



# MANUAL DA QUALIDADE DE SERVIÇOS

Ensino da condução



Instituto da Mobilidade  
e dos Transportes Terrestres, I.P.



# MANUAL DA QUALIDADE DE SERVIÇOS

Ensino da condução



**Coordenação**

Direcção de Serviços de Formação e Certificação - Departamento de Ensino de Condução

**Colaboração**

SGS Portugal, SA

---

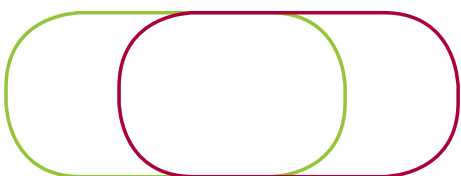
Março 2010

# MANUAL DA QUALIDADE DE SERVIÇOS

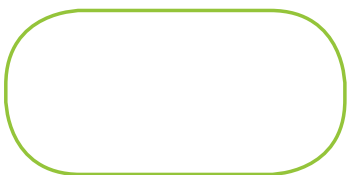
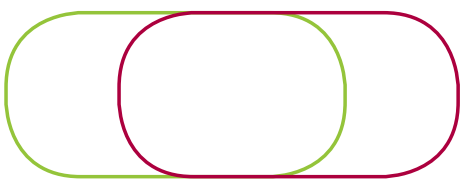
Ensino da condução



Instituto da Mobilidade  
e dos Transportes Terrestres, I.P.



<b>NOTA PRÉVIA</b>	09	7.3.1 Duração das lições Teóricas Técnicas e Práticas	50
<b>A QUALIDADE NO SERVIÇO</b>	11	7.3.2 Aulas Teóricas	51
<b>1. APRESENTAÇÃO DA ESCOLA</b>	13	7.3.3 Aulas Práticas	53
1.1 Introdução	13	7.4 Aulas Técnicas	55
1.2 Compromisso da Gestão	13	7.5 Veículos de Instrução	56
1.3 História	15	<b>8. ACOMPANHAMENTO NOS MOMENTOS DE AVALIAÇÃO</b>	59
1.4 Política da Qualidade da Escola	15	8.1 Pedido de Exame	59
1.5 Organograma	16	8.2 Acompanhamento dos alunos aos exames	60
<b>2. SISTEMA DE GESTÃO DO SERVIÇO</b>	17	8.2.1 Prova teórica	60
2.1 Âmbito	17	8.2.2 Prova das Aptidões e Comportamento	60
2.2 Exclusões	17	8.3 Análise dos resultados	61
2.3 Estrutura Documental	18	<b>9. QUALIFICAÇÃO E FORMAÇÃO ADEQUADA DOS COLABORADORES</b>	63
2.4 Organização do Manual do Serviço	18	9.1 Plano de Formação dos Colaboradores da Escola	63
2.5 Alterações ao Manual do Serviço	20	9.2 Actualização do Plano de Formação dos Colaboradores	64
2.6 Definições Abreviaturas	21	9.3 Registo e Avaliação da Acção	64
<b>3. ABORDAGEM POR PROCESSOS</b>	23	9.4 Avaliação da eficácia da Acção de Formação	65
3.1 Introdução	23	<b>10. AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS ALUNOS</b>	67
3.2 Mapa e Interação dos Processos	25	10.1 Momentos de avaliação da satisfação	67
<b>4. IDENTIFICAÇÃO DA ESCOLA NO SEU EXTERIOR</b>	27	10.2 Recepção e Registo das Respostas	68
<b>5. ACOLHIMENTO E RECEPÇÃO</b>	29	10.3 Análise das Respostas	68
5.1 Exemplo de um Procedimento de Atendimento Telefónico	29	10.4 Divulgação dos Resultado	68
5.2 Exemplo de um Procedimento de Atendimento Presencial	32	<b>11. RECLAMAÇÕES/SUGESTÕES</b>	69
5.3 Documentos a solicitar no acto da Inscrição	33	11.1 Formas de Reclamar	69
5.4 Informação afixada na Recepção da Escola	34	11.2 Recepção e Análise	70
5.5 Organização adequada dos Espaços	35	11.3 Aceitação e Registo	71
<b>6. ORGANIZAÇÃO ADMINISTRATIVA</b>	39	11.4 Tratamento da sugestão (reclamação)	71
6.1 Informação ao potencial cliente com toda a transparência nos serviços propostos	39	11.5 Análise das Reclamações	71
6.2 Estabelecimento de um contrato entre o aluno e a Escola de Condução	41	<b>12. MELHORIAS</b>	73
6.3 Solicitação das licenças de aprendizagem	41	12.1 Auditorias Internas	73
6.4 Registos	43	12.1.1 Nomeação da EA	73
6.5 Acompanhamento Administrativo da formação de cada aluno e planeamento do ensino teórico e prático	45	12.1.2 Reunião de Planeamento da Auditoria	74
6.5.1 Acompanhamento administrativo	45	12.1.3 Reuniões de Avaliação	74
6.5.2 Organização Administrativa do Processo de cada aluno	45	12.1.4 Reunião Final da EA	74
6.6 Gestão rigorosa dos pagamentos	46	12.1.5 Elaboração do Relatório Final	74
<b>7. O ENSINO</b>	47	12.2 Acções Correctivas e Preventivas	75
7.1 Venda de equipamentos pedagógicos necessários para a formação	47	12.2.1 Identificação de Não Conformidades	76
7.2 Planos de formação	48	12.2.2 Reclamações de alunos	76
7.3 Aulas	50	12.2.3 Emissão de Notas de Não Conformidade	76
		12.2.4 Definição de Acções Preventivas	77
		12.2.5 Acompanhamento de Acções Correctivas e Preventivas	77
		12.2.6 Avaliação da Eficácia das Acções Correctivas e Preventivas	77
		<b>ANEXO I</b>	82
		<b>ANEXO II</b>	89
		<b>ANEXO III</b>	97
		<b>ANEXO IV</b>	99







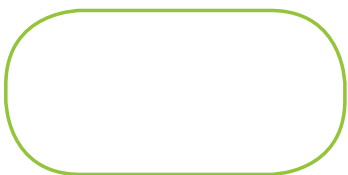
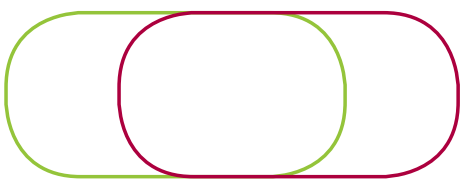
# Nota prévia

O presente manual de procedimentos de ensino de condução tem como objectivo definir boas práticas na actividade das escolas de condução, através da indicação de linhas de orientação para ministração de ensino da condução diferenciado pela excelência.

Parte dos procedimentos indicados não são de imposição legal e o seu cumprimento é facultativo.

O exercício da actividade de ensino da condução não dispensa a consulta e cumprimento integral das disposições legais aplicáveis, nem constitui motivo de exclusão da responsabilidade ou da ilicitude em caso de infracção aos normativos legais e regulamentos aplicáveis.

Dezembro, 2008





## A qualidade no serviço

O forte crescimento na última década do sector dos Serviços originou um aumento significativo dos padrões de exigência dos consumidores.

Perceber e compreender os requisitos do cliente, planear desenvolver e controlar mecanismos para ir ao seu encontro, avaliar o seu feedback introduzindo melhorias é o que de uma forma geral designamos por Gestão de Qualidade.

No sector do Ensino de Condução a certificação do Serviço é cada vez mais um factor de diferenciação e competitividade, não só porque se traduz num sistema de Gestão simples e rapidamente assimilado pela Escola, bem como permite uma melhoria significativa da imagem da mesma.

Muito mais do que implementar “meios” para atingir a qualidade numa Escola de Condução, é necessário garantir que a qualidade do serviço de Ensino fornecido é perceptível aos olhos do aluno. A Qualidade no Serviço de Ensino de Condução pauta-se pelo rigor devendo ser mensurável e objectiva, não só porque faz uma aproximação directa às características próprias do serviço de Ensino mas também porque se dirige especificamente, aos alunos (como indivíduos).

É necessário um conhecimento profundo das necessidades e expectativas do aluno, de forma a definir os requisitos e os procedimentos necessários à Qualidade verdadeiramente reconhecida pelo público. Através da satisfação e confiança dos alunos, a Escola de Condução deve assumir uma estratégia de diferenciação pela Qualidade, ao mesmo tempo que fortalece a sua imagem perante a concorrência.



As Escolas de Condução que se posicionem cada vez mais orientadas para a Qualidade do Serviço de Ensino prestado, controlando os seus processos internos, as suas infraestruturas, e os seus recursos humanos, tendem a apresentar um significativo crescimento de cota no mercado.

Não podemos “programar” pessoas mas podemos qualificá-las, motivá-las e orientá-las para o serviço prestado ao aluno tornando assim as Escolas de Condução mais dinâmicas, mais pró-activas no sentido de fornecer um “Serviço de Ensino” de excelência.



# 1. Apresentação da escola

## 1.1 - INTRODUÇÃO

O presente Manual descreve um Sistema de Gestão do Serviço aplicado ao ensino de condução. Através da definição de processos, de exemplos de procedimentos, instruções de trabalho e impressos este Manual pretende ser um guia orientador da qualidade do Serviço de Ensino de Condução nas Escolas.

A Escola de Condução deverá através das indicações referidas, seguindo esta estrutura elaborar seu próprio Manual do Serviço de Ensino, que demonstre de forma clara e inequívoca os procedimentos que adoptou no âmbito do seu Sistema de Serviço de forma a garantir o nível desejado de satisfação dos seus alunos.

## 1.2 COMPROMISSO DA GESTÃO

A Direcção da Escola deverá assumir o compromisso de desenvolver e implementar o Sistema de Gestão do Serviço de Ensino focado na satisfação dos seus alunos. É sua missão assegurar a melhoria continua da eficácia do Serviço.



Para isso a Direcção da Escola deverá:

- Comunicar aos vários níveis de serviços a importância cumprimento dos requisitos legais e normas internas.
- Definir e comunicar a Política de Qualidade da Escola.
- Definir os objectivos da Escola.
- Assegurar a disponibilidade dos recursos necessários.
- Assegurar o estabelecimento de processos de comunicação apropriados dentro da Escola.

O representante da Direcção para os assuntos da Qualidade (RQ) deverá:

- Assegurar que os processos necessários ao Sistema de Gestão do Serviço são estabelecidos, implementados e mantidos.
- Avaliar o desempenho do Sistema e qualquer necessidade de melhoria
- Assegurar que toda a escola esteja consciente da necessidade de cumprimento dos requisitos dos alunos.

No Manual do Serviço da Escola deverá constar este compromisso por escrito da Direcção.



### 1.3 HISTÓRIA

Tendo em conta que o Manual do Serviço é um documento público, a Escola poderá descrever neste item todo o seu historial desde o seu início, bem como a sua expansão até à actualidade.

### 1.4 POLÍTICA DA QUALIDADE DA ESCOLA

A Política da Qualidade do Serviço é um conjunto de intenções e de orientações da Escola, relacionadas com a Qualidade, e formalmente expressas pela Direcção.

A Política da Qualidade do Serviço deve ser planeada, executada e avaliada de forma a garantir a sua aplicabilidade e adequabilidade face aos requisitos dos alunos bem como à evolução do mercado.

Neste item a Escola formaliza a sua filosofia e o seu compromisso para com a Qualidade do Serviço de Ensino de Condução, garantindo a eficácia do Sistema de Gestão do Serviço.

Exemplo de Política de Qualidade da Escola de Condução XYZ:

A escola de Condução XYZ diferencia-se pelo Rigor e Qualidade do Serviço de Ensino prestado. Temos ao nosso dispor uma equipa jovem dinâmica experiente e sobretudo orientada para ao Serviço de Ensino e consequentemente para os alunos;

- **Focalizamo-nos nos nossos alunos, onde cada um terá o seu tempo de aprendizagem, ao seu ritmo, de forma a atingir os objectivos a que se propôs;**
- **A satisfação dos nossos colaboradores constitui também uma das nossas prioridades.**  
**Temos ao nosso lado profissionais competentes capazes de garantir a Qualidade e o Rigor do serviço de ensino prestado;**
- **O Ambiente da Escola é acolhedor aliciente e motivador;**
- **Apostamos na formação contínua dos nossos colaboradores de forma assegurar a melhoria continua bem como todo o dinamismo da Escola XYZ;**
- **Asseguramos a melhoria continua da eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade como objectivo permanente, de forma a otimizar recursos e processos obtendo ainda vantagens acrescidas para os nossos clientes internos e externos.**

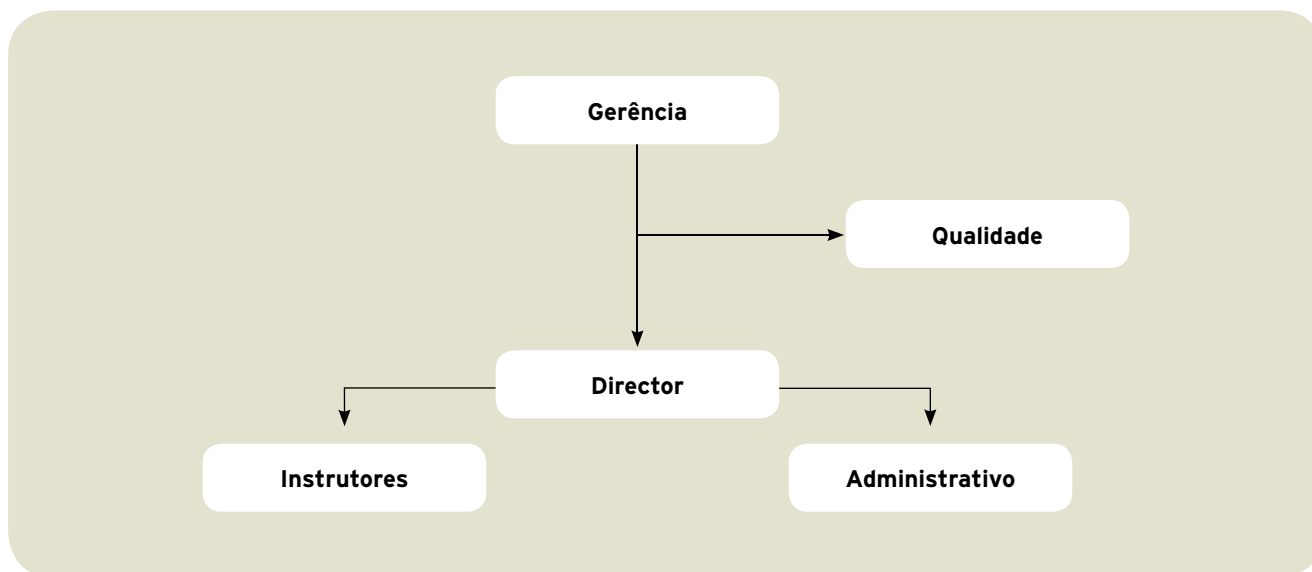


## 1.5 ORGANOGRAMA

A Escola deverá apresentar a forma como hierarquicamente está estruturada.

Na figura seguinte apresenta-se um exemplo de um organograma, contudo é importante realçar que a Escola não terá de se adaptar a este exemplo.

A Qualidade funciona como um órgão de Staff e deverá afectar todo o modelo organizacional, uma vez que está presente em todos os níveis relevantes da organização, contudo sem poder hierárquico. O Responsável da Qualidade poderá já desempenhar outra função na Escola e acumular as funções de representante da Qualidade.



**Figura 1** Exemplo de organograma





## 2. Sistema de gestão do serviço

### 2.1 ÂMBITO

O Sistema de Gestão do Serviço das Escolas de Condução deve ser concebido, criado e implementado de forma a caso seja intenção do titular do alvará, permitir a certificação de qualidade do serviço.

### 2.2 EXCLUSÕES

As exclusões são características ou detalhes de características do Serviço que não têm aplicabilidade na Escola de Condução.

Exemplo de exclusão diz respeito ao ensino específico de técnica de automóvel, que será apenas aplicável nas Escolas que possuam as Categorias C, C1 C+E e D, D1 e D+E.



## 2.3 ESTRUTURA DOCUMENTAL

Os Documentos constituintes de todo o Sistema de Gestão do Serviço devem estar organizados da seguinte forma.



**Figura 2** Exemplo da organização documental de um SGQ

## 2.4 ORGANIZAÇÃO DO MANUAL DO SERVIÇO

O Manual do Serviço/Qualidade (MS) elaborado pelo representante da Direcção para a Qualidade deve ser aprovado pela Direcção.

Deverá constar em todos os documentos do Sistema a seguinte informação:

- Edição;
- Data de Edição;
- Estado/ Número de Revisão;
- Data da Revisão;



A figura seguinte ilustra um rodapé de um documento que contempla toda a informação do estado do documento.

Edição A	Revisão 01	Página/Nº total de Páginas
data 13-Jul-07	data 20-Set-08	

**Figura 3** Exemplo de um rodapé de um documento do Sistema de Gestão da Qualidade

De acordo com este exemplo:

- As edições são identificadas sequencialmente começando no A, seguindo a ordem alfabética.
- As revisões são numeradas sequencialmente começando no 00 indo até 05.
- Qualquer alteração efectuada numa página no MQ implica a revisão do mesmo.  
Após a alteração, actualiza-se o seu número de revisão (aumentado uma unidade) e a data dessa revisão.

A elaboração e aprovação do Manual do Serviço são evidenciadas por rubricas dos responsáveis respectivos na primeira página.

O MS deve ser revisto/reeditado sempre que ocorre qualquer alteração que o torne inadequado, enquadrada em acção de melhoria ou de correcção. Propostas de revisão do MS podem ser efectuadas por qualquer pessoa, dirigidas ao Responsável da Qualidade por qualquer via.

As alterações efectuadas ao Manual do Serviço são elaboradas e aprovadas pelas mesmas entidades que o fizeram no documento original.



## 2.5 ALTERAÇÕES AO MANUAL DO SERVIÇO

Todas as alterações efectuadas relativamente à versão anterior serão registadas no MS na tabela seguinte.

EDIÇÃO	DATA	REVISÃO	DATA	DESCRIÇÃO DA ALTERAÇÃO
A	12-Jan-08	00	12-Jan-08	Versão inicial do MS
B	25-Jun-09	00	25-Jun-09	Revisão do organograma; Alteração da Rede de Processos Eliminação do processo XYZ Alteração do layout do MS
A	20-Ago-10	01	15-Jul-10	Revisão da PQ

**Tabela 1** Exemplo do resumo de alterações de um MS

Cada revisão/edição do MS substitui todas as revisões/edições anteriores.

É da responsabilidade do Responsável da Qualidade a substituição das páginas revistas pelas versões actualizadas, nas entidades que sejam detentoras de cópias controladas.

A versão original das edições obsoletas é mantida em arquivo durante um determinado tempo definido pela Escola (Exemplo 2 anos). Cabe ao RQ o controlo e gestão destes documentos. Sendo importante que estas edições estejam devidamente identificadas com OBSOLETO. Após este período o RQ pode destruí-las.

