



Manual do Motorista

Autocarro

Serviço Ocasional

Empresa

Nome
Morada
.....
.....
Telefone 24h00
.....

Motorista

Nome	
Morada	
.....	
.....	
Telemóvel	Telemóvel
Tipo sanguíneo	
Alergia(s)	
Contacto urgência	
Nome	Parentesco
Telefone	Telemóvel
Nome	Parentesco
Telefone	Telemóvel

Data de recepção

O Motorista

O representante da Empresa

.....

.....

Contactos da Empresa

Departamento	Nome	Telefone
Gerência		
Gerência		
Gerência		
Serviços Comerciais		
Contabilidade		
Recursos Humanos		
Tráfego / Escala		
Oficina		

Ficha técnica

Título

‘Manual do Motorista de Autocarro - Serviço Ocasional’

Autor

José Luís P. Carreira¹

Editor

ARP – Associação Rodoviária de Transportadores Pesados de Passageiros

Capa

José Luís P. Carreira

Impressão

Meios técnicos da ARP

Edição

Janeiro de 2011

¹Licenciado em Engenharia Electrotécnica pelo Instituto Politécnico de Leiria
Organização e Gestão da Manutenção e Gestão de Frotas

1 Considerações Gerais

- 1.1 Objectivo do manual
- 1.2 Normas de utilização

2 A Empresa

- 2.1 Apresentação da empresa
- 2.2 Estrutura organizacional da empresa
- 2.3 Objectivos / missão
- 2.4 Responsabilidade social

3 Actividade de transporte

- 3.1 Apresentação da actividade de transporte
- 3.2 Duração e horários dos serviços
- 3.3 Área geográfica de actuação
- 3.4 Tipo de serviço ocasional

4 O Motorista

- 4.1 Perfil do motorista
- 4.2 Deveres do motorista
- 4.3 Critérios de remuneração
- 4.4 Imagem e apresentação do motorista
 - 4.4.1 Cuidados com a higiene
 - 4.4.2 Uso de acessórios e adornos
 - 4.4.3 Vestuário *versus* uniforme
 - 4.4.3.1 Vestuário de condução
 - 4.4.3.2 Vestuário de limpeza e manutenção
 - 4.4.3.3 Vestuário de segurança
- 4.5 Comportamento e postura do motorista
 - 4.5.1 Relacionamento pessoal
 - 4.5.2 Saber escutar

- 4.5.3 Informar o cliente
- 4.5.4 Reclamações
- 4.6 Documentação do motorista
 - 4.6.1 Documentação obrigatória
 - 4.6.2 Outra documentação
- 4.7 Comunicação e expediente com a empresa
 - 4.7.1 A escala de serviço
 - 4.7.2 Falta ao trabalho
 - 4.7.3 Sugestões
 - 4.7.4 Contacto permanente
 - 4.7.5 Comunicações telefónicas
 - 4.7.6 Entrega de documentação
 - 4.7.7 Prestação de contas
 - 4.7.8 Requisições
- 4.8 Responsabilidades do motorista
 - 4.8.1 Faltas que podem originar a aplicação de coimas pelas autoridades competentes
 - 4.8.2 Faltas que poderão dar origem a procedimentos disciplinares

5 A Viatura

- 5.1 Recepção da viatura
 - 5.1.1 Documentação obrigatória a bordo da viatura
 - 5.1.2 Documentação técnica da viatura
 - 5.1.3 Outra documentação
 - 5.1.4 Características técnicas da viatura
 - 5.1.5 Acessos a portas, tampas, bagageiras
 - 5.1.6 Comando, monitorização e controlo da viatura
 - 5.1.6.1 Posto de condução
 - 5.1.6.2 Comandos e monitorização
 - 5.1.6.3 Conforto dos passageiros
 - 5.1.7 Ferramentas de auxílio à manutenção
 - 5.1.8 Material sobressalente
 - 5.1.9 Equipamento de segurança
 - 5.1.10 Material de limpeza
- 5.2 Colocação da viatura em marcha
- 5.3 Inspeção periódica da viatura
 - 5.3.1 Inspeção diária
 - 5.3.2 Validades
 - 5.3.3 Inspeção semanal
 - 5.3.4 Inspeção mensal

- 5.4 Registo de ocorrências
- 5.5 Limpeza da viatura
- 5.6 Abastecimento de combustível
 - 5.6.1 Procedimentos com abastecimento
- 5.7 Estacionamento e estacionamento da viatura
 - 5.7.1 No parque da empresa
 - 5.7.2 Em parques públicos ou via pública

6 A Condução

- 6.1 Condução eficiente
 - 6.1.1 Condução defensiva
 - 6.1.1.1 Acções a evitar durante a condução
 - 6.1.1.2 Estado físico do motorista
 - 6.1.1.3 Distância de segurança
 - 6.1.1.4 Condução sob condições adversas
 - 6.1.1.5 Condução em montanha
 - 6.1.1.6 Condução nocturna
 - 6.1.1.7 Peões e animais na via pública
 - 6.1.2 Condução económica
 - 6.1.3 Condução em coluna ou comboio
- 6.2 Vigilância dos sistemas da viatura
 - 6.2.1 Indicadores do veículo
 - 6.2.2 Elementos de conforto

7 Serviço de transporte

- 7.1 Antes da viagem
 - 7.1.1 Recepção da folha de itinerário
 - 7.1.2 Planeamento da viagem
 - 7.1.2.1 O itinerário
 - 7.1.2.2 Duração do programa de viagem
 - 7.1.2.3 Paragens técnicas
 - 7.1.2.4 Logística do motorista
 - 7.1.2.5 Despesas durante a viagem
- 7.2 Início da viagem
 - 7.2.1 Utilização do tacógrafo
 - 7.2.2 Pontualidade
 - 7.2.3 Atrasos
 - 7.2.4 Recolha dos passageiros
 - 7.2.5 Bagagem
 - 7.2.6 Recepção do passageiro/cliente

7.2.7 Guia intérprete a bordo

7.3 Durante a viagem

7.3.1 Obrigações do passageiro

7.3.2 Alterações

7.3.3 Visitas opcionais

7.3.4 Multimédia

7.3.5 Ética e conduta

7.4 Final do serviço

7.4.1 Tratamento de objectos achados

7.4.2 Preenchimento das folhas de registo

8 Situações extraordinárias

8.1 Procedimento em caso de avaria

8.1.1 Diagnóstico da avaria

8.1.2 Informação aos passageiros

8.1.3 Processo de espera

8.2 Procedimento em caso de acidente

8.2.1 Sinalização do acidente

8.2.2 Avaliação do acidente

8.2.3 Existência de danos pessoais

8.2.4 Existência de danos materiais

8.2.5 Avisar a empresa

8.3 Controlo pelos agentes de fiscalização

8.3.1 Postura perante os agentes

8.3.2 Infracção

9 Legislação

9.1 Tempos de condução e descanso

9.2 Transporte colectivo de crianças

9.3 Utilização do tacógrafo

9.3.1 Utilização do tacógrafo analógico

9.3.2 Utilização do tacógrafo digital

9.3.2.1 Perguntas frequentes

10 Anexos

11 Bloco de Notas

1 Considerações Gerais

1.1 Objectivo do manual

O manual do motorista de autocarros de serviço ocasional, tem como objectivo dotar o motorista e a empresa de uma ferramenta essencial no bom desempenho diário do exercício de condução e actividades adstritas, tendo em vista a qualidade do serviço prestado e a dignificação da respectiva categoria profissional e do sector.

O manual é constituído por informações e procedimentos de trabalho que relacionam **a empresa, a actividade, o motorista, a viatura, a condução e o serviço de transporte**, de forma a que o motorista perceba mais facilmente todas as matérias que envolvem a sua actividade. É importante que vá adquirindo formação e informação interna e externa ao longo da sua carreira.

O manual sugere procedimentos a adoptar pelo motorista e pela empresa, no transporte de passageiros. Como tal, deve ser considerado como referência no desempenho da actividade.

1.2 Normas de utilização

- A distribuição do manual deve ser controlada e as cópias numeradas sequencialmente
- Estão proibidas cópias não controladas
- Todos os motoristas a tempo inteiro ou parcial, devem ter um exemplar
- O motorista, ao receber o manual, deve assinar o auto de recepção do mesmo
- O manual é propriedade da empresa, pelo que no caso de desvínculo laboral deve ser entregue à mesma
- O manual deve ser dinâmico, pelo que é importante a sua actualização, de forma que não deixe de ser funcional
- O manual é pessoal e intransmissível
- Sempre que o motorista pretender fazer alguma sugestão ou anotação aos procedimentos de trabalho, poderá fazê-lo no bloco de notas em anexo

2 A Empresa

O capítulo empresa visa a apresentação desta perante o motorista, de forma a que este conheça a sua história e a posição adoptada em relação a diversas matérias. Por conseguinte, a sua integração será mais fácil e rápida, traduzindo-se na prática por um desempenho de acordo com os princípios e valores da empresa.

2.1 Apresentação da empresa

Breve descrição histórica da empresa, desde a sua origem até à actualidade.

(em anexo)

2.2 Estrutura organizacional da empresa

Definição e apresentação dos vários departamentos e pessoas, fluxograma funcional, etc.

(em anexo)

2.3 Objectivos / missão

Descrição sobre os objectivos/missão da empresa no actual contexto.

(em anexo)

2.4 Responsabilidade social

A responsabilidade social das empresas é a integração voluntária de preocupações sociais e ambientais nas suas operações e na sua interacção com todas as partes interessadas. Assim, as empresas contribuem para a satisfação das necessidades dos seus clientes, gerindo simultaneamente as expectativas dos trabalhadores, dos fornecedores e da comunidade local. Trata-se de contribuir, de forma positiva, para a sociedade e de gerir os impactos ambientais da empresa, o que poderá proporcionar vantagens directas para o negócio e assegurar a competitividade a longo prazo.

Resumo de alguns princípios de responsabilidade social

- Gestão segundo valores e princípios éticos
- Remunerar os investidores
- Respeito pelos parceiros e concorrentes
- Compromisso com os fornecedores
- Corresponder com as expectativas dos clientes
- Melhoria das condições de trabalho (segurança, saúde e higiene etc.)
- Valorização pessoal e profissional
- Conciliação trabalho - família
- Preocupações com o meio ambiente (reciclagem, poluição solos, etc.).

