

Manual de Transporte Sertran

Guia prático para transportar vidas com segurança, qualidade e respeito.



SUMÁRIO

INTRODUÇÃO

ESCOPO

01	CULTURA SERTRAN	04
02	CONDUTA E POSTURA PROFISSIONAL DO MOTORISTA SERTRAN	06
03	PREMISSAS DE DESEMPENHO	08
04	DOCUMENTOS OBRIGATÓRIOS	16
05	PROGRAMAS DE RECONHECIMENTO	20
06	COMUNICAÇÃO, ANÁLISE E INVESTIGAÇÃO DE ACIDENTES	22

ENCERRAMENTO

INTRODUÇÃO

Seja bem-vindo(a)!

Aqui na Sertran, a gente transporta **vidas**. Por isso, segurança, qualidade e respeito vêm sempre em primeiro lugar!

Este manual serve como um guia prático para nossos motoristas e traz orientações importantes para a rotina de trabalho.

Seguir essas regras é obrigatório. O descumprimento pode gerar medidas disciplinares, conforme as normas da empresa. O objetivo é simples: garantir viagens seguras, organizadas e responsáveis.

A empresa reforça, com este material, o compromisso com seus valores e com as leis que fazem parte do transporte coletivo, além das exigências de clientes e parceiros.

Se tiver qualquer dúvida: procure a equipe da Qualidade Sertran, ou fale diretamente com o seu gestor.

Contamos com você nessa missão!



ESCOPO

Este manual vale para todas as operações da Sertran Transportes e empresas coligadas.

Atuamos nos seguintes tipos de transporte:

- Fretamento: transporte contínuo de funcionários das áreas administrativas e industriais;
- Agrícola: transporte contínuo de trabalhadores rurais até as frentes de trabalho;
- Escolar: transporte de crianças e adolescentes da casa para a escola e vice-versa;
- Fretamento público: transporte de cadeirantes e pacientes entre unidades de saúde.

A Sertran trabalha para unir segurança, responsabilidade e respeito às pessoas. Por isso, este manual está dividido em capítulos práticos para ajudar no dia a dia.



CAPÍTULO 1 - Cultura Sertran



MISSÃO
TRANSPORTAR *vidas* com **SEGURANÇA,**
qualidade e respeito.

VISÃO
CRESCIMENTO SUSTENTÁVEL ANUAL, GERANDO VALOR.

VALORES
SEGURANÇA E PONTUALIDADE
ÉTICA EM DECISÕES
RESPEITO À VIDA E MEIO AMBIENTE
TREINAMENTO CONTÍNUO
REALIZAÇÃO DE SONHOS E PESSOAS
ACOLHIMENTO E CORDIALIDADE
UTILIZAÇÃO DE RELACIONAMENTOS

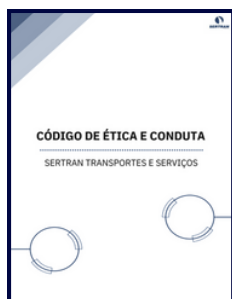
CULTURA SERTRAN



NOSSAS POLITICAS

Este manual segue e reforça as seguintes políticas da Sertran:

- **Código de Ética** - Vale para todos na Sertran. **Explica os direitos, deveres e responsabilidades tanto do colaborador quanto da empresa.** Todos têm acesso a esse documento. Em caso de dúvida, procure seu gestor.





- **Proibição de Carona** - É proibido dar carona, em qualquer rota ou operação da Sertran, sem exceção.

Proibição de Álcool e Drogas - tolerância zero! É proibido trabalhar ou representar a Sertran sob efeito de álcool ou drogas. Podem ser realizados testes de forma aleatória ou quando exigido por lei. Resultado positivo ou recusa gera medidas disciplinares.



- **Meio Ambiente** - Cuidamos do meio ambiente e seguimos as leis ambientais. Cada colaborador faz parte desse compromisso.



- **Controle de Fadiga** - Respeite as regras de descanso previstas em lei. Se estiver cansado ou com sono, não dirija e avise a liderança.





- **Segurança** - Segurança é nosso principal valor. Não corra riscos. Se não for seguro, não faça.