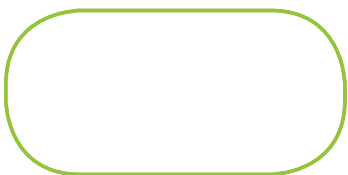
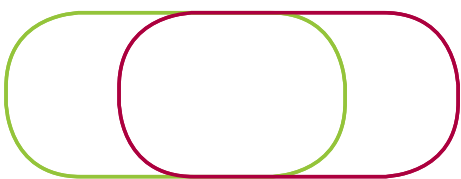
O MS será Reeditado sempre que:

- Ocorram mais de 5 revisões numa determinada página ou
- As alterações atinjam mais de 50% do número total de páginas do manual ou
- Uma revisão adiciona ou elimina páginas.

Sempre que ocorre nova edição do Manual do Serviço, as revisões parciais voltam a zero, implicando nova promulgação por parte dos respectivos responsáveis.

## 2.6 DEFINIÇÕES ABREVIATURAS

ABREVIATURAS		NORMAS LEGISLAÇÃO E OUTRAS REFERÊNCIAS	
REF.	TÍTULO	REF.	CARACTERÍSTICAS
MS	Manual do Serviço		Manual do Serviço
RQ	Responsável da Qualidade		
PQ	Política da Qualidade		





## 3. Abordagem por processos

### 3.1 INTRODUÇÃO

O Sistema de Gestão do Serviço pode ser entendido como um conjunto de processos que interagem e se inter-relacionam entre si.

Controlar todo o Processo que conduz à prestação do serviço de ensino de condução, é a única maneira de controlar e assegurar que as características do Serviço vão de encontro aos objectivos da escola conduzindo assim à melhoria contínua.

Um dos benefícios da abordagem por processos é permitir uma maior transparência em cada actividade realizada, pois prevê uma gestão horizontal, promovendo comunicação e interacção entre as diferentes unidades funcionais e uniformizando os objectivos a atingir.

Com base na Política da Qualidade nos Objectivos, sem esquecer os recursos humanos, formação e Infra-estruturas, a Escola deverá identificar os seus processos e a sua interacção entre eles. Opcionalmente a Escola pode definir indicadores do desempenho de cada processo.



Para cada processo deve estar assegurado um responsável pelo seu desempenho e por concretizar os objectivos aos quais cabe:

- Assegurar a implementação da metodologia do processo;
- Promover a melhoria do desempenho do processo;
- Assegurar a realização das actividades, referentes ao processo;
- Responder pelo processo em auditoria.

Os Processos podem agrupar-se da seguinte maneira:

### PROCESSOS OPERACIONAIS

Referem-se todos os processos que dizem respeito à própria actividade da empresa, àquilo que efectivamente se faz, neste caso o Ensino da Condução.

### PROCESSOS DE GESTÃO

Dizem respeito à Gestão da Escola e controlam os processos operacionais bem como os de suporte.

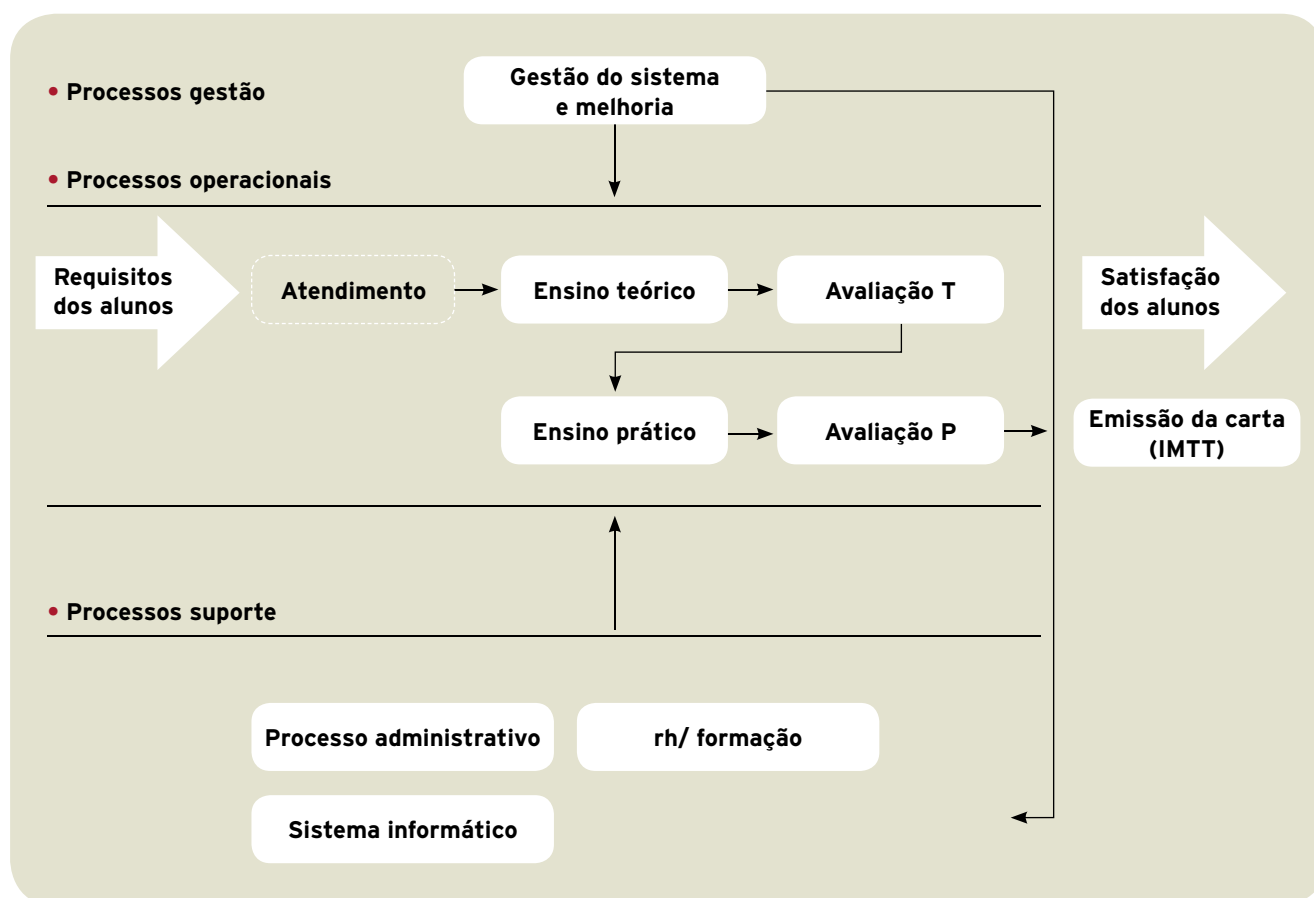
### PROCESSOS DE SUPORTE

São todos os processos que permitem apoiar a melhor execução do negócio/actividade da Escola.



### 3.2 MAPA E INTERACÇÃO DOS PROCESSOS

O conjunto de processos que caracterizam os serviços da Escola de Condução e o seu Sistema do Serviço devem estar representados num mapa de processos, como mostra a figura seguinte. Através da observação deste mapa é possível compreender as inter-ligações da rede de processos existentes, em que as saídas de uns constituem entradas de outros, ou seja, os resultados obtidos num determinado processo condiciona o desenvolvimento do processo seguinte.



**Figura 4** Exemplo de rede de processos



A escola pode adoptar este exemplo ou elaborar outro, desde que, toda a rede de processos seja estabelecida tendo em conta os requisitos dos alunos, tendo em vista a sua satisfação.

Caso se pretenda definir indicadores para avaliação do desempenho de cada processo poderá observar-se o exemplo seguinte e definir mais indicadores para outros processos ou ainda para os mesmos. De acordo com a periodicidade de análise do indicador procede-se ao tratamento dos dados e posterior análise do estado de desempenho de cada processo, de acordo com o objectivo (meta) definida.

PROCESSO ATENDIMENTO		RESPONSÁVEL	
INDICADOR	META	ORIGEM DADOS	PERIODICIDADE
Resultados do inquérito de avaliação da satisfação dos alunos referente a atendimento	Média das respostas ao inquérito ser 4 (1 a 5)	Inquérito	Anual
PROCESSO FORMAÇÃO		RESPONSÁVEL	
Plano Anual de Formação	Cumprimento a 100% das formações propostas	Plano de Formação Anual	Anual

**Figura 5** Exemplo de indicadores de processos



## 4. Identificação da escola no seu exterior

### Enquadramento

Com a globalização do mercado, e o consequente aumento da concorrência, as Escolas de Condução têm tendência a diferenciarem-se pela excelência do serviço que prestam. A melhor forma de conquistar a confiança do aluno é centrarem-se em todos os processos iniciando pela Identificação da Escola.

A devida identificação da Escola no seu exterior é uma das características base deste referencial. O primeiro impacto que a Escola pode causar no aluno é fundamental para o estabelecimento de uma confiança no aluno relativamente ao estabelecimento de Ensino de Condução.



#### 4.1 NA PARTE EXTERIOR DA ESCOLA DEVE CONSTAR DE FORMA LEGÍVEL AO POTENCIAL ALUNO A SEGUINTE INFORMAÇÃO:

- O nome do responsável pela Escola de Condução;
- Contactos actualizados;
- Horário de funcionamento da Escola de condução;

#### 4.2 A AFIXAÇÃO E ACTUALIZAÇÃO DOS CONTACTOS É DA RESPONSABILIDADE DO RQ.

#### 4.3 PERIODICAMENTE O RQ DEVERÁ VERIFICAR E ACTUALIDADE DA INFORMAÇÃO.

**NOTA** O horário de funcionamento da Escola deverá ser no mínimo 8 horas, incluindo o Serviço de recepção/atendimento.

ABREVIATURAS		NORMAS LEGISLAÇÃO E OUTRAS REFERÊNCIAS	
REF.	TÍTULO	REF.	CARACTERÍSTICAS
RQ	Responsável da Qualidade		Manual do serviço



## 5. Acolhimento e recepção

### Enquadramento

O primeiro contacto directo entre o aluno e a Escola é fundamental para o estabelecimento de um vínculo de confiança.

Sendo a Recepção o Cartão de Visita da Escola, esta deve apresentar-se sempre limpa e com aspecto agradável e confortável.

Durante o horário de funcionamento deverá existir um atendimento permanente, telefónico e presencial efectuado por um profissional competente.

A formação neste âmbito é fundamental.

Tendo em conta a importância do primeiro contacto, os seguintes procedimentos com aplicação a todos os colaboradores da Recepção que efectuam atendimento telefónico e presencial, pretendem transmitir algumas das boas práticas a adoptar.

### 5.1 EXEMPLO DE UM PROCEDIMENTO DE ATENDIMENTO TELEFÓNICO ENQUADRAMENTO

#### Enquadramento

Cada vez mais os potenciais alunos telefonam para a Escola antes de se deslocarem pessoalmente às suas instalações.

O atendimento incorrecto ou ineficiente das chamadas telefónicas pode deixar nos alunos impressões negativas e traduzir-se numa insatisfação, ainda antes deles chegarem à Escola.



### Algumas Noções

- O atendimento telefónico é fundamental na organização.
- É através dele que se reflecte a imagem da Escola e das pessoas que nela trabalham.
- É um cartão de visita.
- Telefonar é comunicar com a pessoa sem a ver.
- A sua voz é o veículo da imagem da sua organização.

## COMO FAZER UM BOM ATENDIMENTO

**5.1.1** As chamadas devem ser atendidas até ao terceiro toque.

**5.1.2** Respire fundo e sorria para o telefone antes de atender a chamada.

**5.1.3** O atendimento telefónico deverá incluir as seguintes partes:

- Saudação;
- Identificação do nome de quem atende;
- Propor ajuda através da frase "Em que posso ser útil?"

**5.1.4** Antes de colocar o aluno em espera, perguntar se não se importa de aguardar um momento.



**5.1.5** Se a chamada do aluno tiver que ser transferida para outro indivíduo, informar o aluno da transferência da chamada e depois verificar se esta foi correctamente transferida.

**5.1.6** Prestar total atenção ao aluno, enquanto este estiver a explicar o seu problema ou as suas necessidades. Fazer as perguntas mais relevantes para as circunstâncias. Tomar nota (sempre que necessário) e repetir os dados mais importantes.

**5.1.7** Fornecer respostas rigorosas e completas às questões do aluno. Se houver alguma dúvida sobre a resposta, consultar as fontes necessárias de forma a garantir uma resposta ou informação correcta.

**5.1.8** A conclusão da chamada deve ser efectuada de forma profissional:

- Repetir as instruções mais importantes;
- Perguntar ao aluno se deseja mais alguma coisa ou se tem mais dúvidas;
- Repetir o seu nome (e as indicações para posterior contacto, se necessário);
- Agradecer ao aluno por ter telefonado;
- Despedir-se com cortesia. Se possível, aguardar que seja o aluno a desligar o telefone.

**5.1.9** Fora do horário de funcionamento da Escola, as chamadas são reencaminhadas para um atendedor de chamadas que informa o cliente do horário de funcionamento da escola e permite ao cliente deixar mensagem e os seus dados para ser contactado.

**5.1.10** O Responsável pelo acolhimento assim que chega à Escola verifica a existência de mensagens no atendedor e responde num prazo máximo de 24 horas, a todas as mensagens deixadas na caixa postal.

**5.1.11** Deve ter sempre junto do telefone:

- Uma caneta;
- Um Bloco;
- Uma Agenda;
- Lista telefónica/lista electrónica com números importantes para a organização;
- O contacto dos colaboradores/colegas;
- Horário das aulas teóricas e práticas.



**NOTA** Tem de se ter sempre em atenção:

- O Tom de Voz;
- A Clareza da Voz;
- Volume da sua Voz.

## 5.2 EXEMPLO DE UM PROCEDIMENTO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL

### Enquadramento

Uma das primeiras imagens da Escola percebidas pelo aluno será sempre associada á postura do colaborador que efectuou o acolhimento. A imagem do colaborador que efectua o atendimento presencial deve ser cuidada e profissional.

**5.2.1** O responsável do acolhimento inicia o atendimento sempre por uma saudação, seguido de uma expressão de cortesia, por exemplo” Em que posso ajudar?” ou “Em que posso ser útil?”.

**5.2.2** Ao candidato deverá ser prestada toda a informação requerida sempre duma maneira exaustiva e clara, de preferência por escrito, nomeadamente sobre:

**5.2.2.1** Planos de Formação, relativamente aos módulos e conteúdos programáticos, incluindo períodos de avaliação.

**5.2.2.2** Diversos tipos de horários de aulas teóricas disponibilizados pela Escola no sentido de permitir ao aluno a maior flexibilidade possível no acompanhamento das mesmas.

**5.2.2.3** A pedagogia geral da formação referente à Estrutura do curso, aulas, testes, exames.

**5.2.2.4** Prazos regulamentares.

**5.2.2.5** Informação detalhada sobre os meios de formação disponibilizados pela Escola, nomeadamente a existência de simuladores de condução, salas e equipamento multimédia, etc.

**5.2.2.6** Toda a documentação necessária à eventual inscrição do candidato na Escola.  
Toda a documentação necessária à realização dos exames.

**5.2.2.7** Preçário referente às diferentes modalidades de inscrição na Escola, indicando claramente que os valores indicados incluem o IVA à taxa em vigor.





**5.2.2.8** Custos de aulas práticas extras para além das eventualmente contratadas.

**5.2.2.9** Custos extras resultantes de reprovações quer nos exames teóricos quer práticos.

**5.2.2.10** Eventuais custos de utilização extraordinária de equipamentos de formação fora das aulas teóricas, nomeadamente simuladores de condução, equipamento multimédia de formação, etc.

**5.2.2.11** Custos a suportar pelo aluno na realização dos exames teóricos e práticos, quer em centros de exames do IMTT quer nos geridos por outras entidades.

**5.2.2.12** Financiamentos se aplicável.

**5.2.2.13** As características certificadas.

## 5.3 DOCUMENTOS A SOLICITAR NO ACTO DA INSCRIÇÃO

**5.3.1** No acto da inscrição o Responsável que efectua o atendimento solicitará ao candidato a seguinte documentação, para efeitos de emissão de licença de aprendizagem:

### CATEGORIA A E B

- Bilhete de identidade ou cartão do cidadão, se for cidadão nacional ou outro documento de identificação exigido por lei no caso do candidato ser estrangeiro;
- 2 Fotografias;
- Atestado médico passado por médico no exercício da profissão;
- Valor da Taxa.

### CATEGORIA C

- Bilhete de identidade ou cartão do cidadão, se for cidadão nacional ou outro documento de identificação exigido por lei no caso do candidato ser estrangeiro;
- 2 Fotografias;
- Carta de Condução da categoria B;
- Atestado médico emitido pela Autoridade de saúde;
- Valor da Taxa.



### CATEGORIA D

- Bilhete de identidade ou cartão do cidadão, se for cidadão nacional ou outro documento de identificação exigido por lei no caso do candidato ser estrangeiro;
- 2 Fotografias;
- Carta de Condução da categoria B ou C;
- Relatório psicológico;
- Valor da Taxa.

**5.3.2** Todos os elementos atrás referidos serão registados informaticamente, podendo a Escola guardar em arquivo próprio fotocópia dos mesmos.

**5.3.3** O Responsável que efectua o acolhimento explica o Contrato de Formação ao aluno e propõe o esclarecimento de dúvidas. O contrato será assinado por ambas as partes.

**5.3.4** No momento da inscrição o Responsável do acolhimento explica ao aluno:

**5.3.4.1** A funcionalidade da Licença de Aprendizagem (LA), realçando a necessidade de se fazer acompanhar deste documento sempre que se desloque à Escola.

**5.3.4.2** Condições de utilização de salas ou equipamentos multimédia e/ou simuladores de condução para estudo ou prática.

**5.3.5** Relembra ao aluno, caso a inscrição aconteça no mesmo momento em que o aluno se dirige à Escola.

**5.3.5.1** Horários das aulas, teóricas e práticas existentes na Escola.

**5.3.5.2** Horários de abertura e fecho da Escola.

## 5.4 INFORMAÇÃO AFIXADA NA RECEPÇÃO DA ESCOLA

### Enquadramento

A Escola deve primar pelo rigor e profissionalismo, bem como pela transparência.

Para o sucesso da formação é importante que o aluno se sinta uma parte integrante da Escola, conhecendo exactamente os seus princípios da Qualidade bem como todas as formas de manifestar a sua satisfação/insatisfação.



