

Guia para resolver com sucesso os 5 principais problemas na gestão de frotas



Introdução

A gestão de uma frota está sujeita a inúmeros imprevistos e imponderáveis. Preservar o estado dos veículos para garantir a excelência das operações é a prioridade. Por isso, os responsáveis pelas frotas devem ter **informações úteis e atualizadas** e estar preparados para tomar decisões diante da possibilidade de acidentes, infrações e até calotes ou crimes.

Revendo algumas estatísticas, podemos afirmar que o panorama é ainda mais complexo para **os responsáveis pelas frotas no México**, onde as condições de trânsito não são as ideais, o que aumenta os riscos de atrasos, acidentes e outros problemas associados ao transporte.

Conforme [reconhecido](#) pela Direção Geral de Manutenção Rodoviária da Secretaria de Infraestrutura, Comunicações e Transportes (SICT, por suas siglas em espanhol), a malha rodoviária federal livre de pedágio “não se encontra em condições ideais, e necessita de uma série de obras para melhorar o seu estado físico para oferecer um melhor nível de serviço e reduzir os custos operacionais dos veículos para os usuários”. O mesmo relatório acrescenta: “O mau estado físico da malha rodoviária causa insegurança na circulação, gera um aumento dos tempos de viagem e dos custos de operação veicular para transportar usuários e mercadorias”.

Sumário

01 • Gestão de frotas

—○ página 05

Informações acessíveis
Automação
Dados para tomada de decisão

02 • Ordens de Serviço

—○ página 08

Rastreabilidade
Agilização do processo

03 • Boa dinâmica de trabalho com a oficina

—○ página 11

Tempos de reparo
Controle do tempo
Vias de contato

04 • Roubo de combustível

—○ página 15

Desempenho do combustível
Práticas sugeridas
Telemetria como aliada

05 • Documentação

—○ página 22

Controle detalhado
Disponibilidade de informações
Controle centralizado
Personalização de alertas

06 • Conclusões

—○ página 25

01

Gestão de frotas

Ordenar e administrar o parque de veículos é a prioridade de qualquer gestor de frotas. Agora, por onde começar? Há **muitas questões a resolver** e os recursos humanos nem sempre estão disponíveis. Em suma, a gestão de frotas é um processo complexo.

Informações acessíveis

Para atender a essa prioridade, a primeira coisa é ter **informações** atualizadas dos veículos em tempo real e de fácil acesso. Só assim ela poderá ser monitorada e controlada, o que permitirá reduzir a estrutura de custos fixos e variáveis e aumentar a produtividade.

Controlar e atualizar as informações da frota é uma **tarefa complexa** e a quantidade de veículos é uma variável que pode aumentar o nível de dificuldade.

No México não há estatísticas completas, porém vamos tomar como referência as frotas de transporte de carga. Segundo o estudo do BID [O transporte rodoviário de cargas na América Latina \(link em espanhol\)](#), as maiores frotas têm em média 280 unidades; as médias, 50; e as pequenas, 11.

Automação

Por isso, o primeiro passo para otimizar a gestão de frotas é **deixar de lado os métodos manuais** de registro das informações, como cadernos ou planilhas de Excel. No estudo do BID [Promovendo a transformação digital do transporte na América Latina e no Caribe](#), os sistemas de gestão de frotas são destacados como uma das principais **tecnologias para a gestão de ativos e digitalização de operações** de transporte e logística.



Por exemplo, eles permitem configurar **alertas** quando os serviços de manutenção precisam ser executados, a melhor forma de evitar que os veículos quebrem inesperadamente e causem mais custos do que o esperado.



A **automação da manutenção preventiva** gera economia, pois os gastos com manutenção corretiva são reduzidos. Além disso, os veículos passam mais tempo em atividade e menos na oficina.

