pátio;14. Autuar pelo CTB, Art. 239, em caso de evasão do condutor com veículo retido para remoção;15. Levar a base da COTAE os autos e documentos retidos;16. Registrar as autuações no livro de ocorrências, quando abordagem feita em Posto Operacional17. Finalizar o POP.			
<p>Obs.1: Caso não ocorra agressão física, mas desrespeito/agressão verbal, utilizar enquadramento específico pelo SGTA: Cód. E28.</p>			

Obs.2: Se a agressão verbal for contra o agente, pode ser configurado crime de desacato, conforme art. 331 do Código Penal.

4. POSSIBILIDADE DE ERRO

- Coletar informações de maneira incorreta;
- Mobilizar inadequadamente pessoal e/ou recursos disponíveis;
- Retardar o despacho de documentos retidos;
- Deixar de monitorar as informações durante toda a ocorrência;
- Deixar de seguir os procedimentos referentes a esta operação.
- Não acionar a PM.

5. FATORES COMPLICADORES

- Presença de escolares no veículo;
- Deficiência ou falha nos sistemas de fiscalização;
- Ausência de agentes e/ou viaturas;
- Demora no tempo de resolução;
- Segurança do agente em campo perante a situação.

6. SIGLAS E DEFINIÇÕES

- CTB – Código de Trânsito Brasileiro
- COTAE – Coordenadoria de Fiscalização e Administração de Táxis e Transportes Especiais
- SEFIS – Setor de Fiscalização de Táxis e Transporte Especiais
- VTR – Viatura.
- PIC – Posto Interno COTAE
- PAC – Ponto Avançado de Campo
- CVO – Centro Virtual Operacional

7. REFERÊNCIAS

- Decreto 27.862 de 2016;
- Lei Federal 9.503 de 1997 - CTB.

8. APOIO

8.1. PIC

- Informar a situação e solicitar informações, por meio de mensagens; ligação e rádio.

8.2. PAC

- Informar a situação e solicitar apoio de viatura da COTAE por frequência de rádio.

8.3. CVO

- CCO: WhatsApp: (71) 9978-2100, Ramal: 9232, Frequência de Rádio: 340
- NOA: Ramal: 9021, WhatsApp: (71) 9978-3100, Frequência de Rádio.
- POLÍCIA: 190
- SAMU: 192

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Secretaria de Mobilidade



POP Nº 8.5		FINALIDADE	
		Orientar os agentes procedimentos a serem adotados quando um taxista agredir alguém fisicamente.	
1. SERVIÇO			
FISCALIZAÇÃO EM CASOS DE AGRESSÃO POR PARTE DE TAXISTA		Tempo Padrão de atendimento: 45 min	Prioridade: 1
2. RECURSOS PARA COMUNICAÇÃO E COLETA DE INFORMAÇÕES			
<ul style="list-style-type: none">• Acesso aos sistemas NOA Fiscaliza, Senatran, SGTA, RITE e TRRV;• Auto de infração de trânsito e de transporte (talonários de papel)• Rádio (HT) e Telefonia celular;• Utilização das ferramentas digitais: Google Maps.			
3. PROCEDIMENTOS / ATIVIDADES			
<div><div>1. Identificar a situação de agressão;</div><div>2. Afastar-se da situação e acionar através do CCO uma guarnição da PM;</div><div>3. Acionar apoio de VTR da COTAE via transmissão de rádio direta;</div><div>4. Colher informações sobre o alvará e condutor responsável pela agressão;</div><div>5. Colher informações sobre a pessoa agredida;</div><div>6. Colher informações sobre o que motivou a agressão;</div><div>7. Autuar por agressão pelo SGTA, CÓD. T70;</div><div>8. Acionar guincho para remoção do veículo;</div><div>9. Proceder com a remoção com apoio da PM;</div><div>10. Comparecer na delegacia para prestar informações conforme necessário;</div><div>11. Informar a Central (340) sobre a conclusão da remoção do veículo ao pátio;</div><div>12. Autuar pelo CTB, Art. 239, em caso de evasão do condutor com veículo retido para remoção;</div><div>13. Levar para base da COTAE os autos e documentos retidos;</div><div>14. Registrar as autuações no livro de ocorrências, quando abordagem feita em Posto Operacional.</div><div>15. Finalizar o POP.</div></div>			
Obs. 1.: Caso não ocorra agressão física, mas desrespeito/agressão verbal, utilizar enquadramento específico pelo SGTA: CÓD. T58.			

Obs.2: Se a agressão verbal for contra o agente, pode ser configurado crime de desacato, conforme art. 331 do código penal.

4. POSSIBILIDADE DE ERRO

- Coletar informações de maneira incorreta;
- Mobilizar inadequadamente pessoal e/ou recursos disponíveis;
- Retardar o despacho de documentos retidos;
- Deixar de monitorar as informações durante toda a ocorrência;
- Deixar de seguir os procedimentos referentes a esta operação;
- Não acionar a PM.

5. FATORES COMPLICADORES

- Deficiência ou falha nos sistemas de fiscalização;
- Ausência de agentes e/ou viaturas;
- Demora no tempo de resolução;
- Segurança do agente em campo perante a situação.

6. SIGLAS E DEFINIÇÕES

- CTB – Código de Trânsito Brasileiro
- COTAE – Coordenadoria de Fiscalização e Administração de Táxis e Transportes Especiais
- SEFIS – Setor de Fiscalização de Táxis e Transporte Especiais
- VTR – Viatura.
- PAC – Ponto Avançado de Campo
- CVO – Centro Virtual Operacional

7. REFERÊNCIAS

- Lei Municipal 9.283 de 2017 e seus anexos – Lei SETAX;
- Lei Federal 9.503 de 1997 – CTB;
- Decreto-Lei 2.848 de 1940 – Código Penal

8. APOIO

8.1. PAC

- Informar a situação e solicitar apoio de viatura da COTAE por frequência de rádio.

8.2. CVO

- CCO: WhatsApp: (71) 9978-2100, Ramal: 9232, Frequência de Rádio – 340
- NOA: Ramal: 9021, WhatsApp: (71) 9978-3100, Frequência de Rádio
- POLÍCIA: 190

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Secretaria de Mobilidade



POP Nº 8.6		FINALIDADE	
		Orientar os agentes nos procedimentos a serem adotados quando um táxi ou transporte especial evadir diante a fiscalização.	
1. SERVIÇO			
FISCALIZAÇÃO EM CASOS DE EVASÃO DE TÁXI OU TRANSPORTE ESPECIAL MEDIANTE ABORDAGEM		Tempo Padrão de atendimento: 05 min	Prioridade: 1
2. RECURSOS PARA COMUNICAÇÃO E COLETA DE INFORMAÇÕES			
<ul style="list-style-type: none">Acesso aos sistemas NOA Fiscaliza, Senatran, SGTA, RITE.Auto de infração de trânsito e de transporte (talonários de papel)Rádio (HT) e Telefonia celular;Utilização das ferramentas digitais: Google Maps			
3. PROCEDIMENTOS / ATIVIDADES			
<ol style="list-style-type: none">Consultar previamente a situação do alvará pelo NOA Fiscaliza;Abordar, realizando o primeiro contato com o condutor solicitando os documentos de porte obrigatório ou dá ordem de parada para ser feita a abordagem;Autuar pelo SGTA, CÓD: T29 quando o condutor de táxi deixar de obedecer a ordem de parada;Autuar pelo CTB, Art. 195, quando o condutor de transporte escolar, mototáxi e transporte de turismo, deixar de obedecer a ordem de parada;Autuar pelo CTB, Art. 239, em caso de evasão do condutor com veículo retido para abordagem ou regularização/remoção;Autuar por vistoria vencida, se for caso, mesmo não sendo possível a abordagem;Informar ao chefe de fiscalização a evasão do condutor mediante a fiscalização;Registrar as autuações no livro de ocorrências, quando abordagem feita em Posto OperacionalFinalizar o POP.			
<p>Obs. 1: Não existe quadro de penalidades do transporte escolar enquadramento específico para desobediência da ordem emanada pelo agente;</p> <p>Obs. 2: Não existe atualmente quadro de penalidade de mototáxi e transporte de turismo.</p>			

4. POSSIBILIDADE DE ERRO

- Coletar informações de maneira incorreta;
- Mobilizar inadequadamente pessoal e/ou recursos disponíveis;
- Retardar o despacho de documentos retidos;
- Deixar de monitorar as informações durante toda a ocorrência;
- Deixar de seguir os procedimentos referentes a esta operação.

5. FATORES COMPLICADORES

- Deficiência ou falha nos sistemas de fiscalização;
- Falta de capacitação técnica do agente fiscalizador;
- Confiabilidade das informações dos sistemas;
- Ausência de agentes e/ou viaturas;
- Demora no tempo de resolução;
- Segurança do agente em campo perante a situação.

6. SIGLAS E DEFINIÇÕES

- CTB - Código de Trânsito Brasileiro
- COTAE - Coordenadoria de Fiscalização e Administração de Táxis e Transportes Especiais
- PIC - Posto Interno COTAE
- PAC - Ponto Avançado de Campo
- CVO - Centro Virtual Operacional

7. REFERÊNCIAS

- Lei Municipal 9.283 de 2017 e seus anexos - Lei SETAX;
- Lei Federal 9.503 de 1997 - CTB.

8. APOIO

8.1. PIC

- Informar a situação e solicitar informações, por meio de mensagens; ligação e rádio.

8.2. CVO

- CCO: WhatsApp: (71) 9978-2100, Ramal: 9232, Frequência de Rádio - 340
- NOA: Ramal: 9021, WhatsApp: (71) 9978-3100, Frequência de Rádio,
- POLÍCIA: 190.
- SAMU: 192

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Secretaria de
Mobilidade



POP Nº 8.7		FINALIDADE	
		Orientar os agentes nos procedimentos a serem adotados em caso de recusa de entrega de documentos mediante a fiscalização.	
1. SERVIÇO			
FISCALIZAÇÃO EM CASOS DE RECUSA EM APRESENTAR DOCUMENTOS MEDIANTE ABORDAGEM		Tempo Padrão de atendimento: 45 min	Prioridade: 1
2. RECURSOS PARA COMUNICAÇÃO E COLETA DE INFORMAÇÕES			
<ul style="list-style-type: none">• Acesso aos sistemas NOA Fiscaliza, Senatran, SGTA, RITE e TRRV;• Auto de infração de trânsito e de transporte (talonários de papel)• Rádio (HT) e Telefonia celular;• Utilização das ferramentas digitais: Google Maps.			
3. PROCEDIMENTOS / ATIVIDADES			
<ol style="list-style-type: none">1. Em caso de recusa pelo condutor de apresentar a CNH ou CRLV para fiscalização, autuar de acordo o Art. 238 do CTB e proceder com a medida administrativa de remoção;2. Em caso de recusa pelo condutor de apresentar o alvará para fiscalização, consultar pelo sistema a validade da vistoria, e autuar vistoria vencida pelo SGTA se for o caso;3. Em caso de recusa pelo condutor de apresentar o crachá para fiscalização, consultar pelo sistema a validade do mesmo e identificar o condutor pela CNH ou pelo sistema Senatran, e autuar crachá vencido pelo SGTA se for o caso;4. Em caso de recusa pelo condutor de apresentar o selo do GNV para fiscalização, autuar pelo SGTA: CÓD. T50 para táxi e CÓD. E29 para transporte escolar, e proceder com a devida medida administrativa;5. Informar ao chefe de fiscalização a recusa de entrega dos documentos mediante a fiscalização;6. Finalizar o POP.			
<p>Obs.1: Em caso de autuação pelo SGTA que requer retenção de documentos e o condutor se recusar a entregar, colocar essa informação no campo observação ao lavrar o auto;</p>			
<p>Obs.2: A infração do Art. 238 do CTB só pode ser lavrada por talonário de papel do CTB, pois a mesma não é de competência municipal.</p>			

4. POSSIBILIDADE DE ERRO

- Coletar informações de maneira incorreta;
- Mobilizar inadequadamente pessoal e/ou recursos disponíveis;
- Retardar o despacho de documentos retidos;
- Deixar de monitorar as informações durante toda a ocorrência;
- Deixar de seguir os procedimentos referentes a esta operação.

5. FATORES COMPLICADORES

- Deficiência ou falha nos sistemas de fiscalização;
- Falta de capacitação técnica do agente fiscalizador;
- Confiabilidade das informações dos sistemas;
- Ausência de agentes e/ou viaturas;
- Demora no tempo de resolução;
- Segurança do agente em campo perante a situação.

6. SIGLAS E DEFINIÇÕES

- CTB - Código de Trânsito Brasileiro
- COTAE - Coordenadoria de Fiscalização e Administração de Táxis e Transportes Especiais
- SEFIS - Setor de Fiscalização de Táxis e Transporte Especiais
- PAC - Ponto Avançado de Campo
- CVO - Centro Virtual Operacional

7. REFERÊNCIAS

- Lei Municipal 9.283 de 2017 e seus anexos - Lei SETAX;
- Decreto 27.862 de 2016;
- Lei Federal 9.503 de 1997 - CTB.

8. APOIO

8.1. PAC

- Informar a situação e solicitar apoio de viatura da COTAE por frequência de rádio.

8.2. CVO

- CCO: WhatsApp: (71) 9978-2100, Ramal: 9232, Frequência de Rádio: 340
- NOA: Ramal: 9021, WhatsApp: (71) 9978-3100, Frequência de Rádio
- POLÍCIA: 190

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Secretaria de Mobilidade



POP Nº 8.8		FINALIDADE	
		Orientar os agentes nos procedimentos a serem adotados quando encontrar um táxi ou mototáxi excedendo o número de vagas no ponto.	
1. SERVIÇO			
FISCALIZAÇÃO EM CASOS DE TÁXI E MOTOTÁXI EXCEDENDO O NÚMERO DE VAGAS NOS PONTOS		Tempo Padrão de atendimento: 10 min	Prioridade: 3
2. RECURSOS PARA COMUNICAÇÃO E COLETA DE INFORMAÇÕES			
<ul style="list-style-type: none">• Acesso aos sistemas NOA Fiscaliza, Senatran, SGTA, RITE.• Auto de infração de trânsito e de transporte (talonários de papel)• Rádio (HT) e Telefonia celular;• Utilização das ferramentas digitais: Google Maps.			
3. PROCEDIMENTOS / ATIVIDADES			
<ol style="list-style-type: none">1. Identificar a sinalização do ponto, visualizando o número de vagas;2. Contar quantos táxis ou mototáxis estão estacionados no local;3. Identificar aqueles que estão excedendo o número de vagas estabelecidas;4. Entender a motivação do excesso de veículos no ponto;5. Determinar que o veículo excedente saia do local;6. Autuar pelo SGTA, CÓD. T39 – táxi, se necessário;7. Prestar os devidos esclarecimentos ao condutor infrator;8. Levar para base da COTAE os autos e documentos retidos ou solicitar apoio de VTR para isso;9. Registrar as autuações no livro de ocorrências, quando abordagem feita em Posto Operacional;10. Finalizar o POP. <p>Obs.: Não existe atualmente um quadro de penalidade de mototáxi.</p>			
4. POSSIBILIDADE DE ERRO			
<ul style="list-style-type: none">• Coletar informações de maneira incorreta;• Mobilizar inadequadamente pessoal e/ou recursos disponíveis;• Retardar o despacho de documentos retidos;• Deixar de monitorar as informações durante toda a ocorrência;• Deixar de seguir os procedimentos referentes a esta operação.			

