



CENTROVIAS SISTEMAS RODOVIÁRIOS S/A

**CV MAN 102**

**MANUAL DE OPERAÇÃO  
DA  
PRAÇA DE PEDÁGIO**

**MÓDULO ARRECADAÇÃO**

<b>Elaboração:</b> Equipe CCA/ Praças	<b>Revisão:</b> Willian Castro	<b>Aprovação:</b> Luciano Louzane
Data: 03/05/2017	Data: 03/05/2017	Data: 03/05/2017
Revisão: 10		

## Índice

1. Objetivo
2. Definições
  - 2.1 – Praças de Pedágio
  - 2.2 – CCA
3. Composição da Praça de Pedágio
4. Organograma
5. Atribuições Gerais do Assistente de Pedágio Atribuições
6. Atribuições Gerais do Operador de Pedágio
7. Rotinas Administrativas
8. Rotinas Operacionais da Praça de Pedágio
  - 8.1. Atuação do Assistente e Operador de Pedágio na Organização do Tráfego
  - 8.2. Atuação do Assistente e Operador de Pedágio no Atendimento ao Usuário
  - 8.3. Atuação do Operador de Pedágio na função de Assistente de Pedágio
9. Processo de Arrecadação
10. Especificações da Rotina de Operação
11. Autenticidade de Cédulas e Moedas
12. Tipos de Ocorrências
13. Sinalização
  - 13.1. Procedimentos de Sinalização
  - 13.2. Critérios Básicos para Sinalização na Praça de Pedágio
14. Procedimentos de Segurança
15. Casos Especiais e Situações Anormais

## 1 • Objetivo

Definir métodos e responsabilidades, bem como orientar as ações ligadas a atribuições e procedimentos para a operação remota das Praças de Pedágio e consequente operacionalização dos sistemas de cobrança de tarifa.

Estabelecer metodologia para as atividades exercidas pelos profissionais de arrecadação nas Praças de Pedágio.

## 2 • Definições

### 2.1. Praça de Pedágio

**Praça de Pedágio** é o conjunto de dependências onde funciona um sistema organizado de serviço de pedágio em determinado ponto da rodovia, apresentando trecho com o devido alargamento para a conformação de diversas pistas destinadas a direcionar o tráfego aos locais de cobrança, incluindo todas as dependências e dispositivos ali contidos e destinados ao controle do tráfego e ao recolhimento da tarifa.

Considerando que as praças de pedágio são dimensionadas para atender à capacidade máxima de tráfego da via, a empresa controla o fluxo de veículos das suas rodovias através dos equipamentos eletrônicos nelas instalados.

Com base na historicidade numérica (dados estatísticos de períodos anteriores), são determinadas operações especiais, tais como:

- Esquemas de bloqueio de faixas de tráfego para a execução de obras de manutenção e de conservação.
- Tráfego de veículos com cargas especiais.
- Implantação de Operações de Tráfego.

A praça de pedágio é considerada como ponto de apoio para bloqueios de tráfego em casos de emergência.

## 2.2. CCA

Centro de Controle de Arrecadação – Centro de controle operacional onde está situado o Controlador de CCA que monitora remotamente as Praças de Pedágio através de sistemas de CFTV, de comunicação como intercomunicadores e estações de rádio. As atribuições do Controlador de CCA constam no Manual de Operação do CCA.

## 3 • Composição da Praça de Pedágio

### Prédio Administrativo da Praça

É a principal dependência administrativa da Praça de Pedágio, onde se localizam:

- Sala de Descanso: Ambiente utilizado por todos os colaboradores com objetivo de descansar durante o horário de refeição.
- Sala de Servidor: Sala destinada a abrigar os servidores, processadores, componentes e abriga o Coordenador em visita de rotina.
- Sala de Conferência: onde são desenvolvidas atividades específicas, como conferência de numerário, preenchimento de formulários, fechamento de malotes e separação de troco.
- Sala de Tesouraria: destinada à guarda e recolhimento de valores, onde se localiza o cofre boca de lobo.
- Sala do Técnico de Manutenção Eletroeletrônica.
- Túnel: subterrâneo, localizado ao longo do eixo da praça, onde estão instalados os equipamentos eletrônicos de controle da praça e o duto para coleta de sangrias.
- Refeitório.
- Sanitários/Vestiários.

### Prédio Anexo

- Sala do Gerador: onde se localiza o Grupo Gerador, formado por um conjunto gerador de energia destinado a suprir a falta de energia da rede de alimentação externa, abastecendo toda a praça de pedágio.
- Sala de Painéis: onde se localizam quadros elétricos.
- Almoxarifado: onde são armazenados os materiais destinados a suprir as necessidades da praça.
- Sanitário Externo.

### Eixo da Praça (Garrafão)

É a parte da praça de pedágio em que se verifica a maior largura de aproximação.

### Cabines de Arrecadação

São ambientes fechados, dispostos em pontos fixos ao longo do eixo da praça e que observam o espaçamento necessário para acomodar uma faixa de tráfego, onde os veículos são interceptados a fim de que seja efetuado o recolhimento da tarifa. É o posto de trabalho dos Operadores de Pedágio. Perto da cabine e bem visível pelo usuário, ficam localizados o **indicador de tarifas** com **semáforo de tráfego**. Este semáforo tem duas luzes: verde e vermelha; durante as operações de arrecadação a luz é vermelha, ela muda automaticamente para verde quando, depois de ter recebido o pagamento, o arrecadador confirmar a classificação.

A quantidade de cabines por praça de pedágio é definida em função do volume de tráfego (VDM).

### Ilhas

São as plataformas onde se assentam as cabines, que são dispostas no sentido longitudinal da rodovia e destinadas a canalizar o tráfego e possuir semáforo de advertência como dispositivo de segurança.

### Pistas de Pedágio

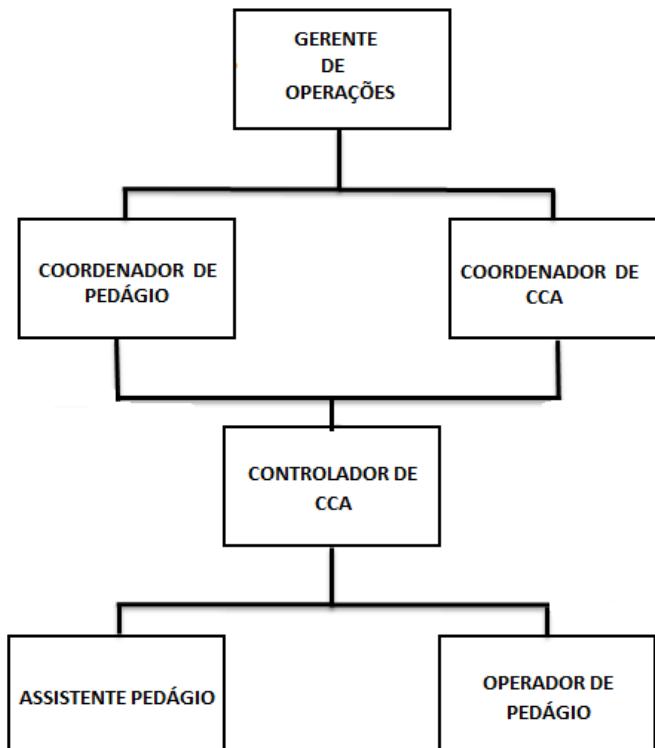
São diversos acessos dispostos paralelamente ao longo do eixo da praça e delimitadas pelo acostamento e pelas ilhas de concreto sobre as quais estão as cabines. Na entrada da pista possui uma cancela de obstrução, que libera ou fecha a via com a imposição de fechamento com cones. Ao final temos a cancela de saída que se abre automaticamente quando o Operador de Pedágio confirma a classificação, autorizando a saída do veículo.

