



**MANUAL DE
CONDUTA OPERACIONAL**

DIRETORIA DE OPERAÇÕES
Divisão de Fiscalização e Operação
Versão 1.0
23/09/2020

SUMÁRIO

OBJETIVO		Pág. 4
Capítulo I	RESULTADOS ESPERADOS	Pág. 5
Capítulo II	POSTURA PROFISSIONAL E ÉTICA NO TRABALHO	Pág. 6
	2.1 Postura Profissional	Pág. 6
	2.2 Comportamento Ético	Pág. 7
	2.3 Efetividade e Equipe	Pág. 7
Capítulo III	RELACIONAMENTO INTERPESSOALE HABILIDADES	Pág. 8
	3.1 Relacionamento Interpessoal e Conduta	Pág. 8
	3.2 Conhecimento e Habilidade	Pág. 8
Capítulo IV	UNIFORMES E APRESENTAÇÃO PESSOAL	Pág. 10
	4.1 Dos Uniformes	Pág. 10
	4.1.1 Identificação Principal	Pág. 10
	4.1.2 Classificação de Uniformes, Equipamentos, EPI e Acessórios	Pág. 11
	4.2 Apresentação Pessoal	Pág. 12
	4.2.1 Cuidados a Serem Seguidos	Pág. 12
Capítulo V	COMUNICAÇÃO PESSOAL E POR EQUIPAMENTOS (RÁDIO HT)	Pág. 13
	5.1 Comunicação Pessoal	Pág. 13
	5.1.1 Procedimentos para uma Boa Comunicação Pessoal	Pág. 13
	5.1.2 Cuidados com o Vocabulário	Pág. 13
	5.2 Comunicação por Equipamentos (Rádio HT)	Pág. 14
	5.2.1 Maneiras e Formas de Comunicação (Equipamento Emissor e Receptor)	Pág. 14
	5.2.2 Uso Correto do Equipamento (HT)	Pág. 15
	5.3 Código “Q” e Alfabeto Fonético	Pág. 15
	5.4 Observações Importantes	Pág. 16
	5.5 Fatores a Evitar durante a Comunicação	Pág. 16
	5.6 Alfabeto Fonético	Pág. 17
	5.7 Sequência para Transmissão de Ocorrências Operacionais	Pág. 18
Capítulo VI	ATRIBUIÇÕES DO AGENTE DA MOBILIDADE URBANA	Pág. 19
	6.1 Principais Atribuições do Agente da Mobilidade Urbana	Pág. 19
	6.2 Deveres	Pág. 21
	6.3 Condutas Vedadas ao Agente da Mobilidade Urbana	Pág. 22
Capítulo VII	ATIVIDADES CORRELATAS	Pág. 24
	7.1 Definição de Atividades Correlatas	Pág. 24
	7.2 Atribuições Correlatas	Pág. 24
Capítulo VIII	EQUIPAMENTOS E MATERIAIS DE TRABALHO	Pág. 25
	8.1 Definição	Pág. 25
	8.2 Cuidados e Controle dos Materiais de Sinalização	Pág. 25

	8.3	Uso Correto das Fichas de Controle de Cavaletes	Pág. 25
Capítulo IX		VIATURAS	Pág. 27
	9.1	Padrão das Viaturas de Operação e de Fiscalização	Pág. 27
	9.2	Checklist (Vistoria nas Viaturas)	Pág. 27
	9.3	Procedimentos e Cuidados com as Viaturas	Pág. 28
	9.4	Normas Gerais de Circulação e Conduta	Pág. 28
	9.5	Procedimentos de Circulação e de Fiscalização com Motocicletas	Pág. 29
Capítulo X		ATENDIMENTO AO MUNÍCIPE	Pág. 30
	10.1	Atendimento ao Munícipe	Pág. 30
	10.2	Competências para o Bom Atendimento	Pág. 30
		10.2.1 Os Princípios do Bom Atendimento	Pág. 30
	10.3	Boas Práticas no Atendimento (Terminais e Viário)	Pág. 31
	10.4	Procedimentos ao Telefone	Pág. 32
	10.5	Dias para um Bom Atendimento	Pág. 33
		10.5.1 A Importância da Qualidade no Atendimento	Pág. 33
		10.5.2 Entenda o Usuário/Munícipe	Pág. 33
		10.5.3 Tenha Prazer em Ajudar	Pág. 33
		10.5.4 Coloque-se no Lugar do Usuário/Munícipe	Pág. 33
		10.5.5 Demonstre Confiança	Pág. 33
		10.5.6 Seja Objetivo e Verdadeiro	Pág. 33
		10.5.7 Seja Sincero	Pág. 34
		10.5.8 Mantenha uma Boa Comunicação	Pág. 34

OBJETIVO

Aos Agentes da Mobilidade Urbana

O **Manual de Conduta Operacional** foi elaborado com o objetivo de se estabelecer as normas e as regras para a conduta e o comportamento profissional dos Agentes da Mobilidade Urbana – AMU, a serem aplicadas durante a execução das atividades operacionais de cada um.

Aplica-se à ética profissional, ao relacionamento interpessoal entre os profissionais e para com o munícipe, ao comportamento pessoal profissional, à atitude eficiente, à efetividade e ao comprometimento, ao bom atendimento, aos deveres e às competências, aos cuidados com os materiais e com os equipamentos de trabalho, ao uso do uniforme e à apresentação pessoal.

As normas e regras estabelecidas pelo Manual devem ser respeitadas durante a execução de todas as atividades de operação e de fiscalização de transporte e de trânsito, se tornando um verdadeiro guia para a conduta e o comportamento do Agente durante a sua jornada de trabalho, devendo ser aplicadas individualmente ou em conjunto.

Com a aplicação dessas normas e regras, além de padronizar a forma de agir e de executar as atividades diárias, pretendemos alcançar maior eficiência nas ações operacionais e a excelência no trabalho dos Agentes da Mobilidade Urbana da EMDEC.

CAPÍTULO I

1. RESULTADOS ESPERADOS

1.1. Dos resultados esperados com a implantação do Manual de Conduta Operacional

As ações descritas e formalizadas por este Manual visam a obtenção dos seguintes resultados:

- I. Condutas padronizadas nas ações operacionais;
- II. Redução de tempo gasto pela Liderança no tratamento de assuntos simples e recorrentes;
- III. Redução de conflitos internos e externos;
- IV. Redução de retrabalhos;
- V. Liderança eficaz;
- VI. Redução do tempo de resposta nos acionamentos;
- VII. Economia de material operacional;
- VIII. Conservação de materiais e equipamentos;
- IX. Organização das equipes;
- X. Resultados operacionais positivos;
- XI. Excelência no atendimento ao usuário/munícipe.

CAPÍTULO II

2. POSTURA PROFISSIONAL E ÉTICA NO TRABALHO

2.1. Postura Profissional

É o conjunto das características pessoais e as atitudes tomadas no ambiente de trabalho. A postura no trabalho é formada pela conduta ética, hábitos, habilidades, conhecimentos, comportamentos e atitudes.

O Agente da Mobilidade Urbana deve sempre exercer a postura profissional, sendo parceiro da educação, praticando a autocrítica e tendo interesse pelo que faz. Respeitar os demais colegas de trabalho, sendo sempre pontual e sabendo lidar com as hierarquias.

É estar comprometido com um bom resultado, mantendo a calma diante das adversidades e obstáculos, sempre com foco na Missão, Visão e Valores da Empresa.

Demonstrando sempre:

I. Interesse:

Busca pelo desenvolvimento pessoal e pelo conhecimento da legislação com aplicação direta no trabalho diário.

II. Atitudes Seguras:

Atenção, discrição, educação e firmeza, para evitar mal-entendidos e conflitos.

III. Espírito de Iniciativa e de Equipe:

Prontidão, disponibilidade, disposição, criatividade e companheirismo para melhor desempenho de toda a equipe envolvida nas operações.

IV. Atitudes que garantam sua Segurança Pessoal:

Atenção, cautela e respeito para a sua própria proteção e para não estimular atitudes agressivas ou conflituosas por parte do munícipe ou pessoal de operação.

