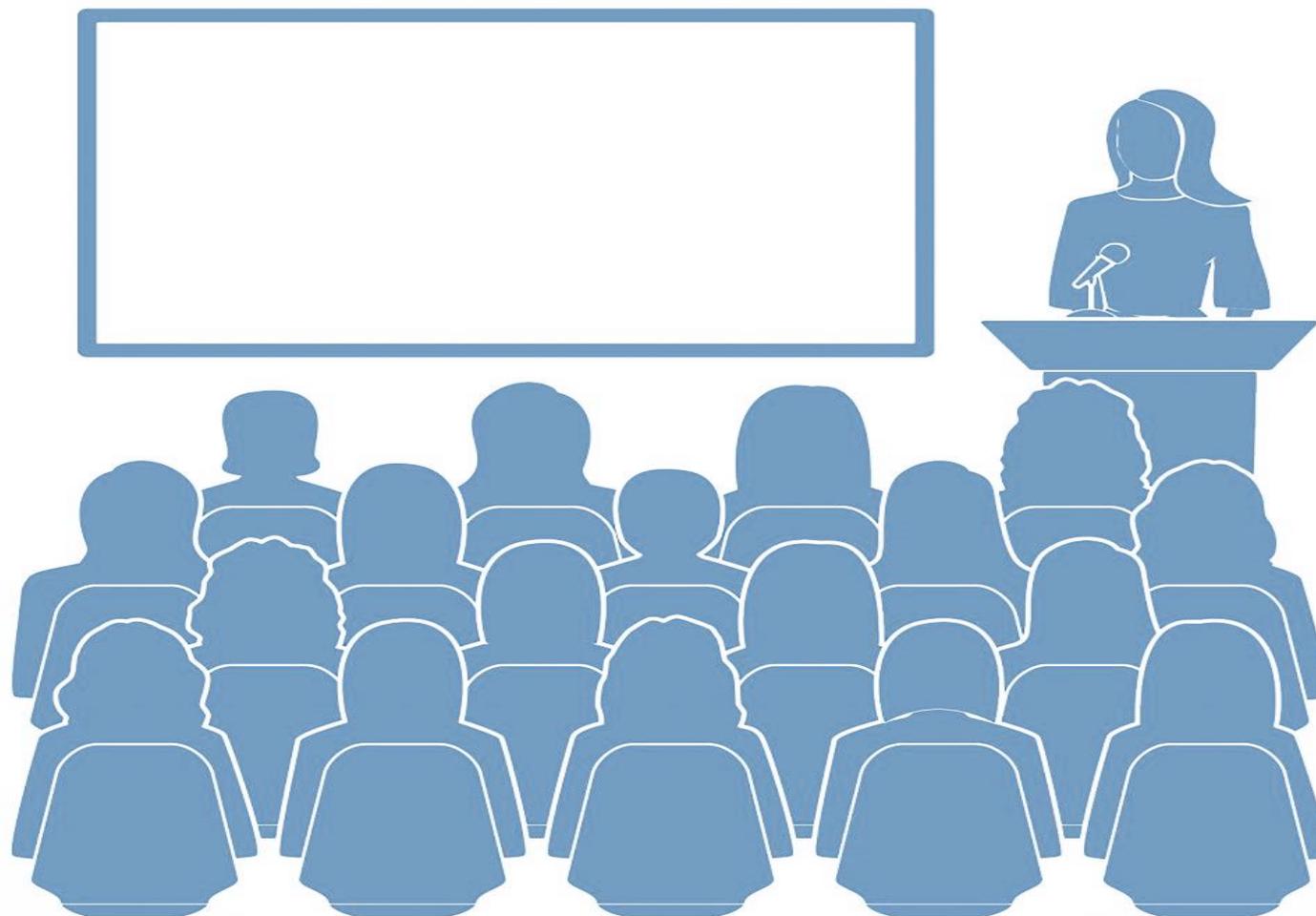