**5.4.1** Assim sendo, o RQ deverá afixar na recepção as seguintes informações:

- **Política da Qualidade do Serviço.**
- **Resultados dos exames escritos e práticos dos alunos no último mês.**
- **Meios de pagamento disponíveis.**
- **Certificado de Serviço de Ensino de Condução, caso a escola de condução seja certificada.**
- **Caixa de Sugestões.**
- **Resultados dos inquéritos de satisfação.**
- **Lotação das salas de aulas teóricas.**
- **Documentos previstos na legislação.**
- **Placa a assinalar a existência e disponibilidade de Livro de Reclamações.**

**5.4.2** A actualização e afixação destes documentos são da responsabilidade do RQ.

## 5.5 ORGANIZAÇÃO ADEQUADA DOS ESPAÇOS

### Enquadramento

As instalações da Escola deverão proporcionar um ambiente acolhedor e agradável e organizado.

**5.5.1** As instalações da Escola devem transmitir ao aluno uma higiene evidente, para isso devem ser diariamente limpas, e mantidos os respectivos registos.

**5.5.2** A Tabela 2 seguinte representa um exemplo de formulário para registo de limpeza das instalações. O colaborador responsável pela limpeza das instalações faz uma rubrica no respectivo campo de acordo com o espaço que limpou.

**5.5.3** A limpeza do exterior da escola de conclusão deve ser assegurada com a regularidade necessária para a manter em bom estado.

**5.5.4** Semanalmente um colaborador definido pelo Director verifica o estado das cadeiras, e o material pedagógica da sala de aula.



**5.5.5** Mensalmente, é verificado o estado da iluminação e vidros de todas as instalações, bem como o estado dos extintores existentes. As verificações devem ser registadas em impresso próprio como mostra a Tabela 3.

#### REGISTO DE LIMPEZA DAS INSTALAÇÕES DA ESCOLA XYZ

DATA	RECEPÇÃO	SECRETARIA	SALA DE FORMAÇÃO	WC'S	GABINETE DO DIRECTOR
02-Jan-09					
03-Jan-09					
04-Jan-09					
05-Jan-09					
06-Jan-09					
07-Jan-09					
08-Jan-09					

**Tabela 2** Exemplo de registo de limpezas

#### MAPA DE VERIFICAÇÃO DAS INSTALAÇÕES

DATA	ESTADO DAS CADEIRAS E MATERIAL PEDAGÓGICO	MONTRA	VIDROS	ILUMINAÇÃO	CONSTATAÇÕES
Semana 1					
Semana 2					
Semana 3					
Semana 4					
Semana 5					
Semana 6					
Semana 7					

**Tabela 3** Exemplo de mapa de verificação das instalações

**5.5.6** As instalações da Escola de condução são constituídas por pelo menos:

- Gabinete do Director;
- Secretaria;
- Sala de Espera;
- Sala de aula;
- Instalações sanitárias, como descrito na legislação.



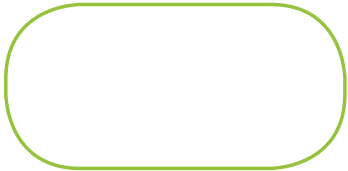
#### 5.5.6.1 A Sala de formação:

- Contém cadeiras para a lotação predefinida;
- Contém mesas ou cadeiras com apoio para que o aluno possa tirar notas facilmente.
- Dispõe de material pedagógico em bom estado de funcionamento.
- Proporciona boa iluminação.
- É diariamente limpa.
- Pode ser climatizada se necessário.

**5.5.7** A Escola deverá ter locais disponíveis/com horários predefinidos para os alunos poderem realizar testes teóricos.

**5.5.8** A recepção deverá apresentar um ambiente agradável e possuir os recursos necessários para garantir um bom acolhimento aos alunos.

ABREVIATURAS		NORMAS LEGISLAÇÃO E OUTRAS REFERÊNCIAS	
REF.	TÍTULO	REF.	CARACTERÍSTICAS
RQ	Responsável da Qualidade		Manual do serviço



## 6. Organização administrativa

Para um bom funcionamento da Escola, a secretaria deverá apresentar-se de uma forma organizada.

Apresentam-se alguns procedimentos de boas práticas relativamente à documentação que deverá ser entregue aos alunos, bem como todos assuntos e respectiva documentação tratados na recepção/secrretaria.

### 6.1 INFORMAÇÃO AO POTENCIAL CLIENTE COM TODA A TRANSPARÊNCIA NOS SERVIÇOS PROPOSTOS

#### Enquadramento

Sendo o acolhimento, inscrições, marcação de exames, efectuado na recepção/secrretaria é extremamente importante que toda a documentação esteja devidamente organizada e facilmente disponível ao colaborador que efectua o atendimento de forma a não deixar o aluno à espera.

**6.1.1** Depois de elaborada a documentação a entregar aos alunos esta deverá ser aprovada pelo Director da Escola.

**6.1.2** O RQ assegura que o responsável do acolhimento/secrretaria tem formação referente à documentação a ser entregue ao potencial aluno, bem como o lugar onde esta será guardada.

**6.1.3** Periodicamente, ou sempre que se verifiquem alterações o RQ actualizará a documentação a ser entregue aos potenciais alunos e recolherá as cópias obsoletas.



#### 6.1.4 A Documentação a ser entregue aos alunos contempla:

- Nome, morada e contactos da Escola;
- Denominação, conteúdo, duração e preço da formação proposta;
- Duração e validade da proposta;
- As condições disponibilizadas para a formação (aulas teóricas e práticas);
- Nome do responsável;
- Horário de funcionamento (para a componente teórica e prática);
- Prazos regulamentares;
- Os financiamentos se aplicáveis;
- As formalidades administrativas (informação da documentação necessária para a constituição do processo de inscrição e exame);
- Condições de Rescisão do contrato e de restituição do processo;
- Referência da Escola com Serviço Certificado, caso se aplique.

**NOTA** A Escola poderá colocar a maioria destas informações em folhetos com a identificação da Escola. Relativamente a prazos regulamentares e condições de Rescisão de contrato são conteúdos presentes no contrato, que poderá desde o início ser disponibilizado ao aluno.

O cumprimento do requisito “ referência da Escola com Serviço certificado” pode ser efectuado através da marca da certificação nos folhetos.



## 6.2 ESTABELECIMENTO DE UM CONTRATO ENTRE O ALUNO E A ESCOLA DE CONDUÇÃO

### Enquadramento

A existência de um contrato permite desde o início definir os direitos e deveres de cada parte envolvida. Para salvaguardar os interesses de ambas as partes deverá ser estabelecido um contrato.

**6.2.1** O contrato depois de elaborado será aprovado pelo Director da Escola.

**6.2.2** O contrato deverá conter a seguinte informação:

- Identificação do aluno;
- Identificação da Escola de Condução;
- Objecto do contrato;
- Curso ou aulas anuladas;
- Obrigações das partes;
- Validade;
- Descrição dos preços e plano de pagamentos;
- Rescisão do contrato (especificação).

**6.2.3** O Responsável do acolhimento deverá explicar o contrato ao aluno antes de ser assinado e propor o esclarecimento de dúvidas;

**6.2.4** No contrato é claro o montante total do curso bem como as suas formas de pagamento;

**6.2.5** Os contratos são datados e assinados por ambas as partes e anexados ao processo do aluno.

## 6.3 SOLICITAÇÃO DAS LICENÇAS DE APRENDIZAGEM

### Enquadramento

A Licença de Aprendizagem é o documento que tem por função autorizar a ministração do ensino de condução.

A Escola de Condução deverá enviar para o IMTT com brevidade todos os documentos necessários de forma a proporcionar celeridade em todo o processo.



**6.3.1** No acto da inscrição o Responsável que efectua o atendimento solicitará ao candidato os documentos referidos em 5.3 de acordo com a categoria que este se pretende habilitar.

É da responsabilidade da Escola a solicitação da Licença de Aprendizagem.

### **6.3.2** Procedimentos

A Escola de Condução deve requerer junto do IMTT uma autorização de acesso para requerimento on line das LA's.

Após recepção do pedido será enviado pelo IMTT para o e-mail da Escola, um username e password, de acesso ao sitio <http://www.parcerias.imtt.pt>.

O sistema informático de condutores realiza as seguintes tarefas:

- **Recebe os ficheiros das escolas de condução com as solicitações de LA (ficheiro com extensão PLA)**
- **Os ficheiros são integrados e processados automaticamente:**
- **Efectuada a validação dos pedidos criados**
- **Calculado o valor a cobrar e gerado o no de referência Multibanco**
- **Reenvio do ficheiro à Escola, com prefixo ERR, no qual consta:**
  - **linhas processadas com sucesso**
  - **linhas com erro das EC**
  - **no de linhas que aguardam processamento**
  - **código da pasta das linhas processadas com sucesso**
  - **entidade e referência Multibanco**
  - **valor a cobrar pelas linhas processadas com sucesso**

Após a recepção do ficheiro, a Escola deve imprimir, em etiquetas coláveis, o número de referência disponibilizado, coloca-las no atestado médico e enviar, via CTT, para o serviços regional do IMTT da área da Escola.

O IMTT valida no sistema informático o atestado médico e confirma se já foi efectuado o pagamento no Multibanco.

É enviado ficheiro para o sítio, onde é disponibilizada a LA para a Escola imprimir e entregar ao titular.

## NOTAS

- Só devem ser digitalizados formulários originais e nunca fotocópias do impresso mod. 1 IMTT.
  - Preferencialmente deve ser utilizado o formulário fornecido gratuitamente pelo IMTT ou o formulário apresentado no site IMTT, impresso após preenchimento, tendo em atenção que a assinatura deve ser feita utilizando caneta de cor preta e traço médio.
  - Não deve ser colocada cruz ou qualquer outro sinal junto à assinatura.
  - A fotografia deve ser tipo passe, com nitidez e contraste em relação ao fundo.
- Não são aceites fotocópias nem fotos que tenham sido previamente recortadas.

**6.3.3** O Responsável do acolhimento/secretaria deverá informar o candidato que a LA é válida pelo período de dois anos a contar da data da sua emissão. Antes de verificado o decurso desses 2 anos, o candidato pode requerer a emissão de uma nova LA, mediante requerimento (modelo. 1 do IMTT disponível em [www.imtt.pt](http://www.imtt.pt)) juntamente com toda a documentação já referida de acordo com a categoria a que o aluno se candidata.

Na nova licença de aprendizagem são reabilitadas e salvaguardadas as lições teóricas e práticas ministradas ao candidato na vigência da anterior licença, bem como o eventual registo de aprovação na prova teórica, o qual deve ser averbado com a data de aprovação respectiva.

A substituição da licença de aprendizagem deve ocorrer por motivo de averbamento ou de alteração dos elementos dela constantes.

**6.3.4** Todos os elementos atrás referidos serão registados informaticamente, podendo a Escola guardar em arquivo próprio fotocópia dos mesmos.

## 6.4 REGISTOS

**6.4.1** O Responsável da Qualidade deverá assegurar que a Escola de Condução salvaguarda a integridade dos seguintes registos:

**6.4.1.1** Registo informático de instruendos donde constem, em relação a cada inscrição, além da identificação completa do instruendo, o seu número de inscrição e habilitação a que pretenda candidatar-se, a carta ou licença de condução de que já seja titular, os números, datas de emissão e de validade da licença de aprendizagem data do início da instrução e do seu termo, datas das lições de teoria, prática e técnica de condução, bem como o seu total até à apresentação a exame, e ainda as datas em que prestou as provas de avaliação e respectivos resultados;

**6.4.1.2** Livro de registo das lições de teoria, o qual deve obedecer ao modelo aprovado;



**6.4.1.3** Registo informático das aulas práticas de condução, donde conste, em relação a cada instrutor, o veículo utilizado, o horário praticado e os instruendos a quem ministrou o ensino. Este registo deve ser efectuado no máximo até 48 horas após a aula ter decorrido;

**6.4.1.4** Registo informático de instrutores, donde conste, além da identificação do instrutor, o número e data de emissão da carta de condução de que é titular, as categorias para que está habilitado a conduzir, o número e data de emissão da licença de instrutor, bem como as categorias para que se encontre habilitado a ministrar o ensino, e ainda a data de início do contrato de trabalho;

**6.4.1.5** Livro de registo de reclamações.

**6.4.1.6** O O livro de reclamações deve ser facultado sempre que alguém o solicite, devendo a escola possuir, em local visível, aviso que dê conhecimento da sua existência.

**6.4.1.7** Acerca de qualquer reclamação inscrita no livro referido no número anterior, deve o director da escola registar, a análise e solução dada à questão, bem como remeter ao serviço competente do IMTT uma cópia da reclamação e informar das providências tomadas, no prazo de cinco dias úteis contados daquela reclamação.

**NOTA:** A infracção é sancionada com coima.



## **6.5 ACOMPANHAMENTO ADMINISTRATIVO DA FORMAÇÃO DE CADA ALUNO E PLANEAMENTO DO ENSINO TEÓRICO E PRÁTICO**

### **Enquadramento**

A Escola deverá considerar cada aluno em particular como um indivíduo, elaborando um plano de formação de acordo com a legislação em vigor, tendo em conta as necessidades sentidas pelo aluno.

O ritmo de aprendizagem de cada aluno deve ser respeitado e entendido pela Escola, só assim se pode alcançar a satisfação do aluno.

### **6.5.1 Acompanhamento administrativo**

**6.5.1.1** O acompanhamento dos planos de formação teóricos e práticos de cada aluno é feito pelo responsável do acolhimento/secretaria, de forma a garantir o cumprimento dos referidos planos.

**6.5.1.2** O aluno poderá marcar as suas aulas presencialmente na secretaria, por telefone ou por e-mail.

**6.5.1.3** O responsável do acolhimento/secretaria comunica previamente ao aluno todas as alterações aos horários das aulas.

**6.5.1.4** A agenda de aulas de cada instrutor é gerida pelo responsável do acolhimento/secretaria. Assim o instrutor deve dirigir-se no final do dia anterior ou no próprio dia, à secretaria da Escola para tomar conhecimento da planificação do seu dia de trabalho.

**6.5.1.5** O responsável do acolhimento/secretaria comunica ao Instrutor qualquer alteração, desmarcação de aulas ou alteração de horário.

### **6.5.2 Organização Administrativa do Processo de cada aluno**



**6.5.2.1** A pessoa responsável pelo acolhimento/secretaria mantém o processo de cada aluno actualizado e organizado com a seguinte documentação:

- Ficha individual do aluno;
- Contrato devidamente assinado;
- Documentação enviada ao IMTT (cópia);
- Folha diária de condução;
- Controlo do número de lições assistidas;
- Data e lugar do exame;
- Plano de pagamentos e respectivos pagamentos efectuados;
- Registo informático das lições teóricas e práticas.

**6.5.2.2** Depois do aluno obter a carta de condução o processo é encerrado e arquivado pelo responsável do acolhimento/secretaria.

**6.5.2.3** Só o Director e o responsável do acolhimento têm acesso ao processo de cada aluno, estando assim assegurada a confidencialidade dos dados dos alunos.

## 6.6 GESTÃO RIGOROSA DOS PAGAMENTOS

### Enquadramento

A Escola deve assegurar a gestão dos pagamentos de acordo com o contratado com o aluno.

**6.6.1** O responsável do acolhimento/secretaria elabora o plano de pagamentos com o aluno aquando da inscrição.

**6.6.2** Será função do responsável do acolhimento/secretaria actualizar a cronologia dos pagamentos efectuados pelo aluno.

**6.6.3** Os montantes em dívida bem com os respectivos prazos são comunicados atempadamente ao aluno pelo responsável do acolhimento/secretaria.

**6.6.4** O responsável do acolhimento/secretaria entrega ao aluno o recibo respeitante aos valores cobrados.

ABREVIATURAS		NORMAS LEGISLAÇÃO E OUTRAS REFERÊNCIAS	
REF.	TÍTULO	REF.	CARACTERÍSTICAS
RQ	Responsável da Qualidade		Manual do serviço



## 7. O ensino

O ensino da condução ministrado pelas escolas de condução através do Curso de Formação de Candidatos a Condutor compreende as seguintes modalidades:

- **Teoria de condução;**
- **Prática de condução;**
- **Técnica Automóvel.**

A Qualidade da Formação contribui directamente para o sucesso do aluno, bem como permite aumentar a sua satisfação perante a Escola. A formação e qualificação adequada dos instrutores desempenham um papel fundamental nesta matéria.

### 7.1 VENDA DE EQUIPAMENTOS PEDAGÓGICOS NECESSÁRIOS PARA A FORMAÇÃO

#### Enquadramento

No sentido de facultar o acesso a material pedagógico aos alunos sem que estes tenham que se deslocar a outros sítios, para aquisição do material necessário á sua formação.

#### 7.1.1 Materiais pedagógicos

A Escola de condução tem à venda material pedagógico necessário para a formação nomeadamente:

- **Livro de código;**
- **Exercícios de preparação para o exame teórico em formato papel e digital.**



## 7.2 PLANOS DE FORMAÇÃO

### Enquadramento

A Escola deverá considerar cada aluno em particular como um indivíduo, elaborando um plano de formação de acordo com a legislação em vigor, tendo em conta as necessidades sentidas pelo aluno.

O ritmo de aprendizagem de cada aluno deve ser respeitado e entendido pela Escola, só assim se pode alcançar a satisfação do aluno.

### 7.2.1 Elaboração dos Planos de Formação

**7.2.1.1** Os planos de formação teóricos e práticos são elaborados de acordo com a legislação em vigor. O plano de formação teórica é geral, podendo ser adaptado se o formador sentir necessidade. Já o plano de formação prática é construído em conjunto pelo instrutor e aluno no decurso da formação de acordo com o desempenho deste.

Estes planos são explicados aos alunos e anexados ao processo.

**7.2.1.2** Cada modalidade de ensino de condução deve ser ministrada de acordo com os objectivos previstos no Decreto-Lei n.º 45/2005, de 23 de Fevereiro, e no Regulamento das Provas de Exame (RPE), aprovado pela Portaria n.º 536/2005, de 22 de Junho.

Os conteúdos programáticos de cada modalidade de ensino são os constantes do anexo A.





**7.2.1.3** São definidos no plano de formação momentos de avaliação intercalares para o aluno ir realizando testes.

**7.2.1.4** O curso de formação dos alunos candidatos a condutor deve ter a duração considerada adequada pelo instrutor à sua correcta e completa ministração, não devendo, no entanto, o número total de lições ser inferior às previstas na Tabela 4.

CATEGORIAS	NÚMERO MÍNIMO DE LIÇÕES		PRÁTICA DE CONDUÇÃO
SUBCATEGORIAS	TEORIA DE CONDUÇÃO		
	DISPOSIÇÕES COMUNS	DISPOSIÇÕES ESPECÍFICAS	
Agrícolas II e III	20		08
Ciclomotores	08		05
Motociclos <50cm³	08		08
A	28	04	16
A1	28	04	12
B	28	–	32
B1	28	–	12
C	–	20	16
C1	–	12	08
C + E	–	–	12
C1 + E	–	–	08
D	–	20	24
D1	–	12	08
D + E	–	–	12
D1 + E	–	–	08

**Tabela 4** Número mínimo de lições por categoria/subcategoria de veículo

**7.2.1.5** Na elaboração do plano de formação do aluno o responsável da secretaria/acolhimento deverá ter em conta e comunicar ao aluno os seguintes aspectos:

**7.2.1.5.1** Os alunos que pretendam habilitar-se simultaneamente a mais de uma categoria de veículos devem frequentar as lições práticas correspondentes a cada uma delas.