V. Apresentação Pessoal Adequada:

Traje e higiene pessoal adequados para valorização pessoal/ profissional.

VI. Responsabilidade e zelo no trabalho:

Agir de acordo com a importância de sua missão e do que ela representa para a Instituição e para a Sociedade.

2.2. Comportamento Ético

Ética: É um conjunto de regras relacionadas aos valores e conceitos morais de um indivíduo ou grupo social.

O Agente da Mobilidade Urbana deve transmitir ao munícipe e usuário do transporte público sua autoridade, respeito e impessoalidade, devendo agir e atuar profissionalmente.

Deve respeitar demais colaboradores, agindo com respeito à integridade pessoal e moral do colega e, ainda, agir com seriedade, comedimento, procedimento e correção no trato e no relacionamento profissional.

É o proceder, pública e particularmente, de forma que dignifique a função pública.

2.3. Efetividade e Equipe

Consiste em fazer o que tem que ser feito, atingindo os objetivos definidos e utilizando os recursos disponíveis da melhor forma possível. É um conceito que se refere à capacidade de ser eficiente e eficaz ao mesmo tempo.

Para que uma equipe seja efetiva, deve buscar a todo momento o aperfeiçoamento de suas ações para melhores resultados. Trabalhar em equipe, sendo solidário aos parceiros, compartilhando experiências e conhecimentos profissionais. Levando ao conhecimento do superior imediato, procedimentos ou ordens que julgar irregulares na execução das atribuições do cargo.

CAPÍTULO III

3. RELACIONAMENTO INTERPESSOAL E HABILIDADES

A atividade do Agente da Mobilidade Urbana demanda uma série de habilidades e de competências interpessoais no contato com as pessoas e em relação às suas atitudes no desempenho de suas funções:

3.1. Relacionamento Interpessoal e Conduta

I. Facilidade de Comunicação

Expressar-se de forma clara e objetiva, redigir com precisão e caligrafia legível, buscando ouvir e compreender a necessidade do outro, orientando-o quanto à conduta e aos procedimentos adequados.

II. Temperamento Calmo e Empático

Conduzir as ocorrências de forma calma, moderada e reflexiva, adotando alternativas conciliatórias sem, no entanto, descumprir as normas legais.

III. Conduta Honesta e Imparcial

Adotar atitudes e posicionamentos que inspirem confiança, dignidade e respeito, utilizando senso de justiça e honestidade como premissas básicas para a prática de sua função.

IV. Autopercepção, Autoconscientização e Auto Aceitação

Conhecer a si próprio, suas qualidades e restrições visando administrar seus impulsos, necessidades, emoções e vulnerabilidades, para proceder sempre de maneira profissional.

V. Flexibilidade Perceptiva e Comportamental

Capacidade de perceber os vários ângulos de uma mesma situação e atuar de forma diferenciada.

3.2. Conhecimento e Habilidade

O conhecimento é o entendimento técnico ou teórico de um assunto específico. Ser hábil em alguma coisa significa que aplicou o conhecimento na prática diversas vezes, corrigiu os erros no processo e não têm dificuldades para adaptar o que você sabe em diferentes situações.

I. Habilidades para Administrar e Resolver Conflitos

Colocar-se disponível para discutir de forma assertiva (afirmativa) e madura as questões conflituosas, respeitando as posições antagônicas, agindo de maneira

imparcial, fazendo prevalecer a lei a partir de uma atitude respeitosa e argumentos objetivos.

II. Proatividade

Capacidade de buscar informações/conhecimentos para desenvolver da melhor forma as suas atividades, agindo antecipadamente, evitando possíveis problemas, conseguindo solucionar problemas com a velocidade que a Empresa precisa, prezando pela criatividade e agindo com inovação, conseguindo analisar a situação como um todo de forma rápida, sem perder tempo para tomar decisões e resolver os problemas mais complexos.

III. Capacidade de Exercer o Poder

Fazer reconhecer sua legitimidade profissional, agindo com autoridade, consciência e equilíbrio, exercendo sua influência para mediar conflitos, situações imprevistas, graves e ilegais sem usar de autoritarismo, arbitrariedade ou coerção.

IV. Integridade e Coerência

Um profissional íntegro é aquele que procura manter a sua credibilidade e proporciona confiança aos demais colegas de trabalho. Age com coerência e objetividade.

V. Autoconfiança e Autoconhecimento

Ter autoconfiança é assumir os riscos porque você tem segurança de que está fazendo algo correto. O autoconhecimento é fundamental para revelar suas capacidades pessoais de controlar suas emoções nas situações mais difíceis, além de saber lidar com naturalidade nos momentos de crise, evitando tomar decisões importantes em momentos críticos que possam mexer com o seu emocional ou prejudicar os resultados das ações.

VI. Compreensão Interpessoal e Empatia

A empatia é uma das habilidades chave do profissional, pois, ao se colocar no lugar do outro, pode ser compreensivo com seus pares e com os munícipes, sendo capaz de solucionar os conflitos de maneira simples e eficaz.

VII. Trabalho em Equipe

Saber aceitar críticas e procurar colaborar com os outros da equipe, escutar e respeitar a opinião e posição de seus colegas. Entender as tarefas delegadas e possuir a habilidade de trabalho em equipe.

CAPÍTULO IV

4. UNIFORMES E APRESENTAÇÃO PESSOAL

4.1. Dos Uniformes

O Agente da Mobilidade Urbana em serviço deverá trabalhar devidamente identificado e padronizado com uniforme:

As cores padrão do uniforme são: Amarelo Alta Visibilidade e Cinza com faixas refletivas. Essas cores são determinadas de acordo com a normatização da Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT, NBR 15292:2013 - Artigos confeccionados — Vestimenta de segurança de alta visibilidade e são utilizadas internacionalmente por ser mais fácil visualizar, inclusive à noite, aumentando a segurança nas fiscalizações e nas operações de trânsito e de transporte.

4.1.1. Identificação Principal

O uniforme do Agente da Mobilidade Urbana da EMDEC apresenta as seguintes peças:

- I. Calça operacional na cor cinza e faixas fluorescentes e refletivas (símbolo e sigla EMDEC frontal lado direito próximo ao bolso);
- II. Camisa e jaqueta operacional nas cores cinza e amarelo alta visibilidade com faixas refletivas (símbolo e sigla EMDEC bordado logo acima do bolso) e velcro para fixação da tarjeta de identificação do nome de guerra do Agente e a descrição Agente da Mobilidade Urbana estampada nas costas, logo da Campanha “VIVA” na cor branca, do lado direito de quem veste, acima do velcro “fêmea”;
- III. Boné operacional na cor cinza com a sigla EMDEC na parte frontal;
- IV. Cinto de lona na cor preta com fivela metálica com rolete;
- V. Tarjeta de identificação;
- VI. Sapatos ou botas na cor preta, conforme estabelecido pelo Processo de Segurança e Medicina do Trabalho da Empresa;
- VII. No caso do Agente da Mobilidade Urbana Ciclista, as peças que compõem o uniforme são: camisa manga curta, tarjeta de identificação, jaqueta, bermuda operacional, cinto em lona unissex, boné operacional, bermuda segunda pele, calça segunda pele, todas as peças desenvolvidas especialmente para as atividades dos Ciclistas;

VIII. No caso do Agente da Mobilidade Urbana Motociclista, as peças que compõem o uniforme são: camisa manga curta, tarjeta de identificação, cinto em lona unissex, boné operacional, jaqueta, jaqueta de couro e calça operacional;