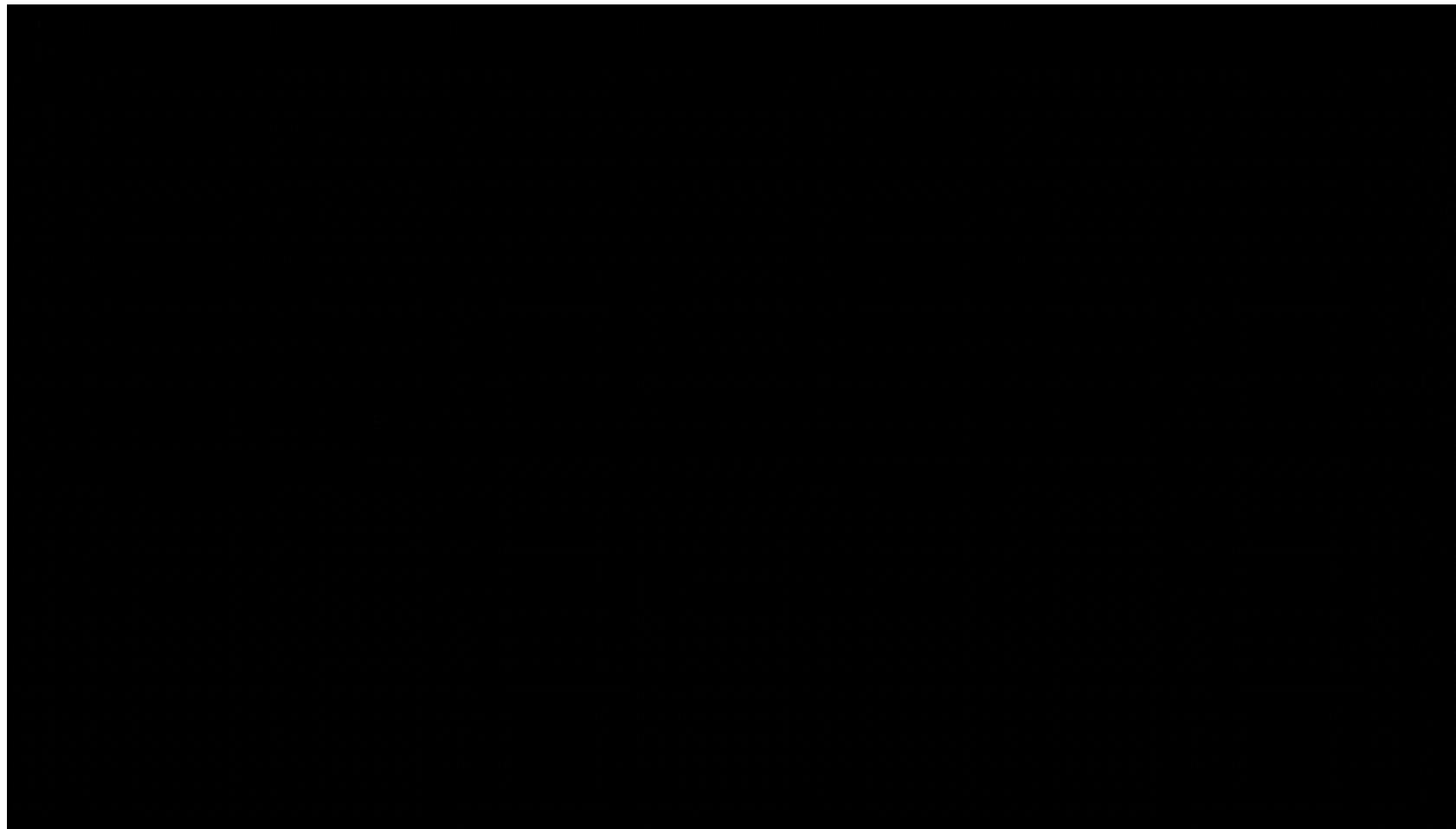


