



**CARTILHA
DE BOAS PRÁTICAS E
CONDUTA DO MOTORISTA**

Apresentação

A maneira de ser e de trabalhar da Expresso Bandeirantes influencia diretamente na escolha dos nossos parceiros. Queremos que compartilhem os mesmos ideais e que acreditem que sempre é possível melhorar.

Esperamos que esse material sirva para esclarecer as principais regras e normas que norteiam as relações da empresa com seus clientes.

Uma parceria só é transparente e duradoura quando todas as partes podem se expressar. É por isso que Abertura é um dos valores que mais prezamos. Sendo assim você tem total liberdade para fazer comentários e recomendações ao nosso grupo.

SUMÁRIO

- Objetivo
- Definições
- O motorista
 - O que é uma boa conduta?
 - O que é desvio de conduta?
- Regras de Boa Conduta do Motorista
- Norma de Boa conduta do Motorista
 - Acidente de trânsito
- Dicas para aumentar seu desempenho
 - Dicas de Saúde e Bem Estar
- Responsabilidades do motorista e usuário
 - Dicas Gerais para Motoristas
 - Prevenir
- Contatos Importantes

Objetivo

Inserida dentro de uma nova modalidade do Sistema da Gestão da Qualidade ISO/RINA e com a intenção de informar e também educar a Expresso Bandeirantes criou este manual de boas práticas e condutas direcionado aos motoristas e usuários dos veículos da empresa para estabelecer uma sistemática quanto à utilização dos mesmos.

A Expresso Bandeirantes pauta aqui seu compromisso de conduta profissional e acredita que todas as regras aqui estabelecidas sejam cumpridas e todas as normas e dicas gerais dedicadas aos motoristas sejam seguidas.

Definições

Motoristas



Colaborador ou parceiro devidamente capacitado e locado no setor de transportes da empresa. Habilitado especificamente para dirigir veículos da Expresso Bandeirantes, cuja função não se define somente a dirigir ou em ter habilidades para efetuar manobras com segurança, se estende aos ofícios de verificação da NF, local da coleta, local da entrega, tipo de carga, verificação da montagem da carga e segurança da mesma, incluindo também o zelo pelo veículo e a comunicação diária com a empresa conforme controles de segurança pré-definidos pela empresa.

O que é uma boa conduta?



É o comportamento que não viola normas bastante enraizadas na sociedade. Ação correta em todas as circunstâncias, em prol do interesse coletivo e do bem comum.

Em geral, são regras de bom senso que devem ser respeitadas, cuja independência e o sentido das responsabilidades são indispensáveis para a boa execução das tarefas que lhes incumbem.

Cumprir junto à empresa a missão por ela determinada.

O que é desvio de conduta?

É o comportamento que viola normas bastante enraizadas na sociedade. Atos intencionais ou não intencionais que violam as regras formais da sociedade. Não cumprir junto à empresa a missão por ela determinada.

Regras de Conduta do Motorista



- Praticar velocidade compatível e respeitar o limite de velocidade estabelecida para a via;
- Colocar e ajustar cintos de segurança e encosto de cabeça antes da partida;
- Faróis (baixo) acesos, mesmo durante o dia;
- Manter-se preferencialmente na pista da direita;
- Estar sempre alerta à velocidade máxima permitida em estradas secundárias e povoados;
- Não atender ou usar o rádio ou celular dirigindo. Havendo necessidade, encoste;
- Verificar travamento de portas e capô antes da saída e não dentro do veículo, assim como verificação da disposição e amarração da carga;
- Cuidado máximo com animais e pessoas - principalmente crianças, idosos, ciclistas e motociclistas - mesmo estando certo, reduza a velocidade e não passe muito próximo;

