



MANUAL DE FROTA LEVE

BEM VINDO(A), NOVO(A) CONDUTOR(A)!



03 PASSO A PASSO

04 DICIONÁRIO DE FROTAS

05 MULTAS

07 MANUTENÇÃO POOL CAR

09 SINISTRO

10 MANUTENÇÃO RAC

11 ABASTECIMENTO

**18 ABASTECIMENTO DIGITAL
E PEDÁGIO**

19 CONTATOS DE FROTAS

FUI CONTRATADO/PROMOVIDO, O QUE DEVO FAZER?

É necessário realizar um pequeno passo a passo:

PASSO 1:

**Leia a política de uso da frota leve POOL CAR –
Acesse: DocManager – Start
Procedimento: BRA-ES-MP-0002 – Carro de Trabalho**

PASSO 2:

**Após a leitura, vamos apresentar aqui um
resumo da política**



PASSO 3:

**Assine o termo de responsabilidade que será
enviado pelo E-BOX**

PASSO 4:

**Aguarde a confirmação e próximos passos da
área de Frotas**

Pool Car = Carro de trabalho

POOL CAR é um termo que utilizamos para representar todos os carros que são usados como ferramenta de trabalho. É estritamente vetado o uso particular desses veículos. São veículos de locação de longo prazo, renovados em média a cada 3 anos (conforme contrato Spal x locadora) e são logomarcados.

Modelo de Locação (RAC/SPOT)

O termo **RAC** é uma sigla inglesa que significa Rent a Car. Sempre que houver pedido de veículo para atender novas demandas, caso não tenhamos um veículo disponível em alguma unidade que possa atender a solicitação, atenderemos através de uma locação **RAC** (essa solicitação precisa ter o de acordo da diretoria de RH e Finanças), onde é considerado um veículo “provisório” até que seja possível ser incluído no BID anual e trocar por um veículo de contrato. Normalmente esses veículos não são logomarcados.



Caso sofra uma multa, como serei informado?

Será avisado pela própria locadora através do e-mail, portanto **atente-se a sua caixa de entrada.**

Caso não possua e-mail, o seu superior imediato receberá o e-mail e deverá repassar a informação para você.

Qualquer alteração na titularidade do veículo, a área de frotas deverá ser comunicada para a atualização da base de dados através do e-mail: frotabr@kof.com ou pelo preenchimento do FORMS.



Recebi o boleto/desconto em folha da multa anos depois de ter cometido a infração. Isso está correto?

Sim, de acordo com o DETRAN, o prazo de recebimento de multas pode acontecer até 5 anos após a infração, com base no decreto 20.910/32, combinado com as disposições do decreto-lei nº 4.597/42



Se o veículo é **compartilhado** (mais de uma pessoa utiliza o carro) o que devo fazer?

O responsável cadastrado pelo veículo deverá seguir as instruções do e-mail da notificação e garantir a indicação do real condutor infrator dentro do prazo informado. A **não indicação do condutor junto ao órgão** irá gerar multa **NIC** que será descontada em folha, da mesma forma da multa principal.

Como realizar o **processo de indicação?**

É necessário **baixar** o aplicativo da Localiza “**Meu Carro**” (IOS ou Android) e realizar o processo **pelo APP** informando a **placa do veículo e os últimos 4 dígitos do Renavam**.



IOS:

<https://apps.apple.com/br/app/localiza-meucarro/id1571136021>



Android:

https://play.google.com/store/apps/details?id=com.meucarroapp&hl=pt_BR&gl=US&pli=1



MANUTENÇÃO POOL CAR

07

Como proceder em caso de **manutenção preventiva**?

É de responsabilidade do condutor acompanhar o tempo para as paradas de manutenção preventiva e acionar a área de Frotas para prévio agendamento. Como apoio, a área de Frotas/Locadora envia periodicamente lembretes de parada. É importante que pare o veículo dentro do prazo/km estipulado (geralmente a cada 10.000km ou 12 meses, o que ocorrer primeiro), para a correta manutenção do veículo e evitar que se transforme em uma **manutenção corretiva**. O condutor poderá acionar diretamente o **0800 979 1010** da Localiza e agendar a manutenção, conforme sua disponibilidade, ou poderá solicitar a abertura do atendimento através do preenchimento do FORMS.



O que fazer em caso de **manutenção corretiva**?

Realizar o mesmo procedimento descrito acima, ligar ou preencher o FORMS: <https://forms.office.com/r/6z5dHEBWzK>



E se precisar de um guincho?

Para acionamento de socorro mecânico e reboque ligue para o número nº 0800 979 1010 > selecione a opção 2 > será solicitado dados do veículo, placa, km, motivo e seus dados como condutor.