As pistas são dotadas de semáforo de marquise, câmeras e dispositivos para o controle automático da classificação dos Operadores de Pedágio, sensores que conta eixos e rodagens e barreiras ópticas.

As pistas destinam-se a distribuir o tráfego pelas várias cabines de arrecadação e são identificadas por número: 1, 2, 3 e assim sucessivamente. As pistas subdividem-se em:

- **Pista Manual:** é toda pista adjacente à cabine de arrecadação, constituída por uma faixa de tráfego e pela qual é permitida a passagem mediante o recolhimento da tarifa ou a liberação dos veículos isentos quando autorizado pelo sistema ou pelo Controlador de CCA.
- **Pista Auxiliar:** são as pistas situadas nas extremidades laterais das praças. Estas não apresentam semáforo de marquise e outros dispositivos eletrônicos, apenas o contador de motos. Destinam-se à passagem de motos e de veículos cujas características não permitem sua passagem pelas pistas de arrecadação. Ex.: Veículos com largura e altura fora do padrão ou com cargas excepcionais.
- **Pista Automática:** É uma pista com sistema eletrônico que, por meio de um dispositivo chamado “TAG” (Aparelho ou Etiqueta), permite que o veículo no qual esteja instalado, efetue passagens por esta sem a necessidade de parada para a cobrança da tarifa. Cada “TAG” pertence a um veículo e armazena informações sobre este. Ao transitar pela via dotada de antena e devidamente sinalizada, sua passagem será registrada na Praça de Pedágio disponibilizando dados como: data, hora, pista, placa do veículo, categoria, entre outros. A pista Automática é dotada de semáforo de marquise, câmeras, detectores de eixo, barreiras ópticas e antena, esta última responsável pela leitura das informações registradas no “TAG” do veículo no qual está vinculado. O processamento dessas informações é feito eletronicamente, acionando o semáforo de liberação e cancela de saída automática.

#### 4 • Organograma



## **5 • Atribuições Gerais do Assistente de Pedágio**

O Assistente de Pedágio desempenha a função de tesoureiro e é o responsável por toda movimentação financeira da Praça de Pedágio, paralelamente executa a função de Apoio de Pista. Em casos excepcionais, a função de Operador de Pedágio.

São atribuições do Assistente de Pedágio:

- Conferir o Fundo de Troco da Praça recebido do turno anterior.
- Entregar e retornar o troco padrão através do Controle de Retirada e Retorno de Troco (registro).
- Proceder à Abertura do Caixa no sistema operacional.
- Registrar no Sistema a Declaração, baseando-se nas quitações efetuadas ( violações ).
- Abastecer as cabines com troco e efetuar as trocas necessárias.
- Organizar os malotes declarados para envio ao Banco (depósito).
- Preencher o formulário de Remessa de Valores (GTV).
- Confeccionar os malotes, sangrias, declarações, e pagamentos de troco, quando houver, e os depositar no cofre Boca de Lobo.
- Registrar no sistema operacional o aporte e criação de malotes.
- Preparar o fundo de troco para o próximo turno.
- Fechar o Caixa.
- Periodicamente o Assistente de Pedágio segue até o túnel e retira de cada caixa, individualizada por cabine, as referidas sangrias. Segue para a conferência, malota e deposita no cofre Boca de Lobo.
- Receber e conferir o numerário enviado semanalmente à praça para provisão de troco.
- Responsável pela recepção da empresa transportadora de valores no que concerne ao envio dos malotes produzidos e o recebimento da provisão de troco da praça.
- Atender e prestar informações aos usuários quanto às condições operacionais das rodovias ou quaisquer outras informações, quando for solicitado, sempre de forma gentil.
- Se reportar ao Controlador de CCA informando toda e qualquer divergência na custódia da Praça de Pedágio.

## **6 • Atribuições Gerais do Operador de Pedágio**

O Operador de Pedágio desempenha paralelamente a função de Apoio de Pista. Em casos excepcionais, a função de Assistente de Pedágio.

São atribuições do Operador de Pedágio:

- Efetuar cobranças de tarifas de pedágio conforme o tipo de rodagem e a quantidade de eixos do veículo.
- Realizar a isenção de veículos autorizados no sistema e os autorizados pelo Controlador de CCA.
- Recolher os valores das tarifas, obedecendo às várias modalidades existentes.
- Atender e prestar informações aos usuários quanto às condições operacionais das rodovias ou quaisquer outras informações, quando for solicitado, sempre de forma gentil.
- Contar, conferir e declarar no sistema o numerário arrecadado.
- O Operador de Pedágio ao atingir uma quantia pré-determinada pela praça deverá retirar e acondicioná-la em malote próprio, identificando-o, relacionando a composição das cédulas ali contidas e jogando-o no duto que leva até uma caixa trancada que se encontra no túnel.
- Preencher o Boletim de Ocorrência (registro);
- Comunicar ao Controlador de CCA os casos de equipamentos com defeito;
- Anotar no Boletim de Ocorrência (registro) no campo “Observações” os casos com cédulas e moedas duvidosas que o Operador de Pedágio identificar tais características após o deslocamento do veículo e abandono de troco.
- Distribuir veículos de comunicação (folhetos).
- Executar a abertura e o fechamento das cabines de acordo com determinações do Controlador de CCA.
- Atender veículos nas pistas automáticas, prestar informações e cobrar a tarifa correspondente, conforme informado pelo Controlador de CCA.
- Liberar e providenciar o recolhimento da tarifa para veículos com dimensões especiais nas pistas auxiliares.
- Sinalizar veículos com pane, aguardando atendimento.
- Sinalizar operações dentro da praça.

## 7 • Rotinas Administrativas

### **Escalas de Trabalho**

É elaborada mensalmente e aplica-se aos colaboradores que ocupam cargos operacionais dentro da empresa, entre eles, Assistente de Pedágio e Operador de Pedágio.

Considerando-se que a arrecadação de pedágio é efetuada diária e ininterruptamente durante 24 horas por dia, inclusive sábados, domingos e feriados, o regime de escala de trabalho estabelecido pela empresa compreende turnos de oito horas, de forma a possibilitar que as atividades de arrecadação sejam desenvolvidas para atender às necessidades de prestação de serviços aos usuários.

Os turnos de trabalho são:

1.º Turno: 22h00 às 06h20

2.º Turno: 06h00 às 14h20

3.º Turno: 14h00 às 22h20

### **Folgas ou Descanso Semanal Remunerado**

A escala de trabalho estabelece um regime de seis dias de trabalho por dois de descanso, podendo, eventualmente, sofrer alterações ao longo do mês a fim de atender o fluxo de tráfego de veículos.

