



**MANUAL**

**DO**

**COBRADOR**

## INTRODUÇÃO

Seja bem vindo à equipe da **VIAÇÃO SÃO PEDRO LTDA!**

Você agora tem um compromisso conosco!

Compartilhar a nossa missão garantindo sempre o nosso sucesso!

## MISSÃO

Buscar a satisfação dos nossos clientes primando pela qualidade, conforto e segurança, visando o crescimento da empresa e de seus colaboradores.

Ao ser admitido, o colaborador da **VIAÇÃO SÃO PEDRO**, recebe a presente cartilha, sendo a mesma parte integrante de seu contato de trabalho, nos termos da lei e preceitos trabalhistas. É indispensável estar **ciente** das normas e procedimentos constante neste regulamento.

Também é importante que você mantenha-a constantemente sob sua guarda. Ela serve para fins de consulta geral e ainda esclarecer eventuais dúvidas em diversas situações.

A **Viação São Pedro** é uma empresa que existe em função dos usuários: servindo bem o usuário garantimos o nosso sucesso.

É importante que você entenda que todos os outros colaboradores da empresa têm um compromisso com o usuário, mas a sua função neste aspecto é particularmente importante, pois você lida diretamente com ele.

Atenda bem ao usuário e se integre à equipe procurando auxiliar seus colegas, e mantenha um bom relacionamento com todos.

O Cobrador deverá respeitar todos os seus colegas e conhecer suas atribuições, a saber:

**GERENTE DE OPERADORES:** Coordena o trabalho no Tráfego e orienta Supervisores, Auxiliares de tráfego, Motoristas, Cobradores e Administradores de Linha.

**MOTORISTA:** Tem por dever conduzir o veículo sendo a autoridade durante o trajeto do veículo;

**ADMINISTRADOR DE LINHA:** Tem por dever programar e controlar as viagens nas linhas com base nos quadros de horários e regulamento do Instituto Municipal de Transporte e Trânsito - IMTT.

## PROCEDIMENTOS

### ANTES DE SAIR PARA O TRABALHO

#### 1. **SUA IMAGEM**

É através de sua aparência, seus modos e atitudes que clientes, colegas de trabalho e seus superiores se relacionam com você. Portanto, você representa a imagem da **Viação São Pedro** junto a eles.

Atenção:

Não poderá usar brincos, bonés, óculos escuros, *piercing* e fones de ouvido, ou ler jornais e revistas no posto de trabalho de acordo com as normas estabelecidas.

#### 1.1 Higiene pessoal

Esteja sempre bem apresentável, não descuidando de sua higiene pessoal. Procure manter-se barbeado, com os cabelos penteados, as unhas limpas e bem cortadas. Uma boa aparência causa impressão positiva, confiança e respeito, marcando muitos pontos para o seu desempenho profissional, e conseqüentemente, para o sucesso da empresa.

#### 1.2 Uniforme

O uso do uniforme é obrigatório. O uniforme deve estar limpo e não poderá ser descaracterizado. Fornecemos a camisa, calça social preta e você deverão se apresentar com sapato preto. **Lembrando que a camisa deve estar sempre para dentro da calça**, seja no posto de serviço ou no interior na empresa. As cobradoras devem sempre se apresentar com o cabelo amarrado.

## ANTES DO INÍCIO DA JORNADA DIÁRIA

### 1. **PONTUALIDADE**

Lembre-se que trabalhamos em equipe. Para que haja uma perfeita coordenação entre funções e setores, é importante que os horários sejam cumpridos. **Não falte ao trabalho. Você é importante para a nossa empresa e também para os nossos usuários.** Tenha sempre o telefone da empresa em mãos. **Telefones: 8413-8397 (Tráfego), 8413-8389 (Manutenção) e 3654-4400 (Garagem).**

Você deverá estar em seu posto de trabalho, de acordo com a escala de horário, previamente estabelecida pela área do Tráfego.

### 2. **INSTRUMENTOS DE TRABALHO**

Para iniciar a jornada de trabalho você deverá portar:

- Boletim Diário de Operação – BDO;
- 01 cartão Passafácil;
- Caneta;
- Papel rascunho: para eventuais anotações/contas. Jamais utilize algum impresso da empresa como rascunho;
- Calculadora (se achar necessário).