Quem somos nós?



Quem é você ?





BUS +

Trazendo modernidade e excelência
profissional no serviço prestado





O que isso interfere na minha atuação e imagem profissional ?





A partir de agora seu currículo e sua
imagem profissional será julgada pela
sociedade conforme a qualidade da BUS +



E isso acontece com todas as profissões ...



Qual a principal característica desses profissionais?



Médico

Advogado

Cozinheiro



CONDUTA PROFISSIONAL



CONDUTA PROFISSIONAL



CONDUTA PROFISSIONAL



CONDUTA PROFISSIONAL FISCAL/INSPETOR?



Como é ser profissional hoje ...



Ser “**profissional**” é realizar todas as práticas, comportamentos e atitudes seguidas por normas pré-estabelecidas de **respeito** e **seriedade** na atividade desempenhada.



Resumindo :

Conhecer e executar normas e procedimentos do local que trabalha



Ter conhecimento técnico e habilidades para executar a função



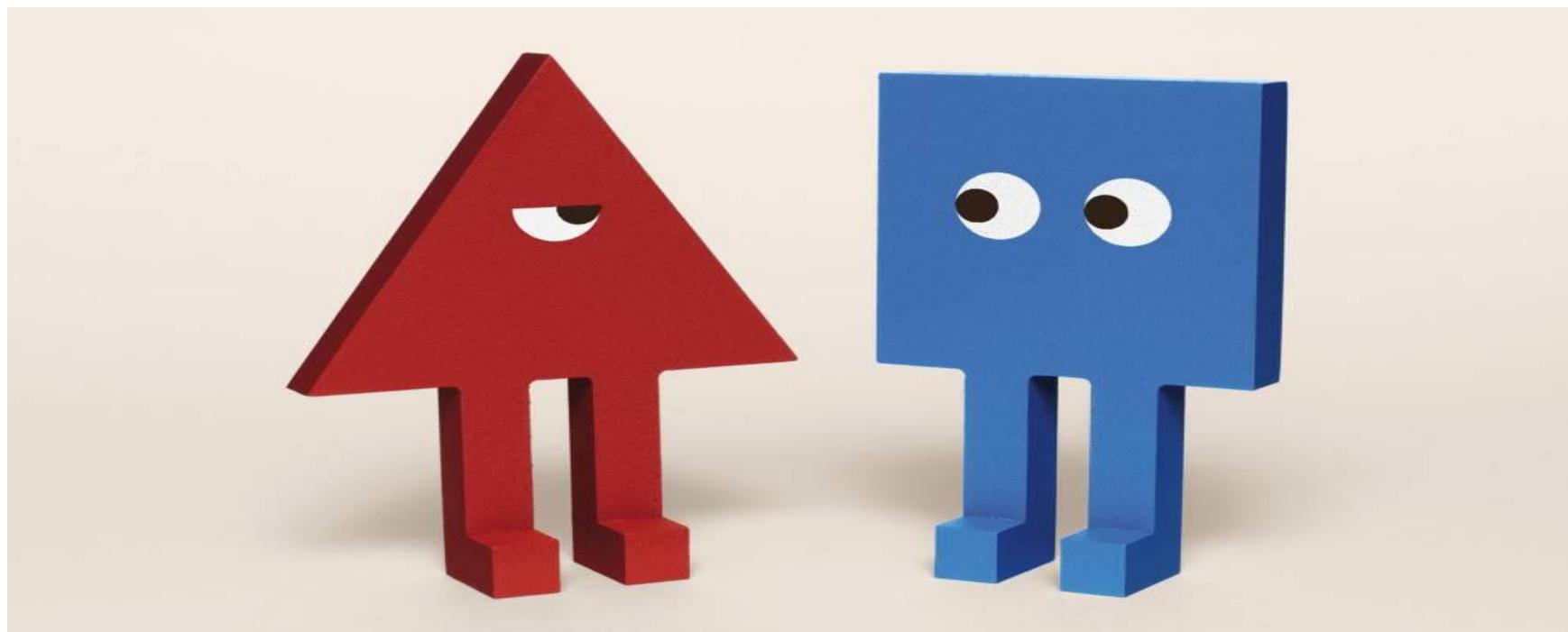
Ser responsável e comprometido na execução do trabalho



Um profissional reconhecido e valorizado
no mercado de trabalho



**Qual a diferença entre ser um fiscal/ inspetor da
BUS + e o de outras empresas do segmento ?**



Diferencial + Tamanho



BUS + em números :



✓ Ônibus - 414

✓ Km rodados – 3,4 milhões

✓ Linhas - 145

✓ Municípios atendidos - 19

✓ Passageiros transportados – 3,2 milhões





GRUPO BELARMINO



Quantas empresas o grupo Belarmino possui ?

Quantos funcionários o Grupo Belarmino tem ?

Quantos carros o grupo Belarmino possui ?

Qual a quantidade de cidades que atendemos ?

Qual a quantidade Km (média) rodada – equivalente a quantas voltas ao redor do mundo?

Qual o consumo de combustível



Fiscal/Inspetor BUS +

Se você faz parte de um grande grupo, VOCÊ TEM todas as possibilidades de ser um grande profissional também !!



