

**1. OBJETIVO** - Definir a sistemática de trabalho do grupo de fiscalização que trabalha na operação das Linhas Metropolitanas

**2. REFERÊNCIAS** – Anexos do Contrato 014/2014

**3. SETORES ENVOLVIDOS** – Tráfego, Manutenção, Fiscalização das filiais Campinas, Sumaré, Hortolândia e Valinhos.

**4. DEFINIÇÕES** –

- **Fiscalização** – operação de controle e monitoramento da operação composta por apontadores, fiscais e inspetores

- **Carro** - Veículo, Ônibus de transporte de passageiro;

- **EMTU** – Empresa Metropolitana Transporte Urbano

- **Encerrante** - Resumo do movimento da viagem (quantidade e valores);

- **Km** - Numeração que o velocímetro registra com relação à quilometragem que o carro rodou;

- **Trecho - Itinerário** - Percurso que o carro faz de uma rodoviária a outra;

- **BUS +** - Consórcio de Empresas que opera nas linhas suburbanas da região metropolitana;

- **C.C.O** – Centro de Controle Operacional – Centro de monitoramento de toda a operação localizado no Terminal Metropolitano de Campinas

- **OCOP** – Sistema EMTU para ajuste de informações da operação

**5. Regras Gerais de Trabalho e Conduta**

**5.1 Área de atuação da fiscalização**

A fiscalização é vinculada à Empresa Capellini que atua dentro do Consórcio BUS + na linhas metropolitanas, os fiscais, inspetores e apontadores devem atuar em toda a operação, composta por :

- Filial Campinas (alocada na VB Transportes Campinas, Indaiatuba e Cosmópolis);
- Filial Hortolândia (alocada na Viação Boa Vista);
- Filial Sumaré (alocada na Viação Ouro Verde);
- Filial Valinhos (alocada na Viação Rápido Luxo).

**5.2 Obrigações individuais**

**5.2.1 Apresentação e horários**

O apontador/fiscal/inspetor deve :

- Verificar sua escala de trabalho **Escala de Serviços Programada** e confirmar seu horário de trabalho, com antecedência;
- O fiscal deve sempre avisar o mais rápido possível ao seu encarregado ou à garagem, caso tenha algum problema e vá se atrasar ou faltar ao trabalho;
- Portar o crachá funcional de forma visível para que possa ser identificado pelos motoristas, clientes e pessoal da EMTU;
- Conferir os horários dos controles de ponto e assinar diariamente a Ficha de Horário de Trabalho Externo;
- Assinar a Ficha do dia da folga, no dia seguinte ao da folga;
- Utilizar corretamente o uniforme, sendo :
  - Camisa somente o primeiro botão desabotoado, e sempre dentro das calças
  - Sapato preto, sempre limpo e engraxado;

- Cinto preto;
- Barba sempre bem feita e cabelos aparados.

### **5.2.1 Conduta**

#### **O vistoriador/fiscal/inspetor :**

- Manter uma conduta correta durante todo o seu período de trabalho condizente com seu papel de fiscal;
- Nunca comentar sobre as ocorrências do trabalho com pessoas que não sejam seus superiores ou quando necessário;
- Manter uma postura de confiança perante os outros funcionários, apoiando a todos em suas necessidades.

### **5.3 Fiscalização dos ônibus**

#### **5.3.1 Fiscalização geral**

O fiscal deve verificar sempre as condições dos veículos sempre que possível e em todos os locais em que estiver trabalhando, verificando :

- Placas de identificação
  - Placas de linhas
  - Placas de itinerário
- Adesivos obrigatórios
  - Selo de vistoria EMTU,
  - SAC
  - Proibido fumar
  - Disque denúncia
  - Adesivo padrão EMTU (colocado na tampa do itinerário)
  - Valor tarifário
- Itens de segurança
  - Extintor (validade, pressão e localização adequada)
  - Triângulo
  - Tacógrafo
- Documentação do veículo
  - CRLV
  - Certificado do Cronotacógrafo
  - Autorização EMTU
- Condições gerais do veículo
  - Limpeza
  - Condição dos balaústres e bancos
  - Frisos
  - Pneus e parte externa
- Parte elétrica
  - Funcionamento de setas, lanternas e faróis
  - Funcionamento de letreiros
  - Funcionamento do elevador para embarque de cadeirantes.