**7.2.1.5.2** Os alunos que possuem carta de condução da categoria B ou da subcategoria B1, que pretendam habilitar-se à categoria A ou à subcategoria A1, devem frequentar unicamente as lições respeitantes às disposições específicas de teoria de condução.



**7.2.1.5.3** O número mínimo de lições de teoria é reduzido para metade nas seguintes situações:

- a) Para a obtenção da habilitação da categoria C ou subcategoria C1, se o candidato possuir habilitação da categoria D ou da subcategoria D1;
- b) Para a obtenção da habilitação da categoria D ou subcategoria D1, se o candidato possuir habilitação da categoria C ou da subcategoria C1.

**7.2.1.5.4** O número mínimo de lições de prática previsto para a obtenção da habilitação das:

- a) Categorias C e D é reduzido para doze e dezasseis lições, respectivamente, quando os candidatos são titulares de carta de condução da categoria B há mais de três anos;
- b) Subcategorias C1 e D1 é reduzido para quatro lições no caso em que os candidatos são titulares de carta de condução da categoria B há mais de três anos;
- c) Categorias C e D é reduzido para quatro e oito lições, quando os candidatos são titulares de carta de condução das subcategorias C1 e D1, ambos respectivamente.

**7.2.1.6** O ensino de prática de condução só pode iniciar-se após a frequência de um quarto do número mínimo das lições de teoria relativa a cada uma das categorias e subcategorias a que o candidato se pretende habilitar.

## 7.3 AULAS

### 7.3.1 Duração das lições Teóricas Técnicas e Práticas

Todas as lições têm a duração mínima de 50 minutos, devendo ser respeitado um intervalo de 10 minutos entre lições.

O instrutor pode recorrer a diversas técnicas de aprendizagem, experimentando novas formas de transmitir os conteúdos da formação, nomeadamente através do recurso à simulação, coaching e sessões de grupo, de modo a promover a aquisição de competências nos candidatos condutores, que potenciem a inserção de trânsito em segurança.

Os objectivos do ensino da condução visam a segurança rodoviária, a condução consciente dos riscos, permitindo que o condutor faça opções de segurança. O ensino de condução pode ser dividido em vários níveis ou patamares, conforme a Tabela 5.

OBJECTIVOS DO ENSINO DA CONDUÇÃO				
Matriz GDE* ("Goals for Driver Education")				
		ELEMENTOS ESSENCIAIS DO ENSINO DA CONDUÇÃO		
		Conhecimentos e competências	Factores do risco	Auto-avaliação
Níveis hierárquicos do comportamento do condutor	Objectivos e competências para viver	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Objectivo de vida</li> <li>• Valores pessoais</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procura da sensação</li> <li>• Pressão social</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Controlar impulsos</li> <li>• Conhecer as características pessoais</li> </ul>
	Objectivos da condução	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escolha do trajecto</li> <li>• Tempo de condução</li> <li>• Razão da condução</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estado psicológico do condutor</li> <li>• Contexto social</li> <li>• Passageiros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avaliação das opções</li> <li>• Avaliar os riscos</li> <li>• Antes da condução</li> </ul>
	Condução no trânsito	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Regras de trânsito</li> <li>• Automatismos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Violação das regras</li> <li>• Excesso de informação</li> <li>• Estradas más</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pontos fortes e fracos da minha condução</li> <li>• Estilo de condução</li> </ul>
	Controlo do veículo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Funcionamento, protecção e controlo do veículo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cintos de segurança</li> <li>• Travões</li> <li>• Estado dos pneus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificação do veículo</li> </ul>

Tabela 5

\*Hatakka, Keskinen, Glad, Gregersen, Hernetkoski, 2002

### 7.3.2 Aulas Teóricas

#### Enquadramento

A Teoria de condução, tem por finalidade a aquisição de conhecimentos sobre as regras de condução e de conduta do condutor, à avaliação dos riscos para a circulação rodoviária segura, os factores internos e externos que podem condicionar o comportamento do condutor, a interiorização de atitudes adequadas à segurança rodoviária, os principais factores que originam acidentes com mortos ou feridos graves (excesso de velocidade, falta de utilização do cinto de segurança, condução sob o efeito do álcool e desobediência à sinalização luminosa) e a sensibilização para a preservação do ambiente.

**7.3.2.1** As aulas teóricas são desenvolvidas de acordo com os conteúdos programáticos em vigor e consequentemente com o plano de formação.

**7.3.2.2** A preparação dos diferentes módulos é da responsabilidade do instrutor. No decorrer da formação este deve utilizar métodos e material didáctico que favoreça a aquisição de conhecimento por parte do aluno.

**7.3.2.3** A formação teórica deve incluir um módulo destinado a preparar o aluno para situações que poderá ser confrontado na sua vida enquanto condutor assim como um módulo de sensibilização, a preservação do meio ambiente;



**7.3.2.3.1** No módulo de sensibilização para o futuro condutor deverá abordar-se os seguintes aspectos:

- **Calculo do consumo e como realizar poupanças de energia;**
- **Ter um comportamento responsável perante o comportamento imprudente dos outros (automobilista, passageiro, ciclista, peões);**
- **Regras de segurança a respeitar em caso de acidente, socorro e apoio às vítimas;**
- **Seguros e responsabilidade civil.**

**7.3.2.3.2** Deverão ser abordados temas como a eco-condução, protecção ambiental, a segurança e a poupança de combustível, tendo como sub-temas:

- **A poluição atmosférica sonora;**
- **A protecção do meio ambiente;**
- **A preservação do espaço e da saúde pública;**
- **A reciclagem.**

**7.3.2.4** A data e o assunto abordados são colocados na ficha individual do aluno.

**7.3.2.5** Durante o decorrer das aulas teóricas são realizados testes teóricos e avaliados, sendo registado o seu desempenho na ficha individual de aluno.

**7.3.2.6** É realizado, pelo menos um teste a meio da formação, antes da marcação do exame ou sempre que o aluno solicite.



**7.3.2.7** O instrutor deverá encorajar o aluno a realizar testes contribuindo para a melhoria do desempenho do aluno.

**7.3.2.8** Deveres do Instrutor na formação teórica:

- Zelar pela conservação de todo o material didáctico e das salas da teoria.
- Manter todo o material em bom estado de conservação;
- Assegurar o manuseamento cuidadoso do material;
- Assegurar a arrumação dos materiais e equipamentos;
- Assegurar a limpeza da sala comunicando eventuais situações anómalas ao RQ e /ou Director;
- Desligar quadros eléctricos ou outros equipamentos, bem como iluminação das salas, sempre que não estejam a ser utilizados;
- Estar atento aos alunos de forma a evitar danos causados por estes.
- Orientar e monitorizar a aprendizagem de cada aluno, aplicando métodos e técnicas pedagógicas adaptadas às competências a adquirir;
- Promover a discussão adequada dos assuntos, com comunicação dos alunos do nível de desempenho alcançado.

**7.3.3** Aulas Práticas

### Enquadramento

A prática de condução, tem por objectivo a adaptação do candidato ao ambiente rodoviário de condução e domínio do veículo em circulação, atenta a interacção entre formação teórica e prática e os princípios de segurança rodoviária.

**7.3.3.1** As aulas práticas decorrem em harmonia com o plano de formação e respectivos conteúdos programáticos de acordo com a legislação em vigor.

O Instrutor deve recorrer ao Guia das aulas práticas (anexo II) de forma a assegurar que todos os conteúdos da formação prática são cumpridos e que as correspondentes competências foram adquiridas do candidato o condutor.

**7.3.3.2** A Escola atribui um instrutor a cada aluno no decorrer da formação prática. O instrutor poderá ser escolhido pelo aluno caso este solicite, ou caso contrário será atribuído pela Escola.

**7.3.3.3** O instrutor preenche os dados do registo da folha diária de condução (Tabela 5), para avaliação do seu desempenho ao longo das aulas, e onde procederá ao registo da avaliação global antes de ser sujeito a exame.



**7.3.3.4** O instrutor, está disponível ao longo da formação para esclarecer dúvidas e receber sugestões do aluno. Pode recorrer a diversas técnicas de aprendizagem que melhorem as competências do aluno, nomeadamente, as aulas em grupos restritos (dois ou três alunos dentro da viatura a conduzir e a observarem a condução dos colegas) e técnica da condução comentada.

Nome do aluno			Licença de aprendizagem nº	
Aula nº	Objectivos da aula	Avaliação do desempenho do aluno	Data	Instrutor
		1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/>		
		1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/>		
		1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/>		

1 ☐ mau  
2 ☐ insatisfatório  
3 ☐ satisfatório  
4 ☐ bom  
5 ☐ muito bom

**Observações**  


---


---


---

**Tabela 6** Exemplo de registo de folha diária de condução

**7.3.3.5** Antes de se iniciar cada aula o instrutor terá sempre de solicitar na secretaria a folha diária de condução do aluno, e no fim da aula entregar essa mesma folha para que fique no processo de cada aluno.

**7.3.3.6** No início de cada aula o instrutor comunica os objectivos da aula ao aluno, registando-os no campo objectivos da ficha de acompanhamento.

**7.3.3.7** A aula de condução deverá decorrer em função dos objectivos fixados.

**7.3.3.8** No final de cada aula o instrutor explica ao aluno os pontos a melhorar detectados no decorrer da aula, e regista o desempenho do aluno na folha diária de condução.



**7.3.3.9** No decorrer da formação prática o aluno deverá realizar as seguintes situações concretas:

- Encher o depósito;
- Verificar a pressão dos pneumáticos;
- Mudar uma roda;
- Verificar o nível: de óleo, líquido de refrigeração, líquido do limpa pára-brisas.
- Instalar uma cadeira de criança.

**7.3.3.10** As actividades realizadas no decorrer da aula são registadas na folha diária de condução. Este registo é analisado pelo Director antes do aluno ir a exame.

**7.3.3.11** Para avaliar o real desempenho do aluno, este deverá conduzir pelo menos em 3 aulas com o mínimo de indicações por parte do instrutor. O aluno planeia sozinho o percurso, comunicando-o previamente ao instrutor, que apenas realizará as observações no final da aula.

**7.3.3.12** Antes de terminar a formação prática o aluno deverá ser sujeito pelo menos a uma avaliação do seu desempenho enquanto candidato a condutor. Esta avaliação deverá ser efectuada pelo Director da Escola ou por um Instrutor que não acompanhou o aluno e consiste numa simulação de uma prova de exame.

## 7.4 AULAS TÉCNICAS

### Enquadramento

A formação Técnica, visa a aquisição de conhecimentos sobre o funcionamento e manutenção do veículo, bem como a sua utilização de acordo com as limitações técnicas e legais que mais influenciam a segurança dos seus ocupantes e dos demais utentes da via.

**7.4.1** As aulas de Técnica Automóvel decorrem com os módulos e respectivos conteúdos programáticos de acordo com a legislação em vigor e consequentemente com o plano de formação individual.

**7.4.2** As Escolas onde se leccione as categorias C, C1, D, D1, deverão ter equipamentos didácticos e recursos necessários para esta componente de acordo com a legislação em vigor.



**7.4.3** No caso de a Escola não possuir salas virtuais previamente aprovado pelo IMTT, deverá recorrer aos seguintes equipamentos:

- Equipamento de projecção adequado;
- Quadro com a representação de um automóvel permitindo mostrar e explorar o seu funcionamento;
- Quadros e dispositivos, gravações em vídeo ou outros meios audiovisuais que representem os principais sistemas dos veículos, seus elementos constitutivos e respectivo funcionamento;
- Um motor de quatro tempos a gasolina e outro a diesel e um motor a dois tempos, seccionados ou construídos em material transparente;
- Sistemas de alimentação de combustível: a gasolina, a diesel e a GPL;
- Mecanismo de direcção;
- Componentes do Sistema de Suspensão: amortecedores, molas, jantes e pneumáticos;
- Componentes do Sistema de transmissão: embraiagem, caixa de velocidades e diferencial;
- Sistema de travagem hidráulico e de ar comprimido;
- Dispositivo que reproduza os circuitos eléctricos do veículo automóvel com os elementos essenciais;
- Quadro para escrita ou dispositivo idêntico;
- Dispositivos de gravação em vídeo ou outros equivalentes que mostrem o funcionamento dos travões eléctricos e de reboque.

Independentemente da existência de salas virtuais a sala deve estar equipada com o quadro representativo do veículo e extintor.

## 7.5 VEÍCULOS DE INSTRUÇÃO

### Enquadramento

O estado de conservação das viaturas, o seu estado de limpeza constitui uma das imagens da Escola. Os veículos utilizados na instrução só podem ser os licenciados pelo IMTT e têm que satisfazer as características legalmente previstas para os veículos de exame. Na aprendizagem e no exame de condução podem ser utilizados veículos adaptados a deficientes físicos ainda que não licenciados para o efeito.

**7.5.1** A Escola tem à disposição dos alunos veículos de instrução para as categorias e subcategorias que lecciona.

**7.5.2** Os veículos de instrução estão devidamente identificados.

**7.5.3** O instrutor deve diligenciar pela limpeza e manutenção do veículo, comunicando com o titular do alvará as irregularidades detectadas.





**7.5.4** A escola de condução deve garantir uma adequada e regular lavagem das viaturas de instrução incluindo limpeza do interior do veículo, assegurando a higiene e o conforto dos alunos durante as aulas práticas.

**7.5.5** O instrutor deve promover a manutenção das viaturas de forma e comunicar ao titular do alvará as intervenções que lhe pareçam necessárias, de modo a respeitar:

- **A ausência de estragos na viatura;**
- **A conformidade dos níveis de óleo, do líquido de arrefecimento e de lava - vidros;**
- **Pressão adequada dos pneus;**
- **Painel de instrumentos para verificação de indicação de alguma avaria;**
- **Funcionamento do sistema de iluminação e sinalização;**

**7.5.6** No porta-luvas de cada viatura devem encontrar-se o colete reflector e os documentos originais da viatura, estando as cópias destes documentos guardados na secretaria, em pasta arquivo “manutenção da frota”.

**7.5.7** Cada viatura possui um impresso onde se efectua o registo de intervenções (manutenções e reparações) bem como o acompanhamento do estado das inspecções, seguros e imposto automóvel. Este impresso estará arquivado na secretaria em pasta arquivo “manutenção da frota”. A Tabela 6 mostra um exemplo de impresso com alguns tópicos a incluir neste registo de manutenção das viaturas.

**7.5.8** É proibido fumar no interior dos veículos.

**7.5.9** É proibido falar ao telemóvel durante as aulas práticas.

**7.5.10** Antes de o veículo entrar na reserva de combustível, o instrutor deverá dirigir-se a um posto de abastecimento para atestar o depósito.

**7.5.11** No decorrer das aulas práticas o instrutor deverá assegurar que o candidato a conduzir mantém, sempre que possível, uma condução económica e defensiva.

**7.5.12** Durante a utilização do veículo, deverá cumprir toda a legislação rodoviária aplicável, sendo o instrutor responsável por todas as infracções cometidas e sujeitas a coima.



**7.5.13** Caso se verifique alguma anomalia ou necessidade de intervenção, deve ser comunicada ao Director de Escola e registada no impresso manutenção de viaturas.

Modelo Matricula da viatura			
Intervenção	Data prevista/max. de km	Data realizada	Responsável
Revisão	30000 km	28-Dez-08	(instructor)
Seguro	01-Jan-09		

**Tabela 7** Exemplo de registo de manutenção da viatura

ABREVIATURAS		NORMAS LEGISLAÇÃO E OUTRAS REFERÊNCIAS	
REF.	TÍTULO	REF.	CARACTERÍSTICAS
RQ	Responsável da Qualidade		Manual do serviço



## 8. Acompanhamento no momentos de avaliação

### 8.1 PEDIDO DE EXAME

#### Enquadramento

O aluno deverá ser conhecedor do estado de evolução e aprendizagem, sendo que só poderá ser proposto a exame se tiver aproveitamento durante a instrução.

**8.1.1** Após o termino da formação mínima obrigatória e da referida aprovação dada pelo instrutor com validação do Director o aluno poderá requer a prova teórica. Para tal o responsável pelos serviços administrativos deve:

- **Verificar o seu processo (confirmar frequência completa do curso teórico e pelo menos 8 aulas prática, nos casos de habilitação da categoria B);**
- **Verificar o plano de pagamentos, o candidato deve ter efectuado pagamento do curso teórico e de parte das lições práticas;**
- **Solicitar assinatura de documento de requerimento de exame;**
- **Organizar o processo;**
- **Questionar o aluno sobre a escolha do centro de exames público ou privado da região;**
- **Informar o aluno das taxas;**
- **Formalizar o pedido de exame para o centro de exames escolhido pelo aluno.**



## 8.2. ACOMPANHAMENTO DOS ALUNOS AOS EXAMES

### 8.2.1 Prova teórica

A prova teórica consta de um teste de aplicação interactiva multimédia, sendo que as questões incidem sobre todas as unidades temáticas previstas no conteúdo programático para a categoria ou subcategoria de veículo a que o aluno se candidata. Sempre que possível, estas questões são apoiadas em figuras ou imagens relativas a situações de trânsito que se apresentem na perspectiva do condutor inserido no ambiente rodoviário.

**8.2.1.1** Um elemento da Escola poderá acompanhar o aluno até ao exame, contudo não estará presente na sala de exame.

### 8.2.2 Prova das Aptidões e Comportamento

Em condições normais de trânsito urbano e não urbano (pode incluir a circulação em autoestrada ou via reservada a automóveis ou motociclos e condução nocturna).

Durante a prova das aptidões e do comportamento é avaliada a capacidade que o aluno demonstra em inserir-se no trânsito em segurança. Os automatismos da condução devem estar perfeitamente adquiridos e em inserção no trânsito não deve comprometer a circulação dos restantes condutores.

Na prova para a habilitação da condução de motociclos poderá ser solicitado ao candidato a realização de determinadas manobras em circuito fechado.



**8.2.2.1** O instrutor que ministra a formação acompanha o aluno aquando da prova das aptidões e do comportamento e assiste ao seu desenrolar, tomando nota sobre o desempenho do aluno.

**8.2.2.2** Este acompanhamento está previsto no planeamento da escola de condução.

### **8.3 ANÁLISE DOS RESULTADOS**

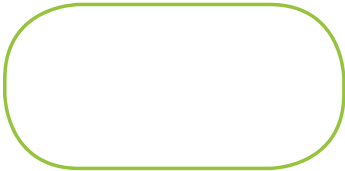
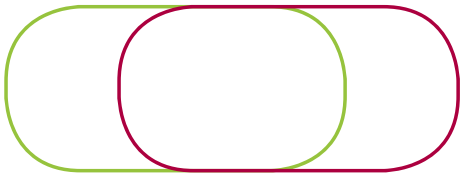
**8.3.1** No caso de o aluno reprovar na prova teórica, poderá requerer a sua visualização, e, em conjunto com o instrutor analisar as respostas erradas. O instrutor deve planear as lições seguintes tendo em consideração as principais dificuldades reportadas pelo aluno e as matérias objecto de reprovação.