5. FATORES COMPLICADORES

- Deficiência ou falha nos sistemas de fiscalização;
- Falta de capacitação técnica do agente fiscalizador;
- Confiabilidade das informações dos sistemas;
- Ausência de agentes e/ou viaturas;
- Demora no tempo de resolução;
- Segurança do agente em campo perante a situação.

6. SIGLAS E DEFINIÇÕES

- CTB - Código de Trânsito Brasileiro
- COTAE - Coordenadoria de Fiscalização e Administração de Táxis e Transportes Especiais
- SEFIS - Setor de Fiscalização de Táxis e Transporte Especiais
- PAC - Ponto Avançado de Campo

7. REFERÊNCIAS

- Lei Municipal 9.283 de 2017 e seus anexos - Lei SETAX;
- Lei Federal 9.503 de 1997 - CTB.

8. APOIO

8.1. PAC

- Informar a situação e solicitar apoio de viatura da COTAE por frequência de rádio.

8.2. CVO

- CCO: WhatsApp: (71) 9978-2100, Ramal: 9232, Frequência de Rádio: 340
- NOA: Ramal: 9021, WhatsApp: (71) 9978-3100, Frequência de Rádio
- POLÍCIA: 190

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Secretaria de
Mobilidade



POP Nº 8.9

FINALIDADE

Orientar os agentes sobre a fiscalização da sinalização de pontos de táxis e mototáxis

1. SERVIÇO

FISCALIZAÇÃO E ORGANIZAÇÃO DOS PONTOS DE TÁXIS E MOTOTÁXIS

Tempo Padrão de Atendimento: 8 min

Prioridade:
2

2. RECURSOS PARA COMUNICAÇÃO E COLETA DE INFORMAÇÕES

- Documento com a regulamentação e local dos pontos;
- Telefone celular (câmera) e WhatsApp;
- Utilização de ferramentas digital: Google Maps.

3. PROCEDIMENTOS / ATIVIDADES

1. Visitar os pontos táxis e mototáxis regulamentados na cidade;
2. Observar se existe alguma ausência ou ineficiência da sinalização: ausência de sinalização horizontal ou vertical, sinalização vertical antiga, sinalização incompleta ou danificada, sinalização adulterada.
3. Identificar se existe algum táxi na fila sem o condutor;
4. Investigar junto aos outros taxistas se o condutor se ausentou por alguma emergência quando encontrar algum táxi abandonado;
5. Solicitar através da Central (340) um guincho para remoção do veículo ao pátio mais próximo;
6. Fotografar as irregularidades, caso encontradas;
7. Identificar o endereço do local;
8. Preencher o TRRV adequadamente e confirmar o número do guincho e o pátio destinado com o condutor do Guincho;
9. Enviar ao setor responsável (SEFIS) relatório com as fotos, endereço e solicitação de alteração;
10. Acompanhar solicitação feita até a sua execução;
11. Enviar relatório até o dia seguinte a SEFIS;
12. Finalizar POP.

4. POSSIBILIDADE DE ERRO

- Não identificar corretamente o endereço do local;
- Não identificar corretamente todas as irregularidades do ponto;
- Deixar de seguir os procedimentos referentes a esta operação.

5. FATORES COMPLICADORES

- Falta de capacidade técnica;
- Insuficiência pelo setor de sinalização da SEMOB;
- Demora da GESIN na resolução das solicitações.

6. SIGLAS E DEFINIÇÕES

- SEFIS – Setor de Fiscalização de Táxis e Transporte Especiais
- SEMOB – Secretaria de Mobilidade
- PIC – Posto Interno COTAE
- CVO – Centro Virtual Operacional

7. REFERÊNCIAS

- Lei Federal 9.503 de 1997 - CTB.

8. APOIO

8.1. PIC

- SEFIS

8.2. CVO

- COAET: Ramal – 9297
- CCO: WhatsApp: (71) 9978-2100, Ramal: 9232, Frequência de Rádio: 340
- NOA: Ramal: 9021, WhatsApp: (71) 9978-3100, Frequência de Rádio

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Secretaria de Mobilidade



POP Nº 8.10		FINALIDADE	
		Orientar os operadores nos procedimentos para o atendimento e operação.	
1. SERVIÇO			
FISCALIZAÇÃO - SOLTURA DE GARAGEM		Tempo Padrão de atendimento: 10 min	Prioridade: 3
2. RECURSOS PARA COMUNICAÇÃO E COLETA DE INFORMAÇÕES			
<ul style="list-style-type: none">• Sistema de GPS/VTR's;• Sistema de GPS STCO/STEC;• Sistema de Registro Operacional;• Apoio operacional PAC;• Câmeras;• NOA/TRANSALVADOR;• Radiocomunicação, Telefonia;• Ferramentas digitais: Google Maps, Waze, Maplink e rede de comunicações.			
3. PROCEDIMENTOS / ATIVIDADES			
<ol style="list-style-type: none">1. Verificar em campo as saídas programadas e realizadas;2. Confrontar com o sistema e verifica possíveis inconsistências;3. Reportar ao CCO quando houver saída irregular de veículos programado x realizado.			
4. POSSIBILIDADE DE ERRO			
<ul style="list-style-type: none">• Coletar informações de maneira incorreta;• Mobilizar inadequadamente pessoal e/ou recursos disponíveis;• Deixar de acionar operadores em campo e/ou os recursos externos;• Retardar o despacho de recursos;• Deixar de monitorar as informações durante toda a ocorrência;• Deixar de seguir os procedimentos referentes a este serviço.			
5. FATORES COMPLICADORES			
<ul style="list-style-type: none">• Deficiência ou falha no sistema de comunicação;• Falta de capacitação técnica do operador CCO;• Confiabilidade da informação da fonte;• Ausência de agentes e/ou viaturas;• Demora no tempo de resolução;• Omissão de informações;• Ausência de rede elétrica;			

- Segurança do agente em campo perante a situação.

6. SIGLAS E DEFINIÇÕES

- BETA24 – Congestionamento;
- CVO – Centro Virtual Operacional;
- NOA – Núcleo de Operação Assistida;
- PAC – Posto Avançado de Campo;
- PFC – Ponto Fixo de Campo;
- SEMAN – Secretaria de Manutenção da Cidade;
- RAC – Rota Alternativa Cadastrada;
- VTR – Viatura.

7. REFERÊNCIAS

- REGIMENTO DA SEMOB (Art. 7º, V);
- REGIMENTO DA SEMAN (Art. 2º, V).

8. APOIO

8.1. PFC

- Informar a gravidade e a situação do local por meio de mensagens, ligações ou rádio.

8.2. CVO

- CCO
 - WhatsApp: (71)9978-2100;
 - Ramal: 9021;
 - Frequência de Rádio 340.
- NOA:
 - Ramal: 9021;
 - WhatsApp: (71) 9978-3100;
 - Frequência de Rádio.
- SEMAN: (71) 3202-4681.
- BOMBEIRO 193
- SAMU 192

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Secretaria de Mobilidade



POP Nº 8.11		FINALIDADE	
		Orientar os agentes nos procedimentos a serem adotados ao encontrar táxis e mototáxis formando ponto em local não sinalizado.	
1. SERVIÇO			
FISCALIZAÇÃO AO ENCONTRAR TÁXIS E MOTOTÁXIS FORMANDO PONTO EM LOCAL NÃO REGULAMENTADO		Tempo Padrão de atendimento: 05 min	Prioridade: 1
2. RECURSOS PARA COMUNICAÇÃO E COLETA DE INFORMAÇÕES			
<ul style="list-style-type: none">• Acesso aos sistemas NOA Fiscaliza, Senatran, SGTA, RITE.• Auto de infração de trânsito e de transporte (talonários de papel)• Rádio (HT) e Telefonia celular;• Utilização das ferramentas digitais: Google Maps.			
3. PROCEDIMENTOS / ATIVIDADES			
<ol style="list-style-type: none">1. Identificar os veículos formando ponto em local não sinalizado;2. Verificar se no local referido é proibido estacionar;3. Autuar pelo CTB caso esteja estacionado em local proibido;4. Consultar nos sistemas se o alvará está em dia;5. Proceder com a autuação pelo SGTA caso encontre alguma irregularidade;6. Observar se condutor está aliciando passageiros e proceder com autuação específica se for o caso;7. Orientar os condutores a não formar ponto em local não sinalizado;8. Determinar e retirada dos veículos do local;9. Registrar as autuações no livro de ocorrências, quando abordagem feita em Posto Operacional.10. Finalizar o POP.			
4. POSSIBILIDADE DE ERRO			
<ul style="list-style-type: none">• Coletar informações de maneira incorreta;• Mobilizar inadequadamente pessoal e/ou recursos disponíveis;• Retardar o despacho de documentos retidos;• Deixar de monitorar as informações durante toda a ocorrência;• Deixar de seguir os procedimentos referentes a esta operação.			
5. FATORES COMPLICADORES			

- Deficiência ou falha nos sistemas de fiscalização;
- Falta de capacitação técnica do agente fiscalizador;
- Confiabilidade das informações dos sistemas;
- Ausência de agentes e/ou viaturas;
- Demora no tempo de resolução;
- Segurança do agente em campo perante a situação.

6. SIGLAS E DEFINIÇÕES

- CTB - Código de Trânsito Brasileiro
- COTAE - Coordenadoria de Fiscalização e Administração de Táxis e Transportes Especiais
- SEFIS - Setor de Fiscalização de Táxis e Transporte Especiais
- PIC - Posto Interno COTAE
- PAC - Ponto Avançado de Campo
- CVO - Centro Virtual Operacional

7. REFERÊNCIAS

- Lei Municipal 9.283 de 2017 e seus anexos - Lei SETAX;
- Lei Federal 9.503 de 1997 - CTB.

8. APOIO

8.1. PIC

- Informar a situação e solicitar informações, por meio de mensagens; ligação e rádio.

8.2. PAC

- Informar a situação e solicitar apoio de viatura da COTAE por frequência de rádio.

8.3. CVO

- CCO: WhatsApp: (71) 9978-2100, Ramal: 9232, Frequência de Rádio: 340
- NOA: Ramal: 9021, WhatsApp: (71) 9978-3100, Frequência de Rádio
- POLÍCIA: 190

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Secretaria de Mobilidade



POP Nº 8.12		FINALIDADE	
		Orientar os agentes nos procedimentos para fiscalização de transporte individual clandestino de passageiros.	
1. SERVIÇO			
FISCALIZAÇÃO - TRANSPORTE IRREGULAR DE PASSAGEIROS - “CLANDESTINO”		Tempo Padrão de atendimento: 60 min	Prioridade: 1
2. RECURSOS PARA COMUNICAÇÃO E COLETA DE INFORMAÇÕES			
<ul style="list-style-type: none">• Acesso aos sistemas NOA Fiscaliza, Senatran, RITE e TRRV;• Auto de infração de trânsito• Rádio (HT) e Telefonia celular;• Utilização das ferramentas digitais: Google Maps			
3. PROCEDIMENTOS / ATIVIDADES			
<div>1. Combinar com os prepostos da Polícia Militar o início da operação;</div> <div>2. Abordar o condutor com apoio da PM, quando ele estiver com o passageiro no veículo constatando o flagrante – transporte “clandestino”, seja por: moto, automóvel ou Transporte Escolar;</div> <div>2.1 Caso seja um Transporte escolar: Realizar o primeiro contato com o condutor fora das dependências das escolas, após o desembarque dos escolares, reter o veículo em local apropriado para a fiscalização;</div> <div>2.2 Em caso seja transporte irregular por moto ou automóvel:</div> <div>2.2.1 Reter o veículo para fiscalização, com auxílio da PM.</div> <div>2.2.2 Tomar ciência do itinerário dos próximos desembarques, caso encontre irregularidades e o veículo ainda tenha escolares;</div> <div>2.2.3 Acompanhar o veículo em seu itinerário de forma segura e discreta até o último desembarque para proceder com os respectivos autos e possíveis medidas administrativas, tão somente quando o veículo tiver concluído totalmente o desembarque de escolares;</div> <div>3. Conversar com o passageiro para colher informações e explicar a situação;</div> <div>4. Solicitar CNH do condutor e o CRLV;</div> <div>5. Autuar pelo CTB, Art. 195, quando o condutor deixar de obedecer a ordem de parada;</div> <div>6. Autuar pelo CTB, Art. 239, em caso de evasão do condutor com veículo retido para fiscalização/remoção;</div> <div>7. Autuar pelo Art. 231, VIII do CTB, se constatar transporte “clandestino”;</div>			

8. Autuar pelo Art. 244, em caso de o motociclista estar sem os equipamentos de segurança ou vestuário, de acordo com as normas e as especificações aprovadas pelo Contran;
9. Autuar em caso de alguma irregularidade e remover o veículo, se necessário;
10. Realizar o TRRV;
11. Prestar os devidos esclarecimentos ao condutor infrator;
12. Finalizar o POP.

4. POSSIBILIDADE DE ERRO

- Coletar informações de maneira incorreta;
- Mobilizar inadequadamente pessoal e/ou recursos disponíveis;
- Deixar de monitorar as informações durante toda a ocorrência;
- Deixar de seguir os procedimentos referentes a esta operação.

5. FATORES COMPLICADORES

- Presença de passageiros;
- Reação desproporcional do condutor;
- Deficiência ou falha nos sistemas de fiscalização;
- Falta de capacitação técnica do agente fiscalizador;
- Ausência de agentes e/ou viaturas;
- Demora no tempo de resolução;
- Segurança do agente em campo perante a situação.

6. SIGLAS E DEFINIÇÕES

- CNH – Carteira Nacional de Habilitação
- CRLV – Certificado de Registro e Licenciamento do Veículo
- CTB – Código de Trânsito Brasileiro
- COTAE – Coordenadoria de Fiscalização e Administração de Táxis e Transportes Especiais
- SECTI – Setor de Combate ao Transporte Irregular
- CVO – Centro Virtual Operacional
- PM – Polícia Militar
- TRRV – Termo de Remoção e Recolhimento de Veículo

7. REFERÊNCIAS

- Lei Federal 9.503 de 1997 - CTB.

8. APOIO

8.1. CVO

- CCO: WhatsApp: (71) 9978-2100, Ramal: 9232, Frequência de Rádio – 340
- NOA: Ramal: 9021; WhatsApp: (71) 9978-3100; Frequência de Rádio
- POLÍCIA: 190.