3 Actividade de transporte

Este capítulo tem como objectivo descrever a actividade do transporte ocasional de passageiros em geral, bem como a actividade da própria empresa, ressaltando algumas particularidades.

3.1 Apresentação da actividade de transporte

O transporte ocasional de passageiros está directamente associado à actividade turística em geral, ao transporte colectivo de crianças e jovens, à organização de eventos, entre outros. Estes factores contribuem para a forte sazonalidade desta actividade económica.

O efeito de sazonalidade está associado às estações do ano, às condições meteorológicas (temperatura, neve, chuva, vento, índice de exposição solar etc.), a tradições, a festividades e romarias, a eventos, a características geográficas e a hábitos das pessoas. Por estes motivos, o fluxo de pessoas concentra-se ano após ano nos mesmos períodos.

A sazonalidade deve ser assumida como uma das características da actividade por ser muito difícil contrariar este fenómeno.

A sazonalidade implica grande desequilíbrio na distribuição mensal e anual dos serviços e conseqüentemente na distribuição das receitas ao longo do ano.

A maioria dos serviços são efectuados ao fim semana, feriados, períodos festivos e períodos típicos para gozo de férias da população em geral. Trata-se de uma actividade cujas pessoas a ela afecta trabalham, enquanto a grande maioria da comunidade está no seu período de lazer, descanso semanal ou férias.

O período de actividade intensifica-se normalmente em Março e termina no final de Outubro, havendo mesmo assim grandes assimetrias na distribuição dos serviços durante o ano.

3.2 Duração e horários dos serviços

Habitualmente o início e termo do serviço diário são variáveis, não podendo estabelecer-se um horário e duração fixos.

3.3 Área geográfica de actuação

A área onde se insere e desenvolva a sua actividade.

3.4 Tipo de serviço ocasional

De acordo com a finalidade do serviço, o serviço ocasional pode classificar-se da seguinte forma:

- Circuito turístico
- Passeio turístico
- Visita de cidade
- Passeio convívio
- Transporte colectivo de crianças e jovens / visitas de estudo
- Evento - religioso, desportivo, cultural, profissional,
- Demonstração comercial
- Transfere
- Serviço de lançadeira

4 O Motorista

O capítulo do motorista pretende descrever todos os aspectos importantes relacionados com a pessoa, qualificações, imagem e procedimentos de trabalho.

4.1 Perfil do motorista

Como em qualquer profissão, o motorista deve gostar da actividade que exerce, ter o apoio familiar e empenhar-se na sua formação, adquirindo conhecimentos que o enriqueçam pessoal e profissionalmente com o objectivo de ter um desempenho de excelência.

Qualquer actividade que implique trabalhar com pessoas em grupo, exige profissionais com características particulares. Como tal, o motorista tem que possuir um perfil adequado ao tipo de serviço de transporte que vai efectuar e ter a noção do que a empresa e o serviço exigem, tendo em vista a satisfação do passageiro.

- Conhecimento de idiomas em particular o inglês
- Noções de mecânica na óptica de: diagnóstico, resolução e prevenção de avarias
- Noções de informática preferencialmente na óptica do utilizador
- Disponibilidade para estar várias semanas na “estrada”, se necessário
- Persistência contra a pressão psicológica
- Boa apresentação, aprumo e higiene pessoal
- Bom relacionamento inter-pessoal (comunicação, cortesia e simpatia)
- Educação, princípios éticos e morais, humildade, respeito e tolerância
- Camaradagem e espírito de equipa
- Cooperação, flexibilidade e polivalência no desempenho da sua função
- Interesse e disponibilidade para adquirir novos conhecimentos e novos conceitos de trabalho.

4.2 Deveres do motorista

No contexto de uma organização é importante saber exactamente qual o papel de cada recurso humano, de forma a não suscitar dúvidas quanto à

função de cada um e de que forma é que o seu trabalho pode ter o melhor desempenho possível.

1. Respeitar e tratar com urbanidade e probidade o empregador, os superiores hierárquicos, os companheiros de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a empresa
2. Comparecer ao serviço com assiduidade e pontualidade
3. Realizar o trabalho com zelo e diligência
4. Cumprir as ordens e instruções do empregador em tudo o que respeite à execução e disciplina do trabalho, salvo na medida em que se mostrem contrárias aos seus direitos e garantias
5. Guardar lealdade ao empregador, nomeadamente não negociando por conta própria ou alheia em concorrência com ele
6. Sigilo profissional, não divulgar informações referentes à sua organização, métodos de produção ou negócios
7. Cuidar pela conservação e boa utilização dos bens relacionados com o seu trabalho que lhe forem confiados pelo empregador, nomeadamente as viaturas
8. Promover ou executar todos os actos tendentes à melhoria da produtividade da empresa
9. Cumprir as prescrições de segurança, higiene e saúde no trabalho estabelecidas nas disposições legais ou convencionais aplicáveis, bem como as ordens dadas pelo empregador
10. Aplicar os procedimentos/instruções/normas de funcionamento da empresa.

4.3 Critérios de remuneração

A remuneração e condições laborais do motorista estão compreendidas no contrato individual de trabalho, no acordo de empresa, ou no contrato colectivo de trabalho, previamente acordado entre o motorista e a empresa.

4.4 Imagem e apresentação do motorista

O motorista é um elemento da empresa que está em contacto permanente e directo com o público. Por conseguinte, condiciona a imagem da empresa e gera uma opinião sobre a sua forma de trabalhar. Esta é a principal razão pela qual o motorista deve prestar especial atenção à sua imagem, postura e comportamento perante o passageiro.

É muito importante que o motorista reconheça que uma boa higiene diária, um vestuário adequado e uma boa postura e comportamento, são absolutamente indispensáveis para a sua boa imagem e da empresa.

4.4.1 Cuidados com a higiene

A imagem depende também, dos hábitos com a higiene diária. Como tal em virtude do contacto diário com imensas pessoas, o motorista deve diariamente:

- Tomar banho
- Desfazer ou aparar a barba
- Cuidar do cabelo
- Cuidar da higiene oral
- Cuidar das mãos - unhas limpas e curtas
- Neutralizar o odor da transpiração - aplicar antitranspirante

Desta forma apresenta uma imagem de aspecto cuidado e limpo.

4.4.2 Uso de acessórios e adornos

Deve evitar o uso de brincos, piercings ou distintivos (crachá, pin, etc.), que conotem o motorista e a empresa com valores como racismo, xenofobia, sexismo, política ou outros.

4.4.3 Vestuário *versus* uniforme

O motorista deve usar o vestuário adoptado pela empresa como uniforme durante a prestação do serviço. (em anexo)

O uniforme permite criar uma imagem corporativa junto do público, transmitindo confiança e profissionalismo.

Se por qualquer motivo de força maior não for possível vestir o uniforme completo, deve tentar vestir algo o mais aproximado possível.

O uniforme é usado apenas durante o período de trabalho. Após o período de trabalho, deve ser substituído por roupa normal.

Qualquer acto menos correcto cometido fora do horário de trabalho com o uniforme, poderá prejudicar a imagem da empresa.

O uniforme deve apresentar-se sempre limpo e cuidado.

Cada peça de vestuário tem uma duração estimada. No caso de um dano que implique a sua substituição, esta poderá ser imputada ao motorista.

O vestuário fornecido é propriedade da empresa, no caso de desvinculo este será entregue.

No caso da empresa não ter adoptado uniforme ou o motorista não o tenha, este deverá vestir-se de acordo com a estação do ano, podendo combinar as diversas peças de vestuário sugeridas no ponto seguinte.

4.4.3.1 Vestuário de condução

- Camisa manga comprida - cor clara e lisa preferencialmente
- Camisa manga-curta - cor clara e lisa preferencialmente
- Camisola interior - cor branca preferencialmente
- Gravata - padrão discreto
- Fato completo - cor escura
- Pulôver - cor escura
- Meias - cor escura
- Sapatos confortáveis - cor escura
- Cinto - cor escura
- Parca - cor escura
- Casaco impermeável

4.4.3.2 Vestuário de limpeza e manutenção

- Fato de macaco ou bata
- Luvas de trabalho
- Luvas descartáveis
- Calçado de trabalho

4.4.3.3 Vestuário de segurança

- Colecte reflector

4.5 Comportamento e postura do motorista

4.5.1 Relacionamento pessoal

Deve-se tentar que os passageiros se sintam como o verdadeiro objectivo do serviço. Falar com os passageiros com educação, trato agradável e com um sorriso, gera uma boa impressão. Como resultado cria-se empatia.

4.5.2 Saber escutar

Saber escutar, para compreender como pode ajudar o passageiro. Ao escutar, obtém-se a informação que ajuda a lidar com a situação concreta e corresponder às expectativas do cliente.

4.5.3 Informar o cliente

É muito importante esclarecer as dúvidas e preocupações que o passageiro possa ter em qualquer momento, sobre um assunto relacionado com o serviço, mostrando amabilidade e interesse pelo mesmo.

O motorista deve estar bem informado sobre o serviço que presta: a duração, o trajecto, os locais mais adequados para as paragens (locais de visitas e áreas de serviço, etc.), dando maior segurança.

4.5.4 Reclamações

O motorista deve esforçar-se por não criar conflitos e discussões, muito menos discutir, contradizer, manifestar nervosismo ou adoptar posturas de incompreensão e intolerância perante o passageiro. Deve reagir de forma tranquila e natural, escutando o passageiro e procurando uma solução para o problema.

Jamais o motorista deve tentar encontrar desculpas pouco coerentes ou responsabilizar terceiros ou a própria empresa por algo ocorrido.

O motorista deve procurar compreender o motivo da queixa/reclamação para posteriormente registar e informar a empresa. Ao estar em contacto directo com o cliente, será uma das principais fontes de informação para eventual inquérito.