**8.3.2** No caso o aluno reprovar, os resultados dos exames são apreciados pelo instrutor, através da análise do relatório da prova de exame e das notas de observação do desempenho do aluno, que recolheu durante a prova. O instrutor deve suscitar a análise e discussão da prova com o aluno e ajustar o plano de formação às dificuldades identificadas.

**8.3.3** Essas informações serão colocadas na ficha de acompanhamento individual de cada aluno.

**8.3.4** Na planificação das aulas seguintes o instrutor deverá ter em conta os aspectos que originaram a reprovação dando-lhe particular importância.

ABREVIATURAS		NORMAS LEGISLAÇÃO E OUTRAS REFERÊNCIAS	
REF.	TÍTULO	REF.	CARACTERÍSTICAS
RQ	Responsável da Qualidade		Manual do serviço



## 9. Qualificação e formação adequada dos colaboradores

### Enquadramento

Os colaboradores da Escola devem ter competência necessária para desempenhar as funções que executam, baseada na escolaridade, formação profissional e experiência.

### 9.1. PLANO DE FORMAÇÃO DOS COLABORADORES DA ESCOLA

A Escola deverá ter previsto um plano de formação para os seus colaboradores.

Este plano elaborado pelo RQ de acordo com a supervisão do Director da Escola deve dar cumprimento às necessidades de formação dos seus colaboradores, previamente identificadas.

Plano anual de Formação 2009					
Designação da formação	Nº de horas	Local e entidade formadora	Destinatários	Data premiada	Data de avaliação da eficácia
Sensibilização para o cumprimento do "Guia Prático"	03	Sede da Escola XYZ	Todos os instrutores	20-Fev-09	Maio-09
Qualidade no Serviço de Ensino de Condução	03	Sede da Escola XYZ	Todos os instrutores	22-Fev-09	Maio-09
Acolhimento e Recepção e Atendimento telefónico	03	Sede da Escola XYZ	Recepcionista e Administrativos	21-Mar-09	Junho-09

**Tabela 8** Exemplo de plano de formação



## 9.2. ACTUALIZAÇÃO DO PLANO DE FORMAÇÃO DOS COLABORADORES

O Plano de Formação deverá ser flexível e passível de actualização sempre que surjam novas áreas de formação com interesse para o desenvolvimento de competências dos colaboradores da Escola de Condução ou face à necessidades específicas de formação, em virtude do perfil de competências dos colaboradores.

## 9.3. REGISTO E AVALIAÇÃO DA ACÇÃO

Após a frequência da acção de formação, é da responsabilidade do formando:

**9.3.1** Entregar todo o material recebido (incluindo eventuais certificados) ao Responsável da Formação ou Qualidade para respectivo arquivo e registo;

**9.3.2** Preencher uma ficha de avaliação da acção de formação realizada. Que deverá ser entregue ao Responsável da Formação ou Qualidade.

**9.3.3** O Responsável da Formação deverá:

- Garantir que a Ficha de Avaliação é devidamente preenchida e estabelecida em tempo útil (de preferência no prazo máximo de 1 semana após a realização da acção de formação);
- Verificar e decidir sobre a eventual necessidade e interesse em “replicar” internamente a acção de formação;
- Tomar ou sugerir as necessárias medidas correctivas ou preventivas no caso do resultado da avaliação ser considerado “mau”.



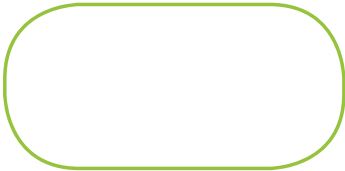


No caso do RF considerar interessante “duplicar” internamente a acção de formação, deverá propor e obter a aprovação do Director para tal realização. No caso da acção ser aprovada, deverá ser preparada e registada no Plano de Formação. As acções de formação “internas” (preparadas e realizadas por recursos internos) são sujeitas ao mesmo processo de registo e avaliação utilizado na formação “externa”.

#### 9.4. AVALIAÇÃO DA EFICÁCIA DA ACÇÃO DE FORMAÇÃO

A data de avaliação da eficácia da Acção de Formação é definida no PAF. A avaliação da eficácia deve ser realizada sempre que possível pelo superior hierárquico do formando.

ABREVIATURAS		NORMAS LEGISLAÇÃO E OUTRAS REFERÊNCIAS	
REF.	TÍTULO	REF.	CARACTERÍSTICAS
RF	Responsável da Formação		Manual do serviço
PAF	Plano Anual Formação		





## 10. Avaliação da satisfação dos alunos

### Enquadramento

A presente instrução de trabalho tem como objectivo o acompanhamento da satisfação dos alunos. A sua aplicação estende-se a todos os colaboradores da Escola de Condução.

### 10.1 MOMENTOS DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO

**10.1.1** No decorrer da formação será solicitado ao aluno o preenchimento de um inquérito com dois questionários para avaliar a sua satisfação para com os serviços da Escola de Condução.

- No final da formação teórica o aluno supervisionado pelo instrutor realizará um teste final simulando o exame teórico. Depois de realizado o teste, o aluno deverá preencher o questionário referente à formação (Anexo III primeira parte).
- No final da formação prática o aluno realizará uma prova de aptidões e comportamento, simulada, acompanhada por outro instrutor. Posteriormente a esta simulação o aluno deverá preencher o segundo inquérito de satisfação (Anexo III segunda parte) avaliando os serviços prestados pela Escola, com informações sobre, a qualidade do acolhimento; informação disponibilizada, planeamento das aulas; qualidade da formação prática recebida e avaliação dos instrutores de aulas práticas.

**10.1.2** Anualmente, o (RQ) revê o inquérito, de forma a assegurar que as perguntas são congruentes, significativas e cobrindo toda as áreas de interesse para a avaliação. Para isso baseia-se nos relatórios de análise do inquérito do ano anterior. Se necessário o RQ cria uma nova versão da matriz “Inquérito à Satisfação do Cliente” que fará aprovar ao Director.



## 10.2. RECEPÇÃO E REGISTO DAS RESPOSTAS

Na posse das respostas ao Inquérito de satisfação, o RQ regista os respectivos resultados numa folha de cálculo “Tratamento Estatístico”, procedendo ao seu tratamento. Os inquéritos em papel são devidamente arquivados na pasta “Inquérito à Satisfação dos Clientes”.

## 10.3. ANÁLISE DAS RESPOSTAS

Os inquéritos são verificados individualmente, estando sujeitos a um tratamento estatístico, sendo os resultados analisados em equipa e sempre que considerado desencadeado o processo de acções correctivas. Após o registo dos resultados, o RQ submete à análise do Director. O resultado da análise efectuada, assim como as eventuais acções definidas e tomadas devem ser arquivadas.

## 10.4 DIVULGAÇÃO DOS RESULTADO

O Director comunica os resultados da análise em reunião com os colaboradores.

Anexo: Exemplos de Inquéritos de satisfação.

ABREVIATURAS		NORMAS LEGISLAÇÃO E OUTRAS REFERÊNCIAS	
REF.	TÍTULO	REF.	CARACTERÍSTICAS
RQ	Responsável da Qualidade		Manual do serviço



# 11. Reclamações/Sugestões

## Enquadramento

As reclamações devem ser encaradas pela Escola como oportunidades de melhoria, para isso deverão estabelecer um procedimento que garanta a possibilidade dos alunos demonstrarem o seu desagrado ou as suas sugestões.

As reclamações registadas no livro de reclamações deverão seguir o tratamento de acordo com o descrito no Decreto-Lei 371/2007, de 6 de Novembro.

Com o objectivo de uma gestão rápida da reclamação, paralelamente ao descrito anteriormente a Escola deverá adoptar um procedimento interno de tratamento reclamação/sugestões, conforme exemplo abaixo descrito.

## 11.1 FORMAS DE RECLAMAR

**11.1.1** Existe várias formas de o aluno expressar a sua sugestão/reclamação:

- **Através da caixa de sugestões destinada a todos os clientes situada na recepção;**
- **Livro de Reclamações.**



## 11.2 RECEPÇÃO E ANÁLISE

**11.2.1** Todas as sugestões (reclamações) apresentadas pelos alunos são analisadas num prazo máximo de 2 dias, pelo Director.

**11.2.2** Num prazo máximo de 5 dias úteis após a recepção da sugestão (reclamação) a Escola entrará em contacto com aluno informando-o da aceitação ou não da respectiva sugestão e o seguimento desta, tendo em conta a satisfação do aluno.

**11.2.3** Todas as sugestões depositadas na “caixa de sugestões” são analisadas e tratadas. Sempre que considerado é desencadeado o processo de acções preventivas/correctiva.

As sugestões apresentadas são registadas por qualquer colaborador na “Ficha de sugestão (reclamação)”. Caso a sugestão seja apresentada por escrito, o colaborador anexa-lhe a “Ficha de sugestão (reclamação)”, onde apenas se regista o nome do aluno e a data em que deu entrada.

<b>Ficha de Sugestão (Reclamação)</b>		<b>Rec. nº</b> <b>/2009</b>
<b>Nome</b>		<b>Data</b>
<b>Descrição</b>		
<b>Assinatura</b>	<b>Responsável da escola</b>	
<b>Análise</b>	<b>Sugestão aceite</b> sim <input type="checkbox"/> não <input type="checkbox"/>	
	<b>Acção correctiva ou preventiva</b> sim <input type="checkbox"/> não <input type="checkbox"/>	
<b>Assinatura RQ</b>	<b>Data da comunicação ao cliente</b> ____/____/____	
<b>Assinatura do Director</b>	<b>Data do fecho</b> ____/____/____	

**Figura 6** Exemplo de ficha de sugestão (reclamação)



### 11.3 ACEITAÇÃO E REGISTO

Após análise da ficha de sugestão (reclamação) pelo Director e pelo RQ, no caso de não ser o próprio, registam na ficha de sugestão (reclamação) a decisão tomada e comunicam o aluno.

Se após a análise for decidido a:

- **Não-aceitação** - Regista-se na “Ficha de sugestão (reclamação)” e contacta-se o aluno, prestando-lhe os esclarecimentos necessários (para os casos em que a sugestão não diz respeito aos serviços prestados ou pelos Fornecedores);
- **Aceitação** - o Director preenche o campo “Análise” e entrega a “Ficha de sugestão (reclamação)” ao responsável para o seu tratamento.

### 11.4 TRATAMENTO DA SUGESTÃO (RECLAMAÇÃO)

**11.4.1** O Responsável pelo tratamento da sugestão (reclamação) averigua as causas e os responsáveis, define as possíveis medidas, no sentido de resolver o problema e minimizar os custos quer para o aluno, quer para a Escola.

**11.4.2** Durante este processo, o responsável contacta o aluno sempre que necessário, telefonicamente ou por escrito, mantendo-o a par das medidas tomadas e prestando-lhe eventuais esclarecimentos.

**11.4.3** Depois de tratada a sugestão (reclamação), devolve a “Ficha de sugestão (reclamação)” ao RQ, que regista o seu fecho e a arquiva na Pasta de “Sugestões”.

**11.4.4** Caso a reclamação exija uma Acção Correctiva, o RQ elabora uma “Nota de Não Conformidade” e envia-o aos Colaboradores envolvidos de acordo com o Procedimento “Acções Correctivas e Preventivas” referido no ponto seguinte.

**11.4.5** Trimestralmente o RQ efectua uma verificação as sugestões (reclamações) em aberto, no sentido de não deixar sugestões e reclamações pendentes, averiguando junto do responsável, as razões da sua não resolução.

### 11.5. ANÁLISE DAS RECLAMAÇÕES

**11.5.1** No final de cada ano, o RQ, com base nas informações constantes nas fichas de sugestão (reclamação) e no livro de reclamações, elabora um mapa síntese e procede ao seu tratamento estatístico.



**11.5.2** O aluno tem sempre conhecimento da decisão da análise da sua sugestão ou reclamação pelo Director.

ABREVIATURAS		NORMAS LEGISLAÇÃO E OUTRAS REFERÊNCIAS	
REF.	TÍTULO	REF.	CARACTERÍSTICAS
RF	Responsável da Formação		Manual do serviço
PAF	Plano Anual Formação		





## 12. Melhorias

### 12.1 AUDITORIAS INTERNAS

#### Enquadramento

A presente instrução de trabalho tem como objectivo o acompanhamento da satisfação dos alunos. A sua aplicação estende-se a todos os colaboradores da Escola de Condução.

#### 12.1.1 Nomeação da EA

Todas as sugestões (reclamações) apresentadas pelos alunos são analisadas num prazo máximo de 2 dias, pelo Director.

Pelo menos uma vez por ano, a Gerência da Escola patrocina uma Auditoria Interna.

De acordo com o Plano de Auditorias, o RQ:

- Nomeia o Auditor Interno e o Auditor Coordenador (AC), sendo que no caso de ainda não ter auditores internos contrata auditores externos.
- Assegura-se da disponibilidade dos colaboradores para receber a EA, no período planeado, e propõe caso necessário, eventuais ajustes do plano à Gerência.



### 12.1.2 Reunião de Planeamento da Auditoria

O AC colige os documentos do Sistema do Serviço, designadamente o Manual do Serviço e os Procedimentos aplicáveis, bem como qualquer outra documentação e dados necessários para o estabelecimento dos critérios de avaliação das áreas a auditar. Reúne a EA para planear a Auditoria, assegurando as seguintes tarefas:

- **Elaboração e aprovação das “Checklist”, necessárias para orientar as reuniões de avaliação;**
- **Distribuição dos Auditores pelas áreas a auditar, garantindo que os Auditores não auditam o seu próprio trabalho;**
- **Elaboração do “Plano da Auditoria”, no qual ficam registadas as acções, datas e responsabilidades, tendo em conta o estado e importância dos processos;**
- **Divulgação, à Escola, do Plano da Auditoria.**

### 12.1.3 Reuniões de Avaliação

- **Na data planeada, a EA, munida das Checklist e dos Procedimentos e/ou outros documentos relevantes para a definição dos critérios da auditoria, questiona directamente o colaborador, conforme Plano da Auditoria;**
- **Coloca as perguntas listadas na Checklist, clarifica as respostas e solicita confirmação através de evidências objectivas;**
- **O Auditor toma nota do que objectivamente observou e presta uma primeira informação verbal da sua observação ao colaborador auditado. No caso de ter identificado uma deficiência, comunica-lhe que lhe irá entregar uma “Nota de Não Conformidade.”**

### 12.1.4 Reunião Final da EA

O AC, após a execução da Auditoria, organiza e orienta a Reunião Final da EA, tendo em vista:

- **Analisar as deficiências observadas nas Reuniões de Avaliação e emitir as “Notas de Não Conformidade” relativas a não conformidades e observações detectadas;**
- **Debater e acordar a Declaração Sumária da Auditoria Interna a incluir no Relatório Final.**



### 12.1.5 Elaboração do Relatório Final

O AC elabora o Relatório Final da Auditoria Interna, incluindo, obrigatoriamente:

- **Data da Auditoria;**
- **Nomes dos Auditores,**
- **Nomes dos colaboradores auditados,**
- **Declaração sumária do estado de conformidade e funcionalidade do Sistema do Serviço.**

O AC entrega o Relatório e as Notas de Não Conformidade ao RQ e ao Director da Escola. Posteriormente o RQ entrega as Notas de Não Conformidade aos Responsáveis auditados, requerendo-lhes a definição das correspondentes Acções Correctivas de acordo com o procedimento “Acções correctivas e Preventivas” que se segue.

## 12.2 ACÇÕES CORRECTIVAS E PREVENTIVAS

### Enquadramento

A Escola de Condução poderá adoptar as seguintes definições previstas na Norma NP EN ISO 9000:2005

- **Não conformidade:**  
Não satisfação de um requisito. (As Não conformidades identificadas em processo de Auditorias Internas podem ser classificadas como “Observações”, no caso de se tratarem de constatações pontuais, não sistemáticas).
- **Correcção:**  
Acção necessária para eliminar uma não conformidade detectada.
- **Acção Correctiva:**  
Acção para eliminar a causa de uma não conformidade detectada ou de outra situação indesejável.
- **Acção Preventiva:**  
Acção para eliminar a causa de uma potencial não conformidade ou de outra potencial situação indesejável.



### 12.2.1 Identificação de Não Conformidades

- **Fontes de identificação de não conformidades:**
  - Auditorias Internas e Externas;
  - Reclamações de Clientes;
  - Avaliação do Desempenho dos Processos;
  - Detecção por qualquer Colaborador.
- É da responsabilidade de todos os colaboradores a identificação de situações de não satisfação de requisitos especificados do serviço prestado pela Escola ou processos e que indiquem a existência de uma "Não Conformidade".
- Essas situações devem ser comunicadas, de preferência por escrito, ao Responsável da Qualidade (RQ).

### 12.2.2 Reclamações de alunos

- As reclamações são registadas e tratadas de acordo com a legislação em vigor e paralelamente a escola pode adoptar o procedimento "Tratamento de sugestões" Caso o tratamento de uma sugestão/reclamação exija a tomada de uma acção correctiva, procede-se como descrito no presente procedimento.

### 12.2.3 Emissão de Notas de Não Conformidade

- Identificada a não conformidade, o RQ reúne com os colaboradores envolvidos a fim de:
- Definir e aplicar uma correcção de forma a resolver imediatamente a não conformidade;
- Sempre que aplicável, identificar a(s) causa(s) do problema e definir uma acção correctiva, tendo em vista a eliminação da(s) causa(s) apurada(s);
- Definir a data e critérios para verificação da eficácia da Acção Correctiva.
- O RQ emite uma "Nota de Não Conformidade" e entrega-a ao colaborador envolvido para aplicação da acção correctiva.
- O RQ regista a acção correctiva na base de dados "Registo de AC's e AP's", cuja estrutura se baseia no formulário seguinte



#### 12.2.4 Definição de Acções Preventivas

- As Acções Preventivas têm, entre outras, as seguintes origens:
- Processo de análise de causas de não conformidades ocorridas e extensivas a novas situações;
- Análise dos resultados da avaliação do desempenho dos processos;
- Propostas de Colaboradores.
- As acções preventivas propostas são submetidas pelo RQ à aprovação da Gerência, incluindo a definição do seu plano de execução, responsável, data e critérios para verificação da eficácia.
- As acções preventivas são registadas pelo RQ na BD "Registo de AC's e AP's", sendo identificadas como tal (com um "P" anterior ao "Número").