- **Restrição ao Fumo** - Fumar somente em locais permitidos. É proibido fumar dentro dos veículos.



- **Uso de Celular** - O uso de celular é proibido em situações que exigem atenção total.



- **Uso Obrigatório do Cinto de Segurança** - Uso obrigatório para motoristas e passageiros, durante todo o trajeto.



CAPÍTULO 2 - Conduta e postura profissional do motorista Sertran.

É OBRIGATÓRIO:

- Tratar todos com respeito;
- Ser pontual e cumprir horários;
- Manter boa higiene e usar o uniforme correto;
- Falar com educação e clareza;
- Cumprir rotas e horários definidos;
- Cuidar do veículo e dos equipamentos, principalmente os de acessibilidade;
- Seguir o Código de Ética Sertran.



O MOTORISTA NÃO PODE:

- Fazer ultrapassagem em estrada de terra;
- Dar carona;
- Dirigir com sono;
- Fumar ao volante;
- Usar celular ao dirigir;
- Dirigir sob efeito de álcool ou drogas;
- Causar acidentes por comportamento de risco;
- Dirigir sem cinto de segurança.



Essas são nossas REGRAS DE OURO! Existem para proteger vidas, inclusive a sua.

CUIDADOS NAS ROTAS

As rotas da Sertran são definidas com antecedência, após análise de riscos. O motorista recebe essas informações pelo rotograma.

Atenção às regras:

- Siga sempre a rota definida;
- Não mude caminhos ou pontos de parada sem autorização;
- Se precisar alterar algo, avise e peça aprovação do gestor;
- Paradas fora do combinado são proibidas.

CUIDADOS NOS CRUZAMENTOS DE PISTA

Evite cruzar pistas sempre que possível.

Só é permitido quando:

- estiver previsto no rotograma;
- houver autorização da liderança;
- o local for seguro.

Para cruzar, o local precisa ter:

- boa visão dos dois lados;
- espaço para parar e manobrar;
- visibilidade suficiente para atravessar com segurança.

Segurança vem sempre em primeiro lugar.

CAPÍTULO 3 - PREMISSAS DE DESEMPENHO

Viagem segura começa antes de sair da garagem.

ANTES DA VIAGEM:



Chegue ao trabalho sem efeito de álcool ou drogas (sujeito a testes);

Registre o ponto corretamente;



Participe dos diálogos de segurança;

Faça o checklist do veículo;



Confira o entorno do ônibus antes de sair;

Não dirija com sono ou cansaço;



Conheça o veículo e a rota;

Só saia quando os passageiros estiverem sentados e com cinto.



DURANTE A VIAGEM:



Respeite os limites de velocidade;

Reduza a velocidade em chuva, neblina ou baixa visibilidade;



Mantenha farol baixo aceso durante o dia;

Guarde distância do veículo da frente;



Sinalize manobras com antecedência;

Não use celular, não coma e não fume ao volante;



Não dê carona;



Respeite pedestres, ciclistas e usuários vulneráveis;



Não obstrua câmeras ou dispositivos do veículo.

APÓS A VIAGEM:

Respeite a sinalização do local;



Use os EPIs obrigatórios

Na garagem: afivele cintos, recline poltronas e feche cortinas;



Informe abastecimento, se houver;

Entregue o boletim de viagem, quando aplicável.



PROCEDIMENTOS DE MANUTENÇÃO - CHECKLIST

Antes de rodar, o veículo precisa estar em boas condições.

- Faça o checklist diário com atenção; Use o documento “Checklist veicular diário” quando aplicável;
- Registre qualquer problema encontrado;
- Se houver item impeditivo, não saia com o veículo;
- Em caso de dúvida, procure o gestor da garagem.



PROCEDIMENTOS DE MANUTENÇÃO - AVALIAÇÃO MECÂNICA EM OFICINA SERTRAN

Todos os veículos passam por avaliação mecânica periódica.

- A manutenção é feita conforme o plano de cada veículo;
- O motorista deve acompanhar a programação;
- Se não souber a data da manutenção, fale com o gestor.

Veículo revisado é sinônimo de viagem segura.