Dados para tomada de decisão

Um dos principais fatores que permitem uma gestão eficiente da frota e um melhor aproveitamento dos veículos é ter dados transparentes e atualizados para uma tomada de decisão inteligente. Saber quantos e quais veículos estão na oficina, quais estão operando e ter métricas de manutenção fora de tempo, entre outras, é essencial.

Um recurso utilizado para acessar a informação da frota com maior detalhe são os dashboards de Business Intelligence que reúnem a informação chave, e permitem conhecer amplamente cada um dos aspectos da frota.

➔ Custos operacionais de uma frota

Custos fixos	Custos variáveis
<ul style="list-style-type: none"> • Salários • Amortização do capital investido e manutenção de máquinas e instalações • Administração • Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) • Aluguel de instalações e equipamentos • Seguro de instalações, equipamentos e pessoas • Placas e licenças de veículos e pessoas • Manutenções programadas • Impostos sobre o patrimônio e ativos • Serviços de segurança em relação ao crime 	<ul style="list-style-type: none"> • Combustíveis, lubrificantes, pneus Adicionais de salários (horas extras, serviços especiais) • Tecnologias de informação e comunicação • (TICs) • Pedágios • Aluguel de instalações e equipamentos adicionais • Seguro para serviços especiais • Licenças de veículos e pessoas para serviços específicos • Manutenção e reparos de quebra • Custo financeiro do capital de trabalho • Subcontratação de outras transportadoras • Taxas e impostos dependendo do nível de atividade e da receita • Serviços de segurança em relação ao crime

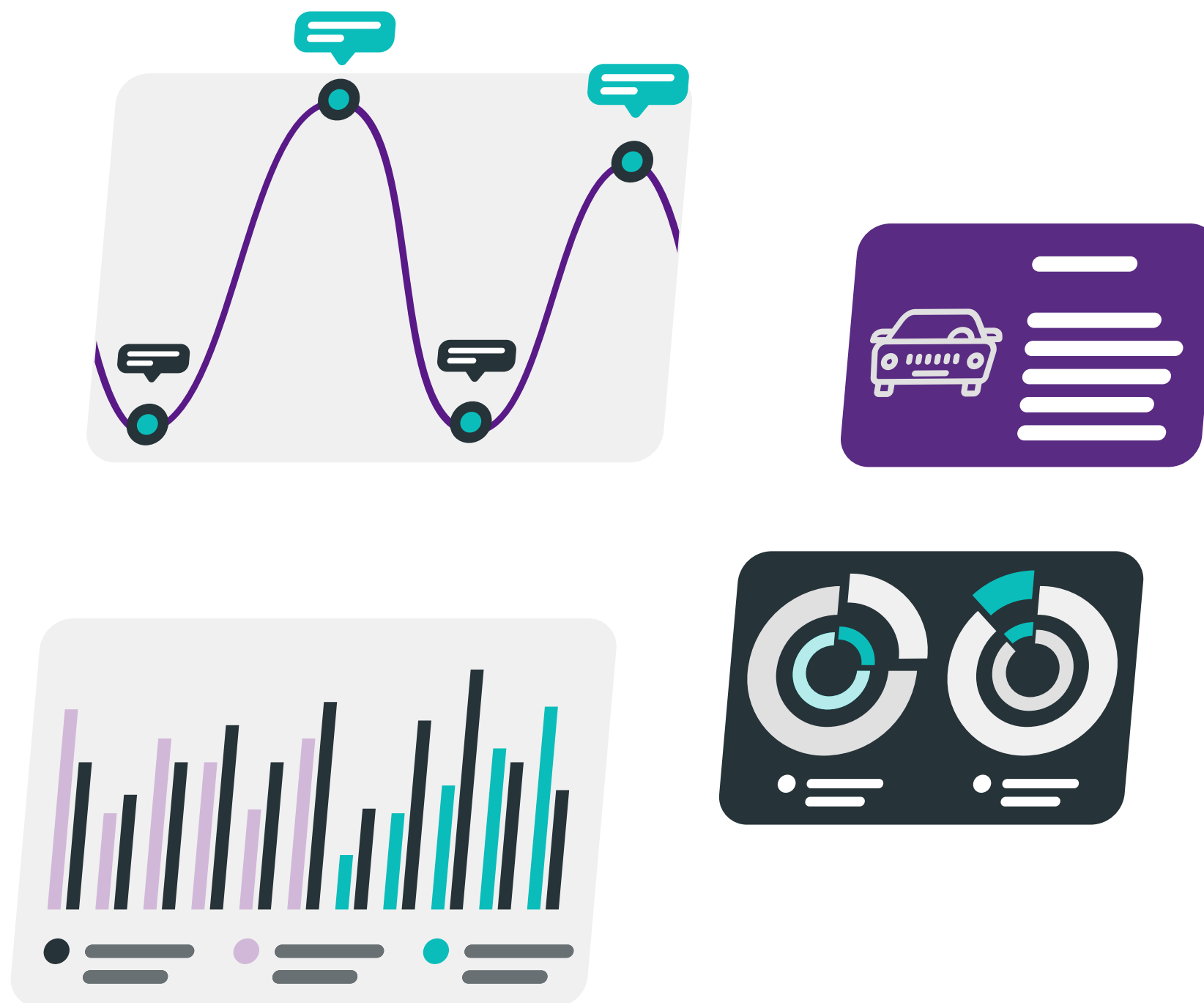
QUADRO 3. Fonte: BID, [O transporte rodoviário de cargas na América Latina \(link em espanhol\)](#)