### **Dobra de Turnos**

Eventuais ocorrências de serviços, tais como falta de pessoal, aumento de fluxo de tráfego, atraso do transporte dos funcionários e, principalmente, fins-de-semana e feriados prolongados podem determinar a necessidade da dobra ou prorrogação do turno de trabalho.

### **Troca de Turno**

Diante da evidência da necessidade de troca de turno por parte de um colaborador, este poderá efetuá-la obtendo a anuência de outro colaborador para substituí-lo.

Neste caso, o primeiro deverá solicitar ao Controlador de CCA e ou Coordenador de Pedágio, dependendo a situação, caberá análise para aprovação ou não da troca de turno.

### **Escala de Trabalho Especial**

Caberá ao Controlador de CCA elaborar, quando necessário, a “Escala de Trabalho Especial”, que compreende turnos que variam quanto a sua duração.

Tal ocorrência será comunicada aos colaboradores com a antecedência necessária.

### **Intervalo**

A cada turno de trabalho o colaborador tem direito a um intervalo de 01h00 destinado à sua refeição.

### **Transporte Próprio**

A utilização de meios próprios para a locomoção até o local de trabalho não dá ao empregado o direito a reembolsos relativos a combustível ou desgaste do veículo nem à isenção ao pagamento da tarifa de pedágio e devidas implicações no caso de possíveis atrasos.

### **Uniforme e Apresentação Pessoal**

O regulamento da área de pedágio determina a obrigatoriedade do uso do uniforme fornecido pela empresa aos colaboradores. É de responsabilidade destes:

- Apresentar-se ao trabalho devidamente uniformizado e em adequadas condições de higiene pessoal (cabelos, unhas, barba e calçados).
- Utilizar os Equipamentos de Proteção Individual (EPI) fornecidos pela Empresa.
- Guardar e zelar pelo uniforme.
- Solicitar a substituição do uniforme em função do desgaste do mesmo ou da falta de condições adequadas de uso.
- Ressarcir a empresa no valor do uniforme, se eventualmente extraviado ou danificado.
- Efetuar a devolução do uniforme à empresa nos casos de desligamento, sob pena de desconto do respectivo valor quando da rescisão contratual.

- Utilização do crachá de identificação fornecido pela empresa de forma visível durante o expediente de trabalho. Em caso de esquecimento ou perda comunicar imediatamente o Controlador de CCA.

### **Regulamentos Disciplinares**

Atendendo às características e localização das praças de pedágio, bem como aos aspectos de segurança necessários, seguem orientações que devem ser seguidas pelos Colaboradores:

- Não receber visitas de parentes e amigos no local de trabalho.
- Não receber qualquer tipo de gratificação do usuário (presentes, QSJ, etc.)
- Não utilizar do telefone da empresa para fins particulares.
- Não utilizar aparelho celular ou quaisquer aparelhos de áudio/vídeo durante o trabalho.
- Não comentar sobre informações operacionais, valores arrecadados ou qualquer assunto que envolva a arrecadação fora da empresa.
- Comunicar a empresa a impossibilidade de comparecer ao trabalho (ou atrasos) por qualquer eventualidade, sendo que o não cumprimento desta orientação caberá, após análise do Coordenador, aplicar punição administrativa.

## **8. Rotinas Operacionais da Praça de Pedágio:**

### **8.1. Atuação do Assistente e Operador de Pedágio na Organização de Tráfego**

Nas praças de pedágio, o Assistente de Pedágio e o Operador de Pedágio na função de Apoio de Pista tem como responsabilidade orientar o tráfego através de sinalização.

Os meios utilizados para a sinalização visam ampliar a percepção e até a sensibilidade do condutor aos dispositivos (recursos), e por isso, estão diretamente associados à visão e a audição.

Entre os meios utilizados, destaca-se a sinalização através de gestos, bandeiras e bastão sinalizador no período noturno, de acordo com as seguintes situações e procedimentos:

#### **• Abertura de Pista**

- Liberar a cancela de entrada e retirar os cones de sinalização em função da solicitação do Controlador de CCA. A conclusão da abertura da Pista se dá após a inversão dos semáforos para a cor verde.

#### **• Fechamento da Pista**

- Mediante solicitação do Controlador de CCA e após a verificação da inversão dos semáforos para a cor vermelha, desviar os veículos para outras pistas em operação e efetuando a sinalização.
- Fechar a cancela de entrada da pista e sinalizar com cones.

#### **• Acúmulo de Veículos em Pistas e Congestionamento da Praça de Pedágio**

- Distribuir o tráfego pelas diversas pistas da praça de pedágio através de orientação do Controlador de CCA e sinalização.
- Efetuar a sinalização através de gestos, bandeiras e/ou bastão sinalizador.

#### **• Acidentes na Praça de Pedágio e Serviços de Conservação e limpeza**

- Sinalizar o acidente, limpeza, manutenção ou obra através do uso de cones e placa de “Pista em Manutenção”.

#### **• Veículos com pane em Pistas em Funcionamento**

- O Operador de Pedágio solicita o fechamento imediato da pista e posteriormente o Apoio de Pista deverá sinalizar a via direcionando os veículos para as outras pistas em funcionamento.

#### **• Condições Inseguras na Praça de Pedágio**

Permanente e especial atenção e cuidados por parte do Apoio de Pista são necessários durante seu turno de trabalho no que se refere a condições inseguras e riscos, reais ou em potencial, inerentes às praças de pedágio, tais como:

- Superfícies oleosas e escorregadias.

- Cargas mal acondicionadas.
- Veículos adentrando pistas fechadas.
- Veículos trafegando em sentido contrário, em alta velocidade, etc.

## 8.2. Atuação do Assistente e Operador de Pedágio no Atendimento ao Usuário

Durante o turno de trabalho, cabe ao Assistente de Pedágio e ou Operador de Pedágio na função de Apoio de Pista o atendimento direto aos usuários, no qual, em primeira instância, há a necessidade de que o problema ou solicitação seja identificada e, imediatamente, seja dado o encaminhamento à ocorrência.

O Apoio de Pista é, na maioria das vezes, o profissional com quem o usuário estabelece o primeiro contato na Praça de Pedágio.

Nesse sentido, é fundamental que, através de seu desempenho, o Apoio de Pista demonstre a consciência do seu papel no atendimento fornecido a cada serviço ou informação prestada.

O primeiro contato com o usuário dará origem à primeira imagem por ele formada sobre a empresa, a qualidade de seus profissionais e dos serviços prestados.

É, portanto, fundamental que, a cada atendimento, o profissional garanta um padrão de eficiência, competência e qualidade na prestação de serviços.

Isso se traduz na constante busca de um alvo maior de qualidade de serviço e implica que o profissional concentre seus esforços para superar a si mesmo, na forma de atendimento, na abordagem ao usuário e na precisão e adequação dos procedimentos a serem adotados para o correto encaminhamento e providências.