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Secretaria de Mobilidade



POP N º 9.1		FINALIDADE	
		Orientar os operadores nos procedimentos para o atendimento e operação.	
1. SERVIÇO			
INFRAESTRUTURA - INTERCORRÊNCIAS ESTRUTURAIS EM PONTO DE ÔNIBUS		Tempo Padrão de atendimento: 24h	Prioridade: 2
2. RECURSOS PARA COMUNICAÇÃO E COLETA DE INFORMAÇÕES			
<ul style="list-style-type: none">• Interfone, Rádio (HT) ou Telefonia celular;• Sistema de GPS/VTR's;• Sistema de GPS STCO/STEC;• Sistema de Registro Operacional;• Apoio operacional PAC;• Câmeras;• NOA/TRANSALVADOR;• Radiocomunicação, Telefonia;• Ferramentas digitais: Google Maps, Waze, Maplink e rede de comunicações• Apoio do supervisor, Equipe de Manutenção;			
3. PROCEDIMENTOS / ATIVIDADES			
<ol style="list-style-type: none">1. CCO irá acionar o preposto da COAET por meio do CVO;2. Acionará as respectivas empresas para orientar a mudança ou o estabelecimento de ponto de ônibus;3. O COAET irá deslocar a VTR para o devido local;4. Realizar diagnostico detalhado da situação;5. Se houver necessidade, realizar substituição do equipamento;6. Acionar a supervisão7. Se houver necessidade, contactar o CCO para a disponibilidade do guincho Munck;8. Não havendo disponibilidade, contactar a COPRO para a determinação de um ponto de parada provisório;9. Realizar o registro no sistema interno do setor;10. Finalizar pop.			
4. POSSIBILIDADE DE ERRO			
<ul style="list-style-type: none">• Mobilizar inadequadamente os recursos disponíveis;• Deixar de acionar os recursos externos;• Retardar o despacho de recursos;• Deixar de seguir os procedimentos referentes a este serviço.			

5. FATORES COMPLICADORES

- Deficiência ou falha no sistema de comunicação;
- Falta de agilidade da equipe;
- Demora no tempo de Acionamento da Manutenção;

6. SIGLAS E DEFINIÇÕES

- PFC - PONTO FIXO DE CAMPO
- PAC - PONTO AVANÇADO DE CAMPO
- CVO - CENTRO VIRTUAL OPERACIONAL
- BDT - BOLETIM DIGITAL DE TRÂNSITO
- RAC - ROTA ALTERNATIVA CADASTRADA
- TPA - TEMPO PADRÃO DE ATENDIMENTO

7. REFERÊNCIAS

- REGIMENTO DA SEMOB (Art. 7º, IV e V).

8. APOIO

8.1. PFC

- Informar a gravidade e a situação do local por meio de mensagens, ligações, rádio;
- Providenciar ações originadas do NOA/Supervisor.

8.2. PAC

- Informar posições do trânsito, situação do local, desvio(s) de rota;

8.3. CVO

- CCO: WhatsApp: (71) 9978-2100, Ramal: 9232, Frequência de Rádio 340
- NOA: Ramal: 9021, WhatsApp: (71) 9978-3100, Frequência de Rádio

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Secretaria de Mobilidade



POP N º 9.2		FINALIDADE	
		Orientar os operadores nos procedimentos para o atendimento e operação.	
1. SERVIÇO			
INFRAESTRUTURA - INTERCORRÊNCIA SANITÁRIA		Tempo Padrão de atendimento: 10 min	Prioridade: 2
2. RECURSOS PARA COMUNICAÇÃO E COLETA DE INFORMAÇÕES			
<ul style="list-style-type: none">• Sistema de GPS/VTR's;• Sistema de GPS STCO/STEC;• Sistema de Registro Operacional;• Apoio operacional PAC;• Câmeras;• NOA/TRANSALVADOR;• Radiocomunicação, Telefonia;• Ferramentas digitais: Google Maps, Waze, Maplink e rede de comunicações.			
3. PROCEDIMENTOS / ATIVIDADES			
<ol style="list-style-type: none">1. Contatar preposto da SUCOP ou EMBASA por meio do CVO;2. Registrar ocorrência e atualizações na Planilha de Ocorrências;3. Se houver necessidade, deslocar VTR da SEMOB mais próxima do local informado e solicitar que seja o PFC para dar suporte a área;4. Verificar a existência de RAC para este local e desviar o fluxo se necessário;5. Solicitar apoio ao NOA, na ausência ou inviabilidade de atendimento da VTR da SEMOB;6. Verificar e acompanhar a finalização da ocorrência;7. Finalizar o POP.			
4. POSSIBILIDADE DE ERRO			
<ul style="list-style-type: none">• Ausência de agentes ou VTR's;• Coletar informações de maneira incorreta;• Mobilizar inadequadamente pessoal e/ou recursos disponíveis;• Deixar de acionar operadores em campo e/ou os recursos externos;• Deixar de monitorar as informações durante toda a ocorrência;• Deixar de seguir os procedimentos referentes a este serviço.			
5. FATORES COMPLICADORES			
<ul style="list-style-type: none">• Aglomerações de pessoas;			

- Deficiência ou falha no sistema de comunicação;
- Falta de capacitação técnica do operador CCO;
- Confiabilidade da informação da fonte;
- Ausência de agentes e/ou viaturas;
- Demora no tempo de resolução;
- Omissão de informações.

6. SIGLAS E DEFINIÇÕES

- CVO - Centro Virtual Operacional;
- NOA - Núcleo de Operação Assistida;
- PFC - Ponto Fixo de Campo;
- RAC - Rota Alternativa Cadastrada;
- SUCOP - Superintendência de Obras Públicas do Salvador;
- VTR - Viatura.

7. REFERÊNCIAS

- REGIMENTO DA SEMOB (Art. 7º, II);
- REGIMENTO DA TRANSALVADOR (Art. 13º, IV).

8. APOIO

8.1. PFC

- Informar a gravidade e a situação do local por meio de mensagens, ligações ou rádio.

8.2. CVO

- COOPSTECs (STEC): 99906-3116
- COOPETACS (STEC): 98354-7126
- OT TRANS (STCO): WhatsApp - (71) 99722-6794
- PLATAFORMA (STCO): WhatsApp - (71) 99934-8958
- CCO: WhatsApp: (71) 9978-2100, Ramal: 9232, Frequência de Rádio 340
- NOA: Ramal: 9021, WhatsApp: (71) 99978-3100, Frequência de Rádio

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Secretaria de Mobilidade



POP Nº 10.1		FINALIDADE	
		Orientar os operadores nos procedimentos para o atendimento e operação.	
1. SERVIÇO			
MECÂNICA- FALHA EM EQUIPAMENTO EMBARCADO (CÂMERAS, GPS, TELEMETRIA E VALIDADOR): STCO/STEC		Tempo Padrão de Atendimento: 10 min	Prioridade: 3
2. RECURSOS PARA COMUNICAÇÃO E COLETA DE INFORMAÇÕES			
<ul style="list-style-type: none">• Sistema de GPS/VTR's;• Sistema de GPS STCO/STEC;• Sistema de Registro Operacional;• Apoio operacional PAC;• Câmeras;• Radiocomunicação, Telefonia;• Ferramentas digitais: Google Maps, Waze, Maplink e rede de comunicações.			
3. PROCEDIMENTOS / ATIVIDADES			
<ol style="list-style-type: none">1. Solicitar apoio ao CCO na ineficiência dos equipamentos embarcados;2. Em caso GPS ineficiente, deverá ser constatado pelo operador do CCO. Em seguida, deverá ser determinado a finalização da viagem com o recolhimento para a regularização na garagem ou substituição do mesmo, se tiver passageiro, proceder com o desembarque até o recolhimento do veículo para a garagem para a regularização;3. Em caso de ineficiência do validador, o agente em campo deverá determinar ao motorista seguir viagem apenas com desembarque, posteriormente seguir para a garagem para regularização do dispositivo ou troca do veículo;4. Em caso de ausência da quantidade e ineficiência de câmeras, o veículo deverá seguir para garagem para regularização;5. Em caso de inoperância da telemetria, entrar em contato com CCO para o mesmo acionar as empresas do STCO/STEC e o setor responsável da SEMOB (SEEQS);6. Em caso de reincidência de quaisquer equipamentos embarcados que apresente falhas, o veículo deverá passar pela vistoria do SEEQS.7. Registrar a ocorrência na Planilha de Ocorrências;8. Verificar e acompanhar a finalização da ocorrência;9. Finalizar o POP.			
4. POSSIBILIDADE DE ERRO			
<ul style="list-style-type: none">• Ausência de agentes ou VTR's;• Coletar informações de maneira incorreta;• Mobilizar inadequadamente pessoal e/ou recursos disponíveis;• Deixar de acionar operadores em campo e/ou os recursos externos;			

- Deixar de monitorar as informações durante toda a ocorrência;
- Deixar de seguir os procedimentos referentes a este serviço.

5. FATORES COMPLICADORES

- Deficiência ou falha no sistema de comunicação;
- Falta de capacitação técnica do operador CCO;
- Confiabilidade da informação da fonte;
- Ausência de agentes e/ou viaturas;
- Demora no tempo de resolução;
- Omissão de informações.

6. SIGLAS E DEFINIÇÕES

- CVO – Centro Virtual Operacional;
- GTRAN – Gerência de Trânsito da Transalvador;
- NOA – Núcleo de Operação Assistida;
- PFC – Ponto Fixo de Campo;
- RAC – Rota Alternativa Cadastrada;
- STCO – Sistema de Transporte Coletivo por Ônibus;
- STEC – Sistema de Transporte Especial Complementar;
- SEEQS – Setor de Fiscalização de Equipamentos e Sistemas Especiais;
- VTR – Viatura.

7. REFERÊNCIAS

- ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas. NBR 15570: Acessibilidade em veículos de características urbanas para o transporte coletivo de passageiros. Rio de Janeiro: ABNT, 2009
- BRASIL. Código de Trânsito (1997). Código de Trânsito Brasileiro, instituído pela Lei nº 9.503/97. Capítulo XVII - DAS MEDIDAS ADMINISTRATIVAS. Art. 279. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/19503.htm. Acesso em 04 de janeiro de 2024.
- REGIMENTO DA SEMOB (Art. 7º, II);

8. APOIO

8.1. PFC

- Informar a gravidade e a situação do local por meio de mensagens, ligações ou rádio.

8.2. PAC

- Informar a gravidade e a situação do local por meio de mensagens, ligações ou rádio

8.3. CVO

- CCO: WhatsApp: (71) 9978-2100, Ramal: 9232, Frequência de Rádio: 340
- COOPSTECs (STEC): (71) 99906-3116
- COOPETACS (STEC): (71) 98354-7126
- OT TRANS (STCO): WhatsApp – (71) 99722-6794
- PLATAFORMA (STCO): WhatsApp – (71) 99934-8958

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Secretaria de Mobilidade



POP Nº 10.2

FINALIDADE

Orientar os operadores nos procedimentos para o atendimento e operação.

1. SERVIÇO

MECÂNICA - PANE MECÂNICA EM ASCENSORES

Tempo Padrão de Atendimento: 10 min

Prioridade: 2

2. RECURSOS PARA COMUNICAÇÃO E COLETA DE INFORMAÇÕES

- Interfone, Rádio (HT) ou Telefonia celular;
- Apoio do Gestor, supervisor, e do Ascensorista;

3. PROCEDIMENTOS / ATIVIDADES

1. Acionar Mecânico na Casa de Máquinas;
2. Existindo vítima(s) presa(s) nas ferragens, acionar os BOMBEIROS;
3. Em pane do Elevador Lacerda;
4. Paralisar as atividades da cabine ao lado da que parou;
5. Mecânico colocar a cabine vizinha em modo inspeção;
6. Mecânicos colocar a cabine em modo inspeção para até nível da cabine paralisada;
7. Após nivelamento, resgatar os passageiros pela porta de emergência;
8. Retornar a cabine para o andar mais próximo;
9. Caso necessários, acionar SAMU para atender passageiro que tenha tido mal-estar;
10. Fechar as portas de acesso ao equipamento até que o fornecimento de energia normalize;
11. Finalizar o POP.

4. POSSIBILIDADE DE ERRO

- Mobilizar inadequadamente os recursos disponíveis;
- Deixar de acionar os recursos externos;
- Retardar o despacho de recursos;
- Deixar de seguir os procedimentos referentes a este serviço.

5. FATORES COMPLICADORES

- Deficiência ou falha no sistema de comunicação;
- Falta de agilidade do mecânico;
- Demora no tempo de resolução;

- Aglomeração de pessoas nos salões de embarque;
- Passageiros presos nas cabines com mal-estar.

6. SIGLAS E DEFINIÇÕES

- PFC – PONTO FIXO DE CAMPO
- PAC – PONTO AVANÇADO DE CAMPO
- CVO – CENTRO VIRTUAL OPERACIONAL
- BDT – BOLETIM DIGITAL DE TRÂNSITO
- RAC – ROTA ALTERNATIVA CADASTRADA
- TPA – TEMPO PADRÃO DE ATENDIMENTO

7. REFERÊNCIAS

- REGIMENTO DA SEMOB (ART. 7, IV)

8. APOIO

8.1. PFC

- Informar a gravidade e a situação do local por meio de mensagens, ligações, rádio;
- Providenciar ações originadas do NOA/Supervisor.

8.2. PAC

- Informar posições do trânsito, situação do local, desvios de rota;

8.3. CVO

- CCO: WhatsApp: (71) 9978-2100, Ramal: 9232, Frequência de Rádio 340
- NOA: Ramal: 9021, WhatsApp: (71) 9978-3100, Frequência de Rádio
- BOMBEIRO: 193
- POLÍCIA: 190
- SAMU: 192

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Secretaria de
Mobilidade



POP Nº 10.3

FINALIDADE

Orientar os operadores nos procedimentos para o atendimento e operação.

1. SERVIÇO

MECÂNICA - PARADA DE CABINE EM ASCENSORES ENERGIA ELÉTRICA

Tempo Padrão de
atendimento: 10 min

Prioridade:
2

2. RECURSOS PARA COMUNICAÇÃO E COLETA DE INFORMAÇÕES

- Interfone, Rádio (HT) ou Telefonia celular;
- Apoio do Gestor, supervisor, e do Ascensorista;

3. PROCEDIMENTOS / ATIVIDADES

1. Comunicar a COELBA, órgão competente em relação à energia elétrica;
2. Em caso de pessoas presas no elevador;
3. Acionar Mecânico na Casa de Máquinas;
4. Mecânico desligar as cabines na Casa de Máquinas;
5. Virar as chaves de forma na Subestação;
6. Ligar o Gerador;
7. Religar as Cabines da Casa de Máquinas;
8. Acompanhar retorno das cabines a operação;
9. Retirar elevadorista e passageiros das cabines;
10. Retirar todos os usuários das dependências da área de circulação;
11. Caso necessários, acionar SAMU para atender passageiro que tenha tido mal-estar;
12. Fechar as portas de acesso ao equipamento até que o fornecimento de energia normalize;
13. Existindo vítima(s) presa(s) nas ferragens, acionar os BOMBEIROS;
14. Analisar viabilidade de retorno operacional (Manter contato com a Supervisão, Gestão, Coordenação para decisões estritas e situacionais);
15. Finalizar o POP

4. POSSIBILIDADE DE ERRO

- Mobilizar inadequadamente os recursos disponíveis;
- Deixar de acionar os recursos externos;
- Retardar o despacho de recursos;
- Deixar de seguir os procedimentos referentes a este serviço.

