

MANUAL DE FROTA LEVE

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

FROTA POOL CAR

SUMÁRIO:

PASSO A PASSO 3

DICIONÁRIO DE FROTAS 4

MULTAS 5

MANUTENÇÃO POOL CAR 6

SINISTRO 8

MANUTENÇÃO RAC 9

ABASTECIMENTO 10

ABASTECIMENTO DIGITAL E 14
PEDÁGIO

CONTATOS DE FROTAS 15

FUI CONTRATADO/PROMOVIDO, O QUE DEVO FAZER?

É necessário que realize um pequeno passo a passo:

PASSO 1:

<u>Clique aqui</u> e leia a política de uso da frota leve POOL CAR.

PASSO 2:

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

PASSO 3:

Enviar o <u>termo de</u> <u>responsabilidade</u>, <u>checklist</u> e CNH para o **frotabr@kof.com**

PASSO 4:

Aguarde a confirmação e próximos passos da área de Frotas

<u>Política, Termo,</u> <u>Checklist e Manuais</u>



GLOSSÁRIO DE FROTAS

POOL CAR

POOL CAR é um termo que utilizamos para representar todos os carros que são usados 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, esse será atendido através de uma locação RAC e considerado um veiculo "provisório" até que seja possível ser incluído no BID anual e trocar por um veículo de contrato

Normalmente esses veículos não são logomarcados.

MULTAS

Caso sofra uma multa, como serei informado?

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

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 n° 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 email da notificação e garantir a indicação do real condutor infrator dentro do prazo informado.

A não indicação do condutor junto ao órgão indicador irá gerar multa NIC que será descontada em folha.

MANUTENÇÃO POOL CAR

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, para garantia do veiculo e evitar que se transforme em uma manutenção corretiva.

Para seguirmos com a abertura do atendimento, é necessário enviar os seguintes dados para o frotabr@kof.com:

- Nome Completo:
- o CPF:
- Telefone:
- E-mail
- Placa:
- o KM:
- Serviços:
- Duas datas para agendamento:
- o Cidade/Bairro de preferência:

MANUTENÇÃO POOL CAR

O que fazer em caso de manutenção corretiva?

Entrar em contato com o **frotabr@kof.com** para relatar o ocorrido, informando os dados apresentados na página anterior, e dessa forma, agendar a manutenção do seu carro.

E se precisar de um guincho?

Para acionamento de socorro mecânico e reboque é através do nº **0800 979 1010 - 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 em até 24H após as solicitação. Para seguir com o pedido, deve encaminhar os dados abaixo para o **frotabr@kof.com**:

- Placa
- Nome completo;
- CPF;
- Celular;
- Email;
- Cidade e bairro de preferência para retirada do reserva.

O que devo fazer caso sofra um sinistro?

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

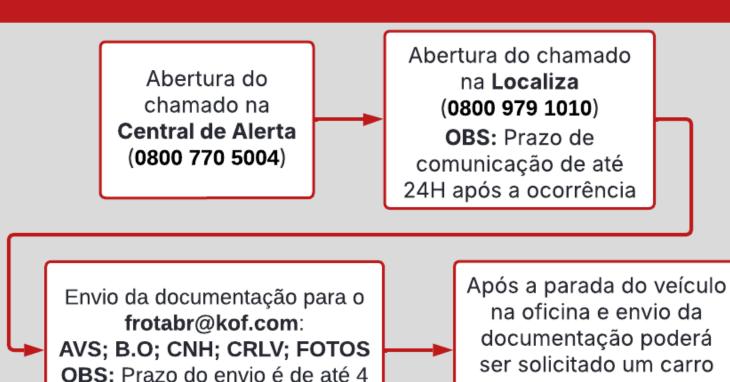
- AVS (Aviso de Sinistro) totalmente preenchido;
- B.O (Boletim de Ocorrência);

dias corridos após o ocorrido

- CNH e CRLV (Documento do Veículo);
- Fotos (Desejável).

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

FLUXO DE SINISTRO



reserva, com prazo de

24H para liberação

MANUTENÇÃO RAC

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 possuí veículo reserva?

Para manutenções que ultrapassam do prazo de 4 horas para finalização, é necessário que compareça diretamente na loja que retirou, informe o ocorrido e solicite a substituição do mesmo.

Em casos de pane/guincho aguardar remoção do veículo e se direcionar para a loja que o retirou, portando *Check-list* e CNH.

IMPORTANTE: Em todos os casos de substituição, informar no frotabr@kof.com

ABASTECIMENTO

O que utilizo para abastecer o veículo?

Todo veículo da CIA possuí um cartão de abastecimento vinculado ao carro, com a placa do carro gravada no mesmo. Sempre que for abastecer, **atentar-se ao saldo do cartão e sempre completar o tanque.**

Qual o procedimento para pagamento?

Ao inserir o cartão na máquina, informe:

- Quilometragem;
- Litros abastecidos;
- Valor abastecido;
- Matrícula RE (sem o BR);
- Senha os seis primeiros dígitos do seu CPF.