Reciclando conhecimentos

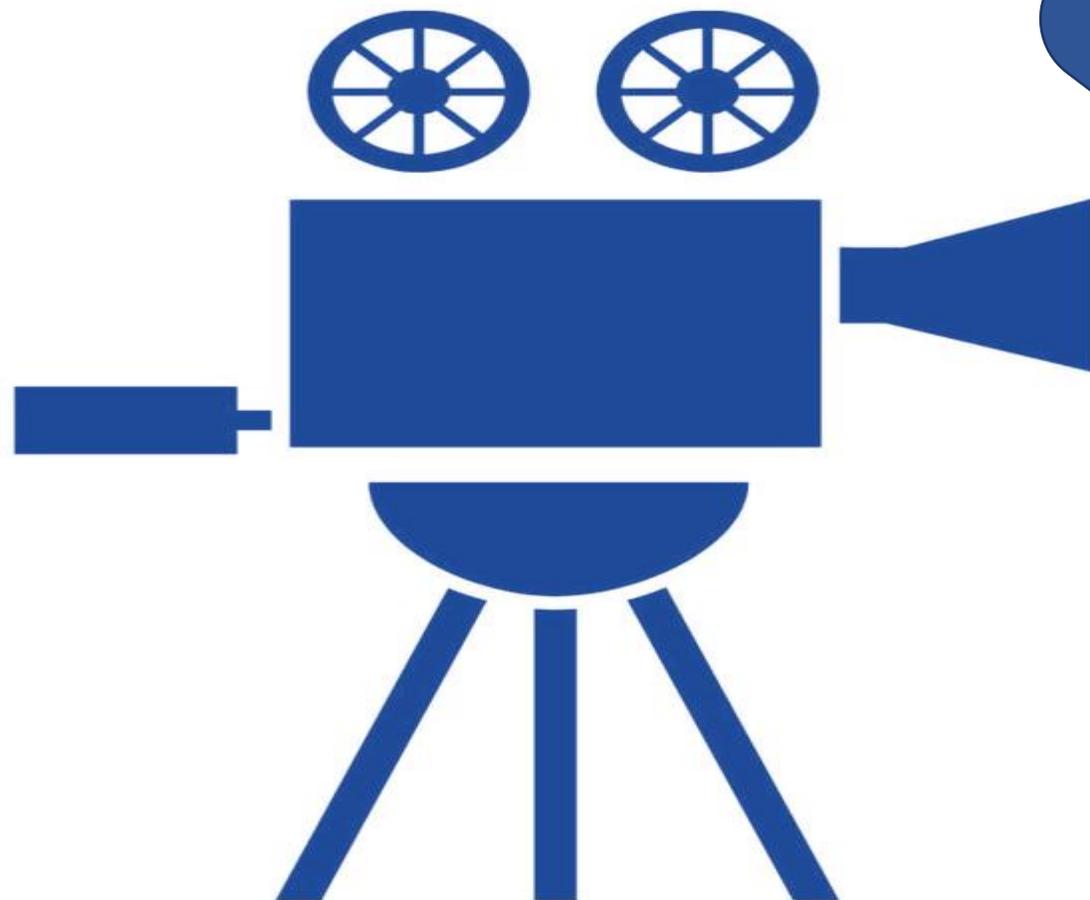


ATENDIMENTO

AO

CLIENTE





Como a sociedade vê o
transporte público ?

Vídeo 2



Por que os clientes são importantes ?



Porque sem eles não há trabalho, não há emprego.
Ou seja, o cliente é a razão do nosso trabalho.
É ele quem paga o nosso salário.



O leque de opções de transporte é cada vez maior por isso os passageiros estão desaparecendo...



Gráfico de queda de
passageiro



Como devo tratar o meu cliente ? Como o cliente quer ser tratado ?



EMPATIA

EMPATIA





Só conseguimos ser empáticos quando conhecemos a realidade e a necessidade de cada cliente.