Para qualquer problema detectado nesses itens ou outros proceder da seguinte forma :

- Itens que não comprometam a segurança ou que não gerem multas : anotar no “Relatório de vistoria de inspeção veicular da Fiscalização” para que sejam tomadas as providências necessárias para ajuste dos problemas
- Itens que comprometam a segurança ou que gerem multas :
  - se for no Terminal Metropolitano, avisar imediatamente o supervisor da fiscalização para que o mesmo entre em contato com a garagem da filial para as providências necessárias,
  - na falta do coordenador dentro do Terminal, recolher o ônibus para a área de recuo, se tiver carro reserva coloca-lo na linha o mais rápido possível,
  - se não tiver carro reserva contatar o tráfego da filial a que o carro pertence para as ações necessárias para cobrir a linha e definir ações para resolver o problema, falar como o fiscal da EMTU comunicando o problema, já avisando em quanto tempo vamos colocar outro carro,
  - caso ocorra um problema que possa gerar multa, mas a filial não tenha carro reserva no momento, avisar o fiscal da EMTU, justificar e combinar com o mesmo o tempo para solução do problemas apontado,
  - fora do Terminal Metropolitano, contatar o tráfego da filial, passar o problema e definir as ações a serem feitas,
  - acompanhar junto ao tráfego da filial se as ações definidas foram cumpridas,

### • 5.3.2 Fiscalização específica

Sempre que possível, o fiscal deve fazer uma vistoria geral nos carros conforme os itens constantes no formulário “Check list diário de Fiscalização no Terminal”

Caso seja detectada alguma irregularidade que comprometa a segurança ou possa gerar uma multa proceder conforme escrito no item anterior.

## 5.4 Fiscalização da operação

### 5.4.1 Horários

O fiscal deve fiscalizar/controlar a saída dos horários, bem como anotar no Relatório para Fiscalização (ou relatório específico de cada unidade) :

- horário real da partida
- observações no campo específico, caso seja necessário,
- outras informações no caso de relatórios de cada unidade.

O fiscal deve acompanhar a operação e os funcionários não permitindo adiantamentos e, para os casos e atraso ou de precisão de atraso superiores a 05 minutos, o fiscal deve :

- comunicar a filial a que o carro pertence para posterior justificativa no sistema OCOP,
- caso o supervisor não esteja, comunicar a EMTU o motivo do atraso e já informar em quanto tempo a situação irá se normalizar.

### 5.4.2 Fiscalização do motorista

O fiscal deva fiscalizar/acompanhar a conduta dos motoristas, verificando :

- Aparência
  - Uniforme em ordem
  - Barba feita
  - Cabelos aparados
  - Unhas limpas

- Sapatos limpos
- Utilização correta do crachá (em local visível, lado esquerdo do peito)
- Conduta – o motorista não deve :
  - Fumar dentro do ônibus ou nos terminais,
  - Não acionar a buzina desnecessariamente,
  - Ter comportamentos que denigrem a imagem do próprio motorista e da empresa.
- Conduta e tratativa com os clientes
- Dirigibilidade
  - Velocidade compatível com o local
  - Utilização correta de marchas nas saídas e chegadas
  - Embarque e desembarque corretos
  - Utilização correta de freios
  - Aceleração desnecessária
  - Carros ligados sem necessidade
- Embarque e desembarque
  - Fechamento de portas antes de sair
  - Abertura de portas somente com o carro parado
  - Não permitir qualquer tipo de comércio, propaganda e mendicância no interior do veículo.

Em qualquer situação diferente das normas o fiscal deve, se possível reorientar o motorista, de maneira discreta e longe e outras pessoas.

