

# **VANSTOUR**



## **CARTILHA DO USUÁRIO**

## APRESENTAÇÃO

*Atuando no mercado desde 2002, a Vanstour é uma empresa especializada no deslocamento de pessoas, atuando nos segmentos:*

*Fretamento: Transporte de colaboradores*

*Turismo: Viagens nacionais e internacionais*



## UM POUCO DA HISTÓRIA

*2002 – Inicialmente com apenas 02 veículos na frota, atuava no segmento de turismo, e observado o nicho de mercado, adentrou-se no ramo de fretamento contínuo.*

*2004 – Já atuava no mercado de fretamento contínuo como parceiro de outras empresas do segmento.*

*2008 – Primeiro contrato firmado no fretamento contínuo com a empresa Translovato.*

*2009 – Aquisição de ônibus para atendimento no mercado de fretamento e turismo.*

*2010 – Primeiro contrato firmado na utilização do modal ônibus no fretamento contínuo – 372 passageiros.*

*2012 – Aquisição de 10 novas Vans para o mercado de fretamento*

*2014 – Participação no fretamento da delegação do IRÃ na Copa do Mundo no Brasil.*

*2016 – Nova reestruturação da empresa. Mudança da Logo e processos de trabalho.*

*2017 – Disposição de 20 veículos no evento da Fórmula 01 em Interlagos/SP*

*2020 – Certificação da ISO 9001*

*2021 – Mudança para a nova sede no bairro Colônia Rio Grande*



# SUMÁRIO

<b>OPERAÇÃO</b>	5
<b>REGRAS PARA UTILIZAÇÃO DO FRETADO</b>	6
1 Horário do fretado	6
2 Tolerância para aguardar	6
3 Descer fora do ponto	6
4 Se não estiver no local de embarque	6
5 Acordo com passageiros	6
6 Grupos de passageiros (whatsapp)	6
7 Avisar com no máximo de 02 horas de antecedência para saída postergada	6
8 Situações de “caronas”	6
9 Ideias de melhorias nas linhas	7
10 Insatisfação no transporte. O que fazer?	7
11 Todas as solicitações deverão ser formalizadas	7
12 Atualizar SEMPRE o endereço	7
13 Não é permitido, se alimentar dentro do transporte	7
14 Uso obrigatório do cinto de segurança	8
15 Utilização do Ar condicionado	8
16 Não deitar nos bancos	8
17 Utilização do Auto rádio	8
18 Zelo pelos veiculos	8
19 Proibido abrir as janelas basculante das Vans	9
20 Mau uso	9
21 Excesso de passageiros	9
22 Proibido o uso de álcool, cigarro, drogas ilícitas e portar armar dentro dos veículos	9
23 Proibido transportar explosivos e produtos inflamáveis	9
24 Rastreadores e telemetria	9
25 O que fazer quando o transporte não passou?	9
<b>ACHADOS E PERDIDOS</b>	11
<b>EM CASOS DE SINISTROS</b>	12
<b>TELEFONES ÚTEIS</b>	13



# MISSÃO, VISÃO E VALORES

## MISSÃO

*Facilitar o deslocamento de pessoas com conforto e segurança.*

## VISÃO

*Ser vista como a melhor empresa no ramo de deslocamento de pessoas.*

## VALORES



**Segurança:** *Prezamos pela segurança do maior bem que as empresas e as famílias possuem: “VOCÊ”*



**Confiabilidade:** *Somos disponíveis, intensos, simples e atenciosos com todos! Procuramos sempre a excelência em nós e nos outros. Buscamos entender, executamos, colocamos a mão na massa, e principalmente, resolvemos!*



**Conforto:** *Preservando sempre pelo conforto de todos os usuários, atuamos com veículos sempre em ótimo estado de conservação e segurança, mantendo sempre o feedback do cliente como forma de mensurar se estamos no caminho certo.*



**Proximidade ao cliente:** *Somos humildes, gostamos de gente e respeitamos a todos. Não nos deixamos levar pelo ego, construímos amigos, parcerias e alianças. Na Vanstour, opiniões e ideias existem antes da hierarquia.*



**Qualidade:** *Quando nosso cliente tem sucesso, nós temos sucesso! Fazemos coisas com a qualidade da qual nos orgulhamos. Cuide sempre da empresa que é sua, tenha respeito e todo o cuidado pelo seu trabalho. Faça, porque é seu.*