- Fazer paradas técnicas e não esquecer do controle in run – ligações diárias para a empresa- em viagens longas, conforme planejado pela empresa para uma maior segurança.
- Proibido dar carona com os veículos da empresa;
- Proibido usar veículos da empresa para fins particulares;
- Use o uniforme da empresa, bem como os acessórios necessários de EPI, conforme solicitado pela empresa.
- Ter paciência no momento da coleta e/ou da descarga, caso aconteça algo fora do padrão, entrar em contato com a empresa antes de tomar qualquer decisão.
- Em caso de acidentes utilize o procedimento para ocorrências normais e comunique imediatamente a empresa.
- Em veículos plotados da empresa não será permitido adesivos, assim cumprindo decreto do Contran – Conselho Nacional de Trânsito. Assim como plotagens e frases na traseira sem prévia autorização da empresa. Caso tenham em seus veículos, por gentileza entrar em contato com a empresa e agendar remoção dos mesmos.
- Caso cometa infrações devido à falta de cumprimento às regras acima citadas a mesma não será de responsabilidade da empresa.
- Não carregar cartões de banco vencidos ou não autorizados, pois em caso de abordagens indesejadas (assaltos) isso pode gerar atos desnecessários de violência.
- A Expresso Bandeirantes zela e investe acima de tudo pela sua vida, por isso, em caso de assaltos não hesite, entregue o que for pedido como aparelhos celulares, rádio de comunicação, dinheiro e se for o caso entregue o veículo.
- Caso ocorra um assalto mantenha a calma e avise sobre todos os dispositivos antirroubos instalados, caso seja perguntado.

Normas de Conduta



- Seja educado e respeite as pessoas das comunidades vizinhas.
- Não trafegue além dos limites de velocidade permitidos.
- Respeite as damas.
- Não pisque faróis, nem mexa com as mulheres ou semelhante.
- Esteja sempre atento:
- Antes de um dia de trabalho, relembre as possibilidades de acidente e assaltos que seu ofício apresenta.
- Sempre dê preferência em fazer os fretes da empresa, quando solicitados, colaborando assim para mantermos nossas parcerias e contratos.
- Seja cortês, avise aos colegas por rádio de comunicação ou telefone sobre algum acidente, obstruções em vias ou perigos na pista, caso o mesmo estiver no mesmo sentido.
- É proibido o tráfego de veículos em velocidades que comprometam a segurança das pessoas, equipamentos e animais.
- Respeite as placas de sinalização. Elas existem para sua própria segurança e conscientização.
- Ao dirigir caminhões e carretas, observe a presença de linhas aéreas (energia elétrica e telefone) para não danificá-las.
- Cuide de seu veículo para que ele esteja sempre com a manutenção preventiva em dia e também em bom estado de limpeza.
- O abastecimento, lubrificação e limpeza de veículos devem ser realizados de forma programada em áreas específicas, ver com

Expresso Bandeirantes.

- Jamais jogue lixo na rua. Junte o lixo em uma sacola e depois o jogue no local adequado.
- Lixo é na lixeira – Tenha consciência ambiental.

Acidentes de Trânsito



- Comunicar imediatamente ao superior;
- Comunicar a autoridade policial para que seja feito o Boletim de Ocorrência;
- Exigir da autoridade policial a autenticação do disco do tacógrafo legalizando-o assim como documento jurídico;
- Se possível, tire fotos, evidencie e anote o número da placa dos veículos envolvidos;
- Se capacitado, prestar os primeiros socorros;
- Interditar, isolar e sinalizar a área.
- O Boletim de Ocorrência (BO) deve ser entregue ao seu superior imediato para que o mesmo comunique ao setor jurídico/ou responsável.

Em caso de acidentes com animais:

- Comunicar imediatamente ao superior;
- Comunicar imediatamente ao IBAMA - 152
- Não tocar no animal;
- Se possível, tire fotos, evidencie.

É a sua vida e a de outras pessoas que estão em jogo.