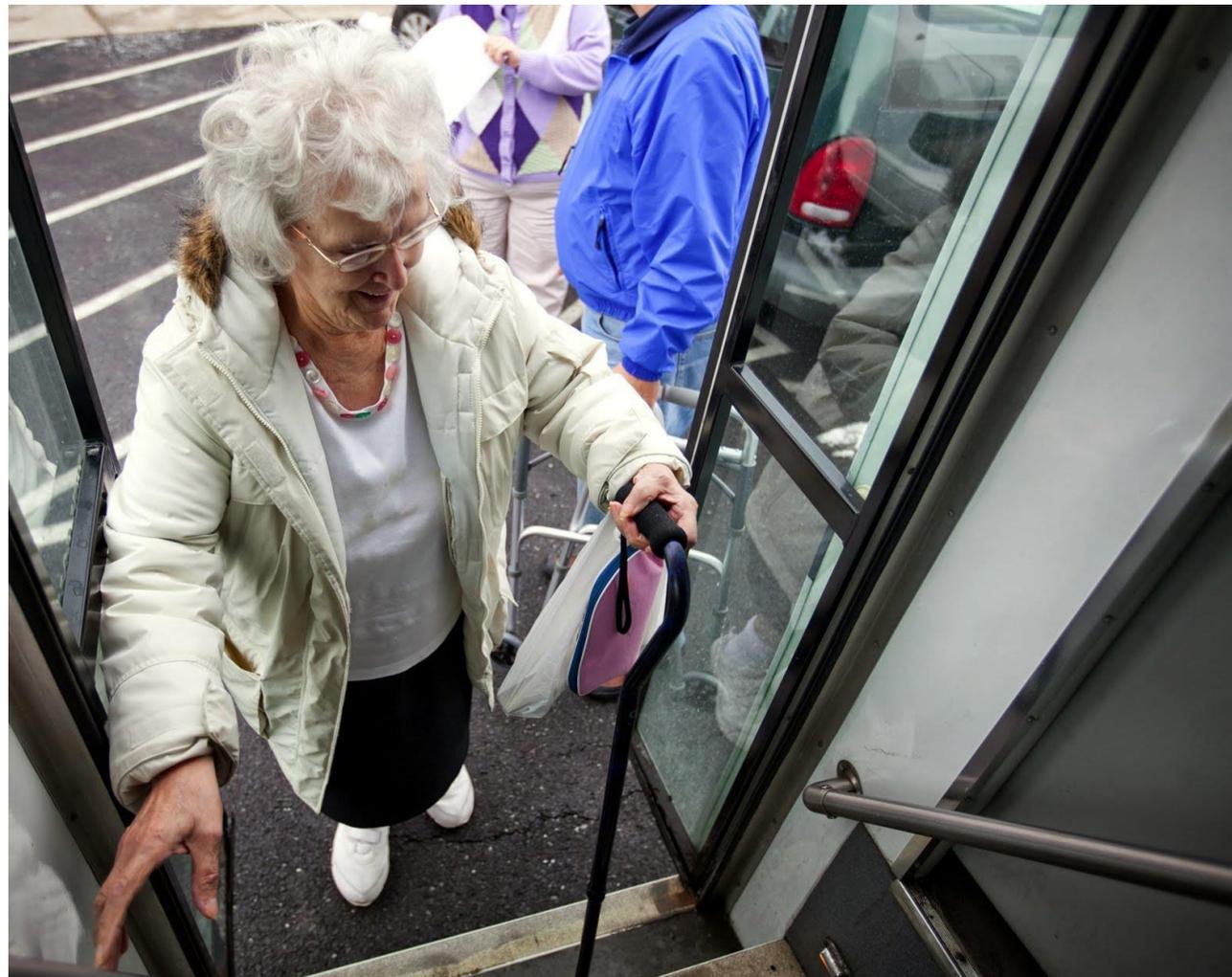
Cliente e mobilidade reduzida



Pessoa com Deficiência



Idosos





O Elo que faz com que ocorra um bom atendimento ao cliente interno e externo e tudo aconteça de forma assertiva é:



COMUNICAÇÃO



Como é a comunicação na sua unidade ?



Quem você acha que é responsável pela comunicação?



Quem será o responsável por fazer a ponte de comunicação entre motorista X empresa X EMTU ?



O que fazer para melhorar a minha comunicação ?

Deixe claro quais são os canais de comunicação: use a tecnologia

Seja direto e claro ao falar

Mantenha uma constância na comunicação e no comportamento

Estabeleça uma via de mão dupla

Observe sua linguagem corporal

Não se comunique demais

Saiba quando escutar



Como Fiscal e Inspetor como deve ser a minha comunicação com os clientes, empresa e com a EMTU ?



- ✓ - Empática
- Cordial
- Clara e objetiva
- Profissional
- ✓ - Parceira
- Educada
- ✓ - Jamais leve para o lado pessoal





Quando eu me comunico bem,
automaticamente eu me relaciono bem ...

O relacionamento existe a partir do elo de comunicação entre 2 pessoas ou mais, logo preciso lembrar que :

As pessoas não são como eu :

- ✓ Fisicamente
- Culturalmente
- Opção sexual
- Religião
- Ideologia Política



Tudo que vimos até aqui nos prepara de forma comportamental para ocuparmos a função de Fiscal/ Inspetor BUS+