5. FATORES COMPLICADORES

- Deficiência ou falha no sistema de comunicação;
- Combustível insuficiente para operação do Gerador;
- Falta de agilidade do mecânico;
- Demora no tempo de resolução;
- Aglomeração de pessoas nos salões de embarque;
- Passageiros presos nas cabines;

6. SIGLAS E DEFINIÇÕES

- PFC – PONTO FIXO DE CAMPO
- PAC – PONTO AVANÇADO DE CAMPO
- CVO – CENTRO VIRTUAL OPERACIONAL
- BDT – BOLETIM DIGITAL DE TRÂNSITO
- RAC – ROTA ALTERNATIVA CADASTRADA
- TPA – TEMPO PADRÃO DE ATENDIMENTO

7. REFERÊNCIAS

- REGIMENTO DA SEMOB (ART. 7, IV)

8. APOIO

8.1. PFC

- Informar a gravidade e a situação do local por meio de mensagens, ligações, rádio;
- Providenciar ações originadas do NOA/Supervisor.

8.2. PAC

- Informar posições do trânsito, situação do local, desvio(s) de rota;

8.3. CVO

- CCO: WhatsApp: (71) 9978-2100, Ramal: 9232, Frequência de Rádio 340
- NOA: Ramal: 9021, WhatsApp: (71) 9978-3100, Frequência de Rádio
- BOMBEIRO: 193
- POLÍCIA: 190
- SAMU: 192

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Secretaria de Mobilidade



POP Nº 10.4

FINALIDADE

Orientar os operadores nos procedimentos para o atendimento e operação.

1. SERVIÇO

MECÂNICA - PLATAFORMA ELEVATÓRIA - STCO/STEC

Tempo Padrão de Atendimento: 10 min

Prioridade: 3

2. RECURSOS PARA COMUNICAÇÃO E COLETA DE INFORMAÇÕES

- Sistema de GPS/VTR's;
- Sistema de GPS STCO/STEC;
- Sistema de Registro Operacional;
- Apoio operacional PAC;
- Câmeras;
- NOA/TRANSALVADOR;
- Radiocomunicação, Telefonia;
- Ferramentas digitais: Google Maps, Waze, Maplink e rede de comunicações.

3. PROCEDIMENTOS / ATIVIDADES

1. Acionar o setor de vistoria, informando a linha e número do veículo;
2. Informar o preposto da respectiva concessionária (STCO) e/ou cooperativa (STEC) por meio dos seus CVO's;
3. Registrar ocorrência na Planilha de Ocorrências;
4. Caso o veículo esteja com a plataforma elevatória totalmente recolhida:
 - 4.1 Solicitar que o veículo finalize o itinerário apenas com desembarque.
5. Caso o veículo esteja com a plataforma elevatória parcialmente ou totalmente para fora da carroceira:
 - 5.1 Desembarcar passageiros, realocando-os nas linhas passantes disponíveis e desejáveis;
 - 5.2 Solicitar manutenção veicular para recolhimento da plataforma elevatória;
6. Determinar o recolhimento do veículo para garagem após o término dos processos anteriores;
7. Acompanhar o recolhimento até a garagem por meio do monitoramento em tempo real;
8. Verificar e acompanhar o término da operação;
9. Finalizar POP.

4. POSSIBILIDADE DE ERRO

- Ausência de agentes ou VTR's;

- Coletar informações de maneira incorreta;
- Mobilizar inadequadamente pessoal e/ou recursos disponíveis;
- Deixar de acionar operadores em campo e/ou os recursos externos;
- Deixar de monitorar as informações durante toda a ocorrência;
- Deixar de seguir os procedimentos referentes a este serviço.

5. FATORES COMPLICADORES

- Aglomerações de pessoas;
- Deficiência ou falha no sistema de comunicação;
- Falta de capacitação técnica do operador CCO;
- Confiabilidade da informação da fonte;
- Ausência de agentes e/ou viaturas;
- Demora no tempo de resolução;
- Omissão de informações.

6. SIGLAS E DEFINIÇÕES

- CVO – Centro Virtual Operacional;
- NOA – Núcleo de Operação Assistida;
- STCO – Sistema de Transporte Coletivo por Ônibus;
- STEC – Sistema de Transporte Especial Complementar;
- VTR – Viatura.

7. REFERÊNCIAS

- REGIMENTO DA SEMOB (Art. 7º, II e V).

8. APOIO

8.1. PFC

- Informar a gravidade e a situação do local por meio de mensagens, ligações ou rádio.

8.2. PAC

- Informar a gravidade e a situação do local por meio de mensagens, ligações ou rádio

8.3. CVO

- CCO: WhatsApp: (71) 9978-2100, Ramal: 9232, Frequência de Rádio: 340
- COOPSTECs (STEC): (71) 99906-3116
- COOPETACS (STEC): (71) 98354-7126
- OT TRANS (STCO): WhatsApp – (71) 99722-6794
- PLATAFORMA (STCO): WhatsApp – (71) 99934-8958
- NOA: Ramal: 9021, WhatsApp: (71) 99978-3100, Frequência de Rádio

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Secretaria de Mobilidade



POP Nº 10.5		FINALIDADE	
		Orientar aos operadores em campo acerca dos procedimentos para o atendimento da operação.	
1. SERVIÇO			
DEFEITO OU QUEBRA STCO STEC VEÍCULO PARTICULAR		Tempo Padrão de Atendimento: 35 min	Prioridade: 2
2. RECURSOS PARA COMUNICAÇÃO E COLETA DE INFORMAÇÕES			
<ul style="list-style-type: none">• Rádio (HT) e Telefonia celular ou fixo disponível;• Rádio Frequência – Informações CCO.			
3. PROCEDIMENTOS / ATIVIDADES			
<ol style="list-style-type: none">1. CCO deverá identificar e acionar a VTR da SEMOB mais próxima do local informado e solicitar que seja o PFC para dar suporte a área;2. Fiscalização em campo deverá deslocar VTR para o local;3. Isolar o perímetro de segurança (canalização), garantindo a fluidez do trânsito;4. Se houver possibilidade em que os veículos estejam em condições de trânsito, determinar que os envolvidos posicionem os veículos em um local que minimize a interferência ao trânsito, caso seja necessário e possível;5. Se houver necessidade, solicitar ao CCO que entre em contato com a GTRAN para o ordenamento do trânsito;6. Verificar se será necessário acionar o guincho, acionar o CCO;7. Caso seja necessário, preencher o TRRV;8. Aguardar a resolução da ocorrência no local, ordenando o trânsito;9. Liberar a via;10. Relatar ocorrência em relatório operacional;11. Registrar a ocorrência;12. Finalizar POP.			
4. POSSIBILIDADE DE ERRO			
<ul style="list-style-type: none">• Ausência de agentes ou VTR's;• Coletar informações de maneira incorreta;• Mobilizar inadequadamente pessoal e/ou recursos disponíveis;• Deixar de acionar operadores em campo e/ou os recursos externos;• Deixar de monitorar as informações durante toda a ocorrência;• Deixar de seguir os procedimentos referentes a este serviço.			

5. FATORES COMPLICADORES

- Aglomerações de pessoas;
- Ausência de agentes e/ou viaturas;
- Deficiência ou falha no sistema de comunicação;
- Demora no tempo de resolução;
- Omissão de informações.

6. SIGLAS E DEFINIÇÕES

- AGTT - AGENTE DE TRÂNSITO E TRANSPORTE;
- CVO - CENTRO VIRTUAL OPERACIONAL;
- CCO - CENTRO DE CONTROLE OPERACIONAL;
- SEMOB - SECRETARIA DE MOBILIDADE;
- TRRV - TERMO DE RETENÇÃO E REMOÇÃO DE VEÍCULO;
- VTR - VIATURA.

7. REFERÊNCIAS

- REGIMENTO DA SEMOB (Art. 7º, II).

8. APOIO

8.1. CVO

- CCO: WhatsApp: (71) 9978-2100, Ramal: 9232, Frequência de Rádio: 340
- NOA: Ramal: 9021, WhatsApp: (71) 9978-3100, Frequência de Rádio
- BOMBEIRO: 193
- POLÍCIA: 190
- SAMU: 192

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Secretaria de Mobilidade



POP Nº 10.6		FINALIDADE	
		Orientar os operadores nos procedimentos para o atendimento e operação.	
1. SERVIÇO			
MECÂNICA - DEFEITO OU QUEBRA COM VEÍCULO STCO/STEC		Tempo Padrão de Atendimento: 10 min	Prioridade: 3
2. RECURSOS PARA COMUNICAÇÃO E COLETA DE INFORMAÇÕES			
<ul style="list-style-type: none">• Sistema de GPS/VTR's;• Sistema de GPS STCO/STEC;• Sistema de Registro Operacional;• Apoio operacional PAC;• Câmeras;• NOA/TRANSALVADOR;• Radiocomunicação, Telefonia;• Ferramentas digitais: Google Maps, Waze, Maplink e rede de comunicações.			
3. PROCEDIMENTOS / ATIVIDADES			
<ol style="list-style-type: none">1. Informar o preposto da respectiva concessionária (STCO) e/ou cooperativa (STEC) por meio dos seus CVO's;2. Se estiver imobilizado, verificar o tempo em que o veículo se encontra imóvel após a quebra;3. Identificar e acionar a VTR da SEMOB mais próxima do local informado e solicitar que seja o PFC para dar suporte a área;4. PFC informar a situação e gravidade;5. Registrar a ocorrência na Planilha de Ocorrências;6. Se houver necessidade, solicitar deslocamento de guincho da empresa responsável para o local;7. Se houver necessidade, solicitar deslocamento do guincho da TRANSALVADOR para atender a ocorrência;8. Se houver necessidade, solicitar apoio ao NOA para executar operações secundária na via afetada por meio da GTRAN;9. Se o conserto for realizado no local com retorno à operação, registrar as informações do veículo para posterior vistoria;10. Verificar a existência de RAC para este local e desviar o fluxo se necessário;11. Solicitar apoio ao NOA, na ausência ou inviabilidade de atendimento da VTR da SEMOB;12. Verificar e acompanhar a finalização da ocorrência;13. Finalizar o POP.			

4. POSSIBILIDADE DE ERRO

- Ausência de agentes ou VTR's;
- Coletar informações de maneira incorreta;
- Mobilizar inadequadamente pessoal e/ou recursos disponíveis;
- Deixar de acionar operadores em campo e/ou os recursos externos;
- Deixar de monitorar as informações durante toda a ocorrência;
- Deixar de seguir os procedimentos referentes a este serviço.

5. FATORES COMPLICADORES

- Aglomerações de pessoas;
- Deficiência ou falha no sistema de comunicação;
- Falta de capacitação técnica do operador CCO;
- Confiabilidade da informação da fonte;
- Ausência de agentes e/ou viaturas;
- Demora no tempo de resolução;
- Omissão de informações.

6. SIGLAS E DEFINIÇÕES

- CVO – Centro Virtual Operacional;
- GTRAN – Gerência de Trânsito da Transalvador;
- NOA – Núcleo de Operação Assistida;
- PFC – Ponto Fixo de Campo;
- RAC – Rota Alternativa Cadastrada;
- STCO – Sistema de Transporte Coletivo por Ônibus;
- STEC – Sistema de Transporte Especial Complementar;
- VTR – Viatura.

7. REFERÊNCIAS

- REGIMENTO DA SEMOB (Art. 7º, II);
- REGIMENTO DA TRANSALVADOR (Art. 13º, IV).

8. APOIO

8.1. PFC

- Informar a gravidade e a situação do local por meio de mensagens, ligações ou rádio.

8.2. PAC

- Informar a gravidade e a situação do local por meio de mensagens, ligações ou rádio

8.3. CVO

- CCO: WhatsApp: (71) 9978-2100, Ramal: 9232, Frequência de Rádio: 340
- COOPSTECS (STEC): (71) 99906-3116
- COOPETACS (STEC): (71) 98354-7126
- OT TRANS (STCO): WhatsApp - (71) 99722-6794
- PLATAFORMA (STCO): WhatsApp - (71) 99934-8958
- NOA: Ramal: 9021, WhatsApp: (71) 99978-3100, Frequência de Rádio

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Secretaria de Mobilidade



POP Nº 10.7		FINALIDADE	
		Orientar aos operadores em campo acerca dos procedimentos para o atendimento da operação.	
1. SERVIÇO			
MECÂNICA - DEFEITO OU QUEBRA NA GARAGEM - STCO/STEC		Tempo padrão de atendimento: 55 min	Prioridade: 4
2. RECURSOS PARA COMUNICAÇÃO E COLETA DE INFORMAÇÕES			
<ul style="list-style-type: none">• Rádio (HT) e Telefonia celular ou fixo disponível;• Rádio Frequência - Informações CCO.			
3. PROCEDIMENTOS / ATIVIDADES			
<ol style="list-style-type: none">1. Verificar a natureza do problema apresentado pelo veículo;2. Acionar o CCO para saber se há registros anteriores de defeitos/irregularidades;3. Determinar permanência do veículo na garagem, caso constatado problema/irregularidade que impossibilite colocá-lo em operação, deixando-o à disposição da vistoria (SEIVE);4. Informar ao CCO acerca do remanejamento de veículo que iria operar naquela linha/horário, bem como informando sobre defeito/irregularidade encontrado, se necessário;5. Verificar possibilidade de notificação aplicável ao caso;6. Relatar ocorrência em relatório operacional;7. Verificar e acompanhar a finalização da ocorrência;8. Finalizar o POP.			
4. POSSIBILIDADE DE ERRO			
<ul style="list-style-type: none">• Ausência de agentes ou VTR's;• Coletar informações de maneira incorreta;• Mobilizar inadequadamente pessoal e/ou recursos disponíveis;• Deixar de acionar operadores em campo e/ou os recursos externos;• Deixar de monitorar as informações durante toda a ocorrência;• Deixar de seguir os procedimentos referentes a este serviço.			
5. FATORES COMPLICADORES			
<ul style="list-style-type: none">• Aglomerações de pessoas;• Ausência de agentes e/ou viaturas;• Deficiência ou falha no sistema de comunicação;			

- Demora no tempo de resolução;
- Omissão de informações.