4.1.2. Classificação de Uniformes, Equipamentos, EPIs e Acessórios

UNIFORMES OPERACIONAIS	EQUIPAMENTOS DE OPERAÇÃO	EQUIPAMENTOS PROTEÇÃO INDIVIDUAL	ACESSÓRIOS DIVERSOS
CALÇA OPERACIONAL	TALONÁRIO ELETRONICO	CALÇA DE CHUVA	PRANCHETA
CAMISA OPERACIONAL	IMPRESSORA PARA O TALONÁRIO	JAQUETA DE CHUVA	CANETA ESFEROGRÁFICA
JAQUETA OPERACIONAL	CINTURÃO PORTA TALONÁRIO (COLDRE)	ÓCULOS DE SEGURANÇA	BLOCO PARA ANOTAÇÕES
CINTO EM LONA UNISSEX	APITO OPERACIONAL	MANGUITO	
TARJETA DE IDENTIFICAÇÃO	RÁDIO HT E BATERIA	BLOQUEADOR SOLAR	
BONÉ OPERACIONAL CINZA - EMDEC	COLDRE PORTA HT	LUVA DE VAQUETA	
CAMISA MANGA CURTA AMU CICLISTA	CINTA PORTA HT	BOTINA SEGURANÇA CADARÇO	
JAQUETA AMU CICLISTA	BASTÃO LUMINOSO	BOTINA SEGURANÇA ELÁSTICO	
BERMUDA OPERACIONAL AMU CICLISTA	LANTERNAS	BOTA MOTOCICLISTA	
BERMUDA AMU CICLISTA (SEGUNDA PELE)	VIATURAS OPERACIONAIS	BOTA IMPERMEÁVEL BORRACHA	
CALÇA AMU CICLISTA (SEGUNDA PELE)	BICICLETAS OPERACIONAIS	BOTA IMPERMEÁVEL MOTOCICLISTA	
JAQUETA DE COURO PARA MOTOCICLISTA	MOTOCICLETAS OPERACIONAIS	LUVA MOTOCICLISTA	
		CAPACETE MOTOCICLISTA	
		CALÇADO CICLISTA	
		CAPACETE CICLISTA	

4.2. Apresentação Pessoal

A apresentação faz parte do marketing pessoal do Agente. Um bom Agente da Mobilidade Urbana deve ter um bom visual, o que não significa beleza, mas sim estar com aspecto positivo em relação às vestimentas, além de postura corporal adequada.

4.2.1. Cuidados a Serem Seguidos

- I. Asseio corporal;
- II. Cabelos com corte adequado ou presos, em caso de cabelos compridos, (deixando a gola da camisa descoberta), não fazendo o uso de tintura de cores extravagantes, inadequado ao cargo que exerce.
- III. Os Agentes que usam barba, bigode e/ou cavanhaque devem mantê-los sempre bem aparados;
- IV. Não usar vestuários (jaquetas, camisas) amarrados ao corpo.
- V. Não utilizar camisas e camisetas sobre a calça, de modo que o cinto não fique aparente.
- VI. Não usar jaquetas ou blusas totalmente abertas;
- VII. Camisas e camisetas abotoadas;
- VIII. Uniforme deve estar limpo e bem cuidado;
- IX. O uso do boné operacional é facultativo, porém quando do uso, deve ser realizado de forma correta, com a aba virada para frente;
- X. Durante o período de inverno ou em dias de frio, permite-se o uso de toucas de frio, porém nas cores totalmente preta ou cinza chumbo, sem acessórios, dísticos, enfeites, emblemas ou adesivos.
- XI. Sapatos, Botas e Tênis sempre limpos e adequados com o uniforme;
- XII. Manter boa postura sentada ou em pé, sem encostar-se nas viaturas, mobiliário ou paredes;
- XIII. Evitar adentrar em estabelecimentos comerciais e demais locais fora do horário adequado, sem autorização;
- XIV. Obrigatoriamente portar e utilizar os EPI's capa e calça (conjunto de chuva) ou capa individual de chuva conforme condições climáticas;
- XV. Informar de imediato ao superior imediato a falta ou inadequação do uniforme ou do EPI para substituição.

CAPÍTULO V

5. COMUNICAÇÃO PESSOAL E POR EQUIPAMENTOS (RÁDIO HT)

5.1. Comunicação Pessoal

A boa comunicação é uma ferramenta essencial para alcançar a produtividade e manter forte as relações de trabalho em todos os níveis da Empresa;

A comunicação é uma das principais competências necessárias para que o Agente da Mobilidade Urbana possa desenvolver suas ações com sucesso.

5.1.1. Procedimentos para uma Boa Comunicação Pessoal

- I. A expressão fisionômica deve moldar-se à situação, como por exemplo, não rir com assuntos tristes;
- II. Comunicar-se de forma clara e objetiva;
- III. Fazer da sua simpatia uma fonte de força positiva;
- IV. Dar uma tonalidade adequada à voz, não falando baixo demais e pronunciando claramente as palavras, usando tom agradável e amistoso sem denotar, porém, intimidade e evitando passar a impressão de irritação;
- V. Tratar os usuários do transporte público e munícipes sempre por “Senhor” e “Senhora”, tanto pessoalmente quanto por telefone;
- VI. Manter a conversa agradável, com moderação e educação;
- VII. Usar corretamente as formas de tratamento, principalmente com autoridades.

5.1.2. Cuidados com o Vocabulário

Existem algumas palavras e comportamentos que devem ser abolidos do dia a dia no atendimento ao usuário/munícipe, por mais que elas façam parte do vocabulário informal fora do ambiente de trabalho, como por exemplo, apelidos, comentários ideológicos e gírias. É de bom tom utilizar expressões adequadas e educadas:

- ✓ Muito Obrigado(a);
- ✓ Por gentileza;
- ✓ Desculpe não poder informá-lo(a);
- ✓ Sim, Senhor(a);
- ✓ Não, Senhor(a);
- ✓ Aguarde um momento;
- ✓ Só um instante;
- ✓ Estou tentando localizar;
- ✓ Solicito a gentileza;
- ✓ Agradeço sua compreensão;

- ✓ Senhor(a) se importaria de;
- ✓ Estamos à disposição;
- ✓ Disponha da EMDEC.

5.2. Comunicação por Equipamentos (Rádio HT)

5.2.1. Maneiras e Formas de Comunicação (Equipamento Emissor e Receptor)

Utilizar o rádio não é como falar ao telefone, é um diálogo em duas vias, ou seja, você não pode falar e ouvir ao mesmo tempo, ou quebrar a conversa. Nunca interrompa outras pessoas falando. Pacientemente espere que termine, salvo se for uma emergência, caso em que você deve informar às outras partes que você tem uma mensagem muito urgente de emergência.

Não responda a outros chamados se você não tiver certeza que são para você. Nunca transmita informações sentimentais, confidenciais, financeiras ou particulares em um rádio comunicador, pois podem ser ouvidas por qualquer pessoa na mesma frequência. Sempre realize checagens e garanta que o rádio HT esteja em boas condições de funcionamento. Assegure-se que está ligado e a bateria está carregada. Mantenha o volume alto o suficiente para ser capaz de ouvir qualquer chamada e faça regularmente checagens para certificar que tudo esteja funcionando perfeitamente.

Pense antes de falar. Decida sobre o que você vai transmitir e para quem se destina. Seja conciso, preciso e claro o mais possível e evite usar frases longas e complicadas. Não use abreviações ou frases feitas. Se necessário, anote sua mensagem antes de transmiti-la. Se a mensagem for longa, divida-a em mensagens curtas mais compreensíveis.

É muito importante evitar ruídos na comunicação, isto é, é necessário identificar os elementos que podem complicar ou impedir o perfeito entendimento das mensagens.

A comunicação ocorre de forma adequada quando o receptor compreende com exatidão o que foi dito pelo emissor, evitando que quem está ouvindo perceba uma mensagem diferente daquela que foi transmitida pelo emissor.

As quatro regras de ouro na comunicação via rádio:

- I. Clareza: Sua mensagem deve ser bastante clara. Fale mais lento do que a velocidade normal, para que as pessoas possam compreendê-lo melhor, não grite;

- II. Simplicidade: Sua mensagem deve ser simples para que todos possam entender;
- III. Prioridade: Sua mensagem deve ser precisa, vá direto ao ponto;
- IV. Segurança: Siga os procedimentos de segurança, não transmita informações confidenciais por rádio.