4.6 Documentação do motorista

4.6.1 Documentação obrigatória

- Documento de identificação pessoal (cartão do cidadão, b.i. ou passaporte)
- Passaporte (no caso de saída para fora do espaço schengen)
- Carta de condução (categoria D ou D+E)
- Cartão do tacógrafo digital
- Cartão TCC (se fizer esse transporte)
- Cartão de identificação da empresa
- Certificação CAM (de acordo como a legislação)
- Registo de actividade dos últimos 28 dias – (discos e/ou cartão de tacógrafo, declarações de actividade do regulamento CE561/2006)

4.6.2 Outra documentação

- Manual do Motorista
- Outros

4.7 Comunicação e expediente com a empresa

4.7.1 A escala de serviço

A indicação do serviço diário é em regra efectuada até às 19h00 do dia anterior ao mesmo, ou pela forma estipulada pela empresa.

Sempre que o motorista desejar conhecer o serviço previsto antecipadamente para determinado dia ou período, poderá fazê-lo através de contacto telefónico.

No caso de um serviço que implique a dormida fora do domicílio habitual superior a dois dias, a empresa procurará informar o motorista com uma antecedência mínima de 48 horas, para que possa providenciar a logística pessoal e da viatura necessária à viagem.

4.7.2 Falta ao trabalho

Sempre que o motorista durante o período de trabalho necessite de disponibilidade para tratar de assuntos pessoais, deve solicitar à empresa com o máximo de antecedência possível e de preferência conciliando com a disponibilidade da empresa.

Falta por doença – informar o mais rápido possível do seu estado de saúde para que a empresa possa tomar as providências necessárias.

4.7.3 Sugestões

Sempre que o motorista entender apresentar sugestões de melhoria aos procedimentos de trabalho, deve fazê-lo por escrito. Todas as opiniões serão bem-vindas.

4.7.4 Contacto permanente

O motorista deverá estar sempre contactável, através do telefone da empresa durante o período de trabalho ou de disponibilidade. Fora deste período, através do telefone da empresa ou pessoal.

Deve dispor dos meios para que o telefone tenha carga permanente.

4.7.5 Comunicações telefónicas

Equipamento móvel

A empresa fornece um telemóvel com auricular e carregador, para uso com o cartão *SIM* associado ao número atribuído.

O motorista será responsável pelo equipamento no caso de avaria ou deterioração do telefone por falta de zelo ou incúria.

Comunicações

O telefone da empresa é para utilização do motorista em assuntos estritamente profissionais. A utilização para outros fins implica o pagamento das respectivas comunicações.

Evitar emprestar a clientes ou guias, em particular no estrangeiro e para comunicações internacionais. Não compete à empresa de transporte esse tipo de serviço.

Em determinados casos poderá ser estipulado um *plafond* mensal para uso em comunicações de âmbito profissional.

4.7.6 Entrega de documentação

O motorista deve entregar na empresa, conforme a periodicidade estipulada, a seguinte documentação:

- Discos anteriores aos últimos 28 dias
- Declarações de actividade do regulamento CE561/2006
- Cópia mensal dos dados do cartão do tacógrafo
- Folhas de itinerário
- Registo de abastecimentos
- Outros

4.7.7 Prestação de contas

A prestação de contas relativa a despesas do motorista, deve ser efectuada logo que possível e dentro do prazo estabelecido.

Recebimento de serviços - sempre que o motorista receba qualquer pagamento do cliente, deve ser entregue ou depositado na conta da empresa dentro da brevidade possível.

4.7.8 Requisições

O pedido de fornecimento de material ou assistência técnica deve ser efectuado através do respectivo impresso.

Exemplos:

- Material de limpeza
 - Impressos
 - Peças ou sobressalentes
 - Assistência técnica não urgente
 - Outros
-

4.8 Responsabilidades do motorista

4.8.1 Faltas que podem originar a aplicação de coimas pelas autoridades competentes

- Falta de documentos pessoais (documento de identificação, carta de condução, cartão da empresa, cartão do tacógrafo, etc.)
- Falta de documentos da viatura e de serviço a desempenhar (folhas de itinerário, dísticos do serviço, discos do tacógrafo, etc.)
- Não existência de disco ou cartão devidamente colocado no tacógrafo
- Mau preenchimento do disco do tacógrafo
- Todas as faltas ao código da estrada com ligação directa à condução
- Outras

4.8.2 Faltas que poderão dar origem a procedimentos disciplinares

- Não informar sobre qualquer falha, falta ou avaria da viatura
- Não providenciar a limpeza interior e exterior da viatura
- Não tratar os clientes com educação e cortesia
- Falta de pontualidade injustificada
- Falta de apurmo e civismo
- Perda de objectos transportados e da sua responsabilidade
- Acidentes provocados por manifesta negligência, incúria, falta de zelo ou de profissionalismo
- Não entregar na empresa os discos/registos/declarações já utilizados
- Não informar a empresa de todos os acidentes que tenha tido
- Realizar viagens/visitas opcionais com ou sem contrapartidas financeiras sem conhecimento da empresa
- Interferir na relação comercial empresa/cliente para benefício próprio ou do cliente, com prejuízo económico e/ou imagem da empresa
- Outras

5 A Viatura

5.1 Recepção da viatura

O acto de recepção de uma viatura reveste-se da maior importância para a qualidade do serviço prestado pela empresa. Não existem duas viaturas iguais por muitas semelhanças que possam existir.

O motorista ao conhecer a viatura, está a dar a si próprio e à empresa maior tranquilidade e segurança na prestação do serviço.

Ao receber pela primeira vez uma viatura, o motorista deve preocupar-se em localizar e visualizar os principais órgãos, bem como o acesso a todos os compartimentos, ferramentas, equipamento de sinalização e segurança, limpeza, documentação, roda de reserva, etc.

A entrega da viatura deverá ser efectuada pelo responsável do departamento de manutenção ou por um motorista experiente e nomeado para o efeito.

No acto de recepção da viatura, o motorista deverá assinar o Auto-Recepção, comprovando o estado geral da viatura e as várias listagens de ferramentas e sobressalentes, etc.

5.1.1 Documentação obrigatória a bordo da viatura

- Documento único ou
 - Livrete
 - Título de registo de propriedade
- Carta verde do seguro da viatura + cópia do recibo de pagamento
- Folha de registo inspecção técnica do veiculo
- Folha de registo inspecção do tacógrafo
- Folha de registo inspecção do limitador

- Cópia da licença de transportador (nacional ou comunitária, conforme o caso)

- Folha de itinerário (serviço ocasional nacional)
- Folha de itinerário internacional - folha verde
- Licença da viatura para o transporte colectivo de crianças, quando aplicável
- Contrato (serviço regular especializado)

- Dísticos identificativos do serviço
 - Serviço ocasional
 - Serviço regular especializado

- Transporte colectivo de crianças
- Dísticos visíveis no interior
 - Identificação da empresa e morada
 - Matrícula
 - Lotação
 - Proibição de fumar
 - Localização dos extintores
 - Localização da caixa de primeiros socorros
 - Reserva de lugar para grávidas, crianças de colo ou pessoas com dificuldade de locomoção (serviço regular)
 - Pictograma de colocação de cinto de segurança
 - Sinalização das saídas de emergência
 - Sinalização dos comandos de abertura de portas de emergência
- Outros

5.1.2 Documentação técnica da viatura

- Certificado de garantia
- Declaração da norma euro do motor - declaração do fabricante sobre a emissão de gases (esta declaração é importante para determinar o valor a pagar nas portagens e *check points* em determinadas estradas/cidades europeias)
- Manuais técnicos da viatura
- Plano de manutenção
- *Checks list* de verificações periódicas de manutenção
- Listagem da rede de oficinas
- Outros

5.1.3 Outra documentação

- Cartão(ões) de abastecimento
 - Listagem da rede de postos de abastecimento
 - Impresso de registo de abastecimento da viatura
 - Impresso de declaração amigável
 - Impresso de registo de ocorrência
 - Impresso de registo de perdidos/achados
 - Impresso da avaliação de satisfação/reclamação
 - Outros
-

5.1.4 Características técnicas da viatura

- Altura máxima incluindo ar condicionado
- Comprimento
- Largura
- Peso bruto
- Lotação
- Capacidade do depósito de combustível
- Autonomia (quilómetros efectuados com o depósito cheio)
- Média de consumo de referência
- Potência do motor
- Outros

5.1.5 Acessos a portas, tampas, bagageiras

Uma das primeiras preocupações que o motorista deve ter é saber onde se encontram todas as chaves da viatura e a forma de aceder a todos os compartimentos, tais como:

- Ignição
- Habitáculo
- Bagageiras
- Tampa do motor
- Quadros eléctricos
- Cavas das Rodas
- Tampas no corredor
- Roda de reserva
- Clarabóias/escotilhas
- Casa de banho
- Funcionamento do fecho central
- Outros

O motorista deve saber accionar a abertura de emergência das portas através do interior e exterior da viatura.

5.1.6 Comando, monitorização e controlo da viatura

O motorista deve localizar e identificar todos os comandos inerentes ao controlo e monitorização do funcionamento da viatura, controlo do conforto dos passageiros e à regulação dos elementos de conforto e ergonomia da condução, sendo possível encontrar três áreas distintas:

5.1.6.1 Posto de condução

Local reservado para o motorista exercer a sua actividade o mais confortável possível, “posto de comando”. Destacando-se:

- Regulação do banco, (permitindo o acesso a todos os comandos do painel de instrumentos e pedais)
- Regulação do guiador
- Regulação dos espelhos
- Cortina ou pala de protecção solar
- Climatização individual
- Visualização do tacógrafo
- Outros

5.1.6.2 Comandos e monitorização

Comando, monitorização e controlo do comportamento da viatura enquanto máquina de locomoção, destacando-se:

- Ignição do motor – a ignição do motor pode estar condicionada por dispositivos de protecção ao arranque. Tais como:
 - Alarme
 - Corte de corrente
 - Estado da caixa de velocidades (só funciona em neutro)
 - Estado da tampa do compartimento do motor (funciona se fechada)
 - Fecho central bloqueado
- Computador de bordo (velocidade instantânea e média, consumo, etc.)
- *Cruise control*
- Comando do *retarder*
- Comando de mudança de direcção
- Comandos da iluminação exterior
- Comando do limpa vidros

- Indicadores de alarme (besouro, etc)
- Manómetros ou *displays* de pressões, temperatura, níveis fluidos, velocidade, rotações

5.1.6.3 Conforto dos passageiros

Monitorização e regulação da climatização, som ambiente, iluminação individual e de serviço, comando das portas, identificando os seguintes comandos:

- Interruptores de iluminação interior da viatura
- Regulação da suspensão
- Abertura e fecho das portas

Sistema de áudio e vídeo – o motorista deve saber como se efectua o controlo dos vários sinais de áudio (microfones, rádio, CD, DVD) e a regulação do volume, graves, agudos, etc.