➔ Estrutura de custos de uma frota de transporte de carga no México

Ramo	Participação
Custos por tempo	51,6%
Amortização de veículos	10,7%
Financiamento do veículo	1,0%
Pessoal de condução	22,7%
Seguros	5,3%
Custos fiscais	0,7%
Ajuda de custo	11,2%
Custos por quilômetro	48,4%
Combustíveis	38,5%
Pneus	5,3%
Manutenção	1,7%
Reparos	2,9%

QUADRO 4. Fonte: BID, [O transporte rodoviário de cargas na América Latina \(link em espanhol\)](#)

02



Ordens de serviço

Em qualquer frota, independentemente do seu tamanho, um grande volume de informações e uma grande variedade de trabalhos devem ser monitorados. A rastreabilidade das informações de cada veículo, do seu estado e de qualquer trabalho em andamento é uma tarefa fundamental e complexa.

Rastreabilidade

Aqui encontramos outro problema comum na gestão de frotas. Quando os dados são registrados manualmente e/ou no Excel, **muitas vezes sua rastreabilidade é perdida.** E isso vale não apenas para ordens de serviço, mas para todos os dados em geral.

Vejamos um exemplo: um veículo que sofre algum tipo de pane vamos considerar, de acordo com o dado. Segundo o referido estudo do BID, no Brasil a idade média da frota é maior para o transportador autônomo (16,9 anos) em relação à empresa cooperativa (12,9) e à transportadora (9,9).

Portanto, um veículo avariado é um problema mais do que o normal para uma frota mexicana.

O que acontece depois?

O pessoal que detectou tal falha deve preparar um relatório e repassá-lo à administração da frota, que por sua vez entrará em contato com cada oficina separadamente para obter orçamentos, escolher um e fazer o acompanhamento para que o veículo seja consertado o quanto antes. Em suma, uma série de etapas que, feitas manualmente, tornam-se tediosas e difíceis de controlar.

Agilização do processo

Portanto, é importante procurar outras maneiras de resolver esse problema. Inicialmente, para agilizar a gestão no futuro, é útil mapear cada uma das etapas ou mecanismos de atuação neste tipo de situação.

Então, é importante buscar a automação do maior número possível de processos. É aqui que a tecnologia pode ser nossa melhor aliada para cumprir prazos e agilizar processos. Digitalizar todas as informações e disponibilizá-las em um só lugar preserva a rastreabilidade e agiliza todo o processo.