5.2.2. Uso Correto do Equipamento (HT)

- I. Nunca usar o equipamento sem finalidade;
- II. Zelar pelo equipamento;
- III. Não deslocar ou manter preso ao guidão da motocicleta. Manter sempre junto ao corpo, com uso de presilha ou capa protetora;
- IV. Usar a frequência apenas para assuntos do serviço;
- V. Manter disciplina e ordem nas transmissões, sem ocupar a linha com brincadeiras;
- VI. Responder prontamente sempre que for chamado;
- VII. Transmitir apenas o necessário referente ao assunto, evite assuntos do cotidiano no rádio;
- VIII. Usar a fraseologia padrão e sequência lógica para transmitir as informações usando o CÓDIGO “Q”, evitando vícios de comunicação e palavras desnecessárias.

5.3. Código “Q” e Alfabeto Fonético

Dentre as mais variadas classificações do Código “Q”, a EMDEC adotou apenas 24 códigos para comunicação, não sendo necessário a utilização de outros:

QAP – na escuta, escutando;

QAR – autorização para abandonar a escuta (necessidades pessoais, café e almoço);

QRA - nome da estação ou prefixo do agente (operador);

QRM – interferência de outra estação;

QRU – mensagem a ser transmitida;

QRV – pronto para receber a transmissão, “às ordens”, “à disposição”;

QRX – aguarde;

QSA - intensidade de sinais do rádio:

QSA 1 - apenas perceptível;

QSA 2 - muito fraca;

QSA 3 – um tanto fraca;

QSA 4 – boa;

QSA 5 – ótima.

QSO – contato entre duas estações (só com autorização da Central de Operações);

QSL - confirmação, entendido, compreendido;

QTH – local e localização do fato;

QTA – cancela a mensagem ou informação;

QTR – hora exata;

TKS – grato, obrigado;

NIL – nenhum, nada;

QSP – retransmissão da mensagem;

QSY – mudar de frequência, mudar de faixa;

QTI – rumo verdadeiro;

QSM - repita a mensagem.

5.4. Observações Importantes

- I. Solicitar '**PRIORIDADE**' sempre que houver atendimento para vítima de acidente ou risco para a sua integridade física e dos demais usuários da via. O bem maior a ser protegido é a vida;
- II. Diante de um quadro concreto de prioridade, a Central de Operações irá interromper a comunicação caso não se trate de uma solicitação de prioridade em andamento na mesma faixa de operação;
- III. Estando a faixa de operação em atendimento à prioridade, o Agente poderá mudar de faixa (QSY) A (ALFA), B (BRAVO), C (CHARLE), usando a expressão "com prioridade";
- IV. Usar somente o prefixo do Agente no acionamento da Central de Operações, não pronunciar o nome do Agente em campo ou do Agente da Central de Operações, pois a rede é formal;
- V. Ficar atento às comunicações da Central de Operações e das comunicações da rede;
- VI. Não ocupar desnecessariamente a rede, nem se alongar demasiadamente em assuntos não urgentes ou que possam ser tratados pessoalmente;
- VII. Não entrecortar transmissões, salvo em emergência ou risco iminente;
- VIII. Transmitir as informações de forma clara e objetiva, sempre com calma, excluindo os detalhes secundários;

5.5. Fatores a Evitar durante a Comunicação

- I. Ansiedade ao falar (quanto maior a pressa, mais difícil a solução);
- II. Entonação de voz agressiva;

- III. Discussões ofensivas entre as partes;
- IV. Improvisos, pegar e repassar informações incompletas;
- V. Falta de atenção (fora de QAP);
- VI. Assuntos particulares;
- VII. Frases e palavras fora da fraseologia padrão;
- VIII. Ironia ao transmitir as ocorrências.

5.6. Alfabeto Fonético

Utilizar o ALFABETO FONÉTICO e os ALGARISMOS FONÉTICOS para pronunciar as letras e algarismos objetivando evitar erros e distorções na transmissão da fonia.

LETRA	PALAVRA	ALGARISMO	PRONÚNCIA
A	ALFA	1	U NO
B	BRAVO	2	DO IS
C	CHARLE	3	TRES
D	DELTA	4	QUA TRO
E	ECO	5	CIN CO
F	FOXTROT	6	MÊI A
G	GOLF	7	SE TE
H	HOTEL	8	OI TO
I	INDIA	9	NO VE
J	JULIET	0	ZE RO
K	KILO		
L	LIMA		
M	MAIQUE		
N	NOVEMBER		
O	OSCAR		
P	PAPA		
Q	QUEBEC		
R	ROMEU		
S	SIERRA		
T	TANGO		
U	UNIFORME		
V	VICTOR		
X	XINGU		
Y	IANQUE		
W	WHISKY		
Z	ZULU		

5.7. Sequência para Transmissão de Ocorrências Operacionais

Abertura de talão: anotar o número de talão informado pela Central de Operações para, posteriormente, informá-lo na baixa.

Sequência dos dados: Viatura > área > Agente(s) (condutor e acompanhante) > quilometragem > sinalização. Quando em QAR, informar o local de QRX.

Ocorrências:

Tipo da Ocorrência: (Código do Acidente), Veículo quebrado, Obra, Trânsito lento, Eventos, Falhas semafóricas ou Falhas na via, etc.

Local: Via Principal, cruzamento ou trecho; sentido e faixa de ocupação, bairro etc.

Sinalização existente e se a mesma está adequada (informar se existe sinalização EMDEC e a quantidade).

Em caso de ocorrências com bloqueio total da via, informar os bloqueios, desvios e a sinalização implantada e se o local é itinerário de ônibus para acionamento dos Terminais e/ou encaminhamento de Agentes para apoio.

Nas informações de falhas na via, informar o tipo, proporção e, nas falhas da CPFL, SANASA, DPJ e Regionais, informar o numeral para acionamentos.

Quando da informação de veículos quebrados, informar qual o veículo e o tipo de problema; sinalização, se o socorro foi acionado ou não e a remoção do mesmo. No caso de ônibus urbanos, informar: Empresa e/ou Consórcio, prefixo, linha e a placa; se os passageiros foram encaminhados e o horário da quebra.

Nos acidentes, informar o código do mesmo, os envolvidos, com as características: tipo, marca, modelo, cor e placa. Em caso de colisão, informar se frontal, lateral ou traseira e o horário da ocorrência.

Nos acidentes com vítima, informar o estado da vítima (grave ou leve), se há possíveis fraturas ou sangramento, se a vítima está consciente ou não; idade aproximada; sexo; por quem foi socorrida e para onde foi encaminhada (hospital). No caso de acidentes com moto, informar quanto ao uso ou não do capacete e, se possível, se o piloto é prestador de serviço por meio de Aplicativo de Entrega (não é necessário identificar o Aplicativo).

CAPÍTULO VI

6. ATRIBUIÇÕES DO AGENTE DA MOBILIDADE URBANA

6.1. Principais Atribuições do Agente da Mobilidade Urbana

- I. Fiscalizar o cumprimento das normas de trânsito no âmbito do município de Campinas, efetuando autuações e medidas administrativas quanto às infrações constatadas, conforme estabelecido no CTB – Código de Trânsito Brasileiro e diretrizes do MBFT – Manual Brasileiro de Fiscalização de Trânsito;
- II. Executar, mediante prévio planejamento, operações de trânsito e de transporte;
- III. Lavrar Autos de Infração de Trânsito ou de Transporte Público ou de Interesse Público, fazendo, sempre que possível, o registro fotográfico no talonário eletrônico e mediante declaração com precisa descrição do fato e suas circunstâncias, no campo observações;
- IV. Interferir sobre o uso regular da via, com medidas de segurança, tais como controlar, desviar, limitar ou interromper o fluxo de veículos sempre que se fizer necessário ou quando o interesse público assim o determinar;
- V. Tratar com respeito e urbanidade os usuários das vias públicas, procedendo a abordagem com os cuidados e técnica devidos;
- VI. Zelar pela livre circulação de veículos e pedestres nas vias urbanas do município de Campinas, reportando à Central de Operações sobre defeitos ou falta de sinalização, ou ainda imperfeições na via;
- VII. Exercer sobre as vias urbanas do município de Campinas os poderes de polícia administrativa de trânsito, cumprindo e fazendo cumprir o Código de Trânsito Brasileiro – CTB e demais normas pertinentes; bem como Leis, Decretos e Resoluções do Transporte Público ou de Interesse Público;
- VIII. Participar de campanhas educativas de trânsito;
- IX. Fiscalizar e aplicar medidas administrativas por infrações de circulação, estacionamento e parada;
- X. Realizar a remoção de veículos nas vias ao Pátio de Recolhimento e Guarda de Veículos da EMDEC;