Sistema de climatização – é composto por um sistema de ar condicionado e um sistema de aquecimento, permitindo o arrefecimento ou aquecimento conforme o caso de uma forma automática, podendo ainda ter um sistema de controlo para os passageiros e outro para o motorista.

Nos meses frios é conveniente que quinzenalmente o ar condicionado funcione durante alguns minutos de forma a lubrificar os *orings* do sistema, evitando assim fugas de gás.

Casa de banho – o motorista deve ter conhecimento sobre o estado de operacionalidade da casa de banho, bem como os procedimentos a ter em conta para o seu bom funcionamento, de forma a não provocar nenhum incómodo ao passageiro, quer por avaria ou falta de limpeza e higiene da mesma.

Frigorífico – O motorista deve conhecer o seu funcionamento de acordo com o estado do corta corrente.

- A limpeza regular é muito importante, evita odores desagradáveis
- Não se deve deixar alimentos/bebidas susceptíveis de provocar odores depois de desligar o frio.
- É importante testar o seu funcionamento regularmente

5.1.7 Ferramentas de auxílio à manutenção

- Caixa com ferramenta diversa (em anexo)
- Chave de rodas
- Tubo alavanca para chave de rodas
- Macaco hidráulico e alavanca
- Calço em cunha
- Prancha(s) de madeira
- Outros

5.1.8 Material sobressalente

- Correias (conforme as necessidades da viatura)
 - Caixa de lâmpadas
 - Caixa fusíveis
 - Uniões rápidas ar comprimido (medidas mais comuns)
 - Abraçadeiras de serrilha
 - Abraçadeiras metálicas
 - Fita-cola isoladora
 - Fita-cola larga
 - Cordel
 - Arame
 - Fio eléctrico
-

5.1.9 Equipamento de segurança

- Triângulos de sinalização (2)
- Colecte reflector
- Caixa de primeiros socorros
- Martelos quebra vidros
- Extintores de incêndio
- Correntes de neve (se necessário)

5.1.10 Material de limpeza

- Balde com escorredor
- Balde
- Vassoura chão
- Escova de lavagem exterior
- Esfregona + cabo
- Rodo de borracha grande
- Rodo de borracha pequeno
- Cabo telescópico (2)
- Escova bancos
- Panos de limpeza

- Material de desinfecção
- Detergente para o chão
- Detergente para vidros
- Champô
- Desinfectante WC (se for o caso)

- Bidão de água
- Outros

5.2 Colocação da viatura em marcha

Após a recepção da viatura o motorista está apto para iniciar a actividade de condução com tranquilidade, confiança e segurança.

Durante a rotina diária de condução é importante prestar atenção às verificações que irão permitir ao longo do ciclo de utilização da viatura conferir maior segurança, poupança na manutenção mecânica, redução no consumo de combustível e menor tempo de imobilização por avaria.

5.3 Inspeção periódica da viatura

5.3.1 Inspeção diária

Antes de iniciar a prestação do serviço, o motorista deve dirigir-se à viatura com a antecedência suficiente para verificar com atenção o estado geral desta, dando importância aos seguintes indicadores:

- Aspecto exterior (riscos, amolgadelas, vidros partidos ou estalados)
- Manchas que indiquem perdas de lubrificantes ou água
- Portas abertas ou forçadas
- Objectos/ferramentas/utensílios em falta
- Nível de combustível
- Nível do óleo do motor (entre o mínimo e meio da vareta)
- Nível do reservatório de água
- Estado dos pneus (desgaste irregular, furo, pressão insuficiente, corte)
- Aperto das rodas
- Controlar os quilómetros estabelecidos no plano de manutenção para mudança de lubrificantes e filtros.
- Verificar a existência das peças e material de reserva a bordo da viatura, bem como caixa de ferramenta, macaco hidráulico, chave de rodas, etc.
- Outros

5.3.2 Validades

- Seguro da viatura (ver selo)
- Inspeção dos extintores
- Inspeção técnica obrigatória
- Inspeção do tacógrafo
- Licenças obrigatórias
- Outros

5.3.3 Inspeção semanal

- Verificar o estado de funcionamento da iluminação exterior e interior
- As escovas dos limpa vidros
- Limpeza dos bancos da viatura
- Reservatório da água do limpa vidros
- Outros

5.3.4 Inspeção mensal

- Nível do óleo da direcção
-

- Nível do óleo da embraiagem
- Filtros do ar condicionado
- Testar a pressão dos pneus
- Limpar filtro de ar do motor - soprar com ar comprimido
- Verificar aspecto do fumo do escape
- Funcionamento da buzina(s)
- Outros

5.4 Registo de ocorrências

Todas as deficiências detectadas/observadas na viatura deverão ser registadas e comunicadas ao departamento de manutenção através do respectivo impresso ou telefonicamente conforme o grau da gravidade da anomalia.

Em função do grau de urgência a empresa tomará os procedimentos mais adequados à manutenção da viatura.

No caso de necessidade de apuramento de responsabilidades, a empresa elaborará um inquérito para o efeito.

Se as ocorrências reportadas persistirem, o motorista deverá fazer as comunicações necessárias até à reposição no seu normal funcionamento.

As ocorrências durante o período de trabalho deverão ser comunicadas até ao final do mesmo.

Sempre que o motorista trocar de viatura e esta não se encontrar conforme os requisitos exigidos (limpeza, combustível, conservação/manutenção), etc.) e não houver qualquer registo de ocorrência a justificar os factos, deve tentar apurar tal incidente junto do motorista que a tenha conduzido. Se tal não for possível ou o motivo apresentado não seja válido deve comunicar o facto à empresa.

5.5 Limpeza da viatura

O motorista é responsável pela limpeza da viatura, devendo a mesma apresentar-se perfeitamente limpa, dando especial atenção:

Exterior

- Pára-brisas
- Vidros laterais e traseiro
- Espelhos
- Traseira
- Laterais
- Jantes

Interior

- Todo o chão, em especial o corredor
- Degraus
- Tapetes
- Vidros
- Bancos (cabeceiras, apoia braços e entre bancos)
- Cortinas (acondicionamento)
- Painel traseiro por de trás da última fila de bancos
- Prateleiras interiores

Quando o motorista achar conveniente

- Casa de banho
- Bagageiras
- Tablier
- Chassis e motor (recomendável uma a duas vezes por ano)

- Desinfecção periódica das pegas 'ajudas', guiador, comutadores, 'botões', microfones, filtros do ar condicionado, apoia braços e outros

Nota – Ao efectuar uma limpeza regular e cuidada evita uma limpeza profunda e demorada.

5.6 Abastecimento de combustível

O abastecimento da viatura deverá ser efectuado de acordo com a norma vigente na empresa. (em anexo)

Em viagem, deverá evitar-se o abastecimento de combustível, com passageiros a bordo.

Os cartões, caso existam, devem ser guardados em local seguro. Todos os motoristas da empresa deverão conhecer o respectivo local. Em caso de perda ou roubo deve contactar imediatamente a empresa para proceder ao seu cancelamento.

5.6.1 Procedimentos com abastecimento

- Desligar o motor
- Antes de abastecer verificar o funcionamento do cartão e o montante de crédito disponível. (abastecimento externo)
- Utilizar luvas
- Verificar e registar as quantidades exactas (quilómetros, litros, valor)

Nota: se possível atestar combustível em quantidades inteiras (exemplo: 200, 350, 321 litros, etc.)

É proibido abastecer qualquer vasilhame adicional sem autorização expressa da empresa.

5.7 Estacionamento e estacionamento da viatura

A viatura deve ser parqueada ou estacionada com espaço livre à sua volta, que permita a manobra de outras viaturas, bem como em caso de avaria ou falha, a abertura das tampas de acesso a órgãos vitais ao funcionamento da mesma, tais como baterias, quadros eléctricos, motor e outros.

Nota – Aquando do estacionamento, assegurar que o travão de mão fica accionado, a caixa de velocidades em neutro, o corta corrente desligado e as tampas e portas fechadas.

5.7.1 No parque da empresa

A viatura deve ser estacionada no local reservado para a mesma e as chaves devem ser guardadas no local determinado para o efeito.

5.7.2 Em parques públicos ou via pública

É muito importante o conhecimento sobre a segurança no local de estacionamento, nomeadamente infracções ao código da estrada, actos de vandalismo e roubos. Procurar um local com iluminação nocturna e com visibilidade.

Quando a integridade da viatura não esteja assegurada, procurar um parque privado que garanta a segurança da mesma.

Como medida de precaução, deve esconder ou levar os objectos que possam ser furtados (cartões de crédito, dinheiro, documentação, etc).

Em caso de roubo, em especial em parques vigiados, deve avisar a empresa, os responsáveis do parque e as autoridades locais, para que depois a empresa possa iniciar o processo de reclamação legal.

6 A Condução

O profissional de condução passa a maior parte da sua vida na estrada, adquirindo um saber acumulado de experiências, não obstante deve utilizar a viatura como se fosse a primeira vez. Muitos dos acidentes são originados por excesso de confiança.

O motorista deve ter a humildade de pedir ajuda no auxílio das manobras mais exigentes, bem como prudência e antecipação a eventuais situações que possam colocar em risco a integridade da viatura e dos passageiros.

A condução deve ser segura, calma e atenta, transmitindo ao passageiro confiança e tranquilidade no serviço. Deve evitar-se manobras bruscas, travagens e acelerações desnecessárias, que coloquem em perigo a segurança dos passageiros.

O motorista deve ter permanentemente presente o código da estrada, bem como as dimensões da viatura e características técnicas.

O motorista deve evitar conduzir próximo da berma em virtude:

- Do piso ser mais frágil e irregular
- Das copas das árvores
- Dos sinais de trânsito
- Dos beirados, varandas e toldos
- Dos lancis dos passeios
- Dos peões e animais

O motorista deve ter especial cuidado no cruzamento com outras viaturas numa via sem separador central.