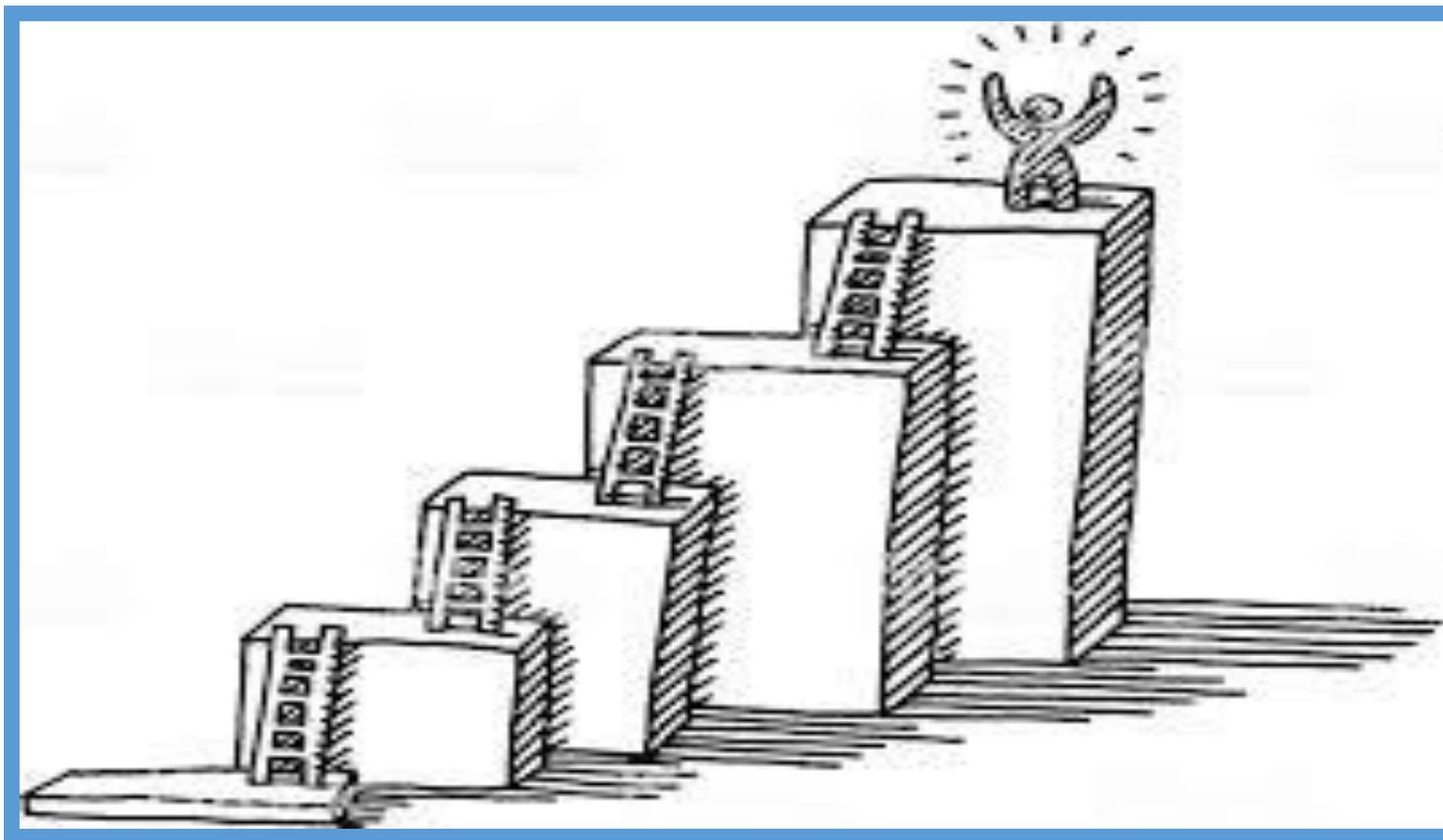


Pensando no que vivemos ...

Que nota você se daria hoje como Fiscal/Inspetor ?



Como você vai sair de onde está para ser um FISCAL/INSPECTOR BUS + ?



Desempenho

X

Conduta

Refere-se à atingir ou não determinadas metas estabelecidas.

Modo como um indivíduo ou grupo se comporta, tendo como base as crenças, culturas, valores morais e éticos que seguem.



Use sempre:



A partir de agora teremos indicadores
específicos do sistema BUS +



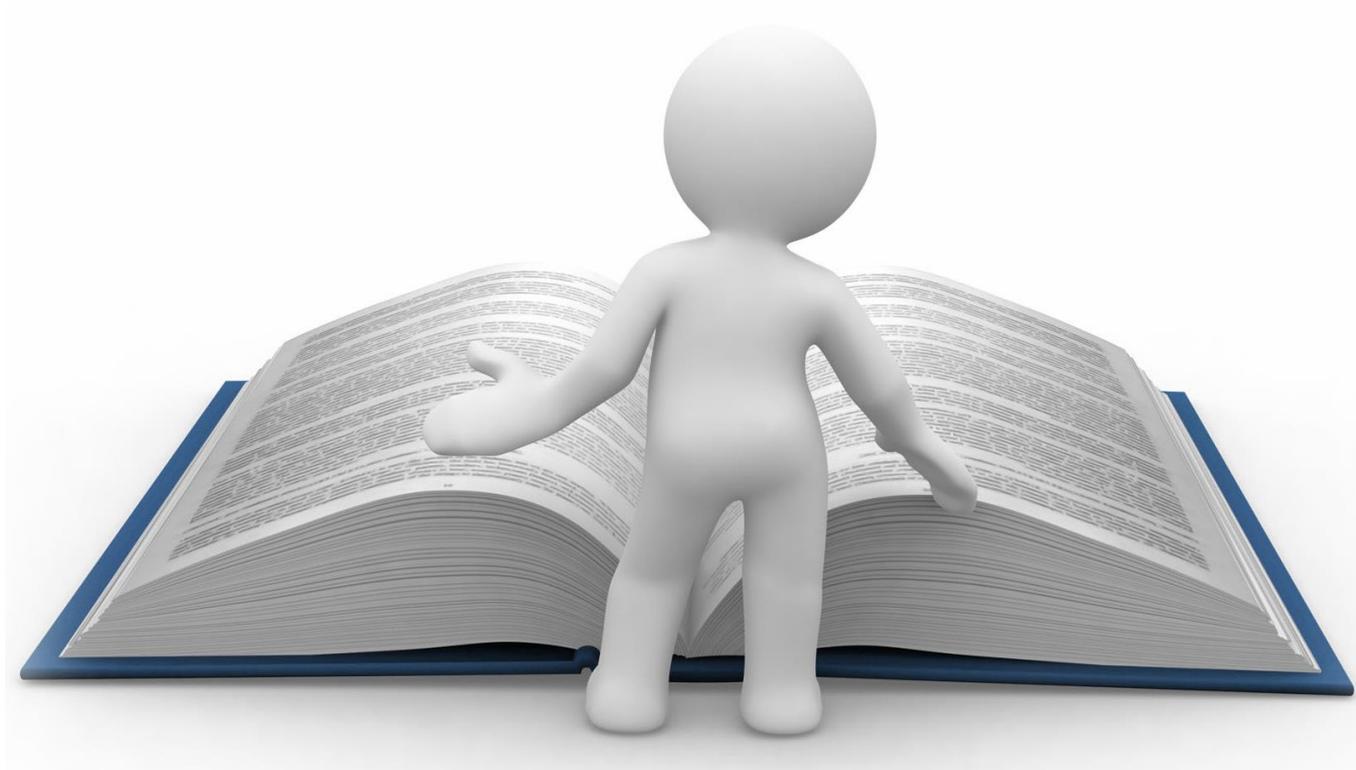
Indicadores

O que esses dados mostram sobre o seu desempenho?

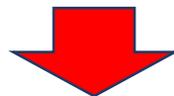




Normas e Procedimentos BUS +



Área de atuação



Geral em toda a operação de todas as filiais



Filial Campinas (alocada na VB Transportes
Campinas, Cosmópolis e Indaiatuba)

Filial Hortolândia (alocada na Viação Boa Vista)

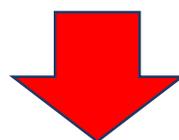
Filial Sumaré (alocada na Viação Ouro Verde)

Filial Valinhos (alocada na Viação Rápido Luxo)



MANUAL FISCALIZAÇÃO

Objetivo



Padronizar a forma de fiscalizar



Termos e Definições

- ✓ **C.C.O** – Centro de Controle Operacional
- ✓ **OCOP** – Sistema da EMTU para ajuste de informações da operação



Apresentação e Horários

- ✓ Seguir a escala
 - ✓ Justificar atrasos
 - ✓ Assinar ficha no dia de folga
-
- ✓ Utilizar uniforme corretamente
 - ✓ Apresentar-se sempre da melhor maneira possível



Conduta

- ✓ Correta e condizente com o papel do fiscal/inspetor
- ✓ Não fazer comentários sobre trabalho com outras pessoas
- ✓ Demonstrar postura de confiança



FISCALIZAÇÃO



Ônibus

Operação

Receita

Clientes

Orgão Gestor
EMTU

Outros



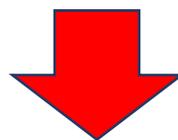
✓ Fiscalização geral = deve ser feita sempre que possível em todos os carros :

- Placas de identificação
- Adesivos obrigatórios
- Itens de segurança
- Documentação do veículo
- Condições gerais do veículos
- Parte elétrica

OBS. Registrar em seus formulários específicos



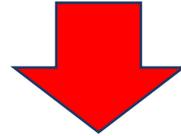
- ✓ Fiscalização específica = deve ser feita sempre que possível (terminais ou pontos finais)



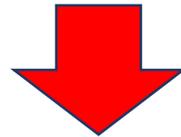
Registrar no Check-list diário de Fiscalização no Terminal



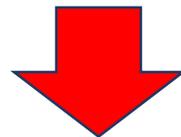
Problemas nos veículos – como proceder



Itens que não comprometem a segurança ou não gerem multas



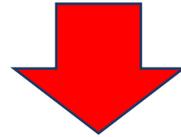
Anotar no “Relatório de vistoria veicular da Fiscalização “



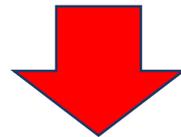
Acompanhar as providências junto ao carro



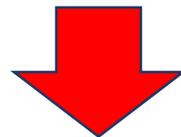
Problemas nos veículos – como proceder



Itens que não comprometem a segurança ou não gerem multas



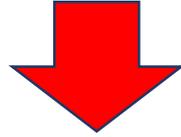
Anotar no “Relatório de vistoria veicular da Fiscalização “