- XI.** Fiscalizar o cumprimento da legislação municipal relativa ao Sistema de Transporte Público e de interesse Público, individual ou coletivo;
- XII.** Realizar vistorias e rondas em todo o sistema viário da cidade;
- XIII.** Efetuar implantação de sinalização em obras, bloqueios, eventos e interferências na via e informar à Central de Operações sobre sinalização alocada na via, atentando para o atendimento às diretrizes do MBSV – Manual Brasileiro de Sinalização Viária;
- XIV.** Orientar usuários de trânsito e de transporte, condutores, operadores e pessoal de operação quanto às regras e normas de circulação, advertindo e/ ou aplicando Autos de Infração de Trânsito ou de Transporte Público e de Interesse Público e medidas administrativas cabíveis;
- XV.** Apoiar ações sócios educativas com operações de trânsito, operação de segurança em travessias e auxílio no embarque e desembarque;
- XVI.** Organizar em sua viatura materiais de trabalho e equipamentos de sinalização de uso diário informando a quantidade à Central de Operações na abertura do talão;
- XVII.** Manter a Central de Operações informada a respeito das ocorrências encontradas e a situação de trânsito das vias;
- XVIII.** Vistoriar, monitorar e fiscalizar áreas de estacionamento rotativo;
- XIX.** Verificar, controlar e fiscalizar os horários de chegada dos ônibus nos terminais, confirmando o horário previsto e o tempo de ciclo da linha;
- XX.** Operacionalizar manualmente o trânsito em vias e/ ou cruzamentos semaforizados em situação de falta de energia, falha ou mau funcionamento ou eventos/obras;
- XXI.** Sinalizar obstruções e interferências nas vias, realizando a remoção sempre que possível;
- XXII.** Efetuar fiscalização de garagem, verificando a saída dos ônibus e, ainda se estes apresentam a veiculação de propaganda;
- XXIII.** Monitorar diariamente as condições gerais dos veículos do transporte público, visualmente interna e externamente;
- XXIV.** Solicitar à Central de Operações o envio de guincho e/ou acionamento de órgãos competentes e realizando o acompanhamento até o Pátio da EMDEC, se for o caso;

- XXV.** Prestar suporte em acidentes e outras situações de emergência, utilizando os materiais/ ferramentas adequadas à sinalização de trânsito;
- XXVI.** Fiscalizar o cumprimento dos horários, dos itinerários e o número de passageiros transportados, bem como, as demais atividades pertinentes às linhas de transporte coletivo municipal;
- XXVII.** Emitir notificações das irregularidades nos veículos de transporte convencional ou alternativo, realizando vistorias posteriores e verificando se as irregularidades foram sanadas;
- XXVIII.** Fiscalizar o cumprimento da legislação referente aos diversos modais; (Sistema de Transporte Público Convencional e Alternativo, Táxi, Fretamento, Escolares, Aplicativo e Fretamento Executivo);
- XXIX.** Monitorar e fiscalizar referente às reclamações, denúncias e solicitações relativas ao serviço de transporte coletivo e individual de passageiros, emitindo o relatório de ocorrência;
- XXX.** Informar de imediato a Central de Operações toda parada para início de fiscalização ou vistoria, informando o local e o motivo da fiscalização. Após o término da fiscalização ou vistoria, informar as autuações lavradas e medida administrativa, caso ocorrerem.

6.2. Deveres

- I. Exercer com zelo e dedicação as atribuições do cargo;
- II. Proceder de maneira ilibada no exercício da função pública;
- III. Zelar pelo bom nome da Instituição e de seus componentes, aceitando seus valores e cumprindo seus deveres éticos e legais;
- IV. Manter o ambiente em harmonia e companheirismo, evitando comentários desairosos sobre os colegas de trabalho;
- V. Manter conduta compatível com a moralidade administrativa;
- VI. Ser assíduo e pontual no ofício;
- VII. Representar contra ilegalidade, omissão ou abuso de poder;
- VIII. Colaborar para o aperfeiçoamento dos serviços, sugerindo à Administração as medidas que julgar necessárias;
- IX. Atuar com prudência nas ocorrências de trânsito, evitando exacerbá-las;
- X. Fazer cumprir a legislação e as normas de trânsito e de transporte, no âmbito de suas atribuições;
- XI. Colaborar de forma integrada com os órgãos de segurança pública, em ações conjuntas que contribuam para a harmonia no trânsito;

- XII.** Os Agentes da Mobilidade Urbana poderão colaborar ou atuar conjuntamente com órgãos de segurança pública, nas hipóteses previstas nos incisos do Caput do Art. 144 da Constituição Federal.

6.3. Condutas Vedadas ao Agente da Mobilidade Urbana

- I.** Apresentar-se em serviço sem uniforme ou trajando uniforme em desacordo com as disposições em vigor;
- II.** Utilizar vestimenta diversa do uniforme padrão, salvo sob condições especiais, com autorização do superior imediato, devendo a cor sempre ser a mais próxima do padrão;
- III.** Apresentar-se ao serviço sob influência de álcool ou outras substâncias psicoativas;
- IV.** Permutar serviço, sem prévia autorização do superior imediato;
- V.** Trocar escala sem prévia autorização do superior imediato;
- VI.** Ausentar-se do serviço durante o expediente de trabalho, sem prévia autorização do superior imediato;
- VII.** Exercer atividade diversa às competências, durante o horário de trabalho, negligenciando o serviço e prejudicando o seu bom desempenho;
- VIII.** Atender a pessoas no ambiente de trabalho para tratar de assuntos particulares, com prejuízo de suas atividades, excetos nos casos de urgências e emergências com vínculo familiar ou por doenças;
- IX.** Praticar comércio de compra e venda de bens e serviços;
- X.** Induzir a outro servidor a executar atribuições estranhas ao cargo que ocupa;
- XI.** Exercer quaisquer atividades habituais que sejam incompatíveis com o exercício do cargo durante o horário de trabalho;
- XII.** Ingerir bebida alcoólica, fazer uso de substância entorpecente durante o horário de trabalho;
- XIII.** Fumar ou adotar qualquer comportamento incompatível com as suas funções, durante a abordagem de fiscalização e de operação de trânsito e de transporte;
- XIV.** Assediar moralmente, subordinado, colega de trabalho ou seus superiores, mantendo conduta abusiva caracterizada pela repetição prolongada de comportamento hostil (agressivo), que ofenda a sua dignidade, integridade física ou psicológica;
- XV.** Receber propina, comissão, presente ou vantagem de qualquer espécie, em razão de suas atribuições;
- XVI.** Deixar de utilizar ou fazer alterações nos equipamentos de proteção individual, necessários à sua segurança pessoal, nas fiscalizações e operações de trânsito e de transporte;
- XVII.** Deixar de atender ao rádio ou outro meio de comunicação disponível, ou de informar a unidade e identificação do operador, salvo motivo justificado;
- XVIII.** Deixar de participar dos cursos ou atividades internas ou externas, para os quais esteja devidamente convocado;
- XIX.** Frequentar uniformizado ou parcialmente uniformizado e sem razão de serviço, lugares incompatíveis com o decoro da função;