PROCEDIMENTOS PARA EMBARQUE E DESEMBARQUE DE PASSAGEIROS

Esse momento pode trazer riscos, portanto o motorista deve adotar alguns cuidados para a segurança de todos:

- Pare o veículo próximo ao meio-fio;
- Ligue as luzes internas, quando necessário;
- Só siga viagem após o passageiro sentar e a porta fechar;
- Nunca permita descida com o veículo em movimento;
- Use apenas pontos autorizados;
- Oriente sobre o uso do cinto de segurança;
- Sem pressa.



PROCEDIMENTOS PARA MARCHA EM RÉ

Quando necessitar manobrar em ré, use ajuda de um guia e instrua sobre:

- Onde ficar;
- Como e quais sinais utilizar;
- Local que deve permanecer para ter vista durante a manobra.
- Repita as orientações a cada manobra.

Se não houver guia:

- Desça do veículo;
- Verifique o entorno antes de manobrar.



LIMITES DE VELOCIDADE, FRENAGENS E CURVAS

Velocidade segura é aquela que permite controle total do veículo. Sempre respeite as placas de velocidade, principalmente em curvas, trevos e acessos.



- Respeite os limites de velocidade da via;
- Ajuste a velocidade às condições da estrada e do clima;
- Evite frenagens e curvas bruscas;
- Respeite as placas, principalmente em curvas e acessos.

Os limites de velocidade para o transporte coletivo devem ser respeitados por todos os motoristas:

- 80 km/h em vias pavimentadas, é a máxima permitida;
- 50 km/h em vias sem pavimento (ou de acordo com cercas eletrônicas embarcadas);
- E particularidades de cada cliente.

Frenagens bruscas têm limite e são monitoradas:

- Ônibus e micro-ônibus: redução de 13 km/h por segundo ou mais;
- Vans: redução de 16 km/h por segundo ou mais.



Curvas também são monitoradas:

- O limite é 0,4 de força G;
- Curvas feitas acima disso são consideradas bruscas.



GESTÃO DE TELEMETRIA

Todos os veículos da Sertran devem **possuir sistema de telemetria para monitorar a condução**. Isso é para garantir a segurança de todos.

O sistema acompanha, entre outros pontos:

- velocidade;
- frenagens;
- curvas;
- comportamento ao volante.



Os desvios identificados são tratados pelo CCO – Centro de Controle Operacional e podem gerar orientações ou medidas disciplinares, conforme o caso.

CÂMERAS DE MONITORAMENTO

Os veículos possuem câmeras embarcadas para aumentar a segurança. **É proibido tampar, desligar ou danificar as câmeras**. Violações geram medidas disciplinares.

As câmeras ajudam a identificar:

- sono ou fadiga;
- uso de celular e distrações;
- falta de cinto;
- fumo ou alimentação ao volante.



TACÓGRAFO

O tacógrafo é obrigatório em ônibus, micro-ônibus e vans. Mesmo com telemetria, o uso do tacógrafo continua sendo exigido por lei.

- Deve estar funcionando corretamente;
- A aferição precisa estar dentro do prazo;
- Pode ser verificado a qualquer momento.
- O motorista deve garantir que o ônibus tenha o disco de tacógrafo preenchido.



CAPÍTULO 4 - Documentos obrigatórios

Para rodar com a Sertran, motorista e veículo precisam estar com a documentação em dia.

A Sertran é responsável por obter, manter e atualizar os documentos legais das operações.

As leis de trânsito e transporte são extensas.

Este manual reforça o compromisso da Sertran e de seus parceiros com o cumprimento da lei.



DOCUMENTOS

Abaixo estão listados os documentos mínimos requeridos para o transporte de pessoas:

A) DOCUMENTOS DO MOTORISTA

Carteira Nacional de Habilitação (CNH)	Deve estar válida; Categoria mínima D; Conter no campo de observação a descrição “Exerce Atividade Remunerada” (EAR); Conter no campo de observação a descrição que comprove a realização do Curso de Transporte Coletivo de Passageiros; Conter no campo observação a descrição que comprove a realização do Curso de Transporte Escolar (aplicável em operações de Fretamento para Transporte Escolar).
Atestado de saúde ocupacional (ASO)	Estar em conformidade com as diretrizes da NR 7 e exigências complementares do cliente. Exame toxicológico.

