



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 quer 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 consequentemente, 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 2^a 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.

<p>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.</p>
--

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 .