- XX.** Participar, estando uniformizado ou parcialmente uniformizado, de atos públicos, manifestações ou comícios, de natureza político-partidária sem autorização;
- XXI.** Utilizar o uniforme fora do exercício da função, com exceção do trajeto casa trabalho/trabalho/casa ou emprestar partes dele para pessoas que não compõem o quadro de funcionário da EMDEC na função de Agente da Mobilidade Urbana;
- XXII.** A troca de uniforme nos vestiários da empresa é facultativa, uma vez que o colaborador poderá vir uniformizado de sua casa;
- XXIII.** Realizar trabalhos ou operações conjuntas, com outros órgãos, sem a devida anuência do superior imediato;
- XXIV.** Portar ou fazer uso de armas letais e/ou não letais durante a sua jornada de trabalho, tais como armas de fogo, faca, canivete, spray de pimentas, soco inglês etc.;
- XXV.** Mostrar-se inoperante ou furtar-se, sob qualquer pretexto, ao cumprimento de suas atribuições;
- XXVI.** Encostar-se ou escorar-se nas viaturas, mobiliário ou paredes durante horário de trabalho;
- XXVII.** Adentrar em estabelecimentos comerciais e demais locais fora do horário adequado, sem autorização e sem informar à Central de Operações;
- XXVIII.** Utilizar-se de fone de ouvido conectado a aparelho sonoro ou celular – incluindo conexão via bluetooth durante sua jornada de trabalho;
- XXIX.** Abster-se de atender a acionamentos da Central de Operações durante o trajeto para o intervalo;
- XXX.** Utilizar a viatura como apoio para secar equipamento de proteção de chuva.
- XXXI.** Seguir rigorosamente as regras de horário de “15 minutos” de intervalo, conforme contrato de trabalho, com parada dentro da área de atuação, preferencialmente nas proximidades do local de empenho, informando à Central de Operações o momento exato do início e do final do intervalo, prontificando-se imediatamente para a continuidade do turno.
- XXXII.** Deixar os limites da sua área de atuação sem a autorização do Líder ou da Central, no caso de necessidade para atendimento de ocorrências.

CAPÍTULO VII

7. ATIVIDADES CORRELATAS

7.1. Definição de Atividades Correlatas

É o exercício de várias tarefas dentro do horário de trabalho, compatíveis com a função contratada.

O exercício pelo empregado de duas ou mais **atribuições correlatas** dentro da mesma jornada, não dá ensejo ao reconhecimento judicial do acúmulo de funções (parágrafo único do art. 456 da CLT) e, por consequência, não gera direito, ao trabalhador, a plus salarial.

7.2. Atribuições Correlatas

- I. Apoio ao munícipe em informações diversas;
- II. Apoio ao Idoso, pessoas com mobilidade reduzida, deficientes visuais, cadeirantes entre outros que necessitem de apoio no que tange à mobilidade urbana ou à solicitação de urgência e de emergência;
- III. Acionamentos aos órgãos de emergência em geral;
- IV. Preenchimento do checklist em viaturas no início do turno e abastecimento de combustível durante o turno;
- V. Participação em atividades de educação e orientação de trânsito (palestras, gravações e filmagens);
- VI. Operações conjuntas com os demais órgãos de segurança e de fiscalização (blitz, fiscalizações de transporte e de trânsito);
- VII. Realização de pesquisa de propagandas em ônibus Convencionais e Alternativos pela garagem e viário;
- VIII. Transporte de pó de serra e demais sinalizações através das viaturas ao depósito destinado;
- IX. Emprego de pó de serra na via mediante derramamento de óleos diversos e demais tarefas compatíveis com função de Agente da Mobilidade Urbana que surgirem;
- X. Preenchimento de ROOT (Relatório Operacional Ocorrência em Terminais), Resumo de Fiscalização de Terminais e relatórios diversos;
- XI. Preenchimento de solicitações de manutenção em terminais;
- XII. Vistoriado visual na frota do transporte público coletivo e privado.

CAPÍTULO VIII

8. EQUIPAMENTOS E MATERIAIS DE TRABALHO

8.1. Definição

Equipamentos de trabalho para as atividades de fiscalização e de operação de trânsito e de transporte e outros acessórios pertinentes ao cargo e função:

- I. Talonário Eletrônico, Impressora eletrônica, Rádio HT portátil, Apito profissional; porta talonário e impressora, porta HT, bastão luminoso;
- II. Viaturas operacionais: veículos, motocicletas e bicicletas;
- III. Equipamento de Proteção Individual (EPI): capa de chuva individual, capa de chuva e calça(conjunto), bota impermeável de borracha, bota de motociclista, luva motociclista, luva de vaqueta; jaqueta de couro refletiva, manguito, botina de segurança com cadarço, botina de segurança com elástico, óculos de segurança, bloqueador solar, protetor auricular, capacete motociclista, capacete ciclista, uniformes refletivos;
- IV. Cavaletes de madeira padronizados, cones de borracha, placas de regulamentação, orientação e obras confeccionadas em aço ou madeira, pó de serra acondicionado em barricas, tambores ou sacos plásticos.

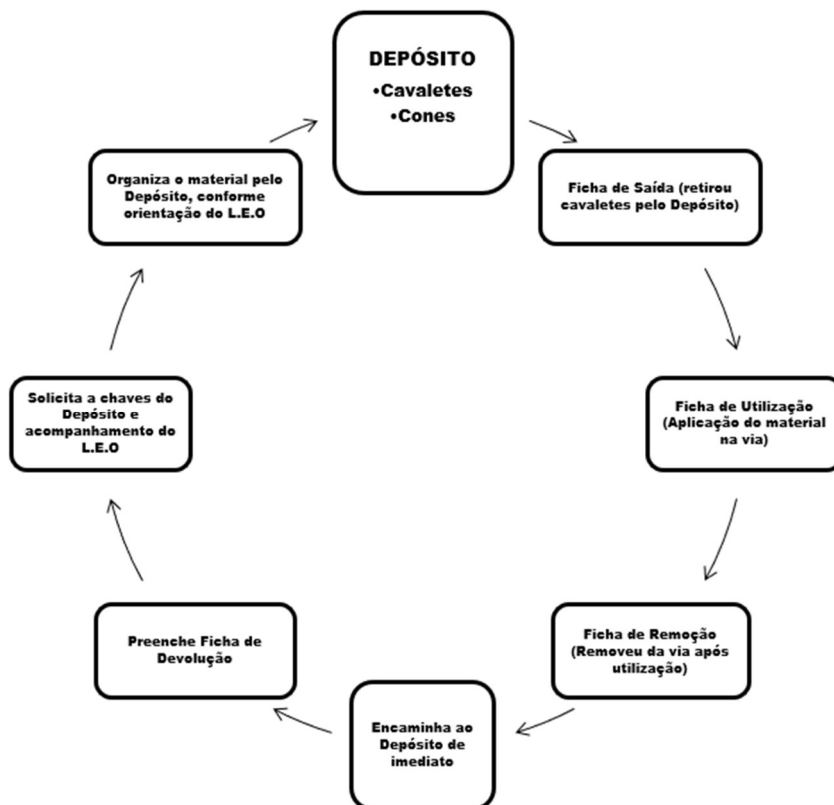
8.2. Cuidados e Controle dos Materiais de Sinalização

- I. Zelar pelo material de sinalização (cavalete, cones e placas diversas), acondicionando-o corretamente na viatura, de forma a garantir que não se danifique;
- II. Ao acondicionar cavaletes, cones e demais materiais pelo depósito, mantê-los devidamente acomodados e organizados nas salas específicas de cada área, evitando deixá-los abandonados do lado de fora;
- III. Manter o padrão de distribuição das sinalizações na viatura; pó de serra abastecido, 05 cavaletes padronizados e 10 cones de borracha padronizados ou nova padronização oficial que vier a estabelecer;
- IV. Não emprestar ou ceder material sem autorização do superior imediato da área e utilizar somente material pertencente à área de autuação;
- V. O superior imediato deverá fornecer periodicamente dados atualizados do controle do material;
- VI. Informar à Central de Operações todo o material alocado na via.

8.3. Uso Correto das Fichas de Controle de Cavaletes

O correto preenchimento das fichas é de suma importância para o controle e conservação do material, facilitando sua distribuição e recolhimento.