6. SIGLAS E DEFINIÇÕES

- AGTT - AGENTE DE TRÂNSITO E TRANSPORTE;
- CVO - CENTRO VIRTUAL OPERACIONAL;
- CCO - CENTRO DE CONTROLE OPERACIONAL;
- SEMOB - SECRETARIA DE MOBILIDADE;
- VTR - VIATURA.

7. REFERÊNCIAS

- CÓDIGO PENAL (Art. 147);
- REGIMENTO DA SEMOB (Art. 7º, II).

8. APOIO

8.1. CVO

- CCO: WhatsApp: (71) 9978-2100, Ramal: 9232, Frequência de Rádio 340
- NOA: Ramal: 9021, WhatsApp: (71) 9978-3100, Frequência de Rádio

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Secretaria de Mobilidade



POP Nº 10.8		FINALIDADE	
		Orientar os operadores nos procedimentos para o atendimento e operação.	
1. SERVIÇO			
MECÂNICA - DEFEITO OU QUEBRA STCO STEC - A DISPOSIÇÃO DA VISTORIA		Tempo Padrão de Atendimento: 10 min	Prioridade: 3
2. RECURSOS PARA COMUNICAÇÃO E COLETA DE INFORMAÇÕES			
<ul style="list-style-type: none">• Sistema de GPS/VTR's;• Sistema de GPS STCO/STEC;• Sistema de Registro Operacional;• Apoio operacional PAC;• Câmeras;• NOA/TRANSALVADOR;• Radiocomunicação, Telefonia;• Ferramentas digitais: Google Maps, Waze, Maplink e rede de comunicações.			
3. PROCEDIMENTOS / ATIVIDADES			
<ol style="list-style-type: none">1. Informar o preposto da respectiva concessionária (STCO) e/ou cooperativa (STEC) por meio dos seus CVO's;2. Se estiver imobilizado, verificar o tempo em que o veículo se encontra imóvel após a quebra;3. Identificar e acionar a VTR da SEMOB mais próxima do local informado e solicitar que seja o PFC para dar suporte a área;4. PFC informar a situação e gravidade;5. Registrar a ocorrência na Planilha de Ocorrências;6. Se houver necessidade, solicitar deslocamento de guincho da empresa responsável para o local;7. Se houver necessidade, solicitar deslocamento do guincho da TRANSALVADOR para atender a ocorrência;8. Se houver necessidade, solicitar apoio ao NOA para executar operações secundária na via afetada por meio da GTRAN;9. Se o conserto for realizado no local com retorno à operação, registrar as informações do veículo para posterior vistoria;10. Se houver necessidade, solicitar que seja realizado o procedimento para vistoria.11. Caso o veículo esteja disponibilizado para a vistoria, o CCO entrará em contato com as bacias para disponibilizar o veículo para a vistoria;12. Deverá ser informado a linha, o veículo, a problemática e qual garagem se encontrará;			

13. Toda a informação deverá ser informada para o supervisor do setor competente de vistoria;
14. Verificar a existência de RAC para este local e desviar o fluxo se necessário;
15. Solicitar apoio ao NOA, na ausência ou inviabilidade de atendimento da VTR da SEMOB;
16. Verificar e acompanhar a finalização da ocorrência;
17. Finalizar o POP.

4. POSSIBILIDADE DE ERRO

- Ausência de agentes ou VTR's;
- Coletar informações de maneira incorreta;
- Mobilizar inadequadamente pessoal e/ou recursos disponíveis;
- Deixar de acionar operadores em campo e/ou os recursos externos;
- Deixar de monitorar as informações durante toda a ocorrência;
- Deixar de seguir os procedimentos referentes a este serviço.

5. FATORES COMPLICADORES

- Aglomerações de pessoas;
- Deficiência ou falha no sistema de comunicação;
- Falta de capacitação técnica do operador CCO;
- Confiabilidade da informação da fonte;
- Ausência de agentes e/ou viaturas;
- Demora no tempo de resolução;
- Omissão de informações.

6. SIGLAS E DEFINIÇÕES

- CVO - Centro Virtual Operacional;
- GTRAN - Gerência de Trânsito da Transalvador;
- NOA - Núcleo de Operação Assistida;
- PFC - Ponto Fixo de Campo;
- RAC - Rota Alternativa Cadastrada;
- STCO - Sistema de Transporte Coletivo por Ônibus;
- STEC - Sistema de Transporte Especial Complementar;
- VTR - Viatura.

7. REFERÊNCIAS

- REGIMENTO DA SEMOB (Art. 7º, II);
- REGIMENTO DA TRANSALVADOR (Art. 13º, IV).

8. APOIO

8.1. PFC

- Informar a gravidade e a situação do local por meio de mensagens, ligações ou rádio.

8.2. PAC

- Informar a gravidade e a situação do local por meio de mensagens, ligações ou rádio

8.3. CVO

- CCO: WhatsApp: (71) 9978-2100, Ramal: 9232, Frequência de Rádio: 340
- COOPSTECS (STEC): (71) 99906-3116
- COOPETACS (STEC): (71) 98354-7126
- OT TRANS (STCO): WhatsApp - (71) 99722-6794
- PLATAFORMA (STCO): WhatsApp - (71) 99934-8958
- NOA: Ramal: 9021, WhatsApp: (71) 99978-3100, Frequência de Rádio

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Secretaria de Mobilidade



POP Nº 11.1		FINALIDADE	
		Orientar os operadores nos procedimentos para o atendimento e operação.	
1. SERVIÇO			
OPERAÇÃO - ALTERAÇÃO DE ITINERÁRIO		Tempo Padrão de Atendimento: 10 min	Prioridade: 3
2. RECURSOS PARA COMUNICAÇÃO E COLETA DE INFORMAÇÕES			
<ul style="list-style-type: none">• Sistema de GPS/VTR's;• Sistema de GPS STCO/STEC;• Sistema de Registro Operacional;• Apoio operacional PAC;• Câmeras;• NOA/TRANSALVADOR;• Radiocomunicação, Telefonia;• Ferramentas digitais: Google Maps, Waze, Maplink e rede de comunicações.			
3. PROCEDIMENTOS / ATIVIDADES			
<ol style="list-style-type: none">1. Informar o preposto da respectiva concessionária (STCO) e/ou cooperativa (STEC) por meio dos seus CVO's;2. Solicitar que seja apresentado o preposto das respectivas empresas envolvidas para orientar a operação de mudança de itinerário;3. Se houver necessidade, identificar e acionar a VTR da SEMOB mais próxima do local informando e solicitar que seja o PFC para fiscalizar a área;4. PFC informar a situação e gravidade;5. Registrar a ocorrência na Planilha de Ocorrências;6. Verificar e acompanhar a finalização da ocorrência;7. Finalizar o POP.			
4. POSSIBILIDADE DE ERRO			
<ul style="list-style-type: none">• Ausência de agentes ou VTR's;• Coletar informações de maneira incorreta;• Mobilizar inadequadamente pessoal e/ou recursos disponíveis;• Deixar de acionar operadores em campo e/ou os recursos externos;• Deixar de monitorar as informações durante toda a ocorrência;• Deixar de seguir os procedimentos referentes a este serviço.			
5. FATORES COMPLICADORES			

- Aglomerações de pessoas;
- Deficiência ou falha no sistema de comunicação;
- Falta de capacitação técnica do operador CCO;
- Confiabilidade da informação da fonte;
- Ausência de agentes e/ou viaturas;
- Demora no tempo de resolução;
- Omissão de informações.

6. SIGLAS E DEFINIÇÕES

- CVO – Centro Virtual Operacional;
- GTRAN – Gerência de Trânsito da Transalvador;
- NOA – Núcleo de Operação Assistida;
- PFC – Ponto Fixo de Campo;
- RAC – Rota Alternativa Cadastrada;
- STCO – Sistema de Transporte Coletivo por Ônibus;
- STEC – Sistema de Transporte Especial Complementar;
- VTR – Viatura.

7. REFERÊNCIAS

- REGIMENTO DA SEMOB (Art. 7º, II);
- REGIMENTO DA TRANSALVADOR (Art. 13º, IV).

8. APOIO

8.1. PFC

- Informar a gravidade e a situação do local por meio de mensagens, ligações ou rádio.

8.2. PAC

- Informar a gravidade e a situação do local por meio de mensagens, ligações ou rádio

8.3. CVO

- COOPSTECs (STEC): (71) 99906-3116
- COOPETACS (STEC): (71) 98354-7126
- OT TRANS (STCO): WhatsApp – (71) 99722-6794
- PLATAFORMA (STCO): WhatsApp – (71) 99934-8958
- CCO: WhatsApp: (71) 9978-2100, Ramal: 9232, Frequência de Rádio 340
- NOA: Ramal: 9021, WhatsApp: (71) 99978-3100, Frequência de Rádio

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Secretaria de Mobilidade



POP Nº 11.2		FINALIDADE	
		Orientar os operadores nos procedimentos para o atendimento e operação.	
1. SERVIÇO			
OPERAÇÃO - ALTERAÇÃO DE LOCAL DO TERMINAL		Tempo Padrão de Atendimento: 10 min	Prioridade: 2
2. RECURSOS PARA COMUNICAÇÃO E COLETA DE INFORMAÇÕES			
<ul style="list-style-type: none">• Sistema de GPS/VTR's;• Sistema de GPS STCO/STEC;• Sistema de Registro Operacional;• Apoio operacional PAC;• Câmeras;• NOA/TRANSALVADOR;• Radiocomunicação, Telefonia;• Ferramentas digitais: Google Maps, Waze, Maplink e rede de comunicações.			
3. PROCEDIMENTOS / ATIVIDADES			
<ol style="list-style-type: none">1. Informar o preposto da respectiva concessionária (STCO) e/ou cooperativa (STEC) por meio dos seus CVO's;2. Solicitar que seja apresentado o preposto das respectivas empresas envolvidas para orientar a operação de mudança de terminal;3. Se houver necessidade, identificar e acionar a VTR da SEMOB mais próxima do local informando e solicitar que seja o PFC para fiscalizar a área;4. PFC informar a situação e gravidade;5. PFC deve se manter ativo no local até a presença do responsável da respectiva empresa;6. Fornecer suporte ao atendimento da operação;7. Registrar a ocorrência na Planilha de Ocorrências;8. Verificar e acompanhar a finalização da ocorrência;9. Finalizar o POP.			
4. POSSIBILIDADE DE ERRO			
<ul style="list-style-type: none">• Ausência de agentes ou VTR's;• Coletar informações de maneira incorreta;• Mobilizar inadequadamente pessoal e/ou recursos disponíveis;• Deixar de acionar operadores em campo e/ou os recursos externos;• Deixar de monitorar as informações durante toda a ocorrência;• Deixar de seguir os procedimentos referentes a este serviço.			

5. FATORES COMPLICADORES

- Aglomerações de pessoas;
- Deficiência ou falha no sistema de comunicação;
- Falta de capacitação técnica do operador CCO;
- Confiabilidade da informação da fonte;
- Ausência de agentes e/ou viaturas;
- Demora no tempo de resolução;
- Omissão de informações.

6. SIGLAS E DEFINIÇÕES

- CVO – Centro Virtual Operacional;
- GTRAN – Gerência de Trânsito da Transalvador;
- NOA – Núcleo de Operação Assistida;
- PFC – Ponto Fixo de Campo;
- RAC – Rota Alternativa Cadastrada;
- STCO – Sistema de Transporte Coletivo por Ônibus;
- STEC – Sistema de Transporte Especial Complementar;
- VTR – Viatura.

7. REFERÊNCIAS

- REGIMENTO DA SEMOB (Art. 7º, II);
- REGIMENTO DA TRANSALVADOR (Art. 13º, IV).

8. APOIO

8.1. PFC

- Informar a gravidade e a situação do local por meio de mensagens, ligações ou rádio.

8.2. PAC

- Informar a gravidade e a situação do local por meio de mensagens, ligações ou rádio

8.3. CVO

- COOPSTECs (STEC): (71) 99906-3116
- COOPETACS (STEC): (71) 98354-7126
- OT TRANS (STCO): WhatsApp – (71) 99722-6794
- PLATAFORMA (STCO): WhatsApp – (71) 99934-8958
- CCO: WhatsApp: (71) 9978-2100, Ramal: 9232, Frequência de Rádio 340
- NOA: Ramal: 9021, WhatsApp: (71) 9978-3100, Frequência de Rádio
- POLÍCIA: 190

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Secretaria de Mobilidade



POP Nº 11.3		FINALIDADE	
		Orientar os operadores nos procedimentos para o atendimento e operação.	
1. SERVIÇO			
OPERAÇÃO - AUSÊNCIA DE PREPOSTOS DA CONCESSIONÁRIA (EMPRESA). MOTORISTA COBRADOR DESPACHANTE SUPERVISOR		Tempo Padrão de atendimento: 10 min	Prioridade: 3
2. RECURSOS PARA COMUNICAÇÃO E COLETA DE INFORMAÇÕES			
<ul style="list-style-type: none">• Sistema de GPS/VTR's;• Sistema de GPS STCO/STEC;• Sistema de Registro Operacional;• Apoio operacional PAC;• Câmeras;• NOA/TRANSALVADOR;• Radiocomunicação, Telefonia;• Ferramentas digitais: Google Maps, Waze, Maplink e rede de comunicações.			
3. PROCEDIMENTOS / ATIVIDADES			
<ol style="list-style-type: none">1. CCO deverá ser informado da situação;2. Na ausência do preposto para garantir a mobilidade do veículo, certificar se há possibilidade de substituição do veículo com outros prepostos. Em caso de ausência de substituição de outra dupla, garantir que a viagem programada esteja devidamente preenchida com a inconformidade;3. Se houver necessidade de deslocar o veículo para buscar o preposto, informar que a viagem deve estar em aberto para que não seja enquadrado como desvio de itinerário ou viagem realizada;4. Verificar via sistema a conformidade da viagem;5. Nas devidas inconsistências realizar as respectivas notificações.			
4. POSSIBILIDADE DE ERRO			
<ul style="list-style-type: none">• Coletar informações de maneira incorreta;• Mobilizar inadequadamente pessoal e/ou recursos disponíveis;• Deixar de acionar operadores em campo e/ou os recursos externos;• Retardar o despacho de recursos;• Deixar de monitorar as informações durante toda a ocorrência;• Deixar de seguir os procedimentos referentes a este serviço.			

5. FATORES COMPLICADORES

- Deficiência ou falha no sistema de comunicação;
- Falta de capacitação técnica do operador CCO;
- Confiabilidade da informação da fonte;
- Ausência de agentes e/ou viaturas;
- Demora no tempo de resolução;
- Omissão de informações;
- Segurança do agente em campo perante a situação.