6.1 Condução eficiente

Para que a missão do motorista seja desempenhada de forma profissional, deve ter uma condução eficiente.

A condução eficiente é uma das formas de conduzir uma viatura e tem como objectivo:

- Reduzir o consumo de combustível
- Reduzir a poluição/contaminação ambiental
- Aumentar o conforto na condução
- Diminuir de acidentes na estrada.

6.1.1 Condução defensiva

O motorista deve circular com atenção permanente à condução, sendo proactivo, antevendo situações de risco e não reactivo e respeitar o código da estrada.

A condução proactiva antecipa o perigo, evitando acidentes.

Ajustar a condução às condições da via, da meteorologia, intensidade do tráfego e ao tipo de passageiros transportados é fundamental.

6.1.1.1 Acções a evitar durante a condução

- Discutir com terceiros na via pública
- Falar com os passageiros sistemática e prolongadamente
- Usar o telefone (mesmo com auricular, usar o telefone só para assuntos relacionados com o trabalho e de curta duração)
- Comunicação por SMS
- Comer
- Fumar (expressamente proibido)
- Colocar em funcionamento CD'S, DVD's e GPS

6.1.1.2 Estado físico do motorista

No caso de sono, fadiga ou indisposição deverá parar a viatura e aguardar até que se encontre completamente capacitado para conduzir. Em caso de doença incapacitante deve contactar urgentemente com o departamento de tráfego.

A condução sob o efeito do álcool e substâncias psicotrópicas está proibida por lei. Conduzir sob o efeitos destas substâncias coloca em perigo a sua própria segurança e dos passageiros e pode estar sujeito a uma grave penalização.

A toma de medicamentos pode influenciar o estado de alerta do motorista. Aquando da sua toma deve ter conhecimento sobre os seus efeitos.

Todas as anteriores situações diminuem a atenção da condução e prejudicam a qualidade e segurança do serviço.

O motorista deve fazer cumprir os tempos de condução e descanso. No intervalo dos períodos de condução prolongados o motorista deve fazer pequenos exercícios físicos de forma a reduzir a fadiga e aumentar o bem-estar.

6.1.1.3 Distância de segurança

Guardar uma distância de segurança da viatura da frente que permita travar em segurança. Com o piso molhado, neve, gelo e visibilidade reduzida, aumentar a distância de segurança e reduzir a velocidade.

6.1.1.4 Condução sob condições adversas

É muito importante ajustar a condução de acordo com as várias situações adversas que podem surgir durante a condução, tais como:

- Condições de má visibilidade – chuva e nevoeiro
- Fraca aderência ao piso – chuva, neve, gelo
- Vento forte
- Temperaturas extremas – muito altas ou muito baixas
- Tráfego intenso e trânsito em filas.

Estas situações implicam a adequação da velocidade e da distância de segurança em função da visibilidade, do controlo sob o efeito de stress e das condições de aderência ao piso.

6.1.1.5 Condução em montanha

A condução em zonas montanhosas implica que a viatura efectue esforços mecânicos elevados, para ultrapassar as dificuldades impostas pelo relevo, bem como uma verificação mais atenta por parte do motorista dos órgãos vitais à imobilização da viatura em caso de necessidade, e ainda dos instrumentos de bordo tais como o manómetro da temperatura do motor, entre outros.

Condução em subida acentuada

No início da subida o motorista deve engrenar uma velocidade que permita subir sem ultrapassar o regime adequado de rotações do motor.

Condução em descida acentuada

No início da descida o motorista deve engrenar a velocidade que normalmente utilizaria para subir, desta forma usa o motor como auxílio à travagem. É importante que faça também o teste de travões.

Durante a descida o motorista deve utilizar os meios auxiliares de travagem disponíveis, tais como:

- *Retarder* hidráulico ou eléctrico
- Tavão do motor / travão de montanha / travão de escape

O motorista deve evitar o uso prolongado dos travões e meios auxiliares uma vez que provoca o aumento do desgaste dos elementos dos travões e a temperatura das rodas, podendo ter como consequências extremas o rebentamento dos pneus, bem como o aumento da temperatura do motor.

6.1.1.6 Condução nocturna

Muitos dos mais graves acidentes rodoviários ocorrem durante a noite, entre as 23h00 e as 06h00 e devem-se sobretudo a adormecimento, encadeamento e à iluminação da viatura insuficiente ou desregulada. Por estes motivos convém prestar atenção aos seguintes factores:

Factores associados ao condutor

- Alimentação - tipo, quantidade e frequência
- Saber dormir, mesmo que seja de dia
- Programação de paragens e descansos
- Medicamentos e drogas quer legais, quer ilícitas
- Higiene pessoal e controlo de saúde física e mental

Factores associados à viatura – iluminação

- Luzes de cruzamento ou médios, devem iluminar a estrada até 30 metros, à frente do veículo
- Luzes de estrada ou máximos, devem iluminar pelo menos a 100 metros, à frente do veículo.
- Utilização de luzes de nevoeiro caso não seja visível a estrada, em toda a sua largura e numa extensão de pelo menos 50 metros.

6.1.1.7 Peões e animais na via pública

Ao conduzir, o motorista deve ter especial atenção à circulação dos peões, em particular as crianças, uma vez que a sua percepção da aproximação de uma viatura é diferente de uma pessoa adulta.

Ao avistar animais, deve com antecedência 'avisa-los' da sua presença e não quando está próximo pois pode assusta-los e provocar um acidente.

6.1.2 Condução económica

- Circular com a mudança mais alta possível e a baixas rotações
 - No processo de aceleração mudar de mudança entre as 1500 - 2000 rotações (motores a diesel)
 - Nos processos de desaceleração, reduzir a mudança de velocidade o mais tarde possível
 - Manter o regime adequado de rotações do motor em cada momento.
 - Arrancar sempre em primeira velocidade e sem acelerar, e mudar de imediato para a mudança seguinte. Assim reduz-se o consumo e desgaste e poupa-se a embraiagem.
-

- Não aguardar que o motor aqueça para iniciar a marcha. Arrancar assim que possível, nomeadamente o circuito de ar cheio. O aquecimento deve ser efectuado em marcha sem esforços nos primeiros quilómetros. Ao esforçar em frio, origina consumos excessivos, avarias e desgaste prematuro.
- Em andamento manter a agulha do conta rotações na zona económica, mantendo a velocidade constante.

6.1.3 Condução em coluna ou comboio

Na condução em coluna ou comboio, com viaturas a prestar serviço ao mesmo cliente, as viaturas mais lentas devem ir atrás. Este procedimento evita que as viaturas mais potentes “empurrem” sistematicamente as mais fracas, evitando assim as sucessivas travagens e aumento do consumo.

O condutor da viatura que vai em 1.º lugar deve monitorizar a viatura que vai atrás de si, “marcando” a distância considerada (aumentando ou reduzindo a velocidade). O condutor da 2.ª viatura deve efectuar o mesmo em relação à viatura que vai atrás de si e sucessivamente.

A distância entre viaturas deve ser suficiente para permitir ultrapassagem a viaturas ligeiras.

As viaturas devem ocupar sempre a mesma posição sendo de evitar ultrapassagens não justificadas.

Dependendo da quantidade de viaturas, os motoristas devem ter a certeza de que os locais onde vão parar/estacionar têm capacidade de estacionamento para a quantidade de viaturas. No caso das áreas de serviço, convém referir que se todas as viaturas pararem na mesma área, o tempo de espera será maior devido à capacidade de resposta, quer dos apoios sanitários, quer da restauração.

6.2 Vigilância dos sistemas da viatura

6.2.1 Indicadores do veículo

Prestar atenção aos indicadores dos sistemas da viatura, estando atento a qualquer anomalia. No caso de sinalização de uma grave avaria, deve parar a viatura em segurança e proceder de acordo com o procedimento de avarias.

- Aumento de temperatura
- Baixa pressão óleo
- Nível óleo baixo
- Falta de água refrigerante
- Travagem deficiente
- Furo, falta de aderência ou estabilidade

6.2.2 Elementos de conforto

Durante a condução o motorista deve prestar atenção aos elementos de conforto que afectam os passageiros, nomeadamente temperatura interior, bancos, cintos e sistema de som.

A temperatura recomendada situa-se entre 20-22°C.

Nas viaturas que não possuam climatizador, é a experiência do motorista que permite regular o ar condicionado e o aquecimento.

O motorista deve observar o comportamento dos passageiros, de forma a ter a percepção adequada da temperatura.

7 Serviço de transporte

7.1 Antes da viagem

7.1.1 Recepção da folha de itinerário

O Motorista ao receber a folha de itinerário deve tirar qualquer dúvida em relação à mesma, e conferir toda a documentação necessária à realização do serviço.

7.1.2 Planeamento da viagem

Embora a empresa tenha previamente definido o programa da viagem o motorista deve ter em atenção:

7.1.2.1 O itinerário

O motorista ao verificar o itinerário, caso não o conheça, deve consultar mapas actualizados, os colegas de profissão, a empresa ou o próprio cliente.

O GPS é actualmente um dispositivo auxiliar indispensável ao exercício da condução, no entanto é importante saber utiliza-lo muito bem de forma a que o traçado indicado seja o mais adequado para autocarro e o significativamente mais económico em custos e tempo.

A programação do GPS deve ser efectuada antes do início da viagem e com a viatura parada.

No caso de utilização de mapa, evitar abri-lo em frente dos passageiros. Poderá fazer uma 'cábula' com as principais referências e indicações.

Quando a empresa deixa ao critério do motorista o itinerário de "A-B", este deve ter em consideração o melhor trajecto para os passageiros, em função do tipo de serviço e de acordo com os seguintes factores:

- O mais económico para a empresa
- O mais rápido e menos sinuoso
- O mais agradável em termos paisagísticos
- Outros

7.1.2.2 Duração do programa de viagem

O motorista deve prestar atenção aos horários indicados, para início e termo da viagem. Estes horários foram acordados previamente com o cliente, tendo em consideração aspectos legais, bem como a sua vontade. Como tal, no início e ao longo do serviço, o motorista deve lembrar com uma linguagem cuidada a importância do cumprimento do horário.