- 8.3.1. O preenchimento é obrigatório para o emprego do material, atentando em qual ação está sendo coordenado o devido material, conforme segue abaixo:
- **Retirada:** Quando ocorre a retirada do material no depósito para ser acondicionado na viatura ou encaminhamento a destino determinado.
 - **Utilização:** Quando empregado o cavalete na via em determinada necessidade operacional: em eventos, falhas na via, veículos quebrados entre outras necessidades.
 - **Remoção:** Quando o material é removido do local a qual não se faz mais necessário. Exemplos: fim de evento, obras, falhas entre outras.
 - **Devolução:** Quando o material é devolvido ao depósito e devidamente organizado em seu local específico, de modo a facilitar a sua reutilização.
- 8.3.2. Preencher corretamente e diariamente as fichas de Retirada, Utilização, Remoção e Devolução de cavaletes, mantendo-as sempre disponíveis para uso, solicitando a reposição quando necessário;
- 8.3.3. Manter através das fichas de utilização o controle do material distribuído pela via;
- 8.3.4. Efetuar a contagem de cavaletes/cones dentro do período estabelecido pela área;
- 8.3.5. Devolver de imediato as fichas (cavaletes) preenchidas no final ou durante o turno, informando material quebrado ou desaparecido;



CAPÍTULO IX

9. VIATURAS

9.1. Padrão das Viaturas de Operação e de Fiscalização

- I. Viaturas Automóveis: Cor amarelo e dísticos pretos e prefixo. São veículos caracterizados para a operação de trânsito e de transporte, equipados com giroflex de cor vermelha, central de rádio e equipamento que emite alarme sonoro, (frente e atrás, lado direito e esquerdo: escrito: SETRANSP/EMDEC);
- II. Viaturas Motocicletas: Cor amarelo e dísticos pretos e prefixo. São motocicletas caracterizadas para a operação de trânsito e de transporte, equipadas com giroflex de cor vermelha e equipamento que emite alarme sonoro, (frente e atrás, lado direito e esquerdo: escrito: SETRANSP/EMDEC);
- III. Viaturas Bicicletas: cor amarelo com dístico preto e prefixo.
- IV. Essas cores padrões são observadas, conforme determinação da segurança pública viária, e são utilizadas internacionalmente por ser mais fácil visualizar, inclusive à noite, aumentando a segurança nas fiscalizações e operações de trânsito e de transporte;
- V. As viaturas só podem ser conduzidas por Agente da Mobilidade Urbana, para realizar rondas de fiscalizações e de operações de trânsito e de transporte, devidamente habilitados, conforme Código de Trânsito Brasileiro e Resoluções do CONTRAN.

9.2. Checklist (Vistoria nas Viaturas)

- I. O Agente sempre ao iniciar seu turno de trabalho deverá fazer a verificação das condições da viatura, verificando itens de segurança, falta ou quebra de algum item, nível de combustível, água e óleo, sistema elétrico, lataria, freios e pneus;
- II. Ao constatar algo de irregular, preencher a irregularidade na folha de checklist e informar o líder imediato, que o orientará a proceder com preenchimento de relatório ou boletim de ocorrência, caso necessário;
- III. Preencher devidamente todos os campos do documento com informações completas e sem abreviações;
- IV. Não rasurar, rascunhar ou sujar o documento de vistoria;
- V. Após o término do turno, guardar na pasta própria ou repassar ao próximo Agente que utilizará a viatura;
- VI. Anotar a quilometragem completa na abertura e no fechamento de talão, para informação a Central de Operações.

9.3. Procedimentos e Cuidados com as Viaturas

- I. Relatar / Informar de imediato qualquer irregularidade (acidentes, furto, roubo, sinistro, quebra e avarias) que venha ocorrer na viatura durante o turno de trabalho, para que sejam tomadas as medidas cabíveis de relatório interno ou boletim de ocorrência;
- II. Quando em fiscalização, manter as viaturas desligadas e com chaves fora do contato;
- III. Evitar deixar equipamentos e pertences pessoais expostos sem o devido cuidado;
- IV. É proibido dar carona ou transportar materiais particulares ou diversos em a devida autorização, exceto as sinalizações e materiais de apoio da empresa;
- V. Não ceder ou emprestar a condução da viatura a outro Agente sem a devida alteração de condutor junto à Central de Operações;
- VI. As infrações de trânsito cometidas com as viaturas mediante operação deverão ser relatadas de imediato, para providências quanto à notificação de infração;
- VII. As infrações cometidas com a viatura não informadas e não justificadas serão de responsabilidade do próprio condutor;
- VIII. Não realizar refeições no interior da viatura, bem como descartar resto de alimentos ou descartáveis diversos em seu interior, caçamba ou baú;
- IX. Proibido fumar no interior das viaturas;
- X. Não abandonar pertences particulares na viatura;
- XI. Realizar obrigatoriamente o abastecimento quando marcador atingir $\frac{1}{4}$ de combustível, para que não venha prejudicar o próximo a utilizar;
- XII. Realizar o abastecimento apenas nos postos credenciados e com senha de autorização própria;
- XIII. Não realizar o abastecimento para outro Agente com a sua senha pessoal (salvo situação devidamente orientada e autorizada pelo superior imediato);
- XIV. Não transportar combustíveis ou outros materiais inflamáveis em recipientes;
- XV. Não encostar cavaletes ou demais materiais que venham a danificar a lataria e a pintura;
- XVI. Não efetuar manutenção ou troca de peças e acessórios sem a devida autorização;
- XVII. Não extrair peças ou acessórios sem autorização;
- XVIII. Informar ao superior imediato qualquer irregularidade quanto ao mau uso por turnos anteriores;
- XIX. Manter-se próximo da viatura durante a fiscalização, evitando deixar chaves no contato quando desligada e demais pertences operacionais sobre a mesma.
- XX. Não transferir o material de sinalização (cones, cavaletes etc.) de uma viatura para outra sem autorização do superior imediato.

9.4. Normas Gerais de Circulação e Conduta

- I. Quando em ronda, seguir estritamente as normas da via, utilizando-se da prerrogativa do artigo 29 do CTB apenas quando, realmente, houver necessidade;

- II. Estacionar a viatura sempre próxima ao local de fiscalização ou em local seguro para evitar furtos e vandalismo;
- III. Estacionar em local devidamente adequado e destinado para estacionamento dentro da Empresa;
- IV. O Agente deverá informar de imediato qualquer irregularidade em sua CNH que o impossibilite de conduzir veículos;
- V. É proibido falar ao celular ou rádio durante a condução dos veículos em operação, exceto falar ao rádio através do maki do rádio fixo da viatura;
- VI. Não efetuar perseguição a veículos que se evadirem da fiscalização.

9.5. Procedimentos de Circulação e de Fiscalização com Motocicletas

- I. Preferencialmente realizar as rondas com duas motocicletas, evitando o emparelhamento na circulação, ocupando o espaço adequado da via;
- II. Não fiscalizar sobre a viatura, se necessário preencher auto de infração, executar desembarcado;
- III. Durante o processo de fiscalização não encostar ou apoiar-se na viatura;
- IV. Não transportar materiais diversos fora do baú de carga;
- V. Acionar o sistema luminoso da viatura quando da necessidade de estacionamento em local irregular para operação de fiscalização;
- VI. Durante o deslocamento manter a viseira do capacete devidamente fechada e sempre posicionada para proteção e integridade do Agente;
- VII. Utilizar obrigatoriamente todos os EPIs destinados à condução de motocicletas.

CAPÍTULO X

10. ATENDIMENTO AO MUNICÍPE

10.1. Atendimento ao Município

Na hora do atendimento é fundamental ter uma comunicação com segurança, clareza, objetividade e transparência, aplicando em toda nossa área de atuação (terminais ou operação).

Um bom atendimento ao usuário faz toda a diferença na consolidação da boa imagem da EMDEC.

Serviço público de qualidade é aquele que cumpre os princípios da Constituição Federal:

- LEGALIDADE (obediência a lei);
- IMPESSOALIDADE (não fazer acepção a pessoas);
- MORALIDADE (valores de aceitação pública);
- PUBLICIDADE (ser transparente); e
- EFICIÊNCIA (fazer o que precisa ser feito, da melhor maneira possível).

10.2. Competências para o Bom Atendimento

Para um atendimento de excelência, destacamos um comportamento humanizado onde é possível o compartilhamento de práticas como comprometimento, atenção e paciência, com o intuito de solucionar problemas, promovendo uma relação amistosa e de apoio ao Município /Usuário.

O comportamento e o desempenho do Agente neste contexto são de extrema importância. É preciso entender a missão da Instituição, porque é a atuação das pessoas que constitui o sucesso da Empresa, garantindo a própria sustentação e o crescimento de todos num cenário de melhoria contínua.