### 3. **CONFERÊNCIA DO VEÍCULO**

- Observe a presença de todos os adesivos obrigatórios pelo Instituto Municipal de Transporte e Trânsito – **IMTT**, no interior do veículo. Havendo ausência de adesivo comunicar imediatamente ao Tráfego.
- **Observe a correta colocação de adesivos obrigatórios (ou sua falta), tais como: preço da passagem, troco máximo, integração, placa de preferência para idosos e deficientes, itinerários e placa lateral.**
- Verifique sempre a limpeza interna do veículo, recolhendo lixeiras e papéis jogados no assoalho;
- Verifique se há alguma irregularidade do Validador ou na catraca. Caso haja divergência e/ou dúvida, deverá esclarecer-se junto ao setor de Tráfego;
- **Confira todos os itens do *Check list* (Coluna Cobrador).**

A substituição do Cobrador que sai da jornada, pelo que entra (rendimento) só poderá ser feita em pontos finais previamente determinados em escalas.

Uma vez no veículo o Cobrador deverá conferir se a roleta e Validador estão funcionando corretamente. Caso exista alguma anormalidade informar imediatamente ao Administrador de Linha e ao Departamento de Tráfego. Logo após deverá imediatamente preencher os dados do Boletim Diário de Operação – BDO; Nome do Cobrador; Nome do Motorista; Número Inicial da catraca, etc.

**NOTA: Nunca rasurar o número inicial da catraca. O Boletim Diário de Ocorrência - BDO, não pode ser trocado, nem alterado.**

## **DURANTE A JORNADA:**

### **1. ATENDIMENTO**

#### **1.1 Ao usuário**

O atendimento prestado, tanto aos colegas quanto aos clientes, é um dos pontos de maior importância para o seu sucesso. Procure ser sempre educado, prestativo, atencioso e paciente com quem quer que seja. Lembre-se que uma atitude simpática e positiva tende a promover uma resposta igualmente cordial da outra parte.

Procure auxiliar os clientes sempre que necessário:

- Cumprimente os usuários de forma educada. **Se não sabe o nome, o correto é tratar por Senhor ou Senhora;**
- Procure conhecer todo o itinerário. Ruas, avenidas, pontos de embarque/desembarque, sendo atento e solícito ao usuário;
- Auxilie os portadores de necessidades especiais ou com mobilidade reduzida (idosos, gestantes, deficientes) ao entrar, ao sair e durante o trajeto;
- Conduza o cadeirante apenas pelo elevador, do contrário só carregue-o se o elevador não estiver funcionando corretamente. Coloque no *check list* a pendência do problema para providências;
- Verifique se os locais reservados para os usuários especiais (idosos, gestantes, deficientes) estão livres. Se houver necessidade solicite a liberação do assento

para o passageiro que tem prioridade. Tente negociar educadamente (Caso o usuário que está ocupando o lugar não destinado a ele se recuse a sair, **não discuta**, apenas esclareça educadamente que está cumprindo a norma).

**Lembre-se sempre: seu trabalho é de alto interesse social, relacionado ao direito de ir e vir do cidadão, que é uma concessão pública, alvo de todo tipo de crítica (construtiva ou não).**

## **1.2 Ao motorista**

- Auxilie o motorista sinalizando para manobras no trânsito quando necessário;
- Mantenha atenção redobrada nas operações de embarque e desembarque de usuários;
- Em caso de usuários pagantes (obesos e gestantes) que estiverem em assentos reservados, avise ao motorista ao rodar a catraca.

**NOTA: Cuidado para não conversar com o motorista ou distrair sua atenção, pois isto poderá provocar acidente grave.**

## **2. BILHETAGEM ELETRÔNICA**

### **O que é a Bilhetagem Eletrônica?**

É um sistema de emissão, distribuição, comercialização e utilização de cartões pelos usuários do Transporte Coletivo.

### **O que é o Validador?**

É um microcomputador para trabalhar no interior do veículo e em terminais de embarque e desembarque de passageiro.

### **Para quê serve?**

As operações são feitas através do aparelho de Validador onde são apresentadas mensagens, memórias, leitura e gravações dos cartões inteligentes. O Cobrador deverá assistir e controlar os usuários quanto à utilização do cartão no Validador e a passagem pela catraca.