7.1.2.3 Paragens técnicas

Antes da viagem e de acordo com a duração e o itinerário, o motorista deve estipular (salvo algo em contrario) paragens técnicas.

No caso de transportes de crianças ou pessoas seniores é muito importante efectuar paragens mais frequentes.

Numa situação de emergência e caso o autocarro disponha de casa de banho, o motorista deve providenciar a sua utilização.

7.1.2.4 Logística do motorista

Refeições - Um aspecto importante para o motorista é a hora e o local previsto para as refeições. Nos serviços em que não há local estipulado para tomar qualquer refeição ou os horários não permitam a sua toma dentro do horário normal ou não exista por perto nenhum local para que possa servir uma refeição, o motorista deve tomar todas as medidas de forma que nenhum contratempo impossibilite a toma de qualquer refeição.

As medidas podem ser

- Tomar as refeições antes do horário normal
- Levar alguns alimentos de casa, ou comprar durante a viagem para os comer depois.

Vestuário/higiene pessoal - No caso de serviços superiores a um dia, o motorista deve ter especial atenção à quantidade de roupa necessária para a viagem, bem como os artigos de higiene pessoal, para que se sinta confortável e devidamente apresentável.

7.1.2.5 Despesas durante a viagem

Para viagens de vários dias e que impliquem o pagamento por parte do motorista de despesas com: portagens, parques, combustível, refeições e alojamento, a empresa fará um adiantamento em dinheiro ou cartão de crédito para o respectivo pagamento.

Importante – o motorista para prestação de contas necessitará de apresentar todos os comprovativos de despesas. Os talões devem ser impressos por meios informáticos e contabilisticamente válidos.

7.2 Início da viagem

7.2.1 Utilização do tacógrafo

Imediatamente antes de iniciar a marcha o motorista deve introduzir o disco previamente preenchido ou o cartão de tacógrafo e assim que possível iniciar a marcha.

7.2.2 Pontualidade

O motorista deverá iniciar o serviço com antecedência suficiente para cumprir o horário estabelecido.

No caso da recolha de passageiros na via pública e que obstrua a circulação de viaturas, o motorista só deve deslocar-se para o local com a indicação de que todos os passageiros estão presentes.

No caso de transferes de saída (por exemplo para o aeroporto) sempre que seja possível, o motorista deve chegar pelo menos 15 minutos antes da hora indicada.

7.2.3 Atrasos

A previsão de um eventual atraso deverá ser comunicada ao cliente dentro do possível, antes deste o constatar. O atraso de 5 minutos significa para o cliente uma eternidade.

7.2.4 Recolha dos passageiros

Sinalizar correctamente a paragem. No caso da via pública, utilizar dentro do possível as paragens de autocarro existentes (zonas que oferecem maior segurança para a entrada e saída de passageiros), ou áreas que permitam ao autocarro parar totalmente fora da via pública, sem infringir o código da estrada e que ofereça segurança ao passageiro.

Sempre que seja possível o motorista deve ser o primeiro a sair e o último a entrar na viatura. Deve colocar-se junto à porta da frente para auxiliar a entrada ou saída dos passageiros.

O motorista no início da viagem deverá registar na folha de itinerário o número de passageiros que participam na viagem.

Não poderão viajar mais passageiros do que a lotação prevista para a viatura.

Na recolha dos passageiros, caso exceda a lotação da viatura, o motorista deve comunicar à empresa a ocorrência, não devendo iniciar a viagem sem a situação regularizada.

7.2.5 Bagagem

Por motivo de segurança, o motorista deve evitar abrir simultaneamente as tampas de ambos os lados.

O motorista deve acondicionar a bagagem (se for possível), colocando os volumes maiores e mais pesados em primeiro lugar e no fundo da bagageira.

O acondicionamento de bagagem deve seguir a sequência do desembarque. Em primeiro lugar as bagagens dos passageiros a saírem em último lugar.

Este tipo de procedimento traduz-se numa poupança de tempo e maior satisfação para o cliente.

O motorista deve acompanhar sempre a entrada e saída de bagagem, não devendo deixar o passageiro sozinho.

7.2.6 Recepção do passageiro/cliente

Após a entrada de todos os passageiros o motorista deve dirigir-se da seguinte forma:

- ‘Bom dia, boa tarde ou boa noite. O meu nome é e desejo uma boa viagem’
- O itinerário será e a próxima paragem é em.....
- ‘Caso alguém precise da minha ajuda não hesite’
- ‘É obrigatório o uso do cinto de segurança’
- ‘Não é permitido fumar’

Situação específico

No caso de um transfere de chegada e sempre que seja possível ou a pedido do cliente, o motorista deve recebe-lo junto à porta de desembarque com um cartaz dactilografado e de seguida encaminhá-lo para o autocarro.

7.2.7 Guia intérprete a bordo

No caso de guia a bordo, o ponto anterior é efectuado pelo guia.

É muito importante uma boa relação entre guia e motorista. Nesta situação a missão do motorista é conduzir, deixando “o microfone” para o guia.

O motorista e guia devem planear previamente ou diariamente o programa de viagem em conjunto, fazendo um trabalho de equipa.

7.3 Durante a viagem

7.3.1 Obrigações do passageiro

- Uso do cinto de segurança
- Não fumar no interior
- Não levar volumes ou objectos susceptíveis de provocar danos pessoais.

A ocupação do banco rebatível deve ser efectuada apenas por um profissional afecto ao serviço (motorista e/ou assistente de viagem).

7.3.2 Alterações

A alteração ao itinerário, horário ou duração a pedido do cliente, carecem sempre de autorização prévia da empresa.

7.3.3 Visitas opcionais

As visitas opcionais a pedido do cliente, guia ou por sugestão do próprio motorista só serão efectuados após orçamentação e autorização prévia da empresa

7.3.4 Multimédia

Quando o motorista dispõe de uma vasta colectânea musical e de filmes, é importante uma escolha acertada de acordo com o gosto e tipo de passageiro e não em função do gosto do motorista. Por isso, deve dar oportunidade ao líder do grupo de fazer essa selecção e ele próprio colocar em funcionamento o respectivo dispositivo.

Relembrar sempre que a exibição de filmes comerciais em espaços públicos está sujeito ao pagamento de direitos de autor.

7.3.5 Ética e conduta

No serviço de transporte de passageiros é comum recorrer-se à subcontratação entre empresas de transporte de passageiros.

Sempre que o cliente referido na folha de itinerário seja um transportador, o motorista não deve publicitar a sua empresa.

No caso do responsável do grupo que transporta solicitar um cartão de visita da empresa, deverá informá-lo de que não tem e que poderá pedir o contacto da empresa a quem contratou o serviço.

O motorista não deverá tomar partido em conversas sobre assuntos internos, práticas comerciais, assuntos económico/financeiros ou assuntos de cariz pessoal.

Nunca mostrar o desagrado perante o cliente por:

- Não gostar da viatura que lhe foi atribuída /escalada
- Por ter encontrado a viatura descuidada com a limpeza ou manutenção

Nestas situações o motorista deve minimizar as ocorrências

7.4 Final do serviço

7.4.1 Tratamento de objectos achados

Os objectos encontrados serão entregues na empresa juntamente com um impresso onde consta:

- A data
- O nº da folha de itinerário
- A descrição do objecto

7.4.2 Preenchimento das folhas de registo

No final do serviço o motorista deve concluir o preenchimento das folhas de registos.

- Disco / Cartão do tacógrafo
 - Folha de registo de ocorrências
 - Folha de registo de perdidos e achados
 - Outros
-

8 Situações extraordinárias

8.1 Procedimento em caso de avaria

Parar o veículo numa área de serviço. Se não for possível, num local que não coloque em risco os restantes utentes da via.

No caso da via pública, vestir de imediato o colecte reflector e sinalizar a viatura segundo o código da estrada.

8.1.1 Diagnóstico da avaria

O motorista deve procurar determinar a causa da avaria através dum diagnóstico prévio de forma a saber se poderá ser solucionada por ele próprio ou se necessita de ajuda externa. Se necessitar de ajuda externa, deverá informar a empresa sobre a situação, referindo os sintomas da avaria e o diagnóstico efectuado e a sua localização exacta.

Todas as avarias que interrompam o serviço deverão ser registadas no respectivo formulário, referindo o tipo de avaria, o tempo de imobilização e o número de passageiros afectados.

8.1.2 Informação aos passageiros

Depois de conhecer as medidas a adoptar para solucionar o problema, comunicar aos passageiros de forma que estes se sintam bem informados e tranquilos.

8.1.3 Processo de espera

Mesmo assim, durante a espera, informar os passageiros, sobre qualquer alteração ao previsto para resolução do problema.

8.2 Procedimento em caso de acidente

8.2.1 Sinalização do acidente

Sinalizar o acidente segundo as normas estabelecidas no código da estrada.

8.2.2 Avaliação do acidente

Avaliar o alcance do sinistro, averiguando a gravidade do mesmo para tomar as medidas mais adequadas, em função do tipo de acidente de

trânsito em que se envolveu. Verificar a existência de danos pessoais ou só materiais e informar a empresa, e se necessário as autoridades competentes.

8.2.3 Existência de danos pessoais

Se existirem danos pessoais, prestar os primeiros socorros aos acidentados. Deverá ter em conta os conhecimentos adquiridos sobre primeiros socorros.

Em caso de acidente grave, sobretudo com danos pessoais, evitar realizar declarações e esperar que os responsáveis da empresa ou os representantes legais o façam.

Durante o acidente, evitar pôr em perigo a segurança dos passageiros, mantendo a calma e transmitindo-lhes tranquilidade.

8.2.4 Existência de danos materiais

Deverá preencher a declaração amigável de forma correcta incluindo os dados dos outros envolvidos.

No caso de dúvidas em relação ao acidente e em relação ao terceiro (se for estrangeiro ou apólice duvidosa) pedir ajuda às autoridades, para que elaborem o auto de ocorrência.

O motorista não deve fazer qualquer acordo com os restantes envolvidos, nem assumir qualquer posição. A avaliação será efectuada pelas entidades competentes.

Na declaração amigável deverá constar a data, hora, local e a descrição do acidente bem como os dados do terceiro e a respectiva assinatura.