**Respeito:** *Não admitimos falta de respeito de nossos colaboradores e sempre exigimos a reciprocidade da outra parte. Com isso, sabemos que todas as pessoas são diferentes e respeitamos isso, pois essa diferença que move o mundo.*



**Ética Profissional:** *Atuando sempre com postura profissional além dos interesses pessoais.*



**Responsabilidade:** *Os dados que dividimos é de muita importância e de muita responsabilidade. Desta forma, a tratamos tudo com muito sigilo e cuidado no manuseio delas.*



**Sustentabilidade:** *Pensando nas futuras gerações, a Vanstour atua no controle de emissões de poluentes (com certificação) bem como a correta utilização do Arla em veículos pesados. Também buscamos tecnologias cada vez mais aplicáveis ao setor, para que possamos cada vez mais diminuir a emissão de papéis e poluentes.*

# OPERAÇÃO

Estrutura administrativa organizada para dar todo o suporte necessário a seus clientes e colaboradores;

Atendimento 24 horas pela equipe operacional;

Contamos com uma equipe própria de manutenção preventiva, corretiva e preditiva da frota;

Centro de abastecimento de veículos, no pátio da empresa em local apropriado e dentro das normas de segurança NR20;

Temos uma equipe própria para a limpeza interna, externa e sanitização de nossos veículos.





# REGRAS PARA UTILIZAÇÃO DO FRETADO

- 1 O fretado poderá passar 05 min antes ou 05 min depois do horário indicado quando estivermos na modalidade roteiro e terminais.
- 2 Tolerância de 01 min para aguardar o passageiro em contratos que regem o acordo porta-porta (dentro da tolerância do item 01).
- 3 Proibido descer fora do ponto. Caso o usuário tenha necessidade, deverá comparecer até o setor de RH de sua empresa, para que possa solicitar uma autorização de mudança de desembarque.
- 4 O motorista não possui autorização para parar fora do local indicado ao que consta no roteiro da planilha, portanto o passageiro ficará sem o embarque sob total responsabilidade do usuário.
- 5 Nossos motoristas são instruídos a não fazer nenhum tipo de acordo com passageiros (ex: horário, local de embarque, etc), portanto não devemos insistir para que o mesmo o faça ou o ameace em qualquer circunstância para tal ação.
- 6 Motoristas Vanstour são orientados a não participar de grupos de passageiros, pois nos preservamos no direito de trocar o motorista a qualquer momento e sem aviso prévio, conforme necessidade operacional.
- 7 Devido a Vanstour já ter know how no segmento, entendemos que ocasiões não planejadas poderão acontecer nas produções de nossos clientes. Caso isso ocorra, deveremos ser avisados com no máximo de 02 horas de antecedência do horário habitual, para que tenhamos tempo hábil de nos organizarmos internamente.
- 8 Situações de “caronas” serão apenas permitidas pelo motorista, assim que apresentado em mãos ao mesmo, uma autorização impressa emitida pelo RH da empresa contratante. Já em caso de passageiros terceiros não é permitido carona devido a questões de seguro de vida, onde a apólice não cobre este tipo de situação.



- 9 Todos nós temos ideias de melhorias, e isso sempre é bem-vindo desde que seja realizado de uma forma correta. Com isso, quando tivermos uma melhoria de horário, roteiro, etc, devemos nos deslocar até o setor responsável pelo transporte, para que o gestor responsável, entre em contato com a Vanstour para dar andamento a análise de ajustes necessários, pois o gestor do contrato sempre será informado se a franquia de KM ou tempo de linha será excedido caso tenhamos a efetivação da melhoria.
- 10 Todos nós um dia ficamos insatisfeitos com alguma coisa. Não é mesmo? Porém também devemos direcioná-las para o lugar certo e pessoa certa a fim de resolver e não criar mais problemas. Sendo assim, sempre que houver estas situações de desconforto, o colaborador deverá se dirigir até o setor de transportes responsável da empresa munido de informações como (data e hora, nº da linha, entrada ou saída do turno) e explanar a situação. Desta forma, o gestor responsável irá entrar em contato conosco e assim conseguiremos auxiliar na resolução do problema.
- 11 Entendemos que os aplicativos de mensagens são meios de comunicações legais e de fácil acesso quando estamos atarefados, porém todas as solicitações deverão ser com base via e-mail, para que possamos controlar melhor os processos internos.
- 12 Devemos SEMPRE manter atualizado o nosso endereço residencial junto ao setor de RH e transporte da empresa. Assim garantiremos um atendimento de excelência e qualidade.
- 13 Não é permitido, se alimentar dentro do transporte. Isso porque, torna-se perigoso em certas situações de nos engasgarmos com o alimento ou líquido. Além também de não ser muito legal derrubar migalhas de comidas, bem como líquidos na roupa do colega sentado ao lado. Caso haja uma má conduta em não seguir esta orientação, nossos motoristas estarão instruídos em adverti-lo verbalmente o colaborador e solicitar para que não o faça. Caso haja resistência, será anotado o nome do infrator e na sequencia o setor operacional estará relatando o ocorrido ao responsável do transporte e RH, para que tome as devidas providências.