6. SIGLAS E DEFINIÇÕES

- CVO – Centro Virtual Operacional;
- CCO – Centro de Controle Operacional;
- NOA – Núcleo de Operação Assistida;
- PAC – Posto Avançado de Campo;
- PFC – Ponto Fixo de Campo;
- RAC – Rota Alternativa Cadastrada;
- STCO – Sistema de Transporte Coletivo por Ônibus de Salvador.
- VTR – Viatura.

7. REFERÊNCIAS

- REGIMENTO DA SEMOB (Art. 7º, V);
- REGIMENTO DA SEMAN (Art. 2º, V).

8. APOIO

8.1. PFC

- Informar a gravidade e a situação do local por meio de mensagens, ligações ou rádio.

8.2. CVO

- CCO
 - WhatsApp: (71)9978-2100;
 - Ramal: 9021;
 - Frequência de Rádio 340.
- NOA:
 - Ramal: 9021;
 - WhatsApp: (71) 9978-3100;
 - Frequência de Rádio.
- BOMBEIRO 193
- SAMU 192

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Secretaria de Mobilidade



POP Nº 11.4		FINALIDADE	
		Orientar os operadores nos procedimentos para o atendimento e operação.	
1. SERVIÇO			
OPERAÇÃO - BLITZ		Tempo Padrão de atendimento: 10 min	Prioridade: 3
2. RECURSOS PARA COMUNICAÇÃO E COLETA DE INFORMAÇÕES			
<ul style="list-style-type: none">• Sistema de GPS/VTR's;• Sistema de GPS STCO/STEC;• Sistema de Registro Operacional;• Apoio operacional PAC;• Câmeras;• NOA/TRANSALVADOR;• Radiocomunicação, Telefonia;• Ferramentas digitais: Google Maps, Waze, Maplink e rede de comunicações.			
3. PROCEDIMENTOS / ATIVIDADES			
<ol style="list-style-type: none">1. Reportar ao CCO a ocorrência da operação de blitz;2. Informar o gênero da operação;3. Se houver necessidade, solicitar apoio operacional ao CCO;4. Informar os resultados da operação de blitz;5. Liberar a via;6. Finalizar POP.			
4. POSSIBILIDADE DE ERRO			
<ul style="list-style-type: none">• Coletar informações de maneira incorreta;• Mobilizar inadequadamente pessoal e/ou recursos disponíveis;• Deixar de acionar operadores em campo e/ou os recursos externos;• Retardar o despacho de recursos;• Deixar de monitorar as informações durante toda a ocorrência;• Deixar de seguir os procedimentos referentes a este serviço.			
5. FATORES COMPLICADORES			
<ul style="list-style-type: none">• Deficiência ou falha no sistema de comunicação;• Falta de capacitação técnica do operador CCO;• Confiabilidade da informação da fonte;• Ausência de agentes e/ou viaturas;			

- Demora no tempo de resolução;
- Omissão de informações;
- Ausência de rede elétrica;
- Segurança do agente em campo perante a situação.

6. SIGLAS E DEFINIÇÕES

- BETA24 - Congestionamento;
- CVO - Centro Virtual Operacional;
- NOA - Núcleo de Operação Assistida;
- PAC - Posto Avançado de Campo;
- PFC - Ponto Fixo de Campo;
- SEMAN - Secretaria de Manutenção da Cidade;
- RAC - Rota Alternativa Cadastrada;
- VTR - Viatura.

7. REFERÊNCIAS

- REGIMENTO DA SEMOB

8. APOIO

8.1. PFC

- Informar a gravidade e a situação do local por meio de mensagens, ligações ou rádio.

8.2. CVO

- CCO
 - WhatsApp: (71)9978-2100;
 - Ramal: 9021;
 - Frequência de Rádio 340.
- NOA:
 - Ramal: 9021;
 - WhatsApp: (71) 9978-3100;
 - Frequência de Rádio.
- SEMAN: (71) 3202-4681.
- BOMBEIRO 193
- SAMU 192

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Secretaria de Mobilidade



POP Nº 11.5		FINALIDADE	
		Orientar os operadores nos procedimentos para o atendimento e operação.	
1. SERVIÇO			
OPERAÇÃO - PROGRAMAÇÃO VISUAL - INCONFORMIDADE		Tempo Padrão de atendimento: 10 min	Prioridade: 3
2. RECURSOS PARA COMUNICAÇÃO E COLETA DE INFORMAÇÕES			
<ul style="list-style-type: none">• Sistema de GPS/VTR's;• Sistema de GPS STCO/STEC;• Sistema de Registro Operacional;• Apoio operacional PAC;• Câmeras;• NOA/TRANSALVADOR;• Radiocomunicação, Telefonia;• Ferramentas digitais: Google Maps, Waze, Maplink e rede de comunicações.			
3. PROCEDIMENTOS / ATIVIDADES			
<ol style="list-style-type: none">1. Fiscalização em campo ao constatar a inconformidade da programação visual deverá entrar em contato com o CCO, determinando a viabilidade do veículo permanecer em trânsito, ou realizar a substituição do veículo;2. Se houver necessidade de substituição, o CCO deverá entrar em contato com as respectivas empresas para realizar a substituição do mesmo;3. A fiscalização deverá informar por meio do CCO se o veículo permanecerá no itinerário de forma normal ou realizará apenas viagem em desembarque para ser recolhido a garagem;4. CCO deverá registrar a ocorrência;5. Finalizar POP.			
4. POSSIBILIDADE DE ERRO			
<ul style="list-style-type: none">• Coletar informações de maneira incorreta;• Mobilizar inadequadamente pessoal e/ou recursos disponíveis;• Deixar de acionar operadores em campo e/ou os recursos externos;• Retardar o despacho de recursos;• Deixar de monitorar as informações durante toda a ocorrência;• Deixar de seguir os procedimentos referentes a este serviço.			
5. FATORES COMPLICADORES			

- Deficiência ou falha no sistema de comunicação;
- Falta de capacitação técnica do operador CCO;
- Confiabilidade da informação da fonte;
- Ausência de agentes e/ou viaturas;
- Demora no tempo de resolução;
- Omissão de informações;
- Ausência de rede elétrica;
- Segurança do agente em campo perante a situação.

6. SIGLAS E DEFINIÇÕES

- CVO - Centro Virtual Operacional;
- NOA - Núcleo de Operação Assistida;
- PAC - Posto Avançado de Campo;
- PFC - Ponto Fixo de Campo;
- RAC - Rota Alternativa Cadastrada;
- VTR - Viatura.

7. REFERÊNCIAS

- REGIMENTO DA SEMOB (Art. 7º, V);

8. APOIO

8.1. PFC

- Informar a gravidade e a situação do local por meio de mensagens, ligações ou rádio.

8.2. CVO

- CCO
 - WhatsApp: (71)9978-2100;
 - Ramal: 9021;
 - Frequência de Rádio 340.
- NOA:
 - Ramal: 9021;
 - WhatsApp: (71) 9978-3100;
 - Frequência de Rádio.

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Secretaria de Mobilidade



POP Nº 11.6		FINALIDADE	
		Orientar os operadores no procedimento de remoção ao pátio de táxi e transportes especiais.	
1. SERVIÇO			
OPERAÇÃO - REMOÇÃO AO PÁTIO DE TÁXI E TRANSPORTES ESPECIAIS		Tempo Padrão de atendimento: 50 min	Prioridade: 2
2. RECURSOS PARA COMUNICAÇÃO E COLETA DE INFORMAÇÕES			
<ul style="list-style-type: none">• Acesso aos sistemas NOA Fiscaliza, Senatran, SGTA, RITE e TRRV;• Auto de infração de trânsito e de transporte (talonários de papel)• Rádio (HT), telefonia celular e câmera;• Utilização das ferramentas digitais: Google Maps			
3. PROCEDIMENTOS / ATIVIDADES			
<ol style="list-style-type: none">1. Constatar pelo quadro de penalidades a medida administrativa de remoção do veículo e proceder com a realização da medida;2. Acompanhar com a VTR o veículo até o pátio e lá proceder com o TRRV, concluindo a remoção, ou acionar a central (340) para solicitação de guincho, realizando o TRRV no local;3. Conduzir o veículo ao pátio com a VTR com bastante cuidado e atenção, se o mesmo evadir no caminho: autuar pelo CTB - Art. 239, e colocar de caneta a observação na guia do auto;4. Identificar e acionar a VTR da COTAE mais próxima do local da abordagem, quando for feita por Posto Operacional, para conduzir o veículo ao pátio, ou acionar a central (340) para solicitação de guincho;5. Colocar na observação do TRRV, que o veículo está sob responsabilidade e custódia da COTAE;6. Prestar os devidos esclarecimentos ao condutor infrator e entregar cópia dos autos e do termo de remoção;7. Confirmar com responsável do pátio o recebimento do veículo antes do deslocamento;8. Autuar pelo CTB, Art. 239, em caso de evasão do condutor com veículo retido para regularização/remoção;9. Informar a Central (340) sobre a situação ocorrida após sua conclusão;10. Levar a base da COTAE os autos e documentos retidos ou solicitar apoio de VTR para isso;11. Registrar as autuações no livro de ocorrências, quando abordagem feita em Posto Operacional;			

12. Finalizar o POP.

Obs. 1: O parágrafo 3º do art. 79 da Lei de táxi dá a possibilidade ao agente converter a medida administrativa de recolhimento do veículo para remoção, mediante seu critério de conveniência e oportunidade.

Obs. 2: Questionar o condutor do táxi autuado se ele prefere a remoção por guincho ou por acompanhamento da VTR.

Obs. 3: Em caso de ameaça à integridade física ou às condições de segurança dos agentes, poderá não ser aplicada a medida administrativa cabível, devendo a circunstância ser relatada à autoridade superior, para as devidas providências.

4. POSSIBILIDADE DE ERRO

- Coletar informações de maneira incorreta;
- Mobilizar inadequadamente pessoal e/ou recursos disponíveis;
- Deixar de monitorar as informações durante toda a ocorrência;
- Deixar de seguir os procedimentos referentes a esta operação.

5. FATORES COMPLICADORES

- Deficiência ou falha nos sistemas de fiscalização;
- Retardar o despacho de documentos retidos;
- Falta de capacitação técnica do agente fiscalizador;
- Confiabilidade das informações dos sistemas;
- Ausência de agentes e/ou viaturas;
- Demora no tempo de resolução;
- Segurança do agente em campo perante a situação.

6. SIGLAS E DEFINIÇÕES

- CTB – Código de Trânsito Brasileiro
- COTAE – Coordenadoria de Fiscalização e Administração de Táxis e Transportes Especiais
- SEFIS – Setor de Fiscalização de Táxis e Transporte Especiais
- VTR – Viatura.
- PFC – Ponto Fixo de Campo
- PAC – Ponto Avançado de Campo
- CVO – Centro Virtual Operacional

7. REFERÊNCIAS

- Lei Municipal 9.283 de 2017 e seus anexos – Lei SETAX;
- Decreto 28.278 de 2017;
- Decreto 27.862 de 2016;
- Lei Federal 9.503 de 1997 - CTB.

8. APOIO

8.1. PIC

- Informar a situação e solicitar informações, por meio de mensagens; ligação e rádio.

8.2. CVO

- CCO: WhatsApp: (71) 9978-2100, Ramal: 9232, Frequência de Rádio - 340
- NOA: Ramal: 9021, WhatsApp: (71) 9978-3100, Frequência de Rádio
- POLÍCIA: 190

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Secretaria de Mobilidade



POP N º 11.7		FINALIDADE	
		Orientar os operadores sobre o procedimento a ser adotado para remoção de vendedor ambulante em fila de táxi.	
1. SERVIÇO			
OPERAÇÃO - REMOÇÃO DE VENDEDOR AMBULANTE EM FILA DE TÁXI		Tempo Padrão de Atendimento: 10 min	Prioridade: 2
2. RECURSOS PARA COMUNICAÇÃO E COLETA DE INFORMAÇÕES			
<ul style="list-style-type: none">• Rádio (HT), telefonia celular e câmera;• Utilização das ferramentas digitais: Google Maps.			
3. PROCEDIMENTOS / ATIVIDADES			
<ol style="list-style-type: none">1. Ao identificar a presença de vendedores ambulantes em área reservada para fila de táxi, fazer primeiro contato com os mesmos solicitando sua retirada do local;2. Reportar situação ao CCO pedindo apoio da SEMOP caso os ambulantes não atendam a solicitação do agente; cabe ao CCO entrar em contato com a SEMOP por meio de correio eletrônico e CVO;3. Se houver necessidade o CCO, deve deslocar VTR da SEMOB mais próxima do local informado e solicitar que seja o PFC para dar suporte a área;4. Solicitar apoio ao NOA, na ausência ou inviabilidade de atendimento da VTR da SEMOB;5. Se houver, verificar a existência de RAC para este local e desviar o fluxo se necessário;6. Acompanhar o deslocamento da SEMOP junto ao CCO;7. Acompanhar a resolução da situação; cabe ao CCO, Verificar e acompanhar a finalização da ocorrência;8. Finalizar o POP.			
4. POSSIBILIDADE DE ERRO			
<ul style="list-style-type: none">• Coletar informações de maneira incorreta;• Mobilizar inadequadamente pessoal e/ou recursos disponíveis;• Deixar de acionar operadores em campo e/ou os recursos externos;• Retardar o despacho de recursos;• Deixar de monitorar as informações durante toda a ocorrência;• Deixar de seguir os procedimentos referentes a este serviço.			
5. FATORES COMPLICADORES			

- Falta de capacitação técnica do operador CCO;
- Confiabilidade da informação da fonte;
- Ausência de agentes e/ou viaturas;
- Demora no tempo de resolução;
- Omissão de informações;
- Ausência de rede elétrica.

6. SIGLAS E DEFINIÇÕES

- COTAE – Coordenadoria de Fiscalização e Administração de Táxis e Transportes Especiais
- SEFIS – Setor de Fiscalização de Táxis e Transporte Especiais
- CCO – Centro de Controle Operacional
- SEMOP – Secretaria Municipal de Ordem Pública
- CVO – Centro Virtual Operacional
- VTR – Viatura.
- PAC – Posto Avançado de Campo;
- RAC – Rota Alternativa Cadastrada;

7. REFERÊNCIAS

- Lei Municipal 9.283 de 2017 – Lei SETAX
- REGIMENTO DA SEMOB (Art. 7º, V);
- REGIMENTO DA SEMOP (Art. 6º, III).