B) DOCUMENTOS DO VEÍCULO

Certificado de Registro e Licenciamento de Veículos (CRLV).

Licenças Municipais, Estaduais e Federais aplicáveis ao Transporte de coletivo.

Certificado de aferição do INMETRO para tacógrafos atualizado.

Certificado de teste de fumaça preta/opacidade com aprovação de 100% da frota (mínimo controle interno escala de Ringelmann).

Autorização para tráfego emitida de acordo a legislação de cada estado;
Prazo de validade da Autorização;
Laudo de vistoria escolar quando necessário.

CONHECIMENTO E CONTROLE DE JORNADA

A jornada do motorista deve seguir as regras da lei.

- Jornada diária: 7h20;
- Pode haver até 2 horas extras (ou até 4 horas, conforme acordo coletivo);
- A cada 24 horas, são garantidas 11 horas de descanso;
- Jornada acima de 4h e até 6h: 15 minutos de intervalo;
- Jornada acima de 6h: intervalo mínimo de 1 hora.

Respeitar a jornada e o descanso é essencial para evitar fadiga e acidentes.



CAPÍTULO 5 - Programas de reconhecimento



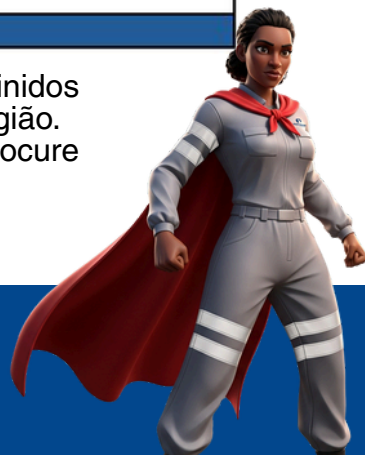
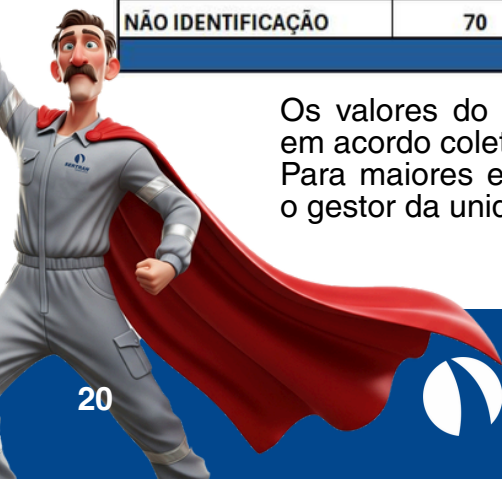
A Sertran valoriza e reconhece quem trabalha com segurança e responsabilidade. Suas boas práticas no trânsito podem ser transformadas em conquistas.

Por isso, existe o **Programa Super S**, que incentiva boas práticas no dia a dia do motorista.

A seguir temos os critérios do programa e seus respectivos pesos:

INDICADOR	PESO %	CRITÉRIO
SEGURANÇA	100	ZERO
COMPORTAMENTO		
CINTO	100	ZERO
CELULAR	100	ZERO
ALIMENTAÇÃO	100	ZERO
TELEMETRIA	70	
EXCESSO DE VELOCIDADE	60	01 EVENTO ZERA INDICADOR
FRENAGEM BRUSCA	5	A PARTIR DO 4º EVENTO ZERA INDICADOR
CURVA BRUSCA	5	A PARTIR DO 4º EVENTO ZERA INDICADOR
DISCIPLINA ESCRITA	10	
DISCIPLINA SUSPENSÃO	20	SUSPENSÃO PESO MAIOR, SUPERA ESCRITA
PRESENTEÍSMO	10	INJUSTIFICADA ZERO
NÃO IDENTIFICAÇÃO	70	

Os valores do programa são definidos em acordo coletivo, conforme a região. Para maiores esclarecimentos, procure o gestor da unidade.



MEDIDAS DISCIPLINARES

Reconhecer quem faz certo é importante. Corrigir desvios também é.