**12.2.5** Acompanhamento de Acções Correctivas e Preventivas Mensalmente, o RQ verifica o estado da implementação da Acção Correctiva/Acção Preventiva e:

- Regista a data e o resultado da verificação realizada na BD "Registo de AC's e AP's",
- Adia a data de conclusão, se a acção está em curso mas ainda não totalmente concluída.

#### 12.2.6 Avaliação da Eficácias das Acções Correctivas e Preventivas

- Na data e com base nos critérios definidos, o RQ avalia, juntamente com o responsável pela acção tomada, a sua eficácia.
- Em caso positivo, inscreve a sua observação (data e resultado) no "Registo de AC's e AP's" como ilustra a figura 8 e fecha (✓) a acção
- Em caso negativo:
  - 1 Regista a acção como não fechada (□),
  - 2 Define com o responsável uma nova acção correctiva ou preventiva, emitindo uma nova Nota de Não Conformidade nos termos da 2a Actividade (no primeiro caso) ou documentando-a em Nota Interna (no segundo caso),
  - 3 Regista as novas Acções Correctivas ou Preventivas na BD.



<b>Nota de Não Conformidade</b>				<b>Nº</b>	
<b>Origem</b>				<b>Data</b>	
<b>1</b>					
<b>Dirigido a</b>	<b>Processo</b>		<b>Área Funcional</b>		
<b>2</b>					
<b>Descrição ("o quê", "porquê", "onde")</b>				<b>Ref. norma/legislação afectada</b>	
<b>Não Conformidade/Observação (riscar o que não interessa)</b>					
<b>Emitido por</b>		<b>Assinatura</b>		<b>Data</b>	
<b>3</b>					
<b>Descrição da correcção (se aplicável)</b>					
<b>Data de conclusão</b>					
<b>Acção CORRECTIVA (se aplicável)</b>					
<b>Causas da NC</b>					
<b>Medida(s) correctiva(s)</b>					
<b>Data de conclusão</b>					
<b>Eficaz(es) se...</b>					
<b>Data de verificação</b>					
	<b>Responsável pela acção</b>	<b>Validação do responsável da qualidade</b>		<b>Aprovação</b>	
<b>Nome</b>					
<b>Data</b>					
<b>Assinatura</b>					
<b>4</b>					
<b>Registo da acção CORRECTIVA</b>		<b>Data</b>	<b>Número</b>		
<b>Responsáveis pelo preenchimento</b>					
<b>Números 1 e 2</b> Responsável da Qualidade ou Auditor Coordenador; <b>Número 3</b> Responsável pelo Processo					
<b>Número 4</b> Responsável da Qualidade					

**Figura 7** Exemplo de um formulário de "Nota de Não Conformidade"

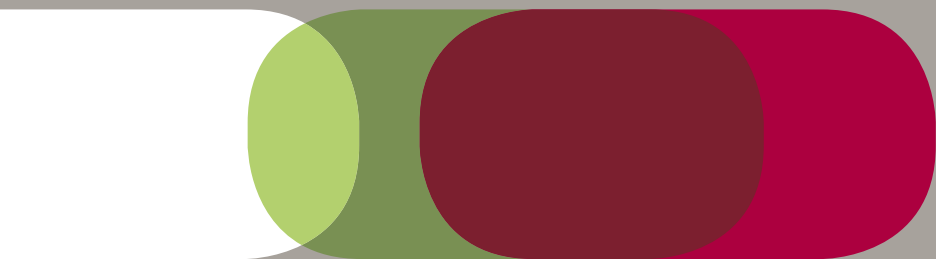




ABREVIATURAS		NORMAS LEGISLAÇÃO E OUTRAS REFERÊNCIAS	
REF.	TÍTULO	REF.	CARACTERÍSTICAS
RQ	Responsável da Qualidade		Característica VIII
AC	Auditor Coordenador		
EA	Equipa Coordenador		
AC's	Acções Correctivas		
AP's	Acções Preventivas		



ANEXOS





## CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS DAS PROVAS DO EXAME DE CONDUÇÃO

### SECÇÃO I - Disposições comuns todas as categorias

#### I PRINCÍPIOS GERAIS DE TRÂNSITO E DE SEGURANÇA RODOVIÁRIA

##### 1 O sistema de circulação rodoviário:

- 1.1 O homem, elemento principal do sistema;
- 1.2 O veículo;
- 1.3 A via pública;
- 1.4 As condições ambientais.

##### 2 O acidente:

- 2.1 Falha humana como factor dominante.

##### 3 Função da condução:

- 3.1 A recolha de informação:
  - 3.1.1 A exploração visual perceptiva; estratégias a adoptar;
  - 3.1.2 A identificação;
- 3.2 A decisão:
  - 3.2.1 A importância da antecipação e da previsão; estratégias a adoptar;
  - 3.2.2 A avaliação do risco; o risco menor;
- 3.3 A acção:
  - 3.3.1 Controlo do veículo;
  - 3.3.2 Capacidades motoras;
- 3.4 Importância dos elementos perceptivos na condução.

##### 4 Tempo de reacção - principais factores que o influenciam:

- 4.1 Distâncias:
  - 4.1.1 Distâncias de reacção, de travagem e de paragem; principais factores que as influenciam;
  - 4.1.2 Distâncias de segurança;
  - 4.1.3 Distância lateral, distância em relação ao veículo da frente; factores a ter presentes na avaliação; formas de avaliar.

##### 5 Sinalização:

- 5.1 Classificação geral dos sinais de trânsito e sua hierarquia;
- 5.2 Sinais dos agentes reguladores do trânsito;
- 5.3 Sinalização temporária;
- 5.4 Sinais luminosos;
- 5.5 Sinais verticais: de perigo, de regulamentação e de indicação; sinalização de mensagem variável e sinalização turístico-cultural;
- 5.6 Marcas rodoviárias;
- 5.7 Sinais dos condutores: sonoros, luminosos e manuais.

#### 6 Regras de trânsito e manobras:

- 6.1 Condução de veículos;
- 6.2 Início e posição de marcha;
- 6.3 Pluralidade de vias de trânsito;
- 6.4 Trânsito em filas paralelas;
- 6.5 Trânsito em rotundas, cruzamentos e entroncamentos;
- 6.6 Trânsito em certas vias ou troços; auto-estradas e vias equiparadas;
- 6.7 Trânsito de peões;
- 6.8 Visibilidade reduzida ou insuficiente;
- 6.9 Iluminação;
- 6.10 Veículos de transporte colectivo de passageiros;
- 6.11 Veículos que efectuem transportes especiais;
- 6.12 Veículos em missão urgente de socorro;
- 6.13 Proibição de utilização de certos aparelhos;
- 6.14 Velocidade:
  - 6.14.1 Velocidade adequada às condições de trânsito;
  - 6.14.2 Limites aplicáveis;
  - 6.14.3 Casos de obrigatoriedade de circular a velocidade moderada;
- 6.15 Cedência de passagem;
- 6.16 Cruzamento de veículos - precauções:
  - 6.16.1 Vias estreitas ou obstruídas;
  - 6.16.2 Veículos de grandes dimensões;
  - 6.16.3 Influência do deslocamento do ar;
- 6.17 Ultrapassagem - deveres dos condutores:
  - 6.17.1 Influência das características dos veículos em situações de ultrapassagem;
  - 6.17.2 O espaço livre e necessário para a ultrapassagem;
  - 6.17.3 A importância dos retrovisores;
- 6.18 Execução da ultrapassagem - seus riscos; precauções:
  - 6.18.1 Sinal de aviso;
  - 6.18.2 Posição para ultrapassar;
  - 6.18.3 Avaliação de velocidades e distâncias;
- 6.19 Mudança de direcção - cuidados prévios:
  - 6.19.1 Posicionamento na faixa de rodagem;
- 6.20 Inversão do sentido da marcha - precauções;
- 6.21 Marcha-atrás; meio auxiliar ou de recurso;
- 6.22 Paragem e estacionamento:
  - 6.22.1 A importância de não dificultar a passagem e a visibilidade; proibições;
  - 6.22.2 Estacionamento abusivo; abandono e remoção de veículos.

## II O CONDUTOR E O SEU ESTADO FÍSICO E PSICOLÓGICO

### 1 Visão:

- 1.1 Campo visual;
- 1.2 Acuidade visual;
- 1.3 Visão cromática, estereoscópica e nocturna.

### 2 Audição

### 3 Idade

### 4 Estados emocionais.

### 5 Fadiga:

- 5.1 Principais causas, sintomas e efeitos na condução;
- 5.2 Formas de prevenção.

### 6 Sonolência:

- 6.1 Principais sintomas e efeitos na condução;
- 6.2 Formas de prevenção.

### 7 Medicamentos:

- 7.1 Noção de substâncias psicotrópicas;
- 7.2 Principais efeitos das substâncias psicotrópicas na condução;
- 7.3 Condução sob a influência das substâncias psicotrópicas e sinistralidade rodoviária.

### 8 Álcool:

- 8.1 Consumo de álcool - noção de alcoolemia e de taxa de álcool no sangue (TAS);
- 8.2 Factores que interferem na TAS;
- 8.3 Principais efeitos do álcool na condução;
- 8.4 Condução sob a influência do álcool e sinistralidade rodoviária;
- 8.5 Processo orgânico de eliminação do álcool;
- 8.6 Álcool e medicamentos;
- 8.7 Regime legal.

### 9 Substâncias psicotrópicas:

- 9.1 Tipos e principais efeitos na condução;
- 9.2 Condução sob a influência das substâncias psicotrópicas e sinistralidade rodoviária.

## III O CONDUTOR E O VEÍCULO

### 1 Veículo:

- 1.1 Motociclos, ciclomotores, triciclos e quadriciclos;
- 1.2 Automóveis ligeiros e pesados;
- 1.3 Tipos de automóveis: passageiros, mercadorias e especiais;
- 1.4 Veículos agrícolas: máquinas industriais e veículos sobre carris;
- 1.5 Veículos únicos e conjuntos de veículos: veículos articulados e comboios turísticos;
- 1.6 Outros veículos: velocípede com e sem motor, reboque, semi-reboque e veículos de tracção animal;
- 1.7 Caracterização de veículos de duas, três e quatro rodas;
- 1.8 Pesos e dimensões: definições de peso bruto, tara e dimensões exteriores.

### 2 Constituintes do veículo:

- 2.1 Quadro e carroçaria;
- 2.2 Habitáculo do veículo:
  - 2.2.1 Painel de instrumentos: reconhecimento e função dos principais órgãos de comando, regulação e sinalização;
  - 2.2.2 Visibilidade através do habitáculo e sua influência na segurança: espelhos retrovisores, limpa pára-brisas, funcionamento e manutenção;
  - 2.2.3 Controlo dos dispositivos de iluminação interior, sinalização, ventilação e climatização em automóveis pesados de passageiros;
- 2.3 Motor e sistemas:
  - 2.3.1 Motor - tipos e combustíveis utilizados;
- 2.4 Sistemas dos veículos:
  - 2.4.1 Sistema de transmissão, de lubrificação, de refrigeração, de direcção, eléctrico e de escape: função;
  - 2.4.2 Sistema de travagem e de suspensão:
    - 2.4.2.1 Função e sua composição;
- 2.5 Verificação da pressão e piso dos pneus;
- 2.5.1 Mudança de rodas em caso de emergência;
- 2.6 Avarias mais correntes, precauções de rotina; utilização adequada.

### 3 Inspeções periódicas:

- 3.1 Seu regime.

### 4 Protecção do ambiente:

- 4.1 Ruídos e emissão de poluentes atmosféricos;
- 4.2 Poluição do solo;
- 4.3 Condução económica.

**5 Transporte de passageiros e de carga:**

- 5.1 Entrada, acomodação e saída de passageiros e condutor;
- 5.2 Operações de carga e de descarga; estabilidade do veículo; visibilidade.

**6 Visibilidade relativamente aos outros utentes da via:**

- 6.1 Adaptação da condução às características específicas do veículo; sua instabilidade e fragilidade;
- 6.2 Posicionamento na via: ver e ser visto;
- 6.3 Iluminação.

**7 Equipamentos de segurança:**

- 7.1 Finalidade, modelos aprovados e utilização:
  - 7.1.1 Cinto de segurança e encosto de cabeça;
  - 7.1.2 Sistemas de retenção para crianças; sua instalação e restrições ao seu uso com air-bag;
  - 7.1.3 Sinal de pré-sinalização;
  - 7.1.4 Colete retrorreflector;
- 7.2 Segurança activa e passiva: diferenciação.

**IV O CONDUTOR E OS OUTROS UTENTES DA VIA****1 O comportamento a adoptar pelo condutor face a:**

- 1.1 Peões: crianças; idosos; invisuais; deficientes motores;
- 1.2 Veículos de duas rodas: imprevisibilidade da trajectória:
  - 1.2.1 Veículos pesados;
  - 1.2.2 Ultrapassagem;
  - 1.2.3 Ângulos mortos;
  - 1.2.4 Distância de segurança.

**2 Comportamento cívico:**

- 2.1 A importância da comunicação entre os utentes;
- 2.2 A partilha de um espaço e o respeito pelo outro;
- 2.3 Ver e ser visto;
- 2.4 Não surpreender nem se deixar surpreender.

**3 Condução defensiva:**

- 3.1 Atitude do condutor;
- 3.2 Caracterização de técnicas de condução.

**CONDUTOR, A VIA E OUTROS FACTORES EXTERNOS****1 Classificação das vias - o perfil, o estado de conservação e as características do pavimento:**

- 1.1 Adaptação da condução às condições da via;
- 1.2 Condução urbana e não urbana; atravessamento de localidades;

- 1.3 Condução em auto-estrada:
  - 1.3.1 Monotonia e hipnose da velocidade;
  - 1.3.2 Adaptação da condução à entrada e saída de auto-estrada ou via equiparada;
  - 1.3.3 Manobras proibidas;
- 1.4 Intensidade do trânsito.

**2 Adaptação da condução às condições ambientais adversas - perda de visibilidade; menor aderência:**

- 2.1 Principais comportamentos a adoptar:
  - 2.1.1 Utilização de luzes;
  - 2.1.2 Moderação da velocidade;
  - 2.1.3 Aumento das distâncias de segurança;
- 2.2 Chuva, nevoeiro, neve, gelo e vento forte:
  - 2.2.1 O comportamento dos peões e dos condutores de veículos de duas rodas;
  - 2.2.2 Aquaplanagem;
- 2.3 Condução nocturna:
  - 2.3.1 Ver e ser visto;
  - 2.3.2 Aurora e crepúsculo;
  - 2.3.3 Encandeamento: causas e comportamento a adoptar.

**VI DIVERSOS****1 Habilitação legal para conduzir:**

- 1.1 Títulos de condução:
  - 1.1.1 Categorias;
  - 1.1.2 Regime probatório;
  - 1.1.3 Validade dos títulos de condução;
- 1.2 Requisitos para obtenção e revalidação dos títulos:
  - 1.2.1 Aptidão física, mental e psicológica;
  - 1.2.2 Exames de condução;
- 1.3 Novos exames;
- 1.4 Exames especiais.

**2 Responsabilidade:**

- 2.1 Ilícito de mera ordenação social:
  - 2.1.1 Contra-ordenação;
  - 2.1.2 Sanção pecuniária: coima;
  - 2.1.3 Sanção acessória: inibição de conduzir;
- 2.2 Responsabilidade criminal: seu regime;
- 2.3 Cassação do título de condução;
- 2.4 Responsabilidade civil: seu regime; o seguro.

**3 Comportamento em caso de acidente:**

- 3.1 Precauções;
- 3.2 Sinalização e alarme;
- 3.3 Comportamento em relação aos sinistrados;
- 3.4 Identificação dos intervenientes.

## SECÇÃO II - DISPOSIÇÕES ESPECÍFICAS

Categoria B e subcategoria A1

### 1 Equipamentos de protecção:

1.2 Finalidade e utilização.

### 2 Visibilidade relativamente aos outros utentes da via:

2.1 Adaptação da condução às características específicas do veículo;  
2.2 Sua instabilidade e fragilidade;  
2.3 Posicionamento na via: ver e ser visto;  
2.4 Iluminação.

### 3 Classificação das vias - o perfil, o estado de conservação e as características do pavimento:

3.1 Adaptação da condução às condições da via;  
3.1.1 Factores de risco associados aos diferentes estados do piso;  
3.1.2 Pontos de instabilidade: tampas de esgoto, marcações (linhas e setas) e carris de eléctrico.

### 4 Constituintes do veículo:

4.1 Quadro, forquilha e coluna de direcção;  
4.2 Painel de instrumentos, órgãos de comando, regulação e sinalização;  
4.3 Motor e sistemas;  
4.3.1 Interruptor de paragem de emergência e níveis do óleo;  
4.3.2 Sistema de transmissão: corrente;  
4.3.3 Avarias mais correntes, precauções de rotina e utilização adequada.