Acompanhar as providências junto ao carro



Problemas nos veículos – como proceder



Itens que comprometem a segurança ou que gerem multas

Avisar o supervisor



Contatar o tráfego da unidade que o veículo pertence



Definir ações em conjunto



Implementar e acompanhar ações



✓ Horários

- Acompanhar
- Fiscalizar
- Não permitir adiantamentos
- Relatar atrasos (05 minutos)
- Anotar no Relatório específico
 - Horário real de partida
 - Outras informações (de acordo com cada relatório)



✓ Aparência

- Uniforme
- Barba feita
- Cabelos aparados
- Unhas limpas
- Sapatos limpos
- Utilização correta do crachá



✓ Conduta

- Proibido fumar
- Não acionar buzina desnecessariamente
- Não ter comportamentos que denigrem a imagem



- ✓ Condução e tratativa correta com clientes

- ✓ Dirigibilidade
 - Velocidade compatível com o local
 - Utilização correta de marchas na chegada e saída
 - Embarque e desembarque corretos
 - Utilização correta de freios
 - Aceleração excessiva
 - Carros ligados sem necessidade



- ✓ Embarque e desembarque
 - Fechamento de portas ao sair
 - Abertura de portas somente com o carro parado
 - Não permitir dentro dos ônibus :
 - Comércio
 - Propaganda
 - Mendicância
 - Transporte de cargas perigosas



✓ Apoio ao motorista

- Embarque e desembarque
- Necessidade de ausência do motorista
- Horários
- Informações e dúvidas
- Problemas com os clientes



Fiscalização Receita

- Preenchimento correto de documentos (“encerrantes” e outros)
- Validar informações validador x “encerrante”
- **VERIFICAR / ORIENTAR**
 - Abertura e fechamento de cada linha
 - Código / número correto de cada linha
 - Fechamento de volta atual e abertura da próxima

**Muito
Importante**



- Informações (horários, cartões, dúvidas em geral)
 - Passar corretamente
 - Encaminhar para o “Posso ajudar”
 - Encaminhar para o guichê de cartões
- Orientações gerais
 - Embarque / desembarque
 - Pontos
 - horários



- Reclamações
 - SAC BUS +
 - 0800-7772870
 - sac@busmais.com.br
- Reclamações imediatas
 - Ouvir o relato do cliente
 - Registrar o formulário Ocorrência fiscal
 - Anotar os dados do cliente (nome, telefone ou e-mail)
 - Informar que serão tomadas providências e terá retorno



- Achados e Perdidos
 - Dentro do Terminal – achados e Perdido do Terminal
 - Recolhida – achados e perdidos da unidade



- Clientes especiais
 - Cadeirantes
 - Idosos



- Gratuidades

Gratuidade	Condição	Documento
Idosos	Entre 60 e 64 anos	Cartão BUS + Senior
Idosos	Acima de 65 anos	Cartão BUS + Senior ou documento com foto
Crianças	Abaixo de 06 anos	Documento
Deficientes	Ser deficiente	Cartão BUS + Especial
Funcionários	Ser funcionário de uma das empresas do grupo	Crachá funcional

Outras gratuidades : consultar a filial



EMTU = Órgão Gestor

- Relacionamento de respeito e educação
- Consultar antes de informar
- Não comentar ações antes de validar



Situações de Emergência

- Princípio de incêndio
- Incêndio nos ônibus
- Derramamentos

Cuidados com o meio ambiente

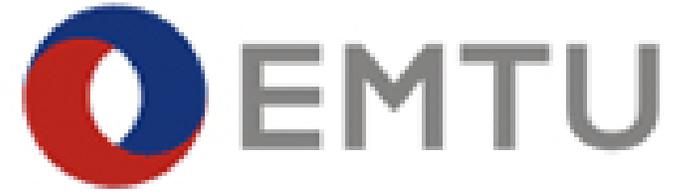
- Não jogar lixo pelas janelas
- Lixo nas lixeira corretas



Fiscalização – Regras específicas passíveis de multa / autuação

Fiscalização – Regras específicas do Terminal Metropolitano





“A MOBILIDADE NOS UNE”



Construção Técnica, metodológica e visual deste treinamento :

- Carla Cristina Florian Pezzi – Psicóloga – (Unidade RLC – Valinhos)
- Eliana de Cássia Correa Vilches- Gerente Corporativo de T&D (Grupo Belarmino)
- Leticia Carazzatto Soares – Psicóloga – (Unidade Capellini – Hortolândia)
- Valdete Barbosa – Coordenadora de Qualidade – (Unidade VB Transportes)

Coordenação e Supervisão Técnica, metodológica e visual :

Eliana de Cássia Corrêa Vilches
Gerente Corporativo de RH – Gestão e Desenvolvimento de Pessoas

Data de Construção : Julho de 2019