### **Características:**

No atendimento ao usuário, são imprescindíveis as seguintes características:

- **Atenção**  
Capacidade de perceber e agir prontamente no que se refere a:
  - Ocorrências diversas na praça de pedágio.
  - Condições de tráfego, visando tanto à adequada divisão do tráfego quanto a própria segurança pessoal ao deslocar-se na praça.
  - Cumprir instruções e orientações transmitidas pelo Controlador de CCA.
- **Iniciativa**  
Capacidade de fornecer apoio inicial com presteza e prontidão, posicionando o usuário quanto ao encaminhamento a ser dado frente à necessidade ou situação apresentada.
- **Respeito ao Usuário**  
Capacidade de entender a natureza dos sentimentos, expectativas e ansiedades apresentadas pelo usuário, tendo como referencial o tempo do usuário e, a partir daí, definindo e fornecendo o atendimento esperado.
- **Comprometimento e Competência**  
Responsabilidade em responder às solicitações diversas com informações e procedimentos corretos e precisos.
- **Asseio Pessoal**  
Ser cordial e educado cumprimentando a todos “bom dia, boa tarde, boa noite e boa viagem”. Manter as condições de higiene e apresentação pessoal, incluindo-se uniforme, sapatos, cabelo, barba, unha, etc.
- **Situações de Atendimento ao Usuário**  
São situações observadas nas praças de pedágio que demandam atendimento ao usuário por parte do Apoio de Pista.
- **Solicitação de Atendimento Mecânico**
  - Estabelecer contato inicial com o usuário, orientando-o e determinando a estacionar o veículo em local seguro;
  - Verificar dados e características, tais como placa, marca, tipo, cor e, se possível, o defeito mecânico apresentado;
  - Informar ao usuário que o foi acionado a central de operações e posteriormente uma Viatura irá atende-lo.

- Deverá sinalizar o local com cones, visando maior segurança do veículo e do usuário que deve permanecer no interior do mesmo.

- **Solicitação de Atendimento Médico**

- Estabelecer contato inicial com o usuário, orientando-o e determinando a estacionar o veículo em local seguro;  
- Transmitir os dados ao Controlador de CCA e, se possível, a gravidade do problema.  
- O Controlador de CCA repassará as informações ao CCO.

- **Solicitação de Informações**

O fornecimento de informações pode ser efetuado através do Apoio de Pista seja na função de Assistente de Pedágio ou Operador de Pedágio. Em ambos os casos deve-se garantir a fluidez do tráfego. Caso a informação necessite de maiores esclarecimentos ou detalhes, o usuário deverá ser orientado a estacionar seu veículo na lateral da praça, após as cabines de arrecadação. Se ainda assim persistir alguma dificuldade:

- Comunicar a ocorrência ao Controlador de CCA que o auxiliará nas informações.

- **Reclamação de Usuário**

As reclamações apresentadas pelos usuários podem ser caracterizadas por motivos diversos, entre eles:

- Troco não recebido.  
- Troco recebido a maior ou a menor.  
- Atendimento inadequado por parte de funcionários.  
- Problemas gerais sobre o Sistema Rodoviário.

Procedimentos:

- Identificar a ocorrência.  
- Orientar o usuário quanto ao estacionamento do veículo na lateral da praça, após as cabines de arrecadação, em local seguro, não comprometendo a faixa dos veículos que se utilizam da pista auxiliar.  
- Entrar em contato com o Controlador de CCA, via HT ou interfone, informando-o sobre a ocorrência.

- **Atendimento na Pista Automática**

Funcionamento:

- Veículo com “TAG” devidamente instalado entra pela pista Automática, numa velocidade máxima permitida de 40 Km/h.  
- A antena é ativada automaticamente e realiza a leitura das informações nele contidas. Estes dados são transmitidos instantaneamente para um computador que verifica se o “status” do “TAG” é válido ou não (bloqueado, sem contrato, extraviado, inadimplente, etc).  
- Após entrada na pista, o veículo é detectado pelas barreiras ópticas e sensores ali instalados. A liberação se dará quando o status do “TAG” for válido.  
- Caso a categoria detectada pelos sensores for diferente daquela contida no “TAG”, a cobrança se dará pela primeira, porém serão registradas fotografias do veículo para posterior análise.  
- Quando o status do “TAG” for inválido (bloqueado, extraviado, sem contrato, inadimplente, etc) a liberação automática não ocorrerá. O veículo deverá ser retirado da pista, estacionado em local seguro, momento em que serão coletados os dados necessários e efetuada a cobrança manual. Caso o Usuário solicite o recibo será efetuado na cabine mais próxima uma simulação de liberação com emissão de recibo de acordo com sua categoria. Este procedimento também se aplica nos casos em que veículos sem “TAG” adentrem na pista Automáticas.  
- Em situações em que o veículo possuir “TAG” válido e a liberação não ocorrer automaticamente (falha de leitura ou nos equipamentos da pista Automáticas), este deverá ser retirado da faixa de rolamento e estacionado em local seguro. O Apoio de Pista efetua a consulta através do tablet e ou aciona o Controlador de CCA informando a placa do veículo, que verificará se a passagem foi registrada pelo sistema, nesse caso o veículo poderá ser liberado.

- **Choque contra a cancela**

- O Apoio de Pista deverá verificar a gravidade e conforme a situação solicitar o fechamento da pista ou este deverá ser retirado da faixa de rolamento e estacionado em local seguro.

- Será acionado o CCO através do CCA o envio de uma viatura para registrar a ocorrência e a Polícia Militar Rodoviária (PMRV) para elaboração do Boletim de Ocorrência (BO), a fim de que se constatem os danos no veículo do usuário e os danos patrimoniais.

### 8.3. Atuação do Operador de Pedágio na Função de Assistente de Pedágio

Caberá ao Operador de Pedágio, pré-avaliado e designado, a cobertura de férias, licenças médicas e afastamentos do Assistente de Pedágio. O Operador de Pedágio receberá treinamento na própria praça e sua remuneração será proporcional ao tempo de substituição, com base no salário nominal do substituído e será creditada na próxima folha de pagamento. A remuneração proporcional somente será devida no período da substituição.

## 9 • Processo de Arrecadação

A tarifa é uma forma de remuneração pelos serviços prestados, tais como manutenção, conservação das rodovias e melhorias, de forma a oferecer condições de segurança, conforto e rapidez, além dos serviços de assistência ao Usuário. A classificação de Veículos/Categorias, para efeito de aplicação da tarifa, baseia-se em uma diferenciação por categoria (CAT), sendo que cada categoria é determinada pelo número de eixos apresentado por veículo, bem como pelo tipo de rodagem.

O Operador de Pedágio identifica visualmente o tipo do veículo no momento da aproximação do mesmo junto à cabine.

Categ.	Tipo de Veículo	Nº de Eixos	Rodagem	Multiplicador da tarifa
1	Automóvel, caminhonete e furgão	2	simples	1
2	Caminhão leve, ônibus, caminhão trator e furgão	2	dupla	2
3	Caminhão trator, caminhão trator com semi reboque e ônibus	3	dupla	3
4	Caminhão com reboque, caminhão trator com semi reboque	4	dupla	4
5	Caminhão com reboque, caminhão trator com semi reboque	5	dupla	5
6	Caminhão com reboque, caminhão trator com semi reboque	6	dupla	6
7	Automóvel ou caminhonete com semi reboque	3	Simples	1,5
8	Automóvel ou caminhonete com reboque	4	Simples	2
9	Motos	isento	isento	isento
ESP.	Veículos com mais de 6 eixos	> 6	dupla	Nº de eixos

## 10. Especificações da Rotina de Operação

- Na Sala de Conferência:
  - O Operador de Pedágio recebe do Assistente de Pedágio:
    - Gaveta contendo o Troco Padrão, que consiste em numerário de valor e composição pré-determinado, considerando-se as características de tarifa e tráfego de cada Praça de Pedágio. O Operador confirma o recebimento mediante visto no formulário Controle de Retirada e Retorno de Troco (registro), podendo assim iniciar suas atividades.
    - Boletim de Ocorrência (registro).
- Abertura de Pista de Tráfego:
  - Refere-se à preparação das condições necessárias para o início dos trabalhos de arrecadação.
  - Na cabine, colocar os materiais nos devidos locais.
  - Digitar o número de código no equipamento, aguardando autorização do Controlador de CCA, que por sua vez determinará a abertura da cancela e retirada dos cones da respectiva pista.
  - Confirmar a abertura para liberação do semáforo de marquise.