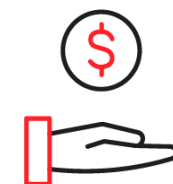
Como é feita a liberação de **carro reserva**?

A solicitação do carro reserva deve ser feita após o registro de parada do veículo titular na oficina e será liberado após 24h, caso o veículo titular não seja liberado no mesmo dia ou no dia seguinte.

O condutor poderá acionar o telefone da central da Localiza no **0800 979 1010** e solicitar a reserva do veículo na loja da Localiza mais próxima de sua localidade.

Após a retirada, solicitar o cartão coringa para abastecimento do carro reserva através dos e-mails: gestordedicado.spal@edenred.com e frotabr@kof.com, informando:

Placa do titular, placa do reserva e RE do condutor.



SINISTRO

09

O que devo fazer caso sofra um sinistro?

Deve acionar **imediatamente** a Central de Alerta FEMSA no 0800 770 5004 e informar o ocorrido, e na sequência para a Localiza no 0800 979 1010 em até 24H. Além disso, será necessário que envie os documentos relacionados abaixo através do e-mail frotabr@kof.com em até 4 dias:

- REA (Registro de Eventos e Avarias) totalmente preenchido;
- B.O (Boletim de Ocorrência) com informações completas do terceiro;
- CNH e CRLV (Documento do Veículo);
- Fotos das avarias (Desejável);
- Após a parada na oficina, poderá solicitar o veículo reserva com prazo de liberação em 24 horas.



IMPORTANTE: atente-se aos prazos de abertura do chamado e envio da documentação.

Como funciona para agendar a **manutenção de um veículo RAC**?

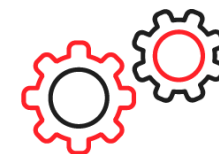
Os agendamentos de manutenção preventiva, corretiva, sinistro e os acionamentos de guincho/socorro mecânico são feitos diretamente com a central da locadora do veículo, visto que são tratados diretamente com a loja em que o veículo foi retirado.

RAC Localiza: 0800 979 2020 / Movida: 0800 702 8787

A Frota RAC possui veículo reserva?

Para manutenções que ultrapassem o **prazo de 4 horas para finalização**, é necessário que compareça diretamente na loja onde retirou, informe o ocorrido e solicite a substituição do mesmo. Em casos de pane/guincho, aguarde a remoção do veículo e se direcione para a loja que o retirou, portando check-list e CNH.

IMPORTANTE: é necessário informar todos os casos de substituição do RAC enviando um e-mail para frotabr@kof.com e gestordedicado.spal@edenred.com informando a placa antiga e a nova placa, para alteração do cartão coringa de combustível e atualização da base.



O que utilizo para **abastecer o veículo**?

Todo veículo da CIA possui um cartão de abastecimento vinculado ao carro, com a placa do carro gravada no mesmo. Sempre que for abastecer, **atente-se ao saldo** do cartão através do app Minha Mobilidade e **sempre complete o tanque**.

Qual o **procedimento para pagamento**?

Ao inserir o **cartão na máquina**, informe:

- Quilometragem (o frentista insere a informação);
- Litros abastecidos (o frentista insere a informação);
- Valor abastecido (o frentista insere a informação);
- **Importante confirmar os dados digitados pelo frentista antes de seguir com o pagamento;**
- Digite a sua matrícula – RE (sem o BR);
- A senha é **padrão**, sendo os seis (6) primeiros **dígitos do seu CPF**.



Clique aqui



O que é **cartão coringa**?

É um cartão **provisório**. Ele pode ser utilizado quando o veículo titular estiver em manutenção e é necessário o uso de um carro reserva.

Para solicitá-lo, basta enviar o e-mail para gestordedicado.spal@edenred.com e frotabr@kof.com ou preencher o FORMS para a abertura de atendimento, informando a **placa titular, placa reserva e sua matrícula**. OBS: será utilizado o pagamento digital neste método. Mais detalhes a frente (vide página 17).

Principais motivos de transações protegidas (**não autorizadas**)

- Abastecimento de forma particular, quando acaba o saldo do cartão;
- Não completar o tanque no abastecimento atual ou anterior;
- Informação incorreta do km em um dos abastecimentos;
- Cadastro inexistente;



Possui cadastro de **RE e Senha**?

- Sim >> Fique atento ao tempo de inatividade (60 dias) e ao bloqueio automático no período de férias;
- Não >> Solicite o cadastro do condutor via preenchimento do FORMS. O cadastro será realizado caso o condutor seja elegível a dirigir o veículo de trabalho.