Dicas para aumentar seu desempenho



- Colabore para que o planejamento dos serviços programados seja cumprido com êxito.
- Tenha atenção com o tempo de entrega da mercadoria. Seja pontual.
- Tenha boa conduta no local de coleta e entrega de mercadorias.
- Ajude na conferência do material. Peque pelo excesso de zelo e não pela falta dele, pois isso pode gerar grandes prejuízos e contratempos.
- Reportar qualquer evento fora do padrão para seu superior antes de tomar qualquer decisão ou atitude precipitada.
- Seja organizado com seus documentos e também com os documentos gerados pela empresa – Traga-os sempre atualizados e guardados em pastas. Evite entregar notas amassadas e/ou sujas. Utilize sempre a pasta disponibilizada pela Expresso Bandeirantes.
- Comunicar ao seu superior sobre desgastes anormais de pneus, vazamentos de óleo, baixa do nível de óleo, bem como outras ocorrências fora do padrão.
- **Antes de qualquer viagem, verifique as condições do veículo e sua revisão.**
- **Certifique-se que o veículo esteja em condições seguras.**
- Procure saber a médica estipulada de combustível/km de seu veículo e tente mantê-la, assim poderá ser recompensado após revisão de seu superior. Entre em contato verifique o benefício ao seu desempenho.

Dicas de saúde e bem-estar do Motorista

- Cuide-se bem.
- Pratique alongamentos diários nos membros superiores e inferiores todos os dias ao acordar. Você passa boa parte de seu dia e às vezes noite assentados. Esse procedimento ajuda a manter-se mais bem disposto.
- Você é o único responsável pela sua saúde e lembre-se “você é o que você come”, por isso tente manter uma alimentação saudável e leve.
- Mesmo que tenha pressa não se esqueça de comer com a frequência certa. De preferência a cada 2 horas.
- No intervalo do café da manhã e almoço coma uma fruta e tome bastante água (seu combustível). Às vezes nos sentimos mal por falta dela.
- Almoce, mas tenha cuidado com o cardápio. Evite comer mais de um carboidrato (arroz, batata, mandioca, etc.) juntos. Como pouca carne, pois a mesma é de difícil digestão.
- Como bastante salada. Assim não ficará tão indisposto após o almoço.
- No intervalo entre o almoço e o jantar beba bastante água e traga consigo uma fruta, barrinhas de cereais ou similares. Ajuda a suprir seu organismo e também aguardar um local adequado de parada.
- Jantar – Tente trocar pelo menos um carboidrato pela salada e menos carne também é uma boa sugestão, assim, além de manter-se saudável poderá ter um sono mais leve.
- Programe seus pontos de parada para verificações do veículo e também para alimentação e banho. Assim você se vê com o passar do tempo conhecido por onde passa – mais segurança e conforto para você.

- Seu ofício se passa na maioria do tempo na estrada e por isso a radiação solar está presente constantemente – Use o filtro solar com proteção FPS acima de 60 (proteção UVB) e PPD acima de 28 (proteção UVA) e previna-se contra o câncer de pele.
- Cuide de suas mãos – use o filtro solar e luvas quando necessário. A empresa disponibiliza todos os EPI(s), caso não tenha luvas, por exemplo, solicite a sua.
- Se administrar medicações diárias, verifique se as mesmas não causam sonolência ou ocasione em você algum efeito colateral que dificulte suas habilidades em dirigir.
- Nos dias de descanso procure fazer algo que goste. Curta a família, relaxe, pratique um esporte de sua preferência.
- O motorista está incluído dentro da classe trabalhadora de maior stress atualmente, por isso cuide-se, pois o stress pode causar graves problemas psíquicos que associado à má alimentação e pouca saúde podem acarretar problemas graves de saúde.

Responsabilidade do Motorista

- Operar conscientemente o veículo, obedecendo as suas características técnicas e observando rigorosamente as instruções de seu veículo e sobre sua manutenção.
- Dirigir o veículo de acordo com as normas e regras de trânsito.
- Sempre manter o veículo limpo, usar uniforme, bota, crachá de identificação e/ ou equipamentos de proteção individuais conforme solicitado, mantenha-se sempre em segurança.