O que é cartão coringa?

É um cartão provisório. Ele pode ser utilizado quando o veículo titular está em manutenção e é necessário o uso de um carro reserva. Para solicita-lo, basta enviar email para **gestordedicado.spal@edenred.com**, informando a placa titular, placa reserva e sua matricula. **OBS:** Será utilizado o pagamento digital neste método, mais detalhes a frente.

Principais motivos de transações protegidas (não autorizadas)

KM INVÁLIDO

- Abastecimento de forma particular
- Não completar o tanque no abastecimento atual ou anterior

Informação de KM incorreta em um dos abastecimentos (atual ou anterior)

Sempre que apresentar esse erro, favor conferir as informações adicionadas pelo frentista na maquina a fim de verificar possível erro de dados.

Se o erro persistir, para correção, pecessár

Se o erro persistir, para correção, necessário enviar e-mail com PLACA e Km atual para gestordedicado.spal@edenred.com

CADASTRO INEXISTENTE



Fique atento ao tempo de inatividade (60 dias) e ao bloqueio automático no período de férias

Solicitar via e-mail para **gestordedicado.spal**@**edenred.com** enviando os dados solicitados

SALDO INSUFICIENTE

Consulte o saldo sempre antes de abastecer através do APP Minha Mobilidade Pedidos de aporte e ou alteração de limite devem seguir o descrito na politica A Justificativa da solicitação deve ser detalhada, a falta dessa irá ocasionar morosidade no atendimento, pois o e-mail será devido para mais esclarecimentos E-mail deve ser enviado para gestordedicado.spal@edenred.com

ABASTECIMENTO

BLOQUEIO DO CARTÃO

O sistema bloqueia AUTOMATICAMENTE no caso de 5 tentativas com erro

Atente-se aos cadastros necessários Para desbloqueio, necessário enviar e-mail com PLACA, Km atual e justificativa para gestordedicado.spal@edenred.com

TIPO DE COMBUSTÍVEL

O uso de combustível indicado pela empresa no momento é o ETANOL, exceções será tratada no **frotabr**@**kof.com**

LAVAGEM

Permitido 2 lavagens por mês Valor limite de R\$ 50,00 cada Sempre utilizar a transação LAVAGEM EXPRESSA (código 35 na maquina de pagamento)

O valor utilizado sai do saldo atual do cartão

Pedidos de reembolso de abastecimento

Os pedidos de reembolso devem ser feitos via Forms, você pode acessa-lo pelo QR Code a seguir.

OBS: Não é permitido o reembolso se não tem saldo no cartão, conforme *política*.

Forms Reembolso Abastecimento



Aporte e alteração de limite

O que é o 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 diz *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 diz *política*.

Modelos Para Solicitações de Abastecimento



Algumas dicas importantes:

- O pagamento digital serve para pagar sem o cartão físico 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 através do APP MINHA MOBILIDADE, da TicketLog;
- Para lavagem, sempre consultar o valor junto ao fornecedor antes de autorizar o serviço;
- Oriente o frentista a encerrar o abastecimento na primeira trava no bico de abastecimento;
- Confira se as informações digitadas na máquina do cartão estão corretas;
- Tente abastecer em horário comercial (8h ás 17h), pois em caso de problemas você terá suporte da operação.

<u>Manual para uso do aplicativo de abastecimento Minha Mobilidade</u>



ABASTECIMENTO DIGITAL E PEDÁGIO

Como faço o pagamento pelo APP?

Após solicitar e ser habilitado através do email **gestordedicado.spal@edenred.com**, o primeiro passo é adicionar o cartão no app. Para realizar o pagamento, clique no ícone "Pagar", selecione o cartão e informe os dados que serão solicitados. Será gerado um código, é só informar o frentista e digitar a senha. Importante estar com a localização do celular no momento e o pagamento. Caso tenha dificuldades, entrar em contato com a Ticket.

Como solicito minha TAG?

Para solicitar a TAG de pedágio é necessário que envie para o **frotabr@kof.com** a média mensal de utilização (\$) e aprovação do Gerente da área. **IMPORTANTE:** Apenas é liberado a TAG para veículos que possuem média de utilização acima de R\$100,00 por mês, conforme *Política* Pool Car. Caso contrário, pagar com recursos próprios e solicitar reembolso via SAP Concur.

Manual Reembolso Pedágio



CONTATOS DE FROTAS

ATENDIMENTO EM GERAL

frotabr@kof.com

manutenções, pedágio, multas, outros

REEMBOLSO
ABASTECIMENTO



APP MINHA
MOBILIDADE

CONTATO DE ABASTECIMENTO: gestordedicado.spal@edenred.com

CONTATOS DE MANUTENÇÃO:

Guincho: 0800 979 1010

Localiza RAC: 0800 979 2020

Movida RAC: 0800 702 8787