- 14 Conforme a lei nº 9.503 (CTB – Código de Trânsito Brasileiro) de 23 de setembro de 1997, no artigo 65 relata a obrigatoriedade do uso do cinto de segurança para condutor e passageiros em todas as vias do território nacional. Portanto use o cinto de segurança sempre que estiver utilizando o fretado. Aguarde e Van parar totalmente o veículo para desafivelar os cintos e descer com segurança do transporte fretado.
- 15 Nossos motoristas são orientados a manter a temperatura ambiente do veículo (por volta dos 22°C) mas caso o passageiro queira, poderá solicitar ao motorista para que ele eleve ou diminua a temperatura para o conforto de TODOS. Fica expressamente proibido o manuseio do instrumento pelo passageiro.
- 16 Não devemos nos deitar nos bancos ao realizar os percursos, pois presamos pela segurança dos usuários, e desta forma não conseguimos garanti-la de forma correta, bem como acionar o seguro de passageiros caso seja necessário.
- 17 Cada um de nós, tem um gênero musical que mais nos agrada. Porém temos também aquele gênero que odiamos. Desta forma, orientamos a todos os motoristas a deixarem o rádio do veículo desligado quando estiverem com passageiros. Também orientamos a todos que utilizem seus aparelhos sonoros com o uso de fones de ouvido, a fim de que não reproduza nenhum sinal sonoro para os demais ocupantes do veículo. Isso trará a qualidade e o conforto a todos os passageiros. Fica também expressamente proibido o manuseio do auto rádio do veículo pelo passageiro.
- 18 Os veículos de transporte também são considerados como nosso equipamento de trabalho, pois são eles que nos conduzem de nossa residência até a empresa ou vice-versa. Com isso, temos que ter todo o zelo e carinho necessário com eles. Por isso lembrem:
  - **NÃO** bater a porta com força ao entrar/sair;
  - **NÃO** colocar os pés nos bancos;
  - **NÃO** puxar com força as cortinas para que não as arrebente;
  - **NÃO** abrir/fechar os dutos de ar com muito vigor afim de danificá-los;
  - **NÃO** mexer no painel de instrumentos do veículo;
  - **NÃO** mexer no auto rádio;



- **NÃO** abrir a porta em nenhuma hipótese quando o veículo estiver em movimento;
- 19 As Janelas basculante dos modelos de veículo tipo VAN, são úteis para que em caso de emergências possam abrir facilmente, portanto não devem ser abertas, pois elas se desprendem do vidro central podendo causar acidentes bem como prejuízos ao veículo.
  - 20 Mau Uso: Todos nós gostamos de utilizar um equipamento em perfeitas condições, portanto ao constatar mau uso por parte do colaborador, a Vanstour após uma análise sobre o ocorrido, irá repassar os valores à empresa, para que a mesma arque com os prejuízos causados.
  - 21 O veículo não poderá se deslocar em hipótese alguma com passageiros em pé dentro dele. Desta forma, nossos motoristas são orientados a não seguir viagem se houver excesso de passageiros no veículo, bem como proibição total caso fique algum colaborador em pé no transporte.
  - 22 A Vanstour proíbe e não tolera o uso de álcool, cigarro e drogas ilícitas em qualquer situação dentro dos veículos, devido aos riscos para a saúde de seus colaboradores. Da mesma forma, é terminantemente proibido adentrar ao fretado portando armas de fogo, arma branca, química ou biológica.
  - 23 Também não transportamos explosivos e produtos inflamáveis. Quando constatado este tipo de substância a ser transportada por um dos usuários do transporte, o veículo irá parar imediatamente e seguir viagem apenas depois que o item seja retirado do veículo.
  - 24 Todos os nossos veículos são equipados com serviço de rastreador e telemetria, portanto, será comum em algum momento da rota, soar um sinal sonoro onde servirá para avisar o motorista de alguma situação anormal em seu modo de condução. Automaticamente este alarme é gerado no setor operacional, que na sequencia estará tratando esta situação junto ao motorista.
  - 25 Tá ! Mas e se o transporte fretado não passou no meu local de embarque? O que eu faço?