**O seu cartão é válido na operação do veículo e no uso do benefício do transporte no seu deslocamento casa/trabalho ou vice-versa. Portanto, cuide de seu cartão! Nos casos de**

**perda, roubo ou dano, dirija-se ao Departamento Pessoal da empresa, portando o Boletim de Ocorrência Policial – BO, para confecção da 2ª via pelo SINETRAM.**

**Atenção:**

- Confira os cartões de gratuidade e/ou documentos dos usuários beneficiados da gratuidade: idosos acima de 65 anos, portadores de deficiência, policiais fardados, carteiros, oficiais de justiça, agentes do Ministério do Trabalho e empregados das empresas de transporte coletivo.
- Em caso de usuários pagantes (obesos e gestantes) que estiverem em assentos reservados, é obrigatório cobrar as passagens e rodar a catraca;
- Solicite documento de identidade aos usuários maiores de 65 anos;
- Para crianças acima de 05 anos, é obrigatória a cobrança de passagens, salientando que é terminantemente proibida a passagem pela roleta junto ao responsável ou mesmo por debaixo da roleta, da criança que não pagou.
- **Explicar educadamente ao passageiro que este procedimento gera multa pelo órgão gerenciador de transporte. Não permitir, em hipótese alguma, que qualquer pessoa (adulto ou criança) pule a roleta.**

O passageiro tem sempre o direito ao troco correto, sendo este um direito previsto em lei. Nos casos em que o passageiro apresentar quantia de valor alta em que fique prejudicado o troco, você deverá solicitar educadamente ao passageiro que espere um pouco até que seja possível apresentar o troco. Procurar manter sempre com você, uma reserva de troco para evitar discussões com passageiros;

**Passageiros beneficiários da gratuidade:**

- Idosos acima de 65 anos;
- Portadores de deficiência e acompanhante de deficiente;
- Funcionários que trabalham no transporte público;
- Policiais fardados;
- Carteiros;
- Oficiais de justiça;
- Agentes do Ministério do trabalho.

Entregar sempre ao Administrador de Linha do turno, no Terminal, ou na garagem qualquer objeto ou valor encontrado no veículo.

## AO FINAL DA JORNADA DE TRABALHO

O acerto **deverá ser feito** diretamente na tesouraria da empresa.

A empresa não permite qualquer tipo de débito no acerto de contas referente à jornada de trabalho. Para evitar complicações você deverá conferir antecipadamente os valores e números da roleta.

NO ENCERRAMENTO À NOITE: Fechar janelas e alçapões, trancar catraca e conferir número com o Administrador de Linha.

### **É TERMINANTEMENTE PROIBIDO**

- Não se apresentar ao serviço devidamente uniformizado;
- Fumar no interior do veículo;
- Abandonar o veículo, durante a operação, sem motivo justo;
- Não tratar com atenção e respeito os passageiros, principalmente os de mobilidade reduzida (idosos, deficientes físicos, obesos e gestantes), o público em geral;
- Não prestar informações de forma correta aos usuários;
- Não acatar as determinações da fiscalização da Instituto Municipal de Transporte e Trânsito – **IMTT**;
- Não portar documentação exigida pela Instituto Municipal de Transporte e Trânsito – **IMTT**, de forma visível e/ou de fácil acesso;
- Não permitir e/ou dificultar a realização de estudos, auditoria e fiscalização pelo pessoal credenciado pela Instituto Municipal de Transporte e Trânsito – **IMTT**, nas 24 (vinte e quatro) horas do dia;
- Comercializar qualquer tipo de cartão, sem autorização da Instituto Municipal de Transporte e Trânsito – **IMTT**;
- Omitir informações sobre irregularidades do serviço de que tenham conhecimento;
- Não auxiliar o motorista nas operações de embarque/desembarque de usuários com mobilidade reduzida;
- Permitir a passagem pela catraca a mais de um usuário simultaneamente, com a cobrança de uma só tarifa ou de um usuário sem o devido giro da mesma;
- Efetuar a cobrança e ficar circulando ou sentado no banco do usuário durante a operação do veículo no salão localizado entre a catraca e a porta de embarque, exceto para cobrança de passagens;