- Rotina de Arrecadação

Compreende as atividades de arrecadação propriamente ditas desempenhadas pelo Operador de Pedágio.

São as atividades básicas e principais do processo de arrecadação, que consiste na identificação e classificação do veículo, bem como na cobrança da tarifa de pedágio.

Procedimentos do Operador de Pedágio:

- Identificar o veículo.

- Receber do usuário o valor correspondente à categoria do veículo.

- Classificar o veículo de acordo com a categoria correspondente e, ocorrendo erro de classificação, teclar “anular” e reclassificar a categoria correta.

- Fornecer recibo, comprovando o pagamento.

- Fornecer o troco corretamente quando for o caso.

- Solicitar orientação ao Controlador de CCA sempre que houver ocorrência que possa gerar dúvida ou cuja solução não seja de sua competência.

- Cumprir as instruções que a Área de Pedágio baixar e que venham a alterar os procedimentos de trabalho.

- Informar ocorrências verificadas durante o turno ao Controlador de CCA.

- Comunicar e seguir orientações do Controlador de CCA para situações adversas.

## Descrição de Veículos

### 1 - Veículos Isentos

Entende-se por veículos isentos do pagamento de tarifa aqueles autorizados através de decretos, a saber:

- Forças Armadas, Polícia Militar (PMRv, Corpo de Bombeiros, etc.), Frota Intervias, Polícia Civil, Polícia Federal, Ambulâncias Oficiais, DER / Veículos autorizados pela ARTESP, Auditor Fiscal do Trabalho e Agente de Higiene e Segurança do Trabalho, veículos descaracterizados a serviço do Estado/União, veículos descaracterizados Frota da Intervias, motos quando em passagem pela cabine. A Guarda Municipal em escolta à Polícia deverá ser isentada pelo Operador de Pedágio mediante a autorização do Controlador de CCA.

Em caso de dúvida, será efetuado contato com o Controlador de CCA, para as orientações e procedimentos necessários, conforme a “Classificação de Veículos Isentos”.

### 2 - Veículos Guinchados pela Intervias:

São os veículos particulares com pane mecânica ou os “apreendidos” pela PMRv.

### 3 - Veículos Excepcionais:

São os veículos que excedem as dimensões permitidas por lei (largura, altura, peso e comprimento).

## 11 • Autenticidade de Cédulas e Moedas

Os itens de segurança do Real podem variar de acordo com a denominação das cédulas e ou moedas.

Os Assistentes de Pedágio e Operadores de Pedágio recebem treinamento específico através de multiplicadores e aplicativo didático.

### PROCEDIMENTOS QUANTO AO RECEBIMENTO DE CÉDULAS E OU MOEDAS DUVIDOSAS

- Caso o usuário seja identificado:

- ✓ Solicitar ao usuário a troca (informando ao mesmo que a cédula/moeda possui características duvidosas);
  - ✓ Informar ao Controlador de CCA a ocorrência;

Caso o usuário insistir em repassar a cédula/moeda o Controlador de CCA irá acionar a PMRV.

- Caso o usuário não seja identificado:

Quando o Operador de Pedágio identificar características de cédula/moeda duvidosa após o deslocamento do veículo deverá:

- ✓ Registrar no campo de observação no Boletim de Ocorrência (registro);
  - ✓ Malotar a cédula e ou moeda na declaração final do turno.

- Caso em que a cédula e ou moeda é identificada na Transportadora de Valores;
  - ✓ O colaborador será informado da divergência e o valor será descontado em folha de pagamento através de autorização;
  - ✓ A transportadora de valores irá enviar a cédula e ou moeda para o Banco Financeiro da Empresa que encaminhará ao Banco Central para análise e após retorno o valor correspondente será ou não resarcido ao colaborador.

## 12 • Tipos de Ocorrências

- **Evasão na Pista Manual**

É caracterizada pela desobediência do usuário à sinalização, prosseguindo na marcha sem efetuar o pagamento integral da tarifa de pedágio.

Caberá ao Operador de Pedágio comunicar a ocorrência ao Controlador de CCA, informando, se possível, dados e características do veículo.

O Operador de Pedágio deverá anotar no Boletim de Ocorrência (registro) os dados da evasão.

- **Evasão na Pista AVI**

É caracterizada pela desobediência do usuário à sinalização na pista do pedágio.

Caberá ao Operador de Pedágio comunicar a ocorrência ao Controlador de CCA, informando, se possível, dados e características do veículo.

- **Falta de Numerário**

É caracterizada pela falta de moeda corrente para o pagamento da tarifa de pedágio.

O Operador de Pedágio informa os meios de pagamentos disponíveis, sendo: pagamento com cheque, com cartão visa vale pedágio e cupom dbtrans ou, tag. Após todas as alternativas de pagamento informadas e não havendo o pagamento deverá o usuário ter ciência que a passagem será considerada como evasão.

Para todas as situações, o Apoio de Pista segue orientações de seu Controlador de CCA.

- **Pagamento com cheque**

Cheques de pessoa jurídica serão aceitos somente com a comprovação do sócio-proprietário.

Serão aceitos cheques de pessoa física do próprio emitente, mediante apresentação de documento.

O cheque deverá ser preenchido com o valor da tarifa correspondente ao veículo, nominal à Concessionária. O Operador de Pedágio deverá conferir o correto preenchimento do cheque, anotando no verso: telefone e endereço do usuário, placa do veículo, matrícula do Operador de Pedágio.

- **Retorno de Veículos por falta de numerário e outros**

É uma solicitação feita pelo usuário, caracterizada por falta de numerário ou outros motivos pertinentes. O retorno operacional não é permitido na praça de pedágio por medidas de segurança.

- **Eixo Suspenso**

Conforme determinação da ARTESP deve-se cobrar a configuração total do veículo, independente dos eixos estarem suspensos ou não.

- **Abandono ou Erro de Troco**

É caracterizado pelo numerário a mais entregue ao Operador de Pedágio para o pagamento da tarifa ou pela devolução de troco a menos pelo mesmo. É identificado pelo próprio Operador de Pedágio ou através de reclamação do usuário.

- Quando Identificado pelo Operador de Pedágio:

Ao perceber que recebeu o numerário a mais, comunicar imediatamente ao Controlador de CCA o ocorrido, anotando no Boletim de Ocorrência (registro) os dados/características do veículo.

- Quando identificado pelo usuário na praça:

O usuário deverá aguardar a possível verificação do Controlador de CCA através do sistema de imagem/vídeo.