Saldo insuficiente

- Consulte o saldo sempre **antes de abastecer** através do aplicativo **Minha Mobilidade**;

Baixe aqui:

IOS: <https://apps.apple.com/br/app/minha-mobilidade/id886670547>



Android: <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.embratec.ecofrotas>



- Pedidos de **aporte ou alteração de limite** devem seguir o descrito na política;
- A justificativa da solicitação de aporte ou alteração de limite precisa ser detalhada, sempre com o de acordo do **diretor N2 para o caso de aporte e do diretor N1 para o caso de alteração de limite (mais adiante iremos detalhar esse tema)**;
- Envie o e-mail para gestordedicado.spal@edenred.com e frotabr@kof.com ou preencha o FORMS para a abertura de atendimento para a efetivação da solicitação.



Bloqueio do cartão

O sistema bloqueia automaticamente após 5 tentativas com erro;

Para o **desbloqueio**, envie um e-mail para gestordedicado.spal@edenred.com e frotabr@kof.com ou preencha o FORMS (<https://forms.office.com/r/6z5dHEBWzK>) na opção

Abastecimento / Ticketlog, informando:

- Placa;
- Km atual (se possível, envie uma foto);
- Justifique com o erro que está acusando no sistema do posto de combustível.



Tipo de combustível

O combustível indicado pela empresa é o **ETANOL** (salvo exceções).

Lavagem

Permitido 2 (duas) lavagens por mês no valor de até R\$ 85,00 cada para veículo leve; R\$ 130,00 cada para furgão.

Utilize o **código 35 – Lavagem Expressa** – O valor será debitado do saldo do cartão.



Pedidos de reembolso de abastecimento

Os pedidos de reembolso devem ser feitos via Forms: [Formulário Reembolso de Combustível](#)

Você pode acessá-lo pelo QR Code a seguir:



OBS: não é permitido o reembolso se não houver saldo no cartão no momento do abastecimento, conforme política.

Aporte e/ou alteração de limite

O que é **aporte**?

É uma solicitação de valor adicional apenas para o mês vigente.

Importante: pedidos de **aporte** devem ter a validação da **diretoria nível 2 da área**, conforme política;

O que é a **alteração de limite**?

É um pedido de **alteração definitiva no limite** de crédito mensal.

Importante: pedidos de alteração de limite devem ter a validação da **diretoria nível 1** da área, conforme política.

A solicitação deverá ser realizada informando:

- Placa;
- Valor do aporte ou valor para novo limite;
- Justificativa;
- E-mail com o “de acordo” do diretor (N1 ou N2), dependendo do tipo de solicitação.



Algumas dicas importantes:

- ✓ O pagamento digital serve para pagar **sem o cartão físico (através do celular)** e pode ser usado tanto para cartões titulares quanto cartões coringa;
- ✓ A matrícula e senha para abastecimento é **pessoal e intransferível**;
- ✓ Acompanhe sempre o **limite de crédito do cartão**, tenha certeza que possui saldo antes de se dirigir ao posto;
- ✓ Consulte um posto de abastecimento ou fornecedor de lavagem credenciado;
- ✓ Para lavagem, sempre **consulte o valor junto ao fornecedor antes de autorizar o serviço**;
- ✓ Oriente o frentista a **encerrar o abastecimento na primeira trava no bico na bomba**;
- ✓ Confira se as informações digitadas na máquina do cartão estão corretas;
- ✓ Tente abastecer em horário comercial (8h às 18h), pois em caso de problemas você terá suporte da operação;
- ✓ Todas as consultas devem ser através do **APP MINHA MOBILIDADE**, da TicketLog;



Clique aqui



Como faço o pagamento pelo APP?

- Após baixar o aplicativo **Minha Mobilidade** e se cadastrar na plataforma da Ticketlog, no primeiro passo é necessário adicionar o número do cartão (titular ou coringa) no app;
- Para realizar o pagamento, clique no ícone “Pagar”, selecione o cartão e informe os dados que serão solicitados;
- Será gerado um código. Informe o mesmo ao frentista e digite a senha;
- É importante estar com a localização do celular ativada no momento do pagamento.
- Caso tenha dificuldades, entre em contato com a Ticketlog através do e-mail: gestordedicado.spal@edenred.com ou [clique aqui](#).



Como solicito minha TAG?

Para solicitar a **TAG de pedágio** é necessário o preenchimento do **FORMS**, informando a média mensal de utilização (\$) e **aprovação do gerente sênior ou Diretor da área**.

IMPORTANTE: a TAG é liberada apenas para veículos que possuem média de utilização acima de R\$100,00 por mês, conforme Política. Caso contrário, é necessário pagar com recursos próprios e solicitar reembolso via **SAP Concur**. **Não é liberada TAG para veículo reserva.**



CONTATOS DE FROTAS

*Atendimento em geral
manutenções, pedágio, multas
e outros:*



FORMS:
<https://forms.office.com/r/6z5dHEBWzK>