Assim, e sendo incentivados a implementar algumas ferramentas tecnológicas específicas, o pessoal pode, por exemplo, informar o ocorrido através do **preenchimento do respectivo formulário pelo celular**, evitando o formato em papel. Em seguida, é gerada uma ordem de serviço e são ativados os passos necessários para encontrar a solução, obter orçamentos de diferentes oficinas, escolher o mais adequado e ter o veículo pronto rapidamente.

03

Boa dinâmica de trabalho com a oficina

Um dos principais problemas que os gestores de frotas enfrentam é o **relacionamento com os fornecedores de serviços de reparo**, principalmente as oficinas mecânicas.



Tempos de reparo

O tema da discussão é a dinâmica de trabalho: muitas vezes as oficinas demoram muito para consertar os veículos. Além disso, para um gestor e seus colaboradores, **contatar e controlar os mecânicos leva muito tempo**. Por esses motivos, muitas vezes a frota não consegue operar normalmente por falta de várias unidades, o que reduz a produtividade.

De qualquer forma, **as oficinas são aliadas necessárias** para um gestor de frotas. O importante, portanto, é ver como corrigir as dificuldades descritas acima.

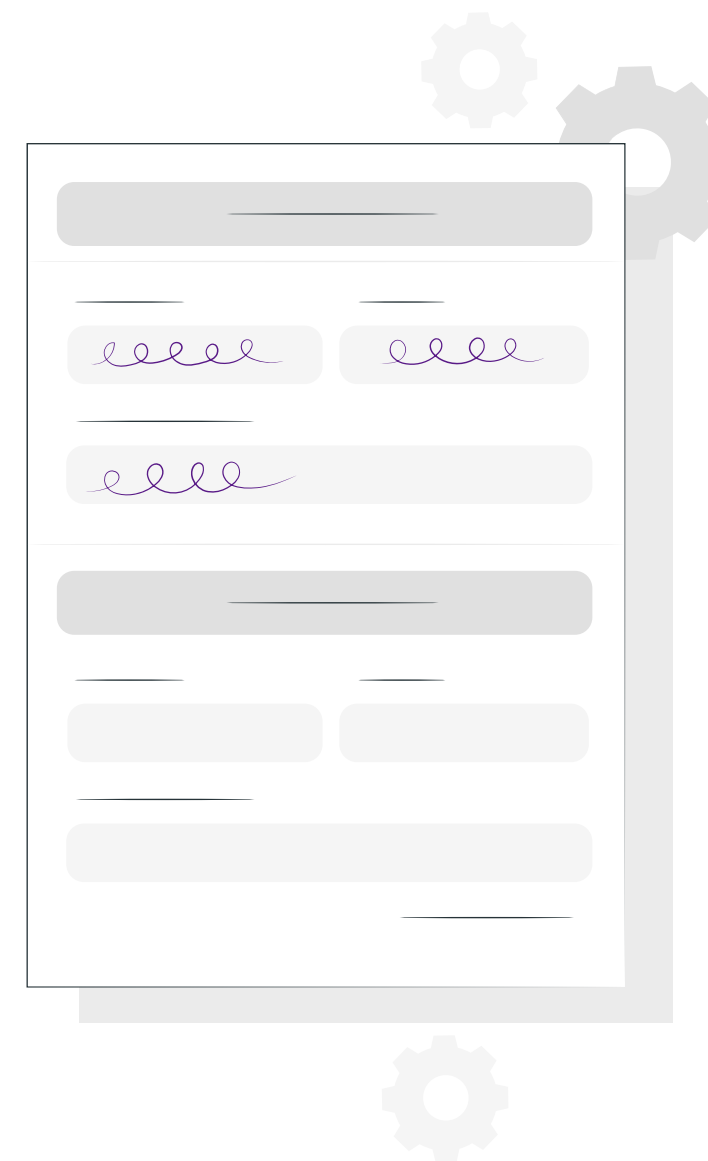