Sendo possível a identificação o usuário será resarcido, caso contrário será solicitado o registro através do 0800.

- Quando usuário deixar a praça:  
O usuário faz a reclamação através do 0800 e a situação será apurada.

#### **Rotina de Interrupção de Pista de Tráfego**

Esta etapa refere-se a paralisação temporária dos trabalhos de arrecadação, podendo a Pista ser aberta ao tráfego ainda no mesmo turno e com o mesmo Operador de Pedágio, portanto, não se tratando de encerramento de turno.

A determinação para interrupção temporária deve sempre ser comunicada pelo Controlador de CCA ao Operador de Pedágio, podendo ocorrer por motivos de ordem operacional ou por solicitação do próprio Operador de Pedágio.

Os motivos de ordem operacional são:

- Manutenção dos equipamentos;
- Limpeza interna e externa;

A solicitação de interrupção temporária por parte do Operador de Pedágio deve ser feita ao Controlador de CCA, em função da necessidade para lanche, refeição, uso de sanitário, etc.

Procedimentos do Operador de Pedágio:

Ao receber a informação do Controlador de CCA de que a pista será bloqueada temporariamente, o Operador de Pedágio deverá:

- Providenciar o fechamento da pista ou pausar a pista.
- Providenciar o fechamento de janela e porta.
- Apagar as luzes e desligar o monitor e ar condicionado, se for o caso.

#### **• Rotina de Fechamento Final de Pista de Tráfego**

Esta etapa refere-se ao encerramento das atividades do Operador de Pedágio na cabine ao final do turno de trabalho. O comando, bem como a informação de que a pista será fechada em definitivo, deve partir do Controlador de CCA.

#### **• Rotina de Prestação de Contas.**

Esta etapa de trabalho refere-se às providências que o Operador de Pedágio deve adotar visando a prestação de contas dos valores arrecadados.

Procedimentos do Operador de Pedágio:

- Inserir os dados do numerário da arrecadação no sistema, sendo sangrias e declaração.
- Entregar o numerário arrecadado em malote ao Assistente de Pedágio.
- Aguardar o resultado da declaração na sala de conferencia que será informada através do Controlador do CCA.

#### **• Quebra de Caixa**

A Intervias fornece mensalmente a cada Assistente de Pedágio e Operador de Pedágio, diretamente na folha de pagamento, o valor equivalente a 10 (dez) tarifas básicas de pedágio (CAT 1), onde o Assistente de Pedágio e o Operador de Pedágio presta serviço, para cobertura de possíveis divergências de caixa.

#### **• Dívida do Assistente de Pedágio e Operador de Pedágio**

- A ocorrência de dívida do Assistente de Pedágio e do Operador de Pedágio poderá ser constatada de duas formas:

1) Pelo Controlador de CCA através do Relatório de Consolidação de Declaração de Arrecadação.

2) Através de ata de divergência entre o valor declarado e o valor malotado, constatado pela Empresa de Transporte de Valores.

Pagamento da Dívida:

O aceite do Assistente de Pedágio e do Operador de Pedágio no Termo de Reconhecimento de Dívida caracteriza o reconhecimento e a obrigatoriedade do resarcimento da Dívida do Operador à Intervias que efetuará o desconto em folha de pagamento no mês subsequente com devida autorização.

- Contestação:

A contestação da Dívida do Operador de Pedágio será feita ao Controlador de CCA, que analisará e enviará e-mail para [arrecadação@arteris.com.br](mailto:arrecadação@arteris.com.br) solicitando o abono para análise.

No retorno da análise, o Operador de Pedágio será notificado pelo Controlador de CCA sobre o abono total, abono parcial ou a confirmação da dívida que será descontado em folha de pagamento do mês subsequente.

## 13 • Sinalização

A sinalização implantada na rodovia deve sempre ter como finalidade uma maior orientação ao condutor sobre as restrições que a via oferece, visando minimizar o número de acidentes.

Dessa forma, a sinalização constitui uma das condições necessárias à rodovia, voltada à sua segurança e de todos.

A sinalização relativa às praças de pedágio deverá compreender:

Antes da Praça de Pedágio:

- Placas indicativas da localização do pedágio e valor da tarifa.
- Placas de limite de velocidade.

Na praça de pedágio:

- Iluminação específica e potente para identificação e visualização da praça de pedágio.
- Sinalização com demarcações das pistas de arrecadação.
- Outros (próprios equipamentos de pista): semáforos de marquise, cancelas, ilhas, semáforos de advertência, indicador de tarifa, barreiras de proteção, etc.
- Dispositivos utilizados em operações especiais na praça de pedágio, tais como cones de sinalização, bastão luminoso e bandeiras para sinalizar e advertir os usuários quanto a desvios, obras, bloqueio de pistas, veículos quebrados nas pistas ou no acostamento e acidentes, etc.

Após a Praça de Pedágio:

- Demarcações no solo, na saída das cabines, para canalizar e controlar a fusão do tráfego da praça de pedágio às pistas de rodovia.
- Placas indicativas de limite de velocidade, destinos, etc.

### • Quanto às Atitudes do Apoio de Pista

Visando a segurança e a consequente preservação da integridade física e psicológica dos profissionais que atuam na sinalização rodoviária, é fundamental a observação de cuidados e atitudes por parte do Apoio de Pista, a quem caberá:

- Sinalizar as situações de forma determinada pelo Controlador de CCA.
- Utilizar sempre o material (dispositivo) adequado.
- Aplicar rigorosamente os procedimentos.
- Analisar atentamente as condições de visibilidade do condutor (lombadas, curvas, neblina).
- Sinalizar de forma que permita ao condutor, em tempo hábil, prever e decidir sobre os comportamentos a serem adotados em função das mudanças impostas na rodovia/praca de pedágio.
- Zelar pela segurança do usuário e pela própria segurança, usando obrigatoriamente os equipamentos de proteção individual (EPIs), tais como colete refletivo, uniforme, bandeiras ou bastão sinalizador no período noturno.
- Zelar pela preservação e conservação dos equipamentos.
- Manter-se sempre **de frente** para o fluxo de tráfego.

A negligência ou desobediência a qualquer destes itens poderá ser a causa de graves acidentes.

### 13.1. Procedimentos de Sinalização

Por procedimentos de sinalização compreende-se uma série de medidas que devem ser rigorosamente observadas e cumpridas ao efetuar-se uma sinalização.

Montagem de Sinalização:

Receber orientação do Controlador de CCA quanto ao local/situação e o tipo de sinalização a ser implantada.

Procedimentos Básicos de Sinalização conforme Anexo I:

#### • Pistas Automáticas

Em todas as situações em que houver necessidade de se fechar uma pista automática, esta deverá ser sinalizada com cones conforme Anexo I, após a inversão do semáforo de marquise e seguindo as orientações do Controlador de CCA, mesmo que seja para reinicializar o sistema de arrecadação.

Nas praças de pedágio que possuem apenas uma pista automática por sentido, após o fechamento e sinalização da pista, o Apoio de Pista deverá se posicionar com a bandeira ou bastão luminoso (no período noturno) em local seguro, indicando o desvio para pista manual em operação mais próxima.