8. APOIO

8.1. CVO

- CCO: WhatsApp: (71) 9978-2100, Ramal: 9232, Frequência de Rádio: 340
- NOA: Ramal: 9021, WhatsApp: (71) 9978-3100, Frequência de Rádio
- SEMOP: (71) 3202-5002/5003/5438/5185/5482/5441
- POLÍCIA: 190

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Secretaria de Mobilidade



POP Nº 11.8		FINALIDADE	
		Orientar os operadores nos procedimentos para o atendimento e operação.	
1. SERVIÇO			
OPERAÇÃO - APREENSÃO, REMOÇÃO, RETENÇÃO DE VEÍCULOS - INCONFORMIDADE A LEGISLAÇÃO - REGULAMENTO		Tempo Padrão de atendimento: 10 min	Prioridade: 3
2. RECURSOS PARA COMUNICAÇÃO E COLETA DE INFORMAÇÕES			
<ul style="list-style-type: none">• Sistema de GPS/VTR's;• Sistema de GPS STCO/STEC;• Sistema de Registro Operacional;• Apoio operacional PAC;• Câmeras;• NOA/TRANSALVADOR;• Radiocomunicação, Telefonia;• Ferramentas digitais: Google Maps, Waze, Maplink e rede de comunicações.			
3. PROCEDIMENTOS / ATIVIDADES			
<ol style="list-style-type: none">1. Informar o CCO a situação;2. Aplicar medida administrativa de retenção do veículo, prevista no Regulamento Operacional quando cometer as seguintes infrações:<ol style="list-style-type: none">2.1. Permitir o transporte de animais em desacordo com o art. 23, inciso VI, do Regulamento do STCO;2.2. Deixar de transitar com faróis acesos de dia ou à noite, nas vias exclusivas e estações, sem prejuízo da legislação de trânsito;2.3. Deixar de recuperar os veículos com defeitos detectados pela Vistoria, no prazo estabelecido em termo de vistoria;2.4. Permitir ou transportar produtos inflamáveis e/ou explosivos no veículo;2.5. Transitar o veículo com a porta aberta;2.6. Movimentar o veículo com passageiros embarcando ou desembarcando.3. Aplicar a penalidade de apreensão do veículo, prevista no Regulamento Operacional, quando cometer as seguintes infrações:<ol style="list-style-type: none">3.1. Deixar de providenciar socorro de veículos com problema mecânico em via pública no prazo de 1 (uma) hora;3.2. Portar em serviço arma de qualquer natureza;3.3. Deixar de cumprir as determinações do Poder Concedente, através de ofícios, portarias, instruções normativas, manuais ou qualquer outro meio legalmente estabelecido, sem motivo justificado;			

- 3.4. Deixar o motorista ou cobrador de portar os documentos obrigatórios;
- 3.5. Desacatar o agente de fiscalização;
- 3.6. Agredir fisicamente o agente de fiscalização;
- 3.7. Executar serviço de transporte remunerado de passageiros, sem autorização do Poder Concedente;
- 3.8. Deixar de recolher o veículo para a garagem ou tirá-lo de operação quando exigido pela fiscalização ou vistoria;
- 3.9. Colocar em operação veículos reprovados e recolhidos pela vistoria ou Fiscalização;
- 3.10. Pernoitar o veículo fora da garagem, exceto com autorização expressa do Poder Concedente;
- 3.11. Abandonar o veículo na via ou posto de trabalho sem causa justificada, durante a jornada de serviço;
- 3.12. Fraudar notas fiscais ou documentos do veículo;
4. Aplicar medida administrativa de remoção do veículo, prevista no Regulamento Operacional, quando cometer as seguintes infrações:
 - 4.1. Deixar de recuperar os veículos com defeitos detectados pela Vistoria, no prazo estabelecido em termo de vistoria;
 - 4.2. Transitar com o veículo com o Certificado de cadastro e vistoria vencido;
 - 4.3. Colocar em operação veículo desativado ou não cadastrado no STCO.
 - 4.4. Transitar sem os documentos de porte obrigatório exigidos.
 - 4.5. Operar com tipo de veículo incompatível ao estabelecido na Ordem de Serviço de Operação - OSO;
 - 4.6. Desacatar o agente de fiscalização;
 - 4.7. Agredir fisicamente o agente de fiscalização;
 - 4.8. Executar serviço de transporte remunerado de passageiros, sem autorização do Poder Concedente;
 - 4.9. Deixar de recolher o veículo para a garagem ou tirá-lo de operação quando exigido pela fiscalização ou vistoria;
 - 4.10. Dar causa a acidente operando veículo do STCO sem estar devidamente cadastrado junto ao Poder Concedente;
 - 4.11. Manter em serviço motorista ou cobrador cujo afastamento tenha sido exigido ou cadastro suspenso;
 - 4.12. Colocar em operação veículos reprovados e recolhidos pela vistoria ou Fiscalização;
 - 4.13. Pernoitar o veículo fora da garagem, exceto com autorização expressa do Poder Concedente;
 - 4.14. Abandonar o veículo na via ou posto de trabalho sem causa justificada, durante a jornada de serviço.
 - 4.15. Fraudar notas fiscais ou documentos do veículo.
5. Se houver necessidade, deslocar VTR da SEMOB mais próxima do local informado para dar suporte a área;
6. Solicitar apoio ao NOA, na ausência ou inviabilidade de atendimento da VTR da SEMOB;

7. Solicitar a concessionária a substituição do veículo, quando necessário.
8. Aguardar a resolução do problema no local, ordenando o trânsito;
9. Registrar ocorrência na Planilha de Ocorrências;
10. Finalizar POP.

4. POSSIBILIDADE DE ERRO

- Coletar informações de maneira incorreta;
- Mobilizar inadequadamente pessoal e/ou recursos disponíveis;
- Deixar de acionar operadores em campo e/ou os recursos externos;
- Retardar o despacho de recursos;
- Deixar de monitorar as informações durante toda a ocorrência;
- Deixar de seguir os procedimentos referentes a este serviço.

5. FATORES COMPLICADORES

- Deficiência ou falha no sistema de comunicação;
- Falta de capacitação técnica do operador CCO;
- Confiabilidade da informação da fonte;
- Ausência de agentes e/ou viaturas;
- Demora no tempo de resolução;
- Omissão de informações;
- Ausência de rede elétrica;
- Segurança do agente em campo perante a situação.

6. SIGLAS E DEFINIÇÕES

- CCO - Centro Virtual Operacional;
- NOA - Núcleo de Operação Assistida;
- OSO - Ordem de Serviço de Operação
- STCO - Sistema de Transporte Coletivo por Ônibus
- VTR - Viatura.

7. REFERÊNCIAS

- Decreto Municipal nº 25966 de 2015 (Regulamento Operacional do Serviço Público de Transporte Coletivo de Passageiros Por Ônibus - STCO - no Município de Salvador)

8. APOIO

8.1. PFC

- Informar a gravidade e a situação do local por meio de mensagens, ligações ou rádio.

8.2. CVO

- CCO
 - o WhatsApp: (71)99978-2100;

- o Ramal: 9021;
 - o Frequência de Rádio 340.
- NOA:
 - o Ramal: 9021;
 - o WhatsApp: (71)9 9978-3100;
 - o Frequência de Rádio.
- Plataforma:
 - o Ramal: 74931;
 - o WhatsApp: (71) 99234-8958;
- Ótima:
 - o Ramal: 74932;
 - o WhatsApp: (71) 99722-6794;

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Secretaria de Mobilidade



POP Nº 11.9		FINALIDADE	
		Orientar os operadores nos procedimentos de ativação do PAESE.	
1. SERVIÇO			
OPERAÇÃO - METRÔ - INTERRUPÇÃO DO SERVIÇO		Tempo Padrão de Atendimento: 60 min	Prioridade: 1
2. RECURSOS PARA COMUNICAÇÃO E COLETA DE INFORMAÇÕES			
<ul style="list-style-type: none">• Sistema de GPS/VTR's;• Sistema de GPS STCO/STEC;• Sistema de Registro Operacional;• Apoio operacional PAC;• Câmeras;• NOA/TRANSALVADOR;• Radiocomunicação, Telefonia;• Ferramentas digitais: Google Maps, Waze, Maplink e rede de comunicações.			
3. PROCEDIMENTOS / ATIVIDADES			
<ol style="list-style-type: none">1. Identificar e acionar as VTRs da SEMOB mais próxima do local informado e solicitar a situação e gravidade;2. Registrar a ocorrência na Planilha de Ocorrências;3. Informar a situação a COPRO e COFAT e solicitar apoio dos AGTTs nas ruas para orientar os usuários do sistema de transporte;4. Solicitar guarda municipal para dar segurança aos AGTTs nos terminais afetados;5. Após autorização superior, ativar o PAESE referente ao trecho afetado;6. Monitorar o cumprimento do PAESE;7. Comunicar as empresas de ônibus da necessidade da operação de emergência para atender os passageiros do trecho afetado (entre os terminais);8. Auxiliar na retirada dos passageiros do sistema metroviário para o STCO/STEC;9. Solicitar apoio ao NOA para garantir a fluidez do trânsito do trecho afetado;10. Verificar e acompanhar a finalização da ocorrência;11. Finalizar o POP.			
4. POSSIBILIDADE DE ERRO			
<ul style="list-style-type: none">• Ausência de agentes ou VTR's;• Coletar informações de maneira incorreta;• Mobilizar inadequadamente pessoal e/ou recursos disponíveis;• Deixar de acionar operadores em campo e/ou os recursos externos;			

- Deixar de monitorar as informações durante toda a ocorrência;
- Deixar de seguir os procedimentos referentes a este serviço.

5. FATORES COMPLICADORES

- Aglomerações de pessoas;
- Deficiência ou falha no sistema de comunicação;
- Falta de capacitação técnica do operador CCO;
- Confiabilidade da informação da fonte;
- Ausência de agentes e/ou viaturas;
- Demora no tempo de resolução;
- Omissão de informações.

6. SIGLAS E DEFINIÇÕES

- CVO - Centro Virtual Operacional;
- GART - Grupo de Ações Rápidas no Trânsito;
- NOA - Núcleo de Operação Assistida;
- PFC - Ponto Fixo de Campo;
- VTR - Viatura;
- PAESE - Plano de Apoio entre Empresas em Situações de Emergência.

7. REFERÊNCIAS

- REGIMENTO DA SEMOB (Art. 7º, II);

8. APOIO EXTERNO

8.1. PFC

- Informar a gravidade e a situação do local por meio de mensagens, ligações ou rádio;

8.2 . CVO

- CODESAL: (71) 3202-4500;
- EMBASA: 9956-5277/9988-7788;
- NOA:- Ramal: 9021 - WhatsApp: (71) 99978-3100;
- CCR METRÔ- WhatsApp: (71) 9723-5601

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Secretaria de Mobilidade



POP N ° 12.1

FINALIDADE

Orientar os operadores nos procedimentos para o atendimento a operação.

1. SERVIÇO

SINISTRO NO TRÂNSITO - INCÊNDIO ENVOLVENDO STCO/STEC

Tempo Padrão de Atendimento: 35 min

Prioridade: 1

2. RECURSOS PARA COMUNICAÇÃO E COLETA DE INFORMAÇÕES

- Sistema de GPS/VTR's;
- Sistema de GPS STCO/STEC;
- Sistema de Registro Operacional;
- Apoio operacional PAC;
- Câmeras;
- NOA/TRANSALVADOR;
- Radiocomunicação (HT), Telefonia celular ou telefone fixo;
- Ferramentas digitais: Google Maps, Waze, Maplink e redes de comunicação.

3. PROCEDIMENTOS / ATIVIDADES

1. Deslocar VTR para o local;
2. Isolar o perímetro de segurança (canalização), garantindo a fluidez do trânsito;
3. Manter contato com os envolvidos no local para obtenção das informações sobre o ocorrido, realizando o registro do BOAT;
4. Realizar o contato com a PMBA e o Corpo de Bombeiros;
5. Se houver necessidade, acionar a SAMU;
6. Informar ao preposto das respectivas concessionárias ou permissionárias;
7. Registrar a ocorrência na Planilha de Ocorrências;
8. Realizar contato com toda área operacional da SEMOB pelos meios de comunicação;
9. Verificar se haverá substituição de veículo, mudança de itinerário, terminal ou mudança de horário;
10. Se houver necessidade, realizar modulação com o NOA informando a ocorrência;
11. Liberar o ônibus e os demais veículos envolvidos para depósito (vistoria pericial);
12. Relatar ocorrência em relatório operacional;
13. Verificar e acompanhar a finalização da ocorrência;
14. Finalizar o POP.

4. POSSIBILIDADE DE ERRO

- Coletar informações de maneira incorreta;

- Mobilizar inadequadamente pessoal e/ou recursos disponíveis;
- Deixar de acionar operadores em campo e/ou os recursos externos;
- Retardar o despacho de recursos;
- Deixar de monitorar as informações durante toda a ocorrência;
- Deixar de seguir os procedimentos referentes a este serviço.

5. FATORES COMPLICADORES

- Deficiência ou falha no sistema de comunicação;
- Falta de capacitação técnica do operador CCO;
- Confiabilidade da informação da fonte;
- Ausência de agentes e/ou viaturas;
- Demora no tempo de resolução;
- Ausência de rede elétrica;
- Segurança do agente em campo perante a situação.

6. SIGLAS E DEFINIÇÕES

- BOAT – Boletim de Ocorrência de Acidente de Trânsito
- CCO – Centro Virtual Operacional;
- NOA – Núcleo de Operações Assistidas;
- PMBA – Polícia Militar da Bahia;
- SAMU – Serviço de Atendimento Móvel de Urgência
- STCO – Sistema de Transporte Coletivo por Ônibus;
- STEC – Sistema de Transporte Especial Complementar;
- VTR – Viatura.