Vamos lá... siga os passos a seguir:

- Munido das informações Nome/empresa/nº da linha que está utilizando, entre em contato imediatamente com o setor de tráfego (24 horas) através do número descrito neste manual;
- No ato da ligação o operador estará levantando os seguintes pontos. Qual o veículo da rota, motorista que está fazendo a rota e também levantará se o veículo já passou no endereço ou não;
- Caso o veículo já tenha passado no endereço conforme horário da planilha, o operador de tráfego irá avisar o colaborador que deverá se deslocar por meios próprios até a empresa. Caso o colaborador queira, também poderá entrar em contato com a empresa, solicitando para que uma Van possa ir embarcá-lo, porém a Vanstour apenas deslocará um novo transporte até o local, após o OK do setor responsável da empresa, pois será considerado como transporte extra;
- E se realmente a Van não passou? Neste caso a Vanstour irá deslocar uma Van sem custo nenhum para a empresa ou usuário, para embarcá-lo e seguir até a empresa.

**NOTA:** *A Vanstour não trabalha com políticas de reembolso sem que haja um aviso prévio da empresa e ciência do ocorrido, pois sempre estaremos deslocando um de nossos veículos para realizar o embarque dos colaboradores que por ventura houver um erro operacional.*



## ACHADOS E PERDIDOS

E se eu esquecer algum pertence dentro do fretado?

Fácil... Apenas siga o procedimento abaixo:

- 1 Levante todas as descrições necessárias sobre o pertence perdido;
- 2 Entre em contato com o setor de tráfego através do número operacional 24 horas, descrito neste manual;
- 3 Passe todas as informações necessárias para que o operador de plantão possa auxiliá-lo (a) com mais agilidade;
- 4 Nossos operadores, estarão entrando em contato com o motorista a fim de verificar com o mesmo, se o objeto foi encontrado;
- 5 Após o pertence perdido ser encontrado, nossos operadores informarão o responsável do objeto para que compareçam no setor de tráfego na Vanstour (será informado o endereço completo) para a retirada do pertence (munido de um documento com foto).
- 6 Na retirada o passageiro deverá assinar um termo de devolução do objeto perdido.

**NOTA:** *Todo objeto perdido, tem como procedimento adotado, trazer para garagem, portanto, não o deixamos com o motorista para que entregue em outro dia, ou deixamos com terceiros.*



## EM CASOS DE SINISTROS

Cada pessoa reage de uma forma diferente quando é elevado o seu nível de stress.

Em caso de acidentes pedimos para que você redobre a atenção, mantenha calma e siga os procedimentos abaixo, caso o motorista não tenha condições de seguir com o procedimento:

1. Ligue para 193 (corpo de bombeiros) ou 192 (SAMU) de qualquer telefone,
2. Informe com precisão o local do acidente e os veículos envolvidos. Informe sobre as condições de trânsito no local.
3. Tranquilize as vítimas que estiverem conscientes informando que o socorro já está a caminho.
4. Preste os primeiros socorros que estiverem ao seu alcance até a chegada da equipe de resgate. **Mas atenção! Não devemos movimentar o acidentado, pois na tentativa de ajuda-lo, você poderá provocar mais lesões à vítima;**
5. Enquanto aguarda o socorro - ou nos casos em que não seja possível contatar uma equipe de resgate - deve-se proceder a prestação dos primeiros socorros.
6. Comece sinalizando o local do acidente, para evitar o agravamento da situação e de modo a dar segurança a quem presta o socorro:
  - a. Acione o pisca-alerta dos veículos próximos ao local.
  - b. Defina a melhor colocação do triângulo.
  - c. Erga a tampa do capô e porta-malas dos veículos próximos do local.
  - d. Espalhe alguns arbustos ou folhas de árvores no leito da via.

**NOTA:** *Os motoristas Vanstour em sua certificação de condutor de transporte coletivo de passageiros (CETCP), já possuem os conhecimentos de primeiros socorros a serem adotados em casos de emergências.*



## TELEFONES ÚTEIS

Tráfego 24 horas: (41) 99995-6841

Guarda Municipal -São José dos Pinhais: 153

Bombeiros: 193 ou (41) 3299-8051

Polícia Militar: 190

SAMU: 192