Você é nosso representante, por isso:

- Tenha Disciplina
- Seja organizado
- Tenha Consciência
- Tenha iniciativa e Atitudes Preventivas
- Boa conduta e Ética

Dicas Gerais

- **Não estacionar e nem frequentar** locais que possam comprometer a imagem da empresa e também a sua como profissional.
- Cultivar sempre as boas maneiras, tratando a todos com educação, cortesia e polidez.
- **O veículo é uma ferramenta de trabalho e deve ser utilizado exclusivamente para realizar trabalhos da Expresso Bandeirantes.**
- Zelar pela manutenção do veículo e pela identificação como tarjas, logomarca e números de telefones.
- **Respeite seu colega de trabalho, assim estará respeitando à sua classe trabalhadora. Não faça crítica e nem fale mal, dê conselhos. Sejam amigos e unidos à sua categoria. Valorize e tenha orgulho de seu ofício.**
- **Faça valer sua profissão.**

Não ingerir nenhuma espécie de bebida alcoólica e nem drogas.

A sua vida é muito importante e a de outras pessoas também.

“O álcool não faz as pessoas fazerem melhor as coisas; ele faz com que elas fiquem menos envergonhadas de fazê-las mal.”

(William Osler)

- Se detectar que os adesivos e identificadores estão danificados, comunique imediatamente ao setor responsável e agende o reparo.
- Lembre-se você deve zelar pela sua imagem e também a de sua empresa que vem se dedicado à qualidade de seus serviços.
- Todas as vezes que deixar o veículo para revisão na empresa, oficina e/ou na responsabilidade de outros verifique as possíveis avarias existentes para que não seja responsabilizado por elas ou tenha algum prejuízo.
- Danos causados ao veículo deverão ser comunicados ao superior imediato.
- Verificar antes de qualquer viagem, se o veículo está em perfeitas

condições técnicas e com os acessórios obrigatórios e documentação em ordem.

- Todo e qualquer tipo de veículo da empresa, deve ter em seu interior o manual do veículo.
- Cuidar para que possa estar nos locais determinados com a necessária antecedência.
- Caso tenha que fazer alguma entrega de material você deve saber que tipo de material carrega e saber a quem entregar a mercadoria;
- **Fique atento ao Formulário de Inspeção do Veículo.** Consulte o setor responsável para obter mais informações e/ou obter uma cópia.
- Proibido entregar a direção do veículo sob sua responsabilidade para terceiros.
- Usar sempre que estacionado irregularmente, por motivo de pane ou acidente, o triângulo de segurança e as luzes de emergência.
- Cuide-se para não se envolver em situações que causam desconfortos bem como prejuízos para você e para a empresa.
- Reclamações envolvendo veículos e/ou motoristas da empresa serão analisadas pelo setor responsável e conforme situação ou frequência poderá gerar advertência.
- Comunique-se. Um dos maiores causadores de falhas é a falta de comunicação

ISO 9001

QUAIS AS VANTAGENS DE SE TER ISO?

A implantação da ISO 9001 oferece, além da possibilidade de ampliar mercados, uma série de vantagens para as empresas: aumenta o nível de organização interna, bem como o controle da administração e da produtividade.

Além desses benefícios, a ISO 9001 também leva à redução de custos, à diminuição do número de erros e melhora a credibilidade junto a seus clientes. Serve ainda:

- Para atender os clientes que já possuem um SGQ (Sistema de Gestão da Qualidade) implantado e pedem o certificado de seus fornecedores.
- Para se preparar para crescer.
- Traz para dentro da organização os conhecimentos das pessoas que trabalham nela. Assim, se uma pessoa, por exemplo, ganhar na loteria ou se aposentar e deixar o emprego, o seu trabalho terá continuidade de maneira mais fácil.
- Quando há na organização atividades complexas.
- Quando é preciso treinar novos colaboradores.
- Se várias pessoas exercem a mesma atividade e é preciso que elas façam essas ações da mesma forma.