7. REFERÊNCIAS

- REGIMENTO DA SEMOB (Art. 7º, V);

8. APOIO EXTERNO

8.1 CVO

- CCO: WhatsApp: (71) 9978-2100, Ramal: 9232, Frequência de Rádio: 340
- COOPSTECS: 99906-3116;
- COOPETACS: 98354-7126;
- OT TRANS: 99722-6794;
- PLATAFORMA: 99934-8958;
- NOA: Ramal: 9021; WhatsApp: (71) 9978-3100; Frequência de Rádio;
- POLÍCIA: 190
- BOMBEIROS: 193
- SAMU: 192

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Secretaria de Mobilidade



POP Nº 12.2		FINALIDADE	
		Orientar aos operadores em campo acerca dos procedimentos para o atendimento da operação.	
1. SERVIÇO			
SINISTRO COM OU SEM VÍTIMA		Tempo Padrão de Atendimento: 35 min	Prioridade: 2
2. RECURSOS PARA COMUNICAÇÃO E COLETA DE INFORMAÇÕES			
<ul style="list-style-type: none">• Rádio (HT) e Telefonia celular ou fixo disponível;• Rádio Frequência – Informações CCO.			
3. PROCEDIMENTOS / ATIVIDADES			
<ol style="list-style-type: none">1. CCO deverá identificar e acionar a VTR da SEMOB mais próxima do local informado e solicitar que seja o PFC para dar suporte a área;2. Fiscalização em campo deverá deslocar VTR para o local;3. Isolar o perímetro de segurança (canalização), garantindo a fluidez do trânsito;4. Em caso de não houver vítima, siga para o número 16;5. Em casos de vítimas, solicitar atendimento da SAMU. (recomenda-se o acionamento pelo próprio agente em campo para instrução do profissional capacitado);6. Se houver vítimas presas a ferragens, solicitar ao CCO atendimento do bombeiro;7. Se houver vítima fatal constatada pela SAMU ou Bombeiro, solicitar ou aguardar o atendimento do DPT;8. Em caso de vítima fatal, tentar preservar o local do sinistro e os veículos envolvidos até a chegada do DPT para perícia; OBS: O SAMU/Bombeiro constatado o óbito, irá informar aos órgãos policiais para as devidas tratativas;9. Se houver possibilidade em que os veículos estejam em condições de trânsito, determinar que os envolvidos posicionem os veículos em um local que minimize a interferência ao trânsito, caso seja necessário e possível, exceto se for vítima fatal;10. Se houver necessidade, solicitar ao CCO que entre em contato com a GTRAN para o ordenamento do trânsito;11. Orientar os envolvidos sobre os procedimentos de registro de sinistro;12. Manter contato com os envolvidos no local para obtenção das informações sobre o ocorrido, realizando o registro do BOAT com as devidas identificações;			

13. Em veículos de transporte e condução de escolares, o registrador instantâneo e inalterável de velocidade e tempo necessário para circular em vias públicas (tacógrafo), aplicados nos transportes de passageiros com mais de dez lugares e nos de carga com capacidade máxima de tração superior a 19t (resolução nº14/98), deverá ser preservado até a presença da autoridade competente;
 - a. De acordo com o CTB artigo 279, em caso de sinistro com vítima envolvendo veículo equipado com registrador instantâneo (tacógrafo) de velocidade e tempo, somente o perito oficial encarregado do levantamento pericial poderá retirar o disco ou unidade armazenadora do registro;
14. Em caso de sistema de transporte STCO/STEC
 - a. Comunicar situação ao CCO, para acionar as empresas por meio dos CVO's caso haja mudança ou alteração na via que influenciem nos itinerários;
 - b. Solicitar ao CCO, se houver necessidade, o respectivo guincho para a retirada do veículo;
15. Em situação de vítima fatal envolvendo ônibus, liberar o ônibus e os demais veículos envolvidos após a realização do levantamento cadavérico da Perícia no local e remoção do corpo;
16. Orientar os envolvidos sobre os procedimentos de registro de sinistro sem vítima pelo site:
www.transalvador.salvador.ba.gov.br/conteudo/index.php/sistema/sorat;
17. Verificar se será necessário acionar o guincho, acionar o CCO;
18. Caso seja necessário, preencher o TRRV;
19. Em caso de vítima, liberar o ônibus e os demais veículos envolvidos para depósito (vistoria pericial);
20. Aguardar a resolução do sinistro no local, ordenando o trânsito;
21. Liberar a via;
22. Informar ao CCO sobre a ocorrência;
23. Relatar ocorrência em relatório operacional;
24. Finalizar POP.

Obs1.: Os sinistros trânsito se referem a qualquer ocorrência que acarrete dano material, lesão corporal ou morte e podem ser de diversos tipos: atropelo, colisão, choque, queda, tombamento, precipitação, engavetamento e capotamento.

4. POSSIBILIDADE DE ERRO

- Ausência de agentes ou VTR's;
- Coletar informações de maneira incorreta;
- Mobilizar inadequadamente pessoal e/ou recursos disponíveis;
- Deixar de acionar operadores em campo e/ou os recursos externos;
- Deixar de monitorar as informações durante toda a ocorrência;
- Deixar de seguir os procedimentos referentes a este serviço.

5. FATORES COMPLICADORES

- Aglomerações de pessoas;
- Ausência de agentes e/ou viaturas;
- Deficiência ou falha no sistema de comunicação;
- Demora no tempo de resolução;
- Omissão de informações.

6. SIGLAS E DEFINIÇÕES

- AGTT - AGENTE DE TRÂNSITO E TRANSPORTE;
- CVO - CENTRO VIRTUAL OPERACIONAL;
- CCO - CENTRO DE CONTROLE OPERACIONAL;
- SEMOB - SECRETARIA DE MOBILIDADE;
- TRRV - TERMO DE RETENÇÃO E REMOÇÃO DE VEÍCULO;
- VTR - VIATURA.

7. REFERÊNCIAS

- CÓDIGO PENAL (art. 147);
- REGIMENTO DA SEMOB (Art. 7º, II).

8. APOIO

8.1. CVO

- CCO: WhatsApp: (71) 9978-2100, Ramal: 9232, Frequência de Rádio: 340
- NOA: Ramal: 9021, WhatsApp: (71) 9978-3100, Frequência de Rádio
- BOMBEIRO: 193
- POLÍCIA: 190
- SAMU: 192

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Secretaria de Mobilidade



POP Nº 12.3		FINALIDADE	
		Orientar aos operadores em campo acerca dos procedimentos para o atendimento da operação.	
1. SERVIÇO			
TERMINAL HIDROVIÁRIO - INTERRUPÇÃO DO SERVIÇO		Tempo Padrão de Atendimento: 35 min	Prioridade: 2
2. RECURSOS PARA COMUNICAÇÃO E COLETA DE INFORMAÇÕES			
<ul style="list-style-type: none">• Rádio (HT) e Telefonia celular ou fixo disponível;• Rádio Frequência – Informações CCO;			
3. PROCEDIMENTOS / ATIVIDADES			
<ol style="list-style-type: none">1. Manter contato com os envolvidos no local, captando informações sobre a ocorrência;2. Em caso de incêndio no deck de espera, acionar o CCO para requisitar apoio da PM e SAMU;3. Em caso de mau tempo/problema com a atracagem, acionar o CCO para informar acerca da interrupção da operação;4. Em caso de naufrágio/embarcação, manter contato com os envolvidos no local, orientando que os tripulantes coloquem os coletes salva-vidas;5. Acionar o CCO para requerer apoio da Marinha (Capitania dos Portos);6. Relatar ocorrência em relatório operacional;7. Verificar e acompanhar o término da operação;8. Finalizar POP.			
4. POSSIBILIDADE DE ERRO			
<ul style="list-style-type: none">• Ausência de agentes ou VTR's;• Coletar informações de maneira incorreta;• Mobilizar inadequadamente pessoal e/ou recursos disponíveis;• Deixar de acionar operadores em campo e/ou os recursos externos;• Deixar de monitorar as informações durante toda a ocorrência;• Deixar de seguir os procedimentos referentes a este serviço.			
5. FATORES COMPLICADORES			
<ul style="list-style-type: none">• Aglomerações de pessoas;• Ausência de agentes e/ou viaturas;• Deficiência ou falha no sistema de comunicação;			

- Demora no tempo de resolução;
- Omissão de informações.

6. SIGLAS E DEFINIÇÕES

- AGTT - AGENTE DE TRÂNSITO E TRANSPORTE;
- CVO - CENTRO VIRTUAL OPERACIONAL;
- CCO - CENTRO DE CONTROLE OPERACIONAL;
- SEMOB - SECRETARIA DE MOBILIDADE;
- VTR - VIATURA.

7. REFERÊNCIAS

- CÓDIGO PENAL (art. 147);
- REGIMENTO DA SEMOB (Art. 7º, II).

8. APOIO

8.1. CVO

- CCO: WhatsApp: (71) 9978-2100, Ramal: 9232, Frequência de Rádio: 340
- NOA: Ramal: 9021, WhatsApp: (71) 9978-3100, Frequência de Rádio
- BOMBEIRO: 193
- POLÍCIA: 190
- SAMU: 192

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Secretaria de Mobilidade



POP Nº 13.1		FINALIDADE	
		Orientar os operadores nos procedimentos para o atendimento e operação.	
1. SERVIÇO			
SUICÍDIO		Tempo Padrão de Atendimento: 10 min	Prioridade: 1
2. RECURSOS PARA COMUNICAÇÃO E COLETA DE INFORMAÇÕES			
<ul style="list-style-type: none">• Sistema de GPS/VTR's;• Sistema de GPS STCO/STEC;• Sistema de Registro Operacional;• Apoio operacional PAC;• Câmeras;• NOA/TRANSALVADOR;• Radiocomunicação, Telefonia;• Ferramentas digitais: Google Maps, Waze, Maplink e rede de comunicações			
3. PROCEDIMENTOS / ATIVIDADES			
<ol style="list-style-type: none">1. Realizar o contato com a PMBA;2. Informar ao preposto das respectivas concessionárias, caso a situação esteja em localidade de itinerário de ônibus;3. Registrar a ocorrência na Planilha de Ocorrências;4. Identificar e acionar a VTR da SEMOB mais próxima do local informado e solicitar que seja o PFC para dar suporte a área;5. PFC informar a situação e gravidade;6. Contatar a SAMU;7. Se houver necessidade, contatar os Bombeiros;8. Se houver necessidade, solicitar apoio ao NOA para executar operações secundária na via afetada por meio da GETRAN;9. Verificar a existência de RAC para este local e desviar o fluxo se necessário;10. Solicitar apoio ao NOA, na ausência ou inviabilidade de atendimento da VTR da SEMOB;11. Verificar e acompanhar a finalização da ocorrência;12. Finalizar o POP.			
4. POSSIBILIDADE DE ERRO			
<ul style="list-style-type: none">• Coletar informações de maneira incorreta;• Mobilizar inadequadamente pessoal e/ou recursos disponíveis;			

- Deixar de acionar operadores em campo e/ou os recursos externos;
- Retardar o despacho de recursos;
- Deixar de monitorar as informações durante toda a ocorrência;
- Deixar de seguir os procedimentos referentes a este serviço.

5. FATORES COMPLICADORES

- Deficiência ou falha no sistema de comunicação;
- Falta de capacitação técnica do operador;
- Confiabilidade da informação da fonte;
- Ausência de agentes e/ou viaturas;
- Demora no tempo de resolução;
- Ausência de rede elétrica;
- Segurança do agente em campo perante a situação.

6. SIGLAS E DEFINIÇÕES

- CVO - Centro Virtual de Operação;
- GETRAN - Gerência de Trânsito da Transalvador;
- NOA - Núcleo de Operações Assistidas;
- PFC - Ponto Fixo de Campo;
- PMBA - Polícia Militar da Bahia;
- RAC - Rota Alternativa Cadastrada;
- SAMU - Serviço de Atendimento Móvel de Urgência;
- STCO - Sistema de Transporte Coletivo por Ônibus;
- STEC - Sistema de Transporte Especial Complementar;
- VTR - Viatura.

7. REFERÊNCIAS

- REGIMENTO DA SEMOB (Art. 7º, II)

8. APOIO EXTERNO

8.1 CVO

- CCO: WhatsApp: (71) 9978-2100, Ramal: 9232, Frequência de Rádio: 340
- COOPSTECS: (71) 99906-3116
- COOPETACS: (71) 98354-7126
- OT TRANS: (71) 99722-6794
- PLATAFORMA: (71) 99934-8958
- NOA: Ramal: 9021, WhatsApp: (71) 9978-3100, Frequência de Rádio;
- BOMBEIROS: 193
- POLÍCIA: 190
- SAMU: 192

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Secretaria de Mobilidade



POP Nº 14.1		FINALIDADE	
		Orientar os operadores nos procedimentos para o atendimento e operação.	
1. SERVIÇO			
VANDALISMO - STCO/STEC		Tempo Padrão de Atendimento: 10 min	Prioridade: 3
2. RECURSOS PARA COMUNICAÇÃO E COLETA DE INFORMAÇÕES			
<ul style="list-style-type: none">• Sistema de GPS/VTR's;• Sistema de GPS STCO/STEC;• Sistema de Registro Operacional;• Apoio operacional PAC;• Câmeras;• NOA/TRANSALVADOR;• Radiocomunicação, Telefonia;• Ferramentas digitais: Google Maps, Waze, Maplink e rede de comunicações			
3. PROCEDIMENTOS / ATIVIDADES			
<ol style="list-style-type: none">1. Informar o preposto da respectiva concessionária (STCO) e/ou cooperativa (STEC) por meio dos seus CVO's;2. Se houver necessidade, identificar e acionar a VTR da SEMOB mais próxima do local informado e solicitar que seja o PFC para dar suporte a área;3. No caso da situação anterior, PFC informar a situação e gravidade;4. Registrar a ocorrência na Planilha de Ocorrências;5. Se houver necessidade, solicitar deslocamento de guincho da empresa responsável para o local;6. Se houver necessidade, solicitar deslocamento do guincho da TRANSALVADOR para atender a ocorrência;7. Se houver necessidade, solicitar apoio ao NOA para executar operações secundária na via afetada por meio da GTRAN;8. Se houver necessidade, verificar a existência de RAC para este local e desviar o fluxo se necessário;9. Acompanhar trajeto de veículo até o local de vistoria/garagem por meio do monitoramento em tempo real;10. Solicitar apoio ao NOA, na ausência ou inviabilidade de atendimento da VTR da SEMOB;11. Verificar e acompanhar a finalização da ocorrência;12. Finalizar o POP.			

4. POSSIBILIDADE DE ERRO

- Ausência de agentes ou VTR's;
- Coletar informações de maneira incorreta;
- Mobilizar inadequadamente pessoal e/ou recursos disponíveis;
- Deixar de acionar operadores em campo e/ou os recursos externos;
- Deixar de monitorar as informações durante toda a ocorrência;
- Deixar de seguir os procedimentos referentes a este serviço.

5. FATORES COMPLICADORES

- Aglomerações de pessoas;
- Deficiência ou falha no sistema de comunicação;
- Falta de capacitação técnica do operador CCO;
- Confiabilidade da informação da fonte;
- Ausência de agentes e/ou viaturas;
- Demora no tempo de resolução;
- Omissão de informações.

6. SIGLAS E DEFINIÇÕES

- CVO - Centro Virtual Operacional;
- GTRAN - Gerência de Trânsito da Transalvador;
- NOA - Núcleo de Operação Assistida;
- PFC - Ponto Fixo de Campo;
- RAC - Rota Alternativa Cadastrada;
- STCO - Sistema de Transporte Coletivo por Ônibus;
- STEC - Sistema de Transporte Especial Complementar;
- VTR - Viatura.

7. REFERÊNCIAS

- REGIMENTO DA SEMOB (Art. 7º, II);
- REGIMENTO DA TRANSALVADOR (Art. 13º, IV).

8. APOIO EXTERNO

8.1 CVO

- CCO: WhatsApp: (71) 9978-2100, Ramal: 9232, Frequência de Rádio: 340
- COOPSTECS: (71) 99906-3116
- COOPETACS: (71) 98354-7126
- OT TRANS: (71) 99722-6794
- PLATAFORMA: (71) 99934-8958
- NOA: Ramal: 9021, WhatsApp: (71) 9978-3100, Frequência de Rádio
- BOMBEIROS: 193
- POLÍCIA: 190
- SAMU: 192

Secretaria de Mobilidade