Caso não seja possível orientar o motorista e em ocorrências mais graves o fiscal deve falar com o supervisor e quanto ele não estiver entrar em contato com o tráfego da unidade a qual o motoristas pertence, informar a situação e aguardar orientação sobre como proceder.

Após as ações tomadas, seja de reorientação ou as definidas pela unidade, registrar o ocorrido o formulário Ocorrência Fiscal.

O fiscal também deve apoiar o motorista no que for necessário na operação, sendo :

- Embarque e desembarque
- Casos em que o motorista precise se ausentar
- De horários
- Informações e dúvidas
- Problemas com clientes

#### **5.4.3 Fiscalização do embarque e desembarque**

O fiscal deve fiscalizar/acompanhar o embarque e desembarque, apoiando o motorista em tudo o que for necessários e orientando os clientes. Além das regras já citadas em outros itens, temos :

- Conforme legislação vigente, é proibido o transporte de determinadas cargas :
  - Cargas perigosas (líquidos ou sólidos, considerados inflamáveis ou explosivos)
  - Animais vivos ou mortos em estado de degradação,
  - Cargas com volume excessivo que venham tomar espaço de um passageiro ou mais,
  - Cargas pontiagudas ou cortantes.
- É proibido qualquer tipo de comércio, propaganda e mendicância dentro dos ônibus.

#### **5.4.4 Fiscalização receita**

Os fiscais devem sempre fiscalizar/ verificar os documentos relacionados à receita, sendo :

- “Encerrantes”
  - verificar o preenchimento correto dos controles de receita (“encerrantes” ou outros), independente do modelo de cada unidade,
  - validar com as informações “encerrante” com o validador,
  - VERIFICAR/ORIENTAR em todas as voltas
    - se o motorista fez a abertura e fechamento com o código correto de cada linha,
    - se o motorista fez o fechamento da volta atual e a abertura da próxima volta

### **5.5 Fiscalização clientes**

Os fiscais devem se colocar como ponto de apoio dos clientes em tudo o que os mesmos necessitarem, sempre no sentido de solucionar os problemas / necessidades dos clientes dos mesmos, sendo :

- Informações gerais – passar todas as informações corretas solicitadas pelos clientes e se não tiver a informação encaminhar o cliente ao guichê de informações “Posso ajudar”;
- Informações sobre cartões em geral
  - Orientar sobre o que o cliente precisa
  - Encaminhar para o guichê da empresa ou para o guichê do “Posso ajudar”
- Orientações – orientar sempre os clientes quanto a
  - Embarque, desembarque
  - Pontos
  - Horários
- Reclamações – orientar o cliente a contatar o SAC do BUS + (0800-7772870, [sac@busmais.com.br](mailto:sac@busmais.com.br), ou site [www.busmais.com.br](http://www.busmais.com.br)), informando o número para reclamação, caso o cliente queira fazer a reclamação no momento, o fiscal deve :
  - Ouvir o relato do mesmo,
  - Registrar o formulário Ocorrência fiscal,
  - Anotar os dados do cliente : nome, telefone ou e-mail de contato,
  - Informar ao mesmo que serão tomadas providências e que o cliente receberá retorno através do SAC do BUS +

**OBS.** O fiscal não deve fornecer informações da empresa ou de funcionários aos clientes.

- Achados e Perdidos  
O fiscal deve orientar tanto os motoristas quanto os clientes em relação aos achados e perdidos, sendo:
  - Tudo que for encontrado nos ônibus quando estão dentro do Terminal deve ser entregue no Achados e Perdidos do próprio Terminal,
  - O que for encontrado nos ônibus nas recolhidas, deve ser entregue na unidade a que pertence o ônibus.

#### **5.5.1 Clientes especiais**

O fiscal deve ajudar/acompanhar os clientes que tem especiais no embarque e desembarque, auxiliando o motorista no que dor necessário, sendo :

- Cadeirantes – acompanhar e ajudar o motorista, se for necessário com o elevador,
- Idosos – terá atenção especial no embarque e desembarque dos mesmos e sempre orienta-los a :
  - Mostrar documento de identificação indicando o direito a gratuidade,
  - Procurar a EMTU para confecção do Cartão idoso,
  - Sempre sentar e se segurar após o embarque para evitar quedas.