A Sertran aplica medidas disciplinares quando há:

- descumprimento de regras;
- comportamentos de risco;
- falhas em segurança ou conduta.

As medidas seguem critérios internos, garantindo justiça e clareza.

O objetivo é corrigir comportamentos e evitar acidentes.



CAPÍTULO 6 - Comunicação, análise e investigação de acidentes.

Todo acidente ou quase acidente deve ser comunicado. Isso ajuda a aprender com o ocorrido e evitar novos acidentes. Nossa meta é **zero acidente**.

DIFERENÇA ENTRE ACIDENTE E QUASE ACIDENTE

Acidente x Quase Acidente

- **Acidente:** quando há lesão, dano material ou morte.
- **Quase acidente:** não houve dano, mas poderia ter acontecido.

Quase acidentes também precisam ser informados, porque nos permitem aprender antes da materialização de uma perda. É um sinal de algo pode dar errado e nos permite adotar ações para eliminar ou minimizar os riscos.



COMUNICAÇÃO

Todo acidente ou quase acidente deve ser comunicado ao gestor imediato, independente da gravidade.

Exemplos que devem ser comunicados o mais breve possível:

- todos os tipo de colisões;
- acidentes com feridos;
- tombamentos;
- atropelamentos;
- queda ou desprendimento de rodas/pneus;
- fatalidades.

INVESTIGAÇÃO DE ACIDENTES

A gestão da unidade é responsável pela investigação.

É muito importante que o motorista envolvido (se em condições físicas e psicológicas) participe da equipe de investigação do acidente, bem como representantes da gestão da **Sertran**. O time da **Sertran** é responsável por conduzir este processo.

O objetivo é corrigir causas, não punir sem análise.



EM SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA



Entende-se por emergência uma situação grave, um momento crítico, que pode afetar um indivíduo ou uma sociedade inteira.

A **Sertran** possui uma série de ações para responder a emergências, que devem ser de conhecimento dos funcionários e contratados. As instruções básicas encontram-se abaixo:

. Dentro da unidade:

- Se ouvir o alarme ou solicitação de algum representante da brigada, fique calmo;
- Pare imediatamente suas atividades e não tente carregar objetos;
- Siga pela rota de fuga;
- Respeite as orientações;
- Se precisar comunicar uma emergência, seja claro e objetivo ao relatar o ocorrido;
- Não mexa nas vítimas, aguarde socorro especializado.

. Nas frentes agrícolas:

- Fique calmo;
- Pare imediatamente suas atividades e não tente carregar objetos;
- Dirija-se para a área de vivência ou siga para a rota oposta ao perigo;
- Respeite as orientações;
- Se precisar comunicar uma emergência, acione o responsável da área. Se informe sobre o número de telefone externo da unidade;

- Seja claro e objetivo ao relatar o ocorrido;
- Não mexa nas vítimas, aguarde socorro especializado;
- Situações de seca e queimadas. Procurar antecipar a situação e buscar ponto de parada seguro. Parar imediatamente e solicitar apoio a gestão.

- **No trajeto:**

- Fique calmo;
- Sinalize o local com triângulo de segurança ou cones;
- Comunique o ocorrido, entrando em contato com a Sertran;
- Em caso de acidentes graves, com vítimas comunique os órgãos governamentais (Polícia e Corpo de Bombeiros);
- Não mexa nas vítimas, aguarde socorro especializado;
- Permaneça no local até a chegada do socorro e das autoridades;
- Ao final, tire fotos dos veículos envolvidos, do cenário e outros detalhes que julgar interessante para auxiliar na investigação do acidente.



ENCERRAMENTO

Este manual foi criado para apoiar você no dia a dia e ajudar a garantir viagens seguras e responsáveis.

Cada orientação aqui existe para proteger vidas, incluindo a sua, a dos passageiros e a de todos ao redor.

Contamos com seu compromisso, atenção e profissionalismo para colocar essas práticas em ação todos os dias.

Lembre-se sempre: **transportamos vidas com segurança, qualidade e respeito.**



TRANSPORTAR
vidas **com**
SEGURANÇA,
qualidade e
respeito.