Quando ocorrer uma paralização inesperada, o Apoio de Pista deverá se certificar da existência de veículos parados pelo bloqueio da cancela, assim primeiramente liberando-os e orientando os usuários a pararem em local seguro para posterior atendimento, em seguida com a pista vazia deve seguir as orientações do Controlador de CCA e efetuar o fechamento da pista sinalizando-a com cones conforme Anexo I, até que o problema seja resolvido e a pista possa ser liberada novamente.

- **Pistas Manuais**

As pistas manuais de arrecadação deverão ser sinalizadas com cones conforme Anexo I, quando ocorrer uma paralização temporária, Refeição, obras, limpeza, manutenção, e em caso de veículos com pane aguardando auxílio ou acidentes ocorridos em pista manual.

**Nota:** Quando houver necessidade e considerando o tempo em que a pista permanecerá inoperante, a placa indicando “Pista em Manutenção” poderá ser utilizada.

- Após a montagem da sinalização, analisar as condições de segurança da pista.

**Desmontagem de Sinalização**

- Verificar as condições da faixa interditada.
- Retirar os cones iniciando pela extremidade externa da faixa interditada.
- Empilhar os cones, guardando-os no interior da ilha.
- Comunicar o encerramento ao Controlador de CCA para posterior inversão dos semáforos de marquise.

## 13.2. Critérios Básicos para Sinalização na Praça de Pedágio

- **Quanto ao Número Necessário de Cones**

A quantidade de cones a ser utilizado depende da análise da situação e do risco, recomenda-se utilização de no mínimo 5 cones.

**OBS.:** A sinalização destinada à interdição de uma ou mais faixas deverá ser efetuada considerando-se as seguintes variáveis:

- Dimensão da praça.
- Local a ser sinalizado.

- **Quanto à distância entre os cones**

Cinco metros no mínimo.

- **Quanto ao posicionamento dos cones**

Linha diagonal, afunilando em sentido oposto ao acidente ou obstáculo.

## 14 • Procedimentos de Segurança

### **SEGURANÇA**

A segurança das pessoas e dos equipamentos é de suma importância.

O Controlador de CCA, como a pessoa responsável pela Praça de Pedágio, deverá garantir que o ambiente de trabalho seja seguro para os funcionários, usuários e sub-contratados.

Quanto aos colaboradores que trabalham diretamente nas Praças de Pedágio, estes devem obrigatoriamente manter todas as portas das cabines de arrecadação, portas e portões do prédio administrativo fechados, a fim de zelar e garantir pela segurança do local e de todos.

A Praça é dotada de sistema de monitoramento de câmeras de segurança 24 horas por dia, cerca elétrica, alarme de perímetro mantidos acionados ininterruptamente, de iluminação noturna que além de melhorar a visibilidade, também tem a função de proteção.

Qualquer equipamento de segurança que não esteja em condições deverá ser comunicado ao superior imediato.

## **CONTROLE DE TERCEIROS NAS PRAÇAS DE PEDÁGIO**

Toda a área da Praça de Pedágio é restrita e considerada de segurança por haver dinheiro circulando. Para a garantia da integridade dos funcionários e dos usuários, o Controlador de CCA deverá impedir que pessoas não autorizadas circulem pela mesma pedindo carona, distribuindo folhetos, fazendo veículos pararem ou vendendo quaisquer tipos de mercadorias dentro ou nas proximidades da Praça. Deverá ser solicitado ao Apoio de Pista a orientação e retirada destas pessoas.

Todas as pessoas, sem exceção, deverão ser autorizadas pelo Controlador de CCA para adentrarem ao prédio.

## **ASSALTO**

A Praça de Pedágio é um local onde há movimentação de numerário, portanto sujeita a assaltos. Recomenda-se a todos que evitem comentar fora do serviço sobre o montante arrecadado e demais procedimentos para minimizar o risco. Durante o turno deverá ser efetuada a retirada regular do dinheiro excedente das cabines (sangria), respeitando os valores estipulado em vigência.

- Assalto na Cabine de Pedágio:**

Assim que um assalto for detectado, tente se certificar visualmente da real ocorrência do mesmo. Não pense que se trata de um alarme falso, repreendendo o Operador de Pedágio. Lembre-se que a vida de todos pode estar em risco.

Acione o pedal do alarme existente na cabine para que o Controlador de CCA tenha ciência do ocorrido.

Procurar manter a calma, não reaja em hipótese alguma e evite contato via rádio e ou interfone.

O Controlador de CCA deverá avisar imediatamente o CCO, informando a direção da fuga, e demais detalhes, tais como as características do veículo (cor, marca, modelo, placa), o número de pessoas e possível descrição das mesmas.

A pista deverá ser temporariamente fechada para apuração do ocorrido.

Deverá ser mantida a normalidade na Praça, evitando o acúmulo de carros e curiosos.

- Assalto no Prédio Administrativo da Praça:**

Assim que um assalto for detectado seja por alarme de presença com aviso sonoro ou através de alguma ação suspeita, tente se certificar visualmente da ocorrência e acione imediatamente o CCA.

## **15 • Casos Especiais e Situações Anormais**

### **INCÊNDIO**

Caso seja identificado um princípio de incêndio na Praça de Pedágio informar imediatamente o CCA identificando a proporção do mesmo e onde se localiza.

Se o mesmo for de pequena proporção, poderá o Assistente / Operador de Pedágio desde que tenha conhecimento utilizar o hidrante e ou extintores de incêndio localizados na Praça de Pedágio.

No caso de um incêndio de grandes proporções, o CCA deverá informar o CCO para o acionamento do Corpo de Bombeiros. Caso o CCA/CCO identifique a necessidade de evacuação do local este será realizado.

Na utilização dos extintores, tenha a certeza de que conhece todos os diferentes tipos de extintores disponíveis na Praça de Pedágio, sua localização e o uso correto de cada um.

Existem três classes de materiais combustíveis:

Classe A – combustível sólido

Classe B – líquidos inflamáveis

Classe C – equipamentos elétricos

Para os materiais de Classe A deverá ser usado o extintor a base de Água Pressurizada e para os de Classe B e C o de Gás Carbônico ou Pó Químico.

## **CARGAS PERIGOSAS**

É identificado um veículo com Cargas/Produtos Perigosos através da placa laranja existente na parte frontal, lateral e ou traseira com números e letras informada.

No caso de haver qualquer acidente com Cargas/Produtos Perigosos na área ou próximo da Praça de Pedágio, comunicar imediatamente o Controlador de CCA, informar os números e letras da placa laranja de identificação e relatar todo o cenário envolvido para que acione o CCO e receba orientações.

Realize o isolamento/sinalização do local conforme orientação recebida pelo Controlador de CCA, mantenha-se longe do acidente e afastando curiosos.

## **KIT DE CONTINGÊNCIA**

- COBRANÇA MANUAL**

O processo de cobrança manual inicia-se quando da impossibilidade da realização desta operação por meio do sistema de arrecadação, independentemente de sua causa.

Cabe ao Assistente de Pedágio entregar ao Operador de Pedágio os blocos de cobrança manual, previamente preparado, composto de recibos (cupons) para as diversas categorias existentes e de um formulário denominado “Relatório de Arrecadação e Passagens de Veículos por Categoria – Cobrança Manual” (registro).