### 5.5.2 Gratuidades

O fiscal deve ficar atento ao direito às gratuidades, fiscalizando, orientando os clientes e auxiliando o motoristas no que for preciso para que sejam cumpridas, sendo :

<b>Gratuidade</b>	<b>Condição</b>	<b>Documento</b>
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

**OBS.** Outras gratuidades – em casos de dúvidas sobre o direito ou não à gratuidade, consultar o supervisor ou a unidade da garagem.

### 5.5.3 Transportes de Animais

- **Cão guia de cegos**

O deficiente visual acompanhado de cão guia deverá ocupar um dos assentos reservados preferencialmente para pessoas deficientes permanecendo desocupado o assento ao lado sem a cobrança da passagem

### 5.6 – Fiscalização – EMTU - Órgão gestor

O fiscal deve junto a órgão gestor :

- Sempre ter um relacionamento de respeito e educação junto a todos os funcionários do órgão gestor,
- Sempre consultar o supervisor antes de relatar qualquer problema da operação ao órgão gestor,
- Se o supervisor não estiver, relatar problemas já com as ações para solução dos mesmos, sempre validadas com a unidade a que o carro pertence,
- Não comentar sobre a operação além do necessário.

### 5.6 Situações de emergência

Em casos de emergência, o fiscal deve :

#### a) Princípio de incêndio

Caso o fiscal em conjunto com o motoristas ou não, perceba algum sinal de fumaça saindo de qualquer parte do veículo ou perceba cheiro de queimado, deve :

- pedir ao motorista que desligue imediatamente a chave geral do veículo;
- Entrar em contato com a unidade, relatar o ocorrido e aguardar instruções;

#### b) Incêndio no ônibus

Se ocorrer incêndio no veículo, o fiscal em conjunto com o motorista deve :

- Orientar para que pare o veículos em local mais seguro possível,

- Desligar o motor, abrir a porta e orientar os passageiros na evacuação do veículo (portas dianteira, traseira e lateral e janelas de emergência)
- Localizar o extintor e, se possível, utilizá-lo;
- Se necessário, quebrar outras janelas, pelo lado de fora para evacuação do veículo;
- Procurar isolar o local com os recursos disponíveis;
- Avisar o corpo de bombeiros e a unidade a que pertence o ônibus,
- Toda e qualquer medida deve visar primeiramente a segurança do motorista e dos passageiros.

**Nota :** se o incêndio for no compartimento do motor, não abrir o capô, providenciar a evacuação e aguardar ajuda externa.

### **c) Derramamentos (combustível, óleo, água aditivada ou água de bateria)**

Nesses casos, o fiscal em conjunto com o motorista deve :

- Evacuar o veículo com segurança;
- Avisar o mais rápido possível a unidade a que pertence o veículo e, se necessário, o corpo de bombeiros
- Tomar providências mediante orientação da unidade e / ou corpo de bombeiros.

**OBS.** SE qualquer dessas situações ocorrer no Terminal Metropolitano, avisar também a fiscalização da EMTU.

### **5.7 Regras específicas passíveis de multa / autuação :**

Todas as situações abaixo são passíveis de multas, dessa forma o fiscal deve fiscalizar para que não ocorram:

- Motorista estar sem uniforme completo ou uniforme estar em condições inadequadas de uso e/ou limpeza
- Motorista não portar crachá de identificação;
- Parar irregularmente nos pontos ou fora deles;
- Trafegar com a porta aberta;
- Fumar ou permitir que se fume dentro do veículo em operação ou dentro dos terminais;
- Permitir o transportes de volume que cause transtorno a movimentação dos passageiros e desconforto a qualquer um deles;
- Motorista no interior do veículo no ponto de embarque manter a porta fechada impedindo o acesso de usuários;
- Manter o veículo ligado em plataformas de embarque e desembarque por período superior a 05 minutos ou sem o motorista estar ao comando do veículo;
- Permitir a atuação de vendedores, ambulantes ou mendicância no interior do veículo;
- Veículo trafegar no período noturno com farol baixo e demais lanternas de sinalização apagadas ou luzes do salão apagadas;
- Veículo trafegar no período diurno com os faróis baixos apagados;
- Utilizar letreiro com denominação incorreta da linha ou sem iluminação;
- Opera veículo com derramamento de óleo ou combustível em via pública ou estação;
- Efetuar partidas com divergência entre os horários previstos, superior a 05 minutos;
- Parar ou efetuar manobras de forma brusca ou desnecessária, ou trafegar em velocidade superior a permitida na via constatada através da análise do tacógrafo;