A norma NBR ISO 9001 é aplicável a qualquer produto, a qualquer tipo de serviço e a qualquer tamanho da organização. É também compatível com outros sistemas de gestão e focada em melhoria contínua. Além disso, é voltada para os resultados dos negócios.

O Sistema de Gestão da Qualidade faz parte de vários sistemas que existem nas organizações, entre eles: o Sistema de Informação o Sistema Financeiro e o Sistema de Vendas. Ao se implantar o SGQ busca-se algo que seja compatível com a organização, que agregue

valor e que seja interligado com outros processos organizacionais. As organizações precisam ser lucrativas, caso contrário pode falir. E se fechar vai prejudicar não somente os funcionários, mas também as famílias desses profissionais. Sem falar que isso prejudica também os clientes e a comunidade que precisam da empresa que faliu.

Algumas organizações têm clientes que preferem comprar apenas de empresas certificadas pela Norma ISO 9001. E como ela quer continuar fornecendo para esses clientes, busca a certificação. Depois de conseguir o certificado, percebe que a certificação valeu à pena, já que obteve, entre outros, os seguintes benefícios:

- Melhoria na transferência interna de conhecimentos e desenvolvimento de competências.
- Melhoria da moral e da motivação da equipe, já que entende o motivo que faz suas atividades e se motiva.
- Redução dos custos com qualidade (refugos, retrabalho, devolução, entre outros).
- Crescimento da competitividade, com custo mais baixo.
- Aumento na satisfação dos clientes.
- Aumento na rentabilidade.

Para implantar a Norma ISO 9001, a empresa precisa primeiro dizer o que faz, depois, fazer o que disse que faz. Para isso, escreve-se as atividades da forma que são realizadas e, posteriormente, verifica se todos fazem da forma que está escrito. Caso contrário, revisa-se a documentação ou se treina as pessoas para fazerem como está escrito, determinado. Assim, depois de um ciclo de verificações e melhorias, todos farão como está registrado. Obtêm-se, então, uma padronização da forma de se realizar os processos. Só que isso acontece elevando-se o nível de cada processo, já que se padroniza a melhor maneira de se fazer o que precisa ser feito.

Durante a implantação da norma, cria-se também o hábito de registrar o que se faz. Esses registros evidenciam a forma como foram

realizadas as atividades, para se ter um histórico do que aconteceu e para se obter dados importantes para a tomada de decisão. Além disso facilitam a programação das atividades futuras, melhorando a performance da equipe.

Uma norma bem implantada leva a redução de custos, porque diminui a quantidade de erros e de desperdício. Também leva ao crescimento e à mudança na escala de produção, o que na maioria das vezes ajuda a baixar os preços. Isso garante uma maior satisfação dos clientes que, assim, compram mais, melhorando os resultados da empresa. É um ciclo de melhorias contínuas. A organização planeja a melhoria, implanta e checka para ver se está tudo de acordo com o que foi determinado. Caso positivo padroniza-se a solução e, depois, pensa-se em novas melhorias. Caso contrário, atua-se no problema para solucioná-lo. Com isso, a empresa segue tornando-se cada vez melhor.

Contatos Importantes

Corpo de Bombeiros - 193

SAMU - 192

Polícia Civil - 199

IBAMA - 152

Procon - 151

Disque Denúncia - 181

Polícia Militar - 190

Vigilância Sanitária - 150

Seguro – Contato 24 horas Expresso Bandeirante - 31 99883 4492

Expresso Bandeirantes - 31 3363 0204 / 31 99883 4492



Lembre-se que você é um pedacinho da empresa e que sua colaboração é muito importante para nosso sucesso e para a construção do “jeito novo de ser Expresso Bandeirantes”.



www.expressobandeirantes.com.br