Algumas características são fundamentais para um bom atendimento, como confiança, capacidade de resposta, autoconfiança e foco na solução.

10.2.1. Os Princípios do Bom Atendimento

Os mais percebidos pelo usuário/município são a competência, a presteza, a cortesia, a paciência e o respeito.

Desta forma, para um bom atendimento, podemos nos orientar por algumas ações como:

- I. Manter atitudes adequadas como Agente da Mobilidade Urbana;
- II. Utilizar frases como “bom dia”, “boa tarde”, “boa noite” “sente-se, por favor”, “aguarde um instante, por favor”, “disponha da EMDEC” que ditas com cordialidade promovem a empatia;
- III. Manter relação envolvendo a acolhida, a empatia e a despedida;
- IV. Acatar, na medida do possível, as sugestões;
- V. Satisfazer o usuário buscando superar suas expectativas;
- VI. Analisar as reclamações, solucionando de imediato se possível, ou encaminhando para soluções;
- VII. Comunicar-se de forma clara, evitando utilização de gírias e apelidos;
- VIII. Evitar distrações ou a realização de atividades pessoais durante o atendimento;
- IX. Abster-se de criticar a instituição, mostrando que qualquer crítica ou sugestão será tratada adequadamente;
- X. Demonstrar empatia com as solicitações dos cidadãos. A postura ética é fator que agrega valor à Organização e que está diretamente relacionada às representações positivas que os usuários venham a construir.

10.3. Boas Práticas no Atendimento (Terminais e Viário)

Os primeiros segundos do atendimento são fundamentais para se construir uma imagem positiva ou negativa da Organização. Portanto, deve-se cuidar da expressão do rosto e da voz, dos gestos, da postura e do vocabulário.

O usuário/munícipe espera que o Agente que o atende, detenha informações detalhadas sobre o funcionamento da Instituição, das ações a serem realizadas no local e da legalidade.

É importante que o Agente identifique as necessidades do usuário e trate o problema ou encaminhe para o setor responsável pela análise da questão.

É importante que o usuário seja tratado de forma ética e respeitosa, sem diferença de tratamento por sua condição social, física ou cultural. Preferencialmente, trate o usuário

pelo nome; não faça outras atividades enquanto o estiver atendendo; esteja atento à condição física do usuário (ofereça ajuda especial aos idosos e às pessoas com deficiência).

10.4. Procedimentos ao Telefone

- I.** Atender a chamada o mais rápido possível;
- II.** Identificar a Instituição ou a área, seguido da identificação do Agente e saudações (Bom dia, Boa tarde, Boa noite);
- III.** Ouvir o usuário com atenção, para compreender a sua solicitação;
- IV.** Ouvir calmamente o que o usuário tem a dizer, agindo de forma receptiva e em seguida, prestar informações de forma clara e objetiva;
- V.** Tratar o problema do usuário ou direcionar a ligação para a área competente;
- VI.** Ter sempre à mão as informações mais significativas da sua área, permitindo rapidez na resposta;
- VII.** Usar a empatia sem perder o profissionalismo. Pode-se pronunciar o nome do usuário algumas vezes, mas nunca expressões como “meu bem”, “meu amor”, “coração”, “querido”, entre outras;
- VIII.** Utilizar sempre a linguagem formal, privilegiando uma comunicação que transmita respeito e seriedade de maneira cordial, simples e clara. O uso correto da língua portuguesa, o tom de voz e uma boa dicção asseguram uma boa comunicação telefônica;
- IX.** Ter cuidado com os ruídos que interferem e atrapalham a comunicação entre as partes como chiados, sons eletrônicos, barulhos de reformas ou de automóveis, etc. Caso algum ponto da conversa não tenha ficado claro, peça para o cidadão repetir a fala dele, ou repita a informação transmitida por você;
- X.** Ser amigável agradecendo e reafirmando o acordado quando encerrar a ligação;
- XI.** Ser paciente, busque ouvir o cidadão, sem interrompê-lo;
- XII.** Manter sua linha desocupada, evitando utilizá-la para ligações pessoais, com o objetivo de manter o canal sempre disponível para o cidadão;

10.5. Dicas para um Bom Atendimento

10.5.1. A Importância da Qualidade no Atendimento

A qualidade no serviço público envolve a comparação das expectativas do cidadão com a percepção do Agente no atendimento.

O serviço prestado deve atender a uma real necessidade do usuário, devendo esse serviço ser exatamente o que o usuário espera que ele seja.

A manutenção da qualidade desse serviço confere, ao longo do tempo, confiabilidade à Instituição.

10.5.2. Entenda o Usuário/Munícipe

Entender o usuário é uma das regras mais importantes para se realizar um bom atendimento. Conhecer o que o usuário deseja é o primeiro passo para se alcançar um nível de satisfação do usuário/munícipe.

10.5.3. Tenha Prazer em Ajudar

Tenha prazer em atender o usuário/munícipe e em ajudá-lo no que ele precisar. O trabalho precisa ser realizado e depende de cada um de nós para ser feito com boa vontade e alegria. Fazê-lo de forma diferente contraria a legislação e os regramentos éticos, além de prejudicar a imagem da Empresa e do Agente da Mobilidade Urbana diante dos cidadãos. Os problemas existem em qualquer local de trabalho, mas deixar de atender bem aos cidadãos não contribuirá em nada para solucioná-los!

10.5.4. Coloque-se no Lugar do Usuário/Munícipe

Uma dica importante para melhorar o atendimento é tentar colocar-se no lugar do outro. Pense em como você gostaria de ser tratado e quais informações gostaria de receber de um servidor público.

10.5.5. Demonstre Confiança

Para conquistar a confiança e o próprio usuário/munícipe é necessário transmitir segurança. Por isso, antes de atender, estude detalhadamente o tipo serviço ou ação que irá prestar (fiscalização, informação sobre transporte e trânsito, apoio etc.).

10.5.6. Seja Objetivo e Verdadeiro

Seja o mais objetivo, claro e transparente possível em relação ao trabalho que você oferece. Não minta e nem esconda informações importantes do usuário/munícipe. Lembre-se sempre de ser um profissional ético.

10.5.7. Seja Sincero

Nem sempre você terá todas as respostas na ponta da língua, mas isso não deve levá-lo a encerrar antecipadamente o contato com o usuário/munícipe. Procure sempre conversar de maneira sincera, e caso você não saiba responder ao questionamento, diga que irá procurar a informação para responder adequadamente. Em hipótese alguma deixe o usuário/munícipe sozinho ou sem respostas.

10.5.8. Mantenha uma Boa Comunicação

A comunicação entre o Agente e o munícipe/usuário deve ser segura, clara, objetiva e transparente. No momento do atendimento é fundamental expor as informações de forma clara e direta. É importante que a informação seja transmitida de forma que não confunda o usuário. Nem sempre falar mais significa informar mais. O usuário não espera buscar ajuda com alguém cheio de dúvidas e incertezas. Nem sempre temos a resposta, mas enrolar ou inventar uma solução não é o caminho. Se precisar, peça um tempo para retornar depois com a resposta.

FICHA TÉCNICA

EMDEC – EMPRESA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO DE CAMPINAS S/A SECRETARIA MUNICIPAL DE TRANSPORTES

Secretário de Transportes e Diretor-Presidente da EMDEC

Carlos José Barreiro

Diretor de Operações

Wilson Folgozi de Brito

Divisão de Fiscalização e Operação

Carlos Aparecido de Lima

Equipe Técnica para elaboração do manual

Laércio Omitto

Flávio Roberto Gaiola

Geraldo Apóstolo de Lima

Claudionir Thomas De Sá

Francisco Carlos Pereira

João Pereira Do Nascimento

Roberto Carlos Barbosa

Vera Lúcia Silveira

Ayrton Francisco Martins

Marcio William Zampoli

Jeany Lúcia da Silva Oliveira

Luciene Ribeiro da Silva Cavicchioli

Maria Claudia Spiadorin

Colaboração e Revisão:

Divisão de Assuntos Jurídicos

Divisão de Educação e Relacionamento Externo

Divisão de Recursos Humanos

Versão 1.0

23/09/2020