- Não fornecer o troco corretamente, ou negá-lo ao usuário;
- Impedir ou dificultar o embarque de usuários que já efetuaram o pagamento anterior da sua passagem em outro veículo, o qual teve sua viagem interrompida;
- Não colaborar com as autoridades encarregadas da segurança pública;
- Divulgar nos veículos mensagens e ou publicidade não autorizadas pelo Instituto Municipal de Transporte e Trânsito – **IMTT**
- Desrespeitar o preço das passagens em vigor;
- Apresentar-se para trabalhar alcoolizado, ou consumir bebida alcoólica durante a jornada de trabalho;
- Portar qualquer tipo de arma ou objeto que possa ser utilizado para agressão física durante a jornada de trabalho;
- Fazer ou participar de qualquer tipo de jogos nos veículos;
- Jogar objetos e/ou lixo em via pública;
- Lavar ou fazer manutenção nos veículos em via pública, exceto em caso de manutenção simples;
- Brincar ou namorar em horário de trabalho;
- Não impedir o comércio ambulante e a mendicância dentro do veículo;
- Não deixar a roleta catraca travada, quando não se encontrar dentro do veículo a ser despachado no Ponto de Controle no Terminal.
- Cobrar passagem de menor de 05 (cinco) anos que não esteja ocupando assento isolado;
- Utilizar aparelho sonoro durante a viagem fora dos equipamentos especificados pelo Instituto Municipal de Transporte e Trânsito – **IMTT**;
- Não preservar a inviolabilidade da catraca, tacógrafos e lacres;
- Permitir que o operador exerça a função em estado de embriaguez ou sob o efeito de substâncias tóxicas de qualquer natureza.

**EM CASO DE NÃO CUMPRIMENTO DE TAIS DEVERES E OBRIGAÇÕES O  
COBRADOR ESTARÁ SUJEITO À ADVERTÊNCIAS, SUSPENSÃO OU ATÉ MESMO  
DISPENSADO DO TRABALHO POR JUSTA CAUSA.**

## RECOMENDAÇÕES SOBRE SEGURANÇA

**Sua família espera por você.**

A melhor maneira de tratar com qualquer acidente é evitando-o. Por isto:

Utilize gentileza no trânsito: a pressa e a vontade de ter a preferência constituem uma das principais causas de acidentes;

Respeite as leis e regulamentos de trânsito: eles foram feitos para facilitar a nossa vida como cidadãos, e oferecer-nos maior segurança;

Esteja atento quando auxiliar o motorista em manobras prevenindo-se contra possíveis acidentes!

## NOTAS FINAIS

A **Viação São Pedro** é uma empresa que acredita em primeiro lugar em seus colaboradores. Assim, para que seja mantida uma atmosfera de respeito e dignidade à todos, o conhecimento e o cumprimento das regras se faz necessário. Essas regras acrescentam clareza e profissionalismo às nossas práticas internas, que vêm de fato a contribuir para um serviço com qualidade.

Informe-se sempre sobre os assuntos que interessam ao trabalho. **Participe também de reuniões, treinamentos periódicos e festividades que a Viação São Pedro oferece.** Temos por finalidade fazer com que você se sinta entrosado conosco e por dentro das atividades a serem feitas durante a sua jornada de trabalho.

**SEJA BEM VINDO E TENHA UM ÓTIMO TRABALHO!**

## ANOTAÇÕES PESSOAIS

**Nome:** \_\_\_\_\_

**Endereço:** \_\_\_\_\_

**Telefones de Contato:** \_\_\_\_\_

**Pessoas de Contato (emergência):** \_\_\_\_\_

**Grupo Sanguíneo:** \_\_\_\_\_ **Fator RH:** \_\_\_\_\_

**Informações Médicas:** (Informações a serem passadas ao médico em caso de urgência, como por exemplo: doenças que sofre, remédio a que tem alergia, etc.)

---

---

---

|



**ESTA VIA FICA NA EMPRESA**

Declaro para todos os fins de direito, que recebi no ato de minha admissão, o regulamento interno para Cobrador e que comprometo-me a cumpri-lo fielmente, sob pena de ser advertido, suspenso ou até mesmo dispensado do trabalho por justa causa, conforme dispõe o artigo 482 da CLT.

**NOME:**

**ASSINATURA:**

Manaus,        de        de 2012 .