- Não atender sinal de parada, dado com antecedência razoável ou recusar passageiros nos pontos de parada não estando lotado o veículo;
- Não exibir documentação do veículo ou do motorista aos agentes de fiscalização;

### **5.8 – Regras no Terminal Metropolitano**

O Terminal Metropolitano de Campinas, tem regras específicas determinadas pela EMTU, conforme abaixo, dessa forma o fiscal deve fiscalizar para que as regras sejam cumpridas pelos motoristas.

#### **É proibido no Terminal :**

1. Fazer a manutenção de veículos de forma a prejudicar as condições de parada e/ou circulação dos demais veículos;
2. Estacionar os veículos fora das posições definidas, em desrespeito à sinalização, às normas estabelecidas e às indicações dos funcionários do Terminal;
3. Parar a uma distância superior a 30 cm da guia da plataforma;
4. Permitir o embarque ou desembarque de usuários fora das plataformas e locais definidos no termo de operação e circulação do Terminal;
5. Conduzir os veículos de modo a colocar em risco a segurança dos pedestres, ou infringir as normas de trânsito;
6. Ultrapassar a velocidade máxima permitida de 10 Km/hora;
7. Circular com os veículos mantendo as portas abertas;
8. Permanecer com motor do veículo em funcionamento por mais de cinco minutos;
9. Afastar-se do veículo, abandonando-o em funcionamento;
10. Ultrapassar outro veículo em movimento;
11. Permanecer com o veículo no interior do Terminal além do tempo programado, salvo em situações de emergência;
12. Motorista e/ou cobrador no interior do veículo no ponto de embarque manter a porta fechada, impedindo o acesso de usuários;
13. Fazer provas de motor e buzina no interior do Terminal;
14. Depositar qualquer material ou equipamento no interior do Terminal, especialmente inflamáveis, explosivos, corrosivos, tóxicos ou de odor sensível, sem o prévio conhecimento e anuência do Supervisor do Terminal;
15. Abastecer os veículos, exceto em situações de emergência;
16. Entrar e sair com os veículos em desacordo com o termo de operação e circulação do Terminal;
17. Operar com os veículos, quando apresentarem vazamentos de óleo lubrificante ou combustível;
18. Incentivar ou participar de algazarras, manifestações ou distúrbios, formando grupos de pessoas e/ou funcionários;
19. Exercer atividades comerciais, exceto as autorizadas pela EMTU através dos respectivos contratos para os locais especialmente designados;
20. Fazer refeições fora dos locais apropriados;
21. Jogar detritos ou lixo de quaisquer espécies fora dos locais apropriados;
22. Expor painéis, placas e letreiros não autorizados ou distribuir panfletos sem prévia autorização da EMTU.

### **5.9 – Cuidados ambientais**





O fiscal deve ter e orientar os motoristas para que tenham cuidado como o meio ambiente, sendo :

- Não jogar objetos e sujeiras na rua ou em terminais
- Sempre jogar lixo e resíduos em lixeiras separadas onde houver
- Verificar a dirigibilidade dos motoristas, orientando para que pratiquem a condução econômica e não deixando carros ligados sem necessidade e não praticando aceleração excessiva.

## **6. REGISTROS**

Todos os registros e formulários utilizados e preenchidos pelos fiscais devem ser encaminhados diariamente para o supervisor da fiscalização, para os registros necessários e posterior arquivamento.

## **7. REVISÃO – Emissão inicial**