Categorias C e D e subcategorias C1 e D1

### 1 Automóveis pesados:

1.1 Sua definição

### 2 Constituintes do veículo, sistemas, características e seu funcionamento:

2.1 Constituintes:  
2.1.1 Quadro:  
2.1.1.1 Principais tipos;  
2.1.1.2 Estrutura do quadro como suporte de sistemas, Componentes, acessórios, unidades técnicas e caixa;  
2.1.1.3 Pontos mais susceptíveis de corrosão, fadiga ou deformação; sua influência na segurança;  
2.1.2 Carroçaria:  
2.1.2.1 Cabina e caixa, do veículo: dimensionamento por questões de segurança; importância de fixação à estrutura do veículo;

2.1.2.2 Estrutura dos automóveis pesados de passageiros - aspectos fundamentais de dimensionamento para o transporte de passageiros;  
2.1.3 Habitáculo do veículo:  
2.1.3.1 Painel de instrumentos: reconhecimento e função dos principais órgãos de comando, regulação e sinalização;  
2.1.3.2 Noções de utilização de sistemas electrónicos de navegação (GPS);  
2.1.3.3 Leitura de mapas de estradas e planeamento do itinerário de viagens;  
2.1.3.4 Tacógrafos:  
2.1.3.4.1 Tempos de condução, interrupção e de repouso dos condutores de veículos de transportes pesados de mercadorias e de passageiros;  
2.1.3.4.2 Tipos; utilização do tacógrafo pelo condutor; anotação obrigatória na folha de registo;  
2.1.3.4.3 Regime legal;  
2.1.3.5 Visibilidade através do habitáculo e sua influência na segurança: espelhos retrovisores, limpa-pára-brisas, funcionamento e manutenção;  
2.1.3.6 Controlo dos dispositivos de iluminação interior, sinalização, ventilação e climatização em automóveis pesados de passageiros;  
2.2 Motor:  
2.2.1 Tipos e combustíveis utilizados;  
2.2.2 Noções dos seus constituintes e princípios de funcionamento;  
2.2.3 Limitadores de velocidade: regras e princípios de funcionamento;  
2.2.4 Sobrealimentação: turbo compressor e compressores:  
2.2.4.1 Princípios de funcionamento;  
2.2.4.2 Avarias e suas consequências;  
2.2.5 Sistema de alimentação do combustível:  
2.2.5.1 Função; o circuito do combustível; os filtros e limpeza dos filtros;  
2.3 Sistemas do automóvel:  
2.3.1 Sistema de refrigeração:  
2.3.1.1 Função: principais elementos; protecção antigelo; circuito de arrefecimento; fluidos utilizados;  
2.3.2 Sistema de lubrificação:  
2.3.2.1 Função: principais elementos; circuito de lubrificação; lubrificantes;  
2.3.3 Sistema de travagem:  
2.3.3.1 Circuito e seus componentes;  
2.3.3.2 Tipos de sistemas: mecânicos, hidráulicos e pneumáticos;  
2.3.3.3 Tipos de travões;  
2.3.3.4 Funcionamento: noções de aderência, equilíbrio da travagem, eficiência dos travões, distância de paragem e bloqueamento das rodas;



- 2.3.3.5 Sistema ABS: funcionamento e vantagens;
- 2.3.3.6 Sistemas auxiliares de travagem: auxílio do motor; desaceleradores de escape, hidráulico e eléctrico;
- 2.3.3.7 Manutenção e detecção de avarias e sua influência na segurança rodoviária;
- 2.3.4 Sistema de direcção – função:
- 2.3.4.1 Noções de raio e ângulo de viragem na condução, ângulos de divergência e convergência das rodas;
- 2.3.4.2 Tipos de direcção – noções de funcionamento;
- 2.3.4.3 Detecção de avarias: as vibrações do volante e suas consequências;
- 2.3.5 Sistema de iluminação e eléctrico:
- 2.3.5.1 O alternador, a bateria e os fusíveis; seu funcionamento e manutenção;
- 2.3.5.2 Circuitos eléctricos: cuidados a ter com a sua cablagem;
- 2.3.5.3 Avaria das luzes e o condicionalismo na circulação dos automóveis;
- 2.3.6 Sistema de suspensão:
- 2.3.6.1 Tipos e constituição;
- 2.3.6.2 Os amortecedores – conservação e substituição;
- 2.3.6.3 Detecção de avarias: perda do efeito amortecedor;
- 2.3.7 Sistemas de transmissão:
- 2.3.7.1 Função e princípios de funcionamento;
- 2.3.7.2 Embraiagem e caixa de velocidades – tipos;
- 2.3.7.3 Aspectos específicos de transmissão em automóveis de passageiros;
- 2.3.7.4 Causas de mau funcionamento e detecção de avarias;
- 2.3.8 Sistema de escape – composição e seus elementos;
- 2.3.8.1 Eficiência de dispositivo silencioso e limites de intensidade de ruídos no escape dos motores;
- 2.4 Jantes e pneumáticos: condições de utilização nos automóveis pesados e reboques:
- 2.4.1 Constituição do pneu e altura mínima dos desenhos do piso do pneu;
- 2.4.2 Proibição de uso de pneus que apresentam lesões e de abrir ou reabrir desenhos;
- 2.4.3 Utilização de pneus recauchutados;
- 2.4.4 Pneu suplente, precaução a adoptar durante a remoção e a substituição de rodas;
- 2.5 Iluminação e sinalização auxiliares:
- 2.5.1 Tipos e características – âmbito de aplicação;
- 2.5.2 Dispositivos de luzes bem regulados e limpos, sem interferências que reduzam a sua intensidade.

### **3 Reboques e semi-reboques:**

- 3.1 Estrutura do quadro: normal e autoportante;
- 3.2 Sistemas de ligação:
- 3.2.1 Forma de atrelar e desatrelar em conjuntos de veículos e em veículos articulados – detecção de avarias;

- 3.3 Dispositivos especiais de apoio de semi-reboques não articulados na via pública: macacos;
- 3.4 Importância da compatibilidade técnica da ligação nos conjuntos de veículos e em veículos articulados; pesos e dimensões;
- 3.5 Sinalização exterior especial em reboques e semi reboques.

### **4 Autocarro articulado:**

- 4.1 Aspectos técnicos essenciais na condução e circulação

### **5 Manutenção:**

- 5.1 Manutenção preventiva de avarias e reparações correntes necessárias;
- 5.2 Descrição dos princípios de manutenção, cuidados especiais e limitação de avarias dos constituintes dos veículos.

### **6 Lotação, pesos e dimensões:**

- 6.1 Definição de peso bruto, tara, carga útil, peso bruto rebocável e poder de elevação;
- 6.2 Definição de pesos máximos admissíveis por eixo;
- 6.3 Pesos e dimensões máximos em veículos;
- 6.4 Influência das características físicas dos veículos na visibilidade do seu condutor e de outros utentes da via;
- 6.5 Influência da dimensão exterior de veículos em situações de alteração de trajectória; raio de viragem;
- 6.6 Lotação em automóveis pesados de passageiros.

### **7 Inspeções periódicas obrigatórias:**

- 7.1 Verificações a que o veículo é sujeito num centro de IPO;
- 7.2 Regime legal.

### **8 Protecção do ambiente:**

- 8.1 Medidas dos níveis máximos de ruídos e emissões de poluentes atmosféricos;
- 8.2 Limitação e controlo de ruídos e emissões poluentes.

### **9 Transporte dos passageiros e mercadorias:**

- 9.1 Entrada e saída de passageiros em segurança;
- 9.2 Limitações de peso e dimensões das mercadorias face às características do veículo;
- 9.3 Centro de gravidade da carga: noções gerais no âmbito da segurança rodoviária; posicionamento, distribuição e fixação ideal da carga na caixa do veículo; estabilidade do veículo em circulação face à posição do centro de gravidade da carga;
- 9.4 Regime legal.

### **10 Equipamentos de segurança:**

- 10.1 Cintos de segurança, sinal de pré-sinalização e colete retrorreflector;

- 10.2 Ferramentas e sobressalentes necessários à reparação de pequenas avarias;
- 10.3 Calços, extintores e caixa de primeiros socorros;
- 10.4 Comportamento a adoptar em caso de acidente; medida a adoptar após ocorrência de acidente ou situação similar, incluindo acções de emergência, como evacuação de passageiros e noções básicas de primeiros Socorros.

#### **11 Responsabilidade:**

- 11.1 Documentos relativos ao veículo e ao transporte, exigidos para o transporte nacional e internacional de mercadorias e de passageiros.

#### **Categoria C e subcategoria C1**

#### **1 Factores de segurança relativos à carga de veículos:**

- 1.1 Controlo da carga: a estiva e fixação;
- 1.2 Operações de carga e descarga de mercadorias;
- 1.3 Utilização de equipamento de carga e descarga.

#### **2 Diferentes tipos de carga:**

- 2.1 Cargas líquidas – enchimento e distribuição correctos em cisternas;
- 2.2 Comportamento de veículos em circulação e em travagem;
- 2.3 Cargas pendentes;
- 2.4 Cargas cujo peso ou contorno envolvente exterior ultrapassam os limites regulamentares;
- 2.5 Cuidados no acondicionamento e amarração;
- 2.6 Sinalização exterior especial: regime condicionado de circulação.

#### **3 Sistemas de acoplamento:**

- 3.1 Tipos e funcionamento – partes principais;
- 3.2 Ligação, utilização e manutenção diária dos sistemas em conjuntos de automóveis pesados de mercadorias.

#### **4 Responsabilidade do condutor:**

- 4.1 Relativamente à recepção, ao transporte e à entrega de mercadorias, segundo as condições acordadas.

#### **Categoria D e subcategoria D1**

#### **1 Automóveis pesados de passageiros:**

- 1.1 Categorias I;
- 1.2 Categoria II;
- 1.3 Categoria III;
- 1.4 Veículos com dimensões especiais.

#### **2 Responsabilidade do condutor:**

- 2.1 Transporte de passageiros; conforto e segurança dos passageiros;
- 2.2 Transporte de crianças;
- 2.3 Cuidados de segurança a adoptar antes de iniciar a viagem;
- 2.4 Transporte rodoviário de passageiros:
  - 2.4.1 Nacional;
  - 2.4.2 Internacional.

#### **3 Sistemas de acoplamento:**

- 3.1 Tipos e funcionamento – principais componentes;
- 3.2 Utilização e manutenção diária dos sistemas em conjuntos de automóveis pesados de passageiros.



## GUIA DAS AULAS PRÁTICAS

CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS	EFEITUADO
<p><b>SECÇÃO I</b> - Categoria A e subcategoria A1</p> <p><b>1 Conhecimento e preparação do veículo:</b></p> <p>1.1 Reconhecimento dos constituintes fundamentais:</p> <p>1.1.1 Quadro, forquilha e coluna de direcção;</p> <p>1.1.2 Painel de instrumentos, órgãos de comando, regulação e sinalização;</p> <p>1.1.3 Motor e sistemas;</p> <p>1.2 Verificação sumária de dispositivos e elementos:</p> <p>1.2.1 Estado dos pneumáticos;</p> <p>1.2.2 Sistema de travagem;</p> <p>1.2.3 Sistema de direcção;</p> <p>1.2.4 Interruptor de paragem de emergência;</p> <p>1.2.5 Corrente;</p> <p>1.2.6 Níveis do óleo;</p> <p>1.2.7 Luzes: catadióptricos, indicadores de mudança de direcção;</p> <p>1.2.8 Avisador acústico, quando aplicado;</p> <p>1.2.9 Indicação de dispositivos susceptíveis de manutenção de rotina;</p> <p>1.3 Procedimentos prévios:</p> <p>1.3.1 Uso e ajuste do capacete de protecção, luvas, botas e vestuário adequado;</p> <p>1.3.2 Regulação de espelhos retrovisores;</p> <p>1.3.3 Posicionamento do condutor no veículo.</p> <p><b>2 Aptidões:</b></p> <p>2.1 Tirar o veículo do descanso e deslocá-lo sem a ajuda do motor, caminhando a seu lado;</p> <p>2.2 Manter o equilíbrio a diferentes velocidades, incluindo em marcha lenta e em diferentes situações de condução, com e sem transporte de passageiro;</p> <p>2.3 Travagem: utilização simultânea do travão da retaguarda e da frente ou com auxílio da caixa de velocidades;</p> <p>2.4 Arranque após estacionamento e caminhos de acesso;</p> <p>2.5 Arranque súbito e paragem de emergência, em piso normal e de fraca aderência;</p> <p>2.6 Arranque e paragem em vias de forte inclinação;</p> <p>2.7 Curvas: lentas e rápidas: formas de execução;</p> <p>2.8 Maneabilidade:</p> <p>2.8.1 Obstáculos inesperados:</p> <p>2.8.1.1 Desvio súbito da trajectória;</p> <p>2.8.1.2 Transposição de um obstáculo;</p> <p>2.8.2 Feitura de slalom;</p> <p>2.8.3 Condução descrevendo um 8;</p> <p>2.8.4 Inversão de marcha em U;</p> <p>2.9 Paragem e estacionamento:</p> <p>2.9.1 Colocação do veículo no descanso;</p> <p>2.9.2 Precauções necessárias ao sair do veículo;</p> <p>2.10 Regras especiais de condução.</p> <p><b>3 Comportamento:</b></p> <p>3.1 Condução urbana e não urbana em situação de:</p> <p>3.1.1 Vias de perfil, traçado e pavimento diversos;</p> <p>3.1.2 Características especiais da via pública;</p> <p>3.1.3 Sinalização;</p>	



CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS	EFECTUADO
<p>3.1.4 Início de marcha;</p> <p>3.1.5 Posição de marcha;</p> <p>3.1.6 Distâncias de segurança;</p> <p>3.1.7 Marcha em linha recta e em curva;</p> <p>3.1.8 Condução em pluralidade de vias de trânsito;</p> <p>3.1.9 Mudança de fila de trânsito e pré-selecção das vias de trânsito;</p> <p>3.1.10 Trânsito em filas paralelas;</p> <p>3.1.11 Arranque e paragem no trânsito;</p> <p>3.1.12 Arranque após estacionamento e saídas de caminhos de acesso;</p> <p>3.1.13 Contornar um obstáculo;</p> <p>3.1.14 Cruzamento de veículos, incluindo em passagens estreitas;</p> <p>3.1.15 Cedência de passagem;</p> <p>3.1.16 Ultrapassagem em diferentes circunstâncias;</p> <p>3.1.17 Mudança de direcção para a direita e para a esquerda;</p> <p>3.1.18 Inversão do sentido da marcha;</p> <p>3.1.19 Estacionamento;</p> <p>3.2 Condução em auto-estradas e vias equiparadas: entrada e saída;</p> <p>3.3 Condução nocturna e em condições ambientais adversas:</p> <p>3.3.1 Utilização das luzes;</p> <p>3.3.2 Adaptação da velocidade às condições de visibilidade e ao estado de aderência do pavimento;</p> <p>3.4 Avaliação do treino da exploração perceptiva:</p> <p>3.4.1 Ver e ser visto;</p> <p>3.4.2 Olhar o mais longe possível;</p> <p>3.4.2.1 Explorar sistematicamente o espaço envolvente com auxílio dos espelhos retrovisores;</p> <p>3.4.3 Perceber o conjunto da situação;</p> <p>3.4.4 Procurar um ponto de fuga possível em caso de emergência;</p> <p>3.5 Avaliação das estratégias de exploração perceptiva:</p> <p>3.5.1 Utilizar a visão lateral;</p> <p>3.5.2 Movimentar mais os olhos que a cabeça;</p> <p>3.5.3 Utilizar a visão ao longe;</p> <p>3.5.4 Atender ao ângulo morto;</p> <p>3.6 Avaliação da identificação selectiva dos índices formal, informal, crítico e pertinente em função da situação de circulação;</p> <p>3.7 Avaliação da decisão mais ajustada à segurança; o risco menor:</p> <p>3.7.1 Processos subjacentes: informação recolhida; percepção e previsões efectuadas;</p> <p>3.8 Elementos necessários:</p> <p>3.8.1 Índices;</p> <p>3.8.2 Alternativas;</p> <p>3.8.3 Fins e prioridades relativas;</p> <p>3.8.4 As consequências da escolha;</p> <p>3.9 Regras de selecção das diferentes respostas:</p> <p>3.9.1 Tempo que medeia entre o aparecimento da situação e a acção;</p> <p>3.10 Desenvolvimento das capacidades de antecipação e previsão; avaliação dos riscos potenciais ou reais;</p> <p>3.11 Acção e capacidades motoras;</p> <p>3.12 Técnicas de condução defensiva;</p> <p>3.13 Explicação de erros cometidos e sua correcção;</p> <p>3.14 Condução económica e ecológica, tendo em conta as rotações por minuto, utilização correcta da caixa de velocidades, travagem e aceleração.</p>	



CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS	EFECTUADO
<p><b>SECÇÃO II</b> - Categoria B e subcategoria B1</p> <p><b>1 Conhecimento e preparação do veículo:</b></p> <p>1.1 Reconhecimento dos constituintes fundamentais:</p> <p>1.1.1 Quadro, carroçaria e habitáculo;</p> <p>1.1.2 Painel de instrumentos, órgãos de comando, regulação e sinalização;</p> <p>1.1.3 Motor e sistemas;</p> <p>1.2 Verificação sumária de dispositivos, sistemas e elementos:</p> <p>1.3 Estado de pneumáticos;</p> <p>1.4 Sistema de direcção;</p> <p>1.5 Sistema de travagem;</p> <p>1.6 Fluidos: óleo do motor, líquido refrigerante e líquido de lavagem;</p> <p>1.7 Luzes: catadióptricos, indicadores de mudança de direcção;</p> <p>1.8 Sinais sonoros;</p> <p>1.9 Procedimentos prévios:</p> <p>1.9.1 Ajustamentos: banco do condutor e apoios de cabeça, caso existam, cintos de segurança e dispositivos de retenção de crianças;</p> <p>1.9.2 Regulação de espelhos retrovisores;</p> <p>1.9.3 Confirmação das portas fechadas;</p> <p>1.9.4 Leitura de mapa de estradas;</p> <p>1.9.5 Indicação de dispositivos de manutenção de rotina;</p> <p>1.9.6 Adopção da posição correcta para conduzir;</p> <p>1.9.7 Manobrar a alavanca de mudança de velocidades, a embraiagem e o travão de estacionamento, com o motor desligado.</p> <p><b>2 Aptidões:</b></p> <p>2.1 Início de marcha:</p> <p>2.1.1 Ligação do motor;</p> <p>2.1.2 Ponto morto e embraiagem;</p> <p>2.1.3 Selecção das velocidades;</p> <p>2.1.4 Olhar para os espelhos retrovisores e para trás;</p> <p>2.1.5 Utilizar o indicador de mudança de direcção;</p> <p>2.1.6 Utilizar o travão de estacionamento;</p> <p>2.1.7 Coordenar os movimentos dos pés e das mãos antes e durante o arranque e com o veículo em marcha;</p> <p>2.1.8 Estabilização de velocidade;</p> <p>2.1.9 Posicionamento correcto do veículo na via;</p> <p>2.2 Exercícios de condução lenta, incluindo a marcha atrás;</p> <p>2.3 Exercícios em patamar: aceleração e mudanças de velocidade adequadas;</p> <p>2.4 Exercícios em subida e em descida: mudanças de velocidade; arranque e paragem;</p> <p>2.5 Travagem para parar com precisão: efeito combinado do motor e do travão de serviço;</p> <p>2.6 Execução de condução em curva:</p> <p>2.6.1 Marcha em círculo;</p> <p>2.6.2 Curvas em ângulo recto;</p> <p>2.7 Paragem e estacionamento.</p>	

CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS	EFECTUADO
<p><b>3 Comportamento:</b></p> <p>3.1 Condução urbana e não urbana em situação de:</p> <p>3.1.1 Vias de perfil, traçado e pavimento diversos;</p> <p>3.1.2 Características especiais da via pública;</p> <p>3.1.3 Sinalização;</p> <p>3.1.4 Início de marcha;</p> <p>3.1.5 Posição de marcha;</p> <p>3.1.6 Distâncias de segurança;</p> <p>3.1.7 Marcha em linha recta e em curva;</p> <p>3.1.8 Condução em pluralidade de vias de trânsito;</p> <p>3.1.9 Mudança de fila de trânsito e pré-selecção das vias de trânsito;</p> <p>3.1.10 Trânsito em filas paralelas;</p> <p>3.1.11 Arranque e paragem no trânsito;</p> <p>3.1.12 Arranque após estacionamento e saídas de caminhos de acesso;</p> <p>3.1.13 Contornar um obstáculo;</p> <p>3.1.14 Cruzamento de veículos, incluindo em passagens estreitas;</p> <p>3.1.15 Cedência de passagem;</p> <p>3.1.16 Ultrapassagem em diferentes circunstâncias;</p> <p>3.1.17 Mudança de direcção para a direita e para a esquerda;</p> <p>3.1.18 Inversão do sentido da marcha;</p> <p>3.1.19 Marcha-atrás;</p> <p>3.1.20 Estacionamento;</p> <p>3.2 Condução em auto-estradas e vias equiparadas: entrada e saída;</p> <p>3.3 Condução nocturna e em condições ambientais adversas:</p> <p>3.3.1 Utilização das luzes;</p> <p>3.3.2 Adaptação da velocidade às condições de visibilidade e ao estado de aderência do pavimento;</p> <p>3.4 Avaliação do treino da exploração perceptiva:</p> <p>3.4.1 Ver e ser visto;</p> <p>3.4.2 Olhar o mais longe possível;</p> <p>3.4.3 Explorar sistematicamente o espaço envolvente com auxílio dos espelhos retrovisores;</p> <p>3.4.4 Perceber o conjunto da situação;</p> <p>3.4.5 Procurar um ponto de fuga possível em caso de emergência;</p> <p>3.5 Avaliação das estratégias de exploração perceptiva:</p> <p>3.5.1 Utilizar a visão lateral;</p> <p>3.5.2 Movimentar mais os olhos que a cabeça;</p> <p>3.5.3 Utilizar a visão ao longe;</p> <p>3.5.4 Atender ao ângulo morto;</p> <p>3.5.5 Avaliação da identificação selectiva dos índices formal, informal, crítico e pertinente em função da situação de circulação;</p> <p>3.6 Avaliação da decisão mais ajustada à segurança; o risco menor:</p> <p>3.6.1 Processos subjacentes: informação recolhida; percepção e previsões efectuadas;</p> <p>3.7 Elementos necessários:</p> <p>3.7.1 Índices;</p> <p>3.7.2 Alternativas;</p> <p>3.7.3 Fins e prioridades relativas;</p> <p>3.7.4 As consequências da escolha;</p> <p>3.7.5 Regras de selecção das diferentes respostas;</p> <p>3.7.6 Tempo que medeia entre o aparecimento da situação e a acção;</p>	



CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS	EFECTUADO
<p>3.8 Desenvolvimento das capacidades de antecipação e previsão; avaliação dos riscos potenciais ou reais;</p> <p>3.9 Acção; capacidades motoras;</p> <p>3.10 Técnicas de condução defensiva;</p> <p>3.11 Explicação de erros cometidos e sua correcção;</p> <p>3.12 Condução económica e ecológica, tendo em conta as rotações por minuto, utilização correcta da caixa de velocidades, travagem e aceleração;</p> <p>3.13 Precauções necessárias ao sair do veículo.</p>	
<b>SECÇÃO III - Categorias C, C+E, D e D+E e subcategorias C1, C1+E, D1 e D1+E</b>	
Disposições comuns	
<b>1 Conhecimento e preparação do veículo:</b>	
<p>1.1 Reconhecimento dos constituintes específicos fundamentais: tacógrafo e limitador de velocidade;</p> <p>1.2 Verificação sumária de dispositivos, sistemas e elementos:</p> <p>1.2.1 Estado de pneumáticos;</p> <p>1.2.2 Sistema de direcção;</p> <p>1.2.3 Sistema de travagem;</p> <p>1.2.4 Sistema de suspensão;</p> <p>1.2.5 Fluidos do motor;</p> <p>1.3 Procedimentos prévios:</p> <p>1.3.1 Colocação adequada da carga, considerando o respectivo centro de gravidade; sinalização da carga;</p> <p>1.3.2 Instalação de passageiros e arrumação de bagagens.</p>	
<b>2 Aptidões:</b>	
<p>2.1 Características específicas do veículo:</p> <p>2.1.1 Comportamento em função do peso e dimensões;</p> <p>2.1.2 Má visibilidade para o condutor e para os outros utentes;</p> <p>2.2 Paragem e estacionamento:</p> <p>2.2.1 Precauções ou cuidados especiais necessários para a imobilização do veículo e sair do veículo;</p> <p>2.3 Outros conhecimentos específicos:</p> <p>2.3.1 Regulamentação relativa às horas de descanso e de condução.</p>	
<b>3 Comportamento:</b>	
<p>3.1 Importância do centro de gravidade e das forças centrífuga e centrípeta;</p> <p>3.2 Influência do vento sobre a trajectória do veículo, por efeito da carga;</p> <p>3.3 Comportamento em caso de derrapagem e blocagem de rodas;</p> <p>3.4 Precauções na condução por efeito da projecção de água e de lama;</p> <p>3.5 Avaliação do treino da exploração perceptiva:</p> <p>3.5.1 Ver e ser visto;</p> <p>3.5.2 Olhar o mais longe possível;</p> <p>3.5.3 Explorar sistematicamente o espaço envolvente com auxílio dos espelhos retrovisores;</p> <p>3.5.4 Perceber o conjunto da situação;</p> <p>3.5.5 Procurar um ponto de fuga possível em caso de emergência;</p> <p>3.6 Avaliação das estratégias de exploração perceptiva:</p>	

CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS	EFFECTUADO
<p>3.6.1 Utilizar a visão lateral;</p> <p>3.6.2 Movimentar mais os olhos que a cabeça;</p> <p>3.6.3 Utilizar a visão ao longe;</p> <p>3.6.4 Atender ao ângulo morto;</p> <p>3.6.5 Avaliação da identificação selectiva dos índices formal, informal, crítico e pertinente em função da situação de circulação;</p> <p>3.7 Avaliação da decisão mais ajustada à segurança; o risco menor:</p> <p>3.7.1 Processos subjacentes: informação recolhida; percepção e previsões efectuadas;</p> <p>3.8 Elementos necessários:</p> <p>3.8.1 Índices;</p> <p>3.8.2 Alternativas;</p> <p>3.8.3 Fins e prioridades relativas;</p> <p>3.8.4 As consequências da escolha;</p> <p>3.9 Regras de selecção das diferentes respostas;</p> <p>3.9.1 Tempo que medeia entre o aparecimento da situação e a acção;</p> <p>3.10 Desenvolvimento das capacidades de antecipação e previsão;</p> <p>avaliação dos riscos potenciais ou reais;</p> <p>3.11 Acção; capacidades motoras;</p> <p>3.12 Técnicas de condução defensiva;</p> <p>3.13 Explicação de erros cometidos e sua correcção;</p> <p>3.14 Condução económica e ecológica, tendo em conta as rotações por minuto, utilização correcta da caixa de velocidades, travagem e aceleração.</p> <p>Específicas às categorias C, C+E e subcategorias C1 e C1+E</p> <p><b>1 Conhecimento e preparação do veículo:</b></p> <p>1.1 Demonstração de:</p> <p>1.1.1 Controlo dos factores de segurança relativos às operações de carga do veículo: carroçaria, chapas; portas do compartimento de carga; travamento da cabina; processo de carregamento; amarração da carga;</p> <p>1.1.2 Peso e tipo de cargas.</p> <p><b>2 Aptidões:</b></p> <p>2.1 Paragem e estacionamento:</p> <p>2.1.1 Estacionamento em condições de segurança para efectuação de operações de carga/descarga em rampas e ou plataformas ou instalações semelhantes.</p> <p>Específicas às categorias D, D+E e subcategorias D1 e D1+E</p> <p><b>1 Conhecimento e preparação do veículo:</b></p> <p>1.1 Demonstração de:</p> <p>1.1.1 Aptidão em tomar medidas especiais relativas à segurança do veículo; controlo da carroçaria; das portas de serviço, das saídas de emergência, do equipamento de primeiros socorros, dos extintores de incêndio e de outro equipamento de segurança.</p> <p><b>2 Aptidões:</b></p> <p>2.1 Paragem e estacionamento:</p> <p>2.1.1 Estacionamento em condições de segurança para efectuação de operações de entrada e saída de passageiros;</p> <p>2.1.2 Conforto dos passageiros, sem aceleração rápida, em condução suave e sem travagens bruscas.</p>	



CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS	EFEITUADO
<p>Específicas às categorias C+E, D+E e subcategorias C1+E e D1+E</p> <p><b>1 Conhecimento e preparação do veículo:</b></p> <p>1.1 Atrelar e desatrelar o reboque;</p> <p>1.1.1 Controlo do mecanismo de acoplamento, do sistema de travagem e as ligações eléctricas;</p> <p>1.2 Atrelar e desatrelar o reboque ou o semi-reboque ao veículo;</p> <p>1.3 Estacionamento em condições de segurança para efectuação de operações de carga/descarga.</p> <p>Específicas às categorias C, C+E, D e D+E</p> <p><b>1 Aptidões:</b></p> <p>1.1 Travagem e paragem:</p> <p>1.1.1 Desaceleração a tempo, travagem ou paragem em conformidade com as circunstâncias, antecipação;</p> <p>1.2 Utilização dos vários sistemas de travagem;</p> <p>1.2.1 Utilização de sistemas de redução da velocidade para além dos travões de serviço.</p> <p><b>SECÇÃO IV - Categoria B+E</b></p> <p><b>1 Conhecimento e preparação do veículo:</b></p> <p>1.1 Reconhecimento dos constituintes fundamentais:</p> <p>1.1.1 Quadro, carroçaria e habitáculo;</p> <p>1.1.2 Motor e sistemas;</p> <p>1.2 Verificação sumária de dispositivos, sistemas e elementos:</p> <p>1.2.1 Estado de pneumáticos;</p> <p>1.2.2 Sistema de direcção;</p> <p>1.2.3 Sistema de travagem;</p> <p>1.2.4 Fluidos: óleo do motor, líquido refrigerante e líquido de lavagem;</p> <p>1.2.5 Luzes: catadióptricos, indicadores de mudança de direcção;</p> <p>1.2.6 Sinais sonoros;</p> <p>1.2.7 Dispositivos específicos de travagem e acoplamento;</p> <p>1.3 Procedimentos prévios:</p> <p>1.3.1 Ajustamentos: banco do condutor e apoios de cabeça, caso existam, cintos de segurança e dispositivos de retenção de crianças;</p> <p>1.3.2 Regulação de espelhos retrovisores;</p> <p>1.3.3 Confirmação das portas fechadas;</p> <p>1.3.4 Leitura de mapas de estradas;</p> <p>1.3.5 Controlo dos factores de segurança relativos às operações de carga do veículo: carroçaria, chapas; portas do compartimento de carga; travamento da cabina; processo de carregamento; amarração da carga;</p> <p>1.3.6 Colocação adequada da carga, considerando o respectivo centro de gravidade; sinalização da carga;</p> <p>1.4 Indicação de dispositivos de manutenção de rotina;</p> <p>1.5 Adopção da posição correcta para conduzir;</p> <p>1.6 Manobrar a alavanca de mudança de velocidades, a embraiagem e o travão de estacionamento, com o motor desligado.</p>	

CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS	EFECTUADO
<p><b>2 Aptidões:</b></p> <p>2.1 Exercícios de condução lenta, incluindo a marcha atrás;</p> <p>2.2 Importância do centro de gravidade e das forças centrífuga e centrípeta;</p> <p>2.3 Influência do vento sobre a trajectória do veículo, por efeito da carga;</p> <p>2.4 Comportamento em caso de derrapagem e bloqueio de rodas;</p> <p>2.5 Precauções na condução por efeito da projecção de água e de lama;</p> <p>2.6 Atrelar e desatrelar o reboque;</p> <p>2.6.1 Controlo do mecanismo de acoplamento, do sistema de travagem e as ligações eléctricas;</p> <p>2.7 Características específicas do veículo:</p> <p>2.7.1 Comportamento em função do peso e dimensões;</p> <p>2.7.2 Má visibilidade para o condutor e para os outros utentes;</p> <p>2.8 Paragem e estacionamento:</p> <p>2.8.1 Precauções necessárias ao sair do veículo;</p> <p>2.8.2 Estacionamento em condições de segurança para efectuação de operações de carga/descarga.</p> <p><b>3 Comportamento:</b></p> <p>3.1 Condução urbana e não urbana em situação de:</p> <p>3.1.1 Condução em vias de perfil, traçado e pavimento diversos;</p> <p>3.1.2 Características especiais da via pública;</p> <p>3.1.3 Sinalização;</p> <p>3.1.4 Início de marcha;</p> <p>3.1.5 Posição de marcha;</p> <p>3.1.6 Distâncias de segurança;</p> <p>3.1.7 Marcha em linha recta e em curva;</p> <p>3.1.8 Condução em pluralidade de vias de trânsito;</p> <p>3.1.9 Mudança de fila de trânsito e pré-selecção das vias de trânsito;</p> <p>3.1.10 Condução em filas paralelas;</p> <p>3.1.11 Arranque e paragem no trânsito;</p> <p>3.1.12 Arranque após estacionamento e saídas de caminhos de acesso;</p> <p>3.1.13 Contornar um obstáculo;</p> <p>3.1.14 Cruzamento de veículos, incluindo em passagens estreitas;</p> <p>3.1.15 Cedência de passagem;</p> <p>3.1.16 Ultrapassagem em diferentes circunstâncias;</p> <p>3.1.17 Mudança de direcção para a direita e para a esquerda;</p> <p>3.1.18 Inversão do sentido da marcha;</p> <p>3.1.19 Marcha-atrás;</p> <p>3.1.20 Estacionamento;</p> <p>3.2 Condução em auto-estradas e vias equiparadas: Entrada e saída;</p> <p>3.3 Condução nocturna e em condições ambientais adversas:</p> <p>3.3.1 Utilização das luzes;</p> <p>3.3.2 Adaptação da velocidade às condições de visibilidade e ao estado de aderência do pavimento;</p> <p>3.4 Avaliação do treino da exploração perceptiva:</p> <p>3.4.1 Ver e ser visto;</p> <p>3.4.2 Olhar o mais longe possível;</p> <p>3.4.3 Explorar sistematicamente o espaço envolvente com auxílio dos espelhos retrovisores;</p> <p>3.4.4 Perceber o conjunto da situação;</p> <p>3.4.5 Procurar um ponto de fuga possível em caso de emergência;</p> <p>3.5 Avaliação das estratégias de exploração perceptiva:</p> <p>3.5.1 Utilizar a visão lateral;</p>	



CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS	EFECTUADO
<p>3.5.2 Movimentar mais os olhos que a cabeça;</p> <p>3.5.3 Utilizar a visão ao longe;</p> <p>3.5.4 Atender ao ângulo morto;</p> <p>3.6 Avaliação da identificação selectiva dos índices formal, informal, crítico e pertinente em função da situação de circulação;</p> <p>3.7 Avaliação da decisão mais ajustada à segurança; o risco menor:</p> <p>3.7.1 Processos subjacentes: informação recolhida; percepção e previsões efectuadas;</p> <p>3.8 Elementos necessários:</p> <p>3.8.1 Índices;</p> <p>3.8.2 Alternativas;</p> <p>3.8.3 Fins e prioridades relativas;</p> <p>3.8.4 As consequências da escolha;</p> <p>3.8.5 Regras de selecção das diferentes respostas;</p> <p>3.8.6 Tempo que medeia entre o aparecimento da situação e a acção;</p> <p>3.9 Desenvolvimento das capacidades de antecipação e previsão;</p> <p>3.10 Avaliação dos riscos potenciais ou reais;</p> <p>3.11 Acção; capacidades motoras;</p> <p>3.12 Técnicas de condução defensiva;</p> <p>3.13 Explicação de erros cometidos e sua correcção.</p>	





## AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO (1ª PARTE)

Classifique de 1 a 5 (sendo 1 - Mau e 5 - Excelente) os seguintes aspectos:

### 1. FORMAÇÃO TEÓRICA

	1	2	3	4	5
1.1 Horários de Formação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2 Postura adequada do formador	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3 Capacidade de Exposição do Formador	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4 Disponibilidade para esclarecer duvidas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4 Momentos de avaliação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.5 Preparação para o exame final	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.6 Material didáctico utilizado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.7 Cumprimento do plano de formação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.8 Limpeza e manutenção das instalações	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO (2ª PARTE)

### 1. ATENDIMENTO E RECEPÇÃO

	1	2	3	4	5
1.1 Atendimento Telefónico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2 Atendimento Presencial	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3 Esclarecimento de Plano de Pagamentos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4 Apresentação do Plano de Formação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.5 Apresentação da Pedagogia geral da formação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.6 Informações sobre prazos regulamentares	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.7 Documentação entregue aquando da inscrição	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 2. FORMAÇÃO PRÁTICA

	1	2	3	4	5
2.1 Horários das aulas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2 Postura adequada do Formador	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3 Definição dos objectivos no início de cada aula	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.4 Informação do estado de evolução do aluno	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.5 Cumprimento do plano de Formação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.6 Disponibilidade do formador para esclarecer duvidas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.7 Limpeza e manutenção da viatura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.8 Acompanhamento no momento de avaliação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



## CONTEXTO REGULAMENTAR

O presente Manual cumpre com a legislação em vigor no território nacional aplicável às escolas de condução, nomeadamente:

- Lei 51/98, de 18 de Agosto - Altera o Decreto-Lei 86/98, de 3 de Abril;
- Decreto-Lei nº 114/94, de 3 de Maio - Código da Estrada;
- Decreto-Lei nº 86/98, de 3 de Abril - Regime jurídico do ensino da condução;
- Decreto-Lei 315/99, de 11 de Agosto - Altera o Decreto-Lei 86/98, de 3 de Abril;
- Decreto-Lei 127/2004 de 1 de Junho - Altera o Decreto-Lei 86/98, de 3 de Abril;
- Decreto-Lei nº 44/2005 de 23 de Fevereiro - Altera o Decreto-Lei n.º 114/94, de 3 de Maio;
- Decreto-Lei nº 45/2005, de 23 de Fevereiro - Transpõe para a ordem jurídica interna a Directiva 2000/56/CE;
- Decreto-Lei nº 156/2005, de 15 de Setembro - Institui a obrigatoriedade do livro de reclamações;
- Decreto-Regulamentar 5/98, de 9 de Abril - Regulamenta a disciplina jurídica do ensino da condução;
- Decreto-Regulamentar nº 20/2000, de 19 de Dezembro - Altera o Decreto-Regulamentar 5/98, de 9 de Abril;
- Decreto-Regulamentar nº 22/2004, de 7 de Junho - Altera o Decreto-Regulamentar 5/98, de 9 de Abril;
- Despacho nº 17692/2005 de 18 de Agosto - Número mínimo, redução e dispensa de lições do curso de candidatos a condutores;
- Despacho nº 9599/2005 (2ª série), de 29 de Abril - Modelos das licenças de aprendizagem;
- Despacho nº 5781/2006 de 13 de Março - Uniformização de procedimentos de exame de instrutores de condução;
- Portaria nº 790/98 de 22 Setembro - Adequação dos programas de ensino para candidatos a condutores;
- Portaria nº 536/2005 de 22 Junho - Conteúdos programáticos das provas dos exames de condução, meios de avaliação, critérios de selecção e duração das provas;
- Portaria nº 1068/2006 de 29 de Setembro - Define as taxas a cobrar pelos serviços prestados.

**Nota** Toda a legislação referida encontra-se disponível em <http://www.imtt.pt>