8.2.5 Avisar a empresa

Ao mesmo tempo que preenche a declaração deverá contactar a pessoa designada pela empresa e seguir as suas instruções.

8.3 Controlo pelos agentes de fiscalização

No caso de uma acção de fiscalização o motorista deve parar e estacionar o veículo no local indicado pelo agente e em segurança.

8.3.1 Postura perante os agentes

Deve ser prestável, educado e colaborar em tudo o que seja solicitado. É importante que a sua atitude mostre tranquilidade. Não devemos esquecer que os clientes o observam.

O motorista que mostre organização na apresentação da documentação solicitada, transmite maior segurança e à vontade ao agente.

Evite discutir com o agente, pois isso o beneficia. A sua obrigação é continuar a prestar o serviço e que a inspecção tenha a menor duração possível.

8.3.2 Infracção

Em caso de infracção, deve comunicar a ocorrência à empresa.

Deve assegurar-se que entende o motivo da mesma, junto do agente da autoridade, de forma a poder explicar ao responsável do departamento de tráfego

9 Legislação

9.1 Tempos de condução e descanso

Regulamento Comunitário 561/2006, em vigor desde de 11 de Abril de 2007.

Condução contínua

Após um período de condução de 04h30 deve fazer-se uma pausa de pelo menos de 45 minutos. Contudo pode distribuir-se os 45 minutos de descanso ao longo das 04h30 de condução por duas pausas. Sendo a primeira de pelo menos 15 minutos e a segunda de pelo menos 30 minutos.

Condução diária

Entende-se por condução diária o tempo de condução entre dois descansos diários, ou entre um descanso diário e um semanal. A condução diária não pode ser superior a 9 horas, excepto duas vezes por semana, que pode chegar a 10 horas.

Condução semanal e bissemanal

Definição de semana - semana é o período que ocorre entre as 00h00 horas de 2.^a feira e as 24h00 de domingo.

Condução semanal – durante uma semana não se pode conduzir mais que 56 horas.

Condução bissemanal: em duas semanas consecutivas não se pode conduzir mais que 90 horas.

Descanso diário

Descanso diário é o tempo que um motorista deve desfrutar num período de 24 horas.

- Descanso normal - 11h00 ininterruptas.
- Descanso fraccionado: O descanso de 11h00 pode ser substituído por um descanso fraccionado de 12h00. Primeiro um período ininterrupto de 3h00 e outro também ininterrupto de 9h00.
- Descanso reduzido: No máximo, três vezes por semana pode reduzir-se o descanso diário de 11h00 para 9h00 consecutivas. Este descanso reduzido, não carece de compensação na semana seguinte.

Descanso diário de tripulação múltipla

Definição de condução em equipa: é o período de condução realizado, de forma conjunta, por dois ou mais motoristas.

Num período de 30 horas os motoristas devem desfrutar dum descanso (com veículo parado), de pelo menos 9 horas.

Descanso semanal

É o tempo de descanso que se deve realizar depois de conduzir 6 dias consecutivos.

Descanso semanal normal - 45h00

Descanso semanal reduzido - mínimo 24h00

Se numa semana for realizado um descanso reduzido inferior a 45 horas (por exemplo de 32 horas), na semana seguinte, obrigatoriamente é necessário fazer um descanso de 45 horas no mínimo. Os descansos reduzidos deverão ser compensados, somando as horas de descanso não gozadas a um descanso normal nas três semanas seguintes:

Exemplo:

Descanso 1ª semana: 32 horas (faltam 13 horas)

Descanso 2ª semana: 45 horas

Descanso 3ª semana: 45 horas

Descanso 4ª semana: 45 horas + 13 horas em falta = 58 horas

Descanso semanal após 12 dias

No serviço ocasional Internacional continuado (com os mesmos passageiros) o descanso semanal poderá ser efectuado após 12 dias. Para o efeito basta que o motorista esteja pelo menos 24h00 consecutivas num estado membro ou país terceiro (em que este regulamente se aplique) diferente daquele que iniciou o serviço.

- Após 12 dias o motorista terá um descanso de 90h00 (± 4 dias)
- Descanso mínimo de 69h00 (± 3 dias) sendo necessário o gozo do tempo em falta até ao final da 3ª semana.

Controlo dos períodos de condução

O motorista que seja controlado pelas entidades deverá apresentar:

Viatura com tacógrafo digital

- O cartão de motorista, ou os relatórios de impressão diários (prints) nos casos previstos por lei (extravio ou anomalia)
- Discos, caso tenha conduzido um veículo com tacógrafo analógico em algum dos 28 dias anteriores

Viatura com tacógrafo analógico

- Disco do dia e os discos dos últimos 28 dias.
- O cartão de motorista ou os relatórios de impressão diários (prints) se conduziu um veículo com tacógrafo digital.

Síntese**Pausas diárias mínimas obrigatórias**

Condução máx	Duração pausa
09h00	45 min
10h00	2x45min = 90min

Condução diária máxima numa num período de seis dias

Duração máx	Nº de vezes/semana
09h00	4
10h00	2

Trabalho diário máximo e descanso mínimo numa semana

Ocupação máx (horas)	Descanso min	obs
13h00=(24h-11h)	11h00	3 vezes / semana
15h00=(24h-09h)	09h00	3 vezes / semana

Nota – trabalho é o somatório do tempo dispendido com: a condução, pausas e disponibilidade, desde a introdução do disco ou cartão até à retirada do mesmo.

9.2 Transporte colectivo de crianças

Conceito do transporte colectivo de crianças (artigo 1.º, da Lei n.º13/2006)

Aplica-se ao transporte colectivo de crianças e jovens ate aos 16 anos de idade, de e para estabelecimentos de ensino, creches, jardins de infância e outras instalações ou espaços em que decorram actividades educativas ou formativas, designadamente os transportes para locais destinados à prática de actividades desportivas ou culturais, visitas de estudo e outras deslocações organizadas para ocupação de tempos livres.

Licenciamento e Identificação dos automóveis

Licenciamento pelo IMTT conforme lei n.º13/2006

Dísticos

Os automóveis utilizados no transporte de crianças devem estar identificados com dísticos:

- Autocarros
 - Frente (17cmx17cm)
 - Traseira (40cmx40cm)

Certificação dos motoristas

Os condutores necessitam de frequentar formação específica para o efeito.

Vigilantes

1- No transporte de crianças é assegurada, para além do motorista, a presença de um acompanhante adulto designado por vigilante, a quem compete zelar pela segurança das crianças.

2 - São assegurados, pelo menos, dois vigilantes quando:

- a) O veículo automóvel transportar mais de 30 crianças ou jovens;
- b) O veículo automóvel possuir dois pisos.

O vigilante ocupa um lugar que lhe permita aceder facilmente às crianças transportadas, cabendo-lhe, designadamente:

- a) Garantir, relativamente a cada criança, o cumprimento das condições de segurança (lotação, utilização de cintos ou cadeirinhas (SRC) quando aplicável)
- b) Acompanhar as crianças no atravessamento da via, usando colete retroreflector e raqueta de sinalização com ambas as faces vermelhas.

Lotação

1 - A cada criança corresponde um lugar sentado no automóvel, não podendo a lotação do mesmo ser excedida.

2 - Nos automóveis com mais de nove lugares, as crianças menores de 12 anos não podem sentar-se nos lugares contíguos ao do motorista e nos lugares da primeira fila.

3 - Exceptuam-se do disposto no número anterior os automóveis que possuam separadores de protecção, devidamente homologados, entre o motorista e os lugares dos passageiros.

Cintos de segurança e sistemas de retenção

1 - Todos os lugares dos automóveis utilizados no transporte de crianças devem estar equipados com cintos de segurança, devidamente homologados, cuja utilização é obrigatória, nos termos da legislação específica em vigor.

2 - A utilização do sistema de retenção para crianças (SRC), devidamente homologado, é obrigatória, aplicando-se o disposto em legislação específica em vigor.

3 - Os automóveis matriculados antes da data de entrada em vigor da presente lei devem dispor de cintos de segurança com três pontos de fixação ou subabdominais.

Outros equipamentos

Os automóveis utilizados no transporte de crianças devem estar providos com extintor de incêndios e caixa de primeiros socorros

Sinalização em circulação

Na realização do transporte de crianças os automóveis devem transitar com as luzes de cruzamento acesas.

Tomada e largada de passageiros

1 - Os motoristas devem assegurar-se de que os locais de paragem para tomada ou largada de crianças não põem em causa a sua segurança, devendo, quando os automóveis estiverem parados, accionar as luzes de perigo.

2 - A tomada e a largada das crianças devem ter lugar, sempre que possível, dentro de recintos ou em locais devidamente assinalados junto das instalações a que se dirigem.

3 - Os automóveis devem parar o mais perto possível do local de tomada ou largada das crianças, não devendo fazê-lo nem no lado oposto da faixa de rodagem nem nas vias desprovidas de bermas ou passeios, a não ser que não seja possível noutra local, devendo, neste caso, as crianças, no atravessamento da via, ser acompanhadas.

9.3 Utilização do tacógrafo

O tacógrafo – é um dispositivo que permite o registo de todo o trabalho efectuado pelo motorista. Tempos de condução e descanso, velocidade e disponibilidade.



Pode ser de dois tipos:

Analógico – manual e automático

Digital – introduzido em Portugal a partir de 1 de Maio de 2006, permite o registar toda a actividade efectuada pela viatura/motorista na sua memória interna e no cartão do condutor. (existem várias marcas com diferenças na forma de operar).

Importante - cópia dos dados do tacógrafo digital

Embora o tacógrafo digital permita o registo de actividade durante 365 dias, por uma questão de segurança e imposição legal, é obrigatório efectuar uma cópia do tacógrafo a cada 3 meses.

9.3.1 Utilização do tacógrafo analógico

1º - Preencher correctamente os campos existentes no diagrama 'Disco'

- Local de partida
- Local de chegada
- Quilómetros iniciais
- Nome e apelido do condutor

2º - Introduzi-lo no tacógrafo e fecha-lo correctamente.

No caso de paragens durante a viagem ter a certeza de que este comuta automaticamente para descanso, caso não o faça, deve fazê-lo manualmente.