O atendimento ao Usuário se restringe apenas ao recebimento do numerário do mesmo e a entrega do recibo de cobrança manual da categoria identificada pelo Operador de Pedágio, que deve impreterivelmente destacar o recibo do talonário de cobrança manual mesmo que o usuário se recuse a receber o recibo de pagamento, mantendo o canhoto no talonário para controle. No final de seu turno, o Operador de Pedágio registra o total de recibos utilizados em cada categoria arrecadada, no relatório.

Após a regularização do sistema, o Operador de Pedágio, em momento oportuno, que deve ser informado pelo Controlador de CCA deve efetuar na cabine, simulações de tráfego (desbloqueios) para registrar a arrecadação manual, conforme quantidade por categoria lançada no Relatório.

Quando a pista manual regularizar, o Coordenador de Pedágio deve conferir os blocos utilizados na cobrança manual e preparar um novo relatório.

- CONTROLE DE VEÍCULOS PORTADORES DE TAG EM PISTA MANUAL**

O processo de controle de veículos portadores de tag em pista manual inicia-se quando da impossibilidade da realização desta operação por meio do sistema eletrônico de arrecadação, independentemente de sua causa.

Neste caso as pistas automáticas de um determinado sentido, ou em ambos os sentidos serão fechadas e devidamente sinalizadas canalizando o tráfego de veículos portadores de tag para as pistas manuais.

Cabe ao Assistente de Pedágio entregar ao Operador de Pedágio o formulário de Controle de Veículos Portadores de Tag em Pista Manual (registro).

O atendimento se restringe em anotar no formulário os dados como horário, placa e categoria e posteriormente será consultado a operadora e o número do tag.

No encerramento da operação o formulário será encaminhado ao CCA para a inserção manual das passagens com tag.

- PROCEDIMENTO PARA COBRANÇA “PAPA-FILA”**

Constatado o grande fluxo de veículos, com fila de 10 veículos em cada cabine por mais de 10 minutos, onde apenas as cabines de arrecadação não são necessárias para agilizar a liberação dos veículos, o Controlador de CCA acionará o Apoio de Pista para efetuar a cobrança manual através do procedimento “Papa-Fila”.

O Apoio de Pista deverá conferir o numerário para troco e o talão de recibo de cobrança manual com as categorias necessárias analisadas pelo Controlador de CCA.

O Apoio de Pista deverá posicionar-se nas vias efetuando o recolhimento da tarifa, referente à categoria do veículo, entregando o recibo manual ao usuário.

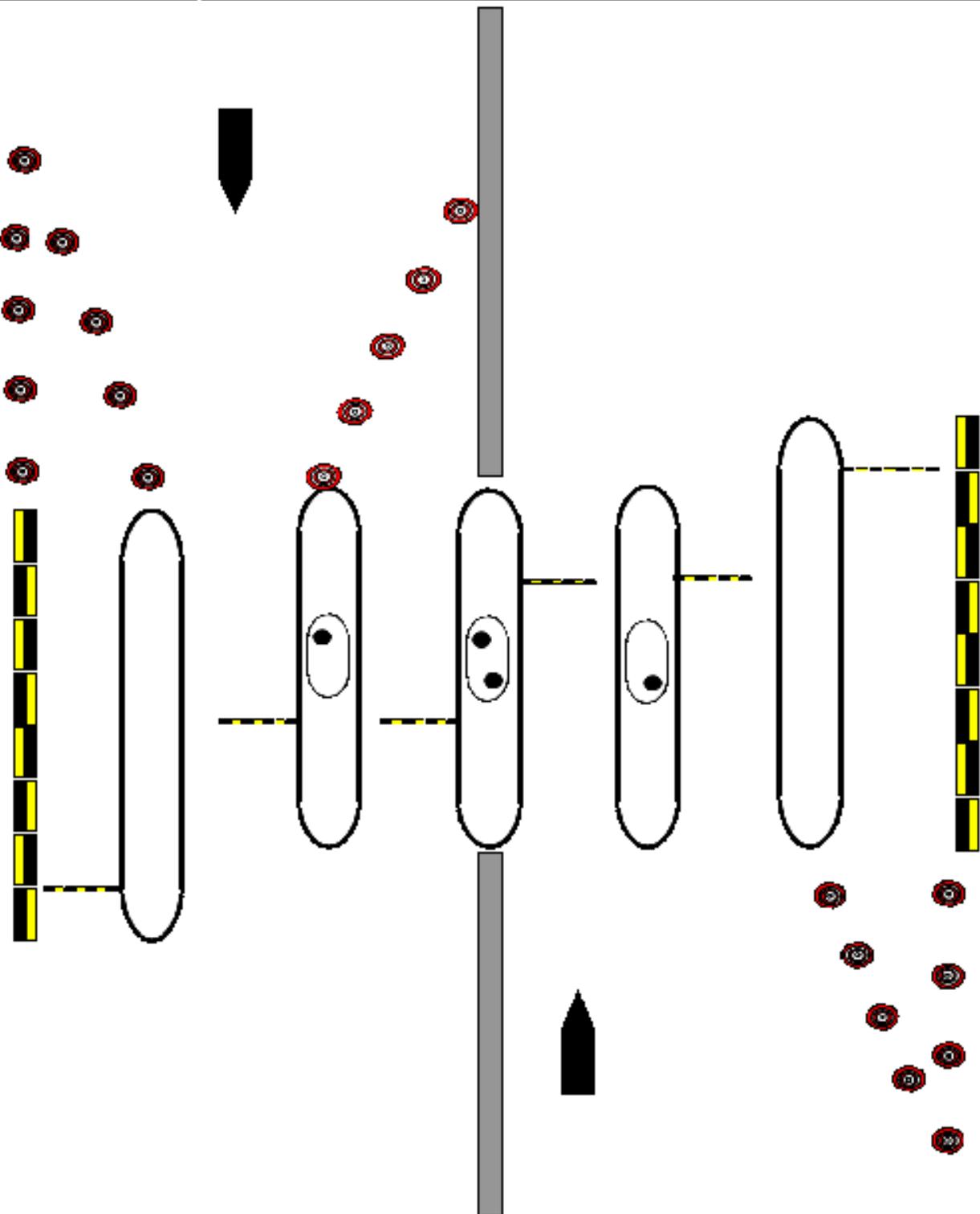
O Operador de Pedágio que se encontra na cabine deverá solicitar o recibo de cobrança manual, guardar e emitir o recibo eletrônico de passagem para o usuário.

Constatado o término do grande fluxo, onde as cabines de arrecadação são necessárias para a liberação ágil dos veículos, o Controlador de CCA acionará o Apoio de Pista para o término do Papa-Fila.

O Apoio de Pista deverá verificar a quantidade de recibos manuais entregues por categoria, efetuando a somatória e entregando ao Assistente de Pedágio.

O Assistente de Pedágio deverá resgatar junto aos Operadores de Pedágio das cabines os recibos manuais entregando o dinheiro correspondente aos mesmos.

Anexo I – Sinalização



Registros de Referência

<b>Data</b>	<b>Revisão</b>	<b>Descrição da Revisão</b>
03/05/2017	10	1) Alteração no código do documento e ajustes de aprovação; 2) Excluídas as informações sobre registros que foram inseridas na TBL 100.