Nunca deixar o disco no tacógrafo por um período superior a 24h00. A verificar-se esta situação, a agulha do tacógrafo começa a registar por cima do registo já efectuado, ocorrendo numa infracção. Por este motivo o motorista após a jornada de trabalho deve retirar o disco, e completar o seu preenchimento leva-lo consigo.

Os discos não devem ficar na viatura.

O condutor deve guarda-los consigo durante 28 dias. Os discos anteriores serão entregues na empresa conforme previsto.

9.3.2 Utilização do tacógrafo digital

Embora todos os modelos e marcas de tacógrafos efectuem os registos legalmente exigidos, têm diferentes formas de operar. Como tal é conveniente a aprendizagem e familiarização com os diferentes tacógrafos que possam existir na frota da empresa.

Nota – o cartão é introduzido sempre com a viatura parada.

1º - O condutor deve ligar a viatura (não é necessário colocar a trabalhar).
Pressionar o botão do *slot* de inserção do condutor 1.
Aguardar que o tacógrafo faça a leitura dos dados do cartão.

2º - Seguir os passos pedidos pelo tacógrafo

9.3.2.1 Perguntas frequentes

1 - Como posso obter o cartão de tacógrafo?

Os interessados podem dirigir-se a qualquer um dos serviços regionais do IMTT sites em Lisboa, Porto, Coimbra, Évora e Faro, para efectuar o pedido, tirar a fotografia e recolher a assinatura, bem como para pagar a taxa correspondente.

2 - Que documentos são necessários para pedir o cartão de tacógrafo?

Deverá ser portador de um bilhete de identidade ou passaporte válido e de carta de condução actualizada, para além do cartão de contribuinte. Poderá dirigir-se a um serviço regional do IMTT munido dos documentos atrás referidos, e efectuar o seu pedido no posto de atendimento. Não necessita trazer fotografia, pois esta ser-lhe-á tirada no posto de atendimento bem como recolhida a sua assinatura.

3 - Quanto custa o cartão do tacógrafo?

Pela emissão, renovação, substituição ou troca do cartão de condutor é devida uma taxa no valor de 50,00 € (Decreto-Regulamentar n.º 5/2006, de 30 de Maio).

4 - Quem deve requerer?

Quem tenha de conduzir um veículo sujeito ao cumprimento das regras de condução e de repouso previstas no Regulamento CE N.º 561/06 (veículos de mercadorias com mais de 3,5 toneladas de peso bruto ou veículos de passageiros com mais de 9 lugares sentados incluindo o motorista).

5 - Quando se deve requerer o cartão de motorista?

Só é necessário pedir o cartão de motorista se o veículo que for conduzir já estiver equipado com tacógrafo digital: O cartão tem uma validade de 5 anos. Contudo, deverá ter em conta o tempo de produção e envio do cartão, pelo que o pedido deve ser feito com a devida antecedência.

6 - O cartão de tacógrafo substitui a carta de condução?

Não. O cartão de motorista não é o documento habilitante para conduzir, embora seja imprescindível para conduzir veículos equipados com tacógrafos digitais.

7 - Quantos cartões posso pedir?

Apenas um, no país onde reside pelo menos 185 dias por ano. Não pode requerer outro cartão noutro Estado Membro, pois a emissão do cartão está sujeita à verificação desta condição.

Também não pode utilizar cartões defeituosos, que já tenham caducado ou que tenham sido substituídos por outro cartão.

8 - O meu cartão pode ser apreendido?

Sim. Caso se verifique que foi objecto de falsificação, se outro motorista o tiver usado ou se o cartão tiver sido obtido mediante falsas declarações ou documentos falsificados.

9 - Pode ser recusada a emissão de um cartão de motorista?

Sim. Se por exemplo a carta de condução já não estiver válida, ou se já possuir um cartão tacográfico de motorista.

10 - Qual a validade do cartão de motorista?

O cartão de motorista é válido por cinco anos. Se for roubado, extraviado ou deixar de funcionar correctamente durante aquele período, deve solicitar um novo cartão sendo atribuída a validade correspondente ao cartão inicial.

11 - A entidade patronal pode ficar com o meu cartão?

Não. O cartão é emitido directamente ao motorista, é pessoal e intransmissível. O cartão deve ser mantido com cuidado para não ser perdido ou furtado, uma vez que qualquer registo de condução lhe será imputado e terá muita dificuldade em provar o contrário.

12 - Que dados são registados?

O cartão registará 28 dias de actividade, após o que começará a registar por cima dos dados anteriores, de referir que alguns cartões possuem capacidade de memória superior a 28 dias.

13 - A entidade patronal pode ficar com dados constantes do meu cartão?

Sim. Tal como actualmente o seu patrão tem de garantir que planeia o seu trabalho de acordo com as regras de condução e de repouso e que efectua verificações das suas actividades enquanto empregado. Para obter esse tipo de informação tem que descarregar dados do seu cartão.

14 - Tenho de ser eu a descarregar os dados?

Não. Não é exigido que conserve registos dos dados do seu cartão. Se, no entanto tiver a possibilidade de o fazer, pode ser do seu interesse.

15 - Como posso ver o que está escrito no meu cartão?

Pode visualizar os dados no mostrador do tacógrafo ou imprimi-los na impressora do tacógrafo do veículo. Pode ainda fazer a descarga dos dados.

16 - O que está registado no meu cartão?

Dados da autoridade emissora, país, datas de validade e de emissão, nome, data de nascimento e número da carta de condução.

17 - O que acontece se me esquecer do cartão?

Não poderá conduzir o veículo sem o cartão – por isso tem de andar sempre com ele. Do mesmo modo não pode usar um veículo com tacógrafo, sem que esteja inserida uma folha de registo na impressora. A condução sem cartão só é permitida em caso de roubo, perda e mau funcionamento do cartão e está limitada a 15 dias de calendário.

18 - Como devo usar o meu cartão?

Há duas ranhuras na frente do tacógrafo. Coloca-o na ranhura 1 se estiver a conduzir sozinho devendo permanecer nessa ranhura até ao final do dia. Se conduzir em equipa, a situação é idêntica: a pessoa que conduz coloca o cartão na ranhura 1 e a outra pessoa na ranhura 2. Quando trocarem, deverão igualmente trocar os cartões.

19 - Como controlo os meus tempos de trabalho?

Pelo visor do tacógrafo, por uma impressão ou descarregando os dados do tacógrafo.

20 - O tacógrafo indica-me o número de horas que já conduzi?

Vai receber um aviso sonoro 15 minutos antes de terminar um período de condução de 4 horas. Pode controlar os tempos totais de condução através do visor ou da impressora.

21 - Como devo assinalar as travessias por comboio ou por ferry?

Pode introduzir essa indicação na altura em que estiver a embarcar ou a desembarcar num comboio ou num ferry que lhe permite interromper o seu período de repouso da forma indicada por lei. Esta operação tem de ser efectuada na altura correcta e não mais tarde.

22 - Para que serve a impressora?

Para permitir que possam ser impressos dados para verificação, bem como no caso do seu cartão ter sido perdido, roubado ou estiver defeituoso, deverá ser feita uma impressão diária com o registo das suas actividades.

23 - Tenho de levar papel para imprimir?

Tem que garantir que tem papel suficiente para imprimir.

24 - Como registo o trabalho efectuado fora do veículo?

Se o veículo estiver à sua disposição quando está a trabalhar longe dele, terá que seleccionar o modo adequado, e executar o seu trabalho. No entanto o veículo pode ser conduzido por outra pessoa nesse período. Nessa situação não se esqueça de tirar o seu cartão antes de sair do veículo. Quando voltar ao veículo e reinserir o seu cartão o tacógrafo tem uma forma de registar as suas actividades desde a altura em que saiu do veículo anterior até ao momento da inserção de cartão actual.

25 - Posso alterar um modo se me tiver esquecido, numa altura mais tarde?

Não. Todas as mudanças de modo têm que ser feitas em tempo real e DEVEM ser feitas na altura adequada.

26 - Como posso ver que o tacógrafo está a funcionar?

O tacógrafo emite uma mensagem de erro se não estiver a funcionar adequadamente. Em caso de avaria total não será capaz de funcionar em qualquer aspecto da exploração.

27 - O que sucede se o tacógrafo avariar?

Tem de manter um registo manual exacto das suas actividades, que deve ser feito no momento em que começa ou acaba o tipo de trabalho não podendo ser registado a posteriori. A necessária reparação do equipamento deve ser feita logo que possível.

28 - O que fazer no caso de se conduzirem veículos com diferentes tipos de tacógrafo (analógico e digital) no mesmo dia?

Terá de manter o registo adequado no equipamento que estiver a utilizar (cartão ou disco tacográfico). Quando conduzir um veículo equipado com o tacógrafo digital os dados são registados no cartão de condutor. Quando conduzir um veículo equipado com o tacógrafo analógico os dados são registados no disco do tacógrafo.

29 - O que acontece numa fiscalização na estrada?

Uma autoridade de fiscalização possuirá um cartão adequado e inseri-lo-á numa das ranhuras do tacógrafo o que lhe permite ver as suas actividades. Poderão também descarregar dados do seu cartão e/ou do tacógrafo.

30 - Quais são as informações que se introduzem manualmente no tacógrafo?

Introduz-se o símbolo do país no início e no final do dia de trabalho. Também são introduzidas manualmente diversas actividades de condução (todos os horários de trabalho extraordinário dos quais não resulte perigo, os tempos de descanso e as pausas). As outras informações são automaticamente guardadas no cartão do condutor. O tacógrafo recolhe a informação do cartão de condutor depois de este ter sido inserido no aparelho de controlo digital. Do mesmo modo as informações relativas ao veículo são armazenadas no tacógrafo e transferidas para o cartão de condutor. A quilometragem é automaticamente transferida para o tacógrafo digital.

31 - Quem é responsável pela formação dos condutores nas funcionalidades do tacógrafo digital?

A entidade patronal é responsável por garantir que o condutor sabe manusear correctamente o tacógrafo digital. O motorista, por seu turno, tem que saber como verificar as horas que conduziu e como utilizar o aparelho de controlo, digital ou analógico.

10 Anexos

11 Bloco de Notas

A series of horizontal dotted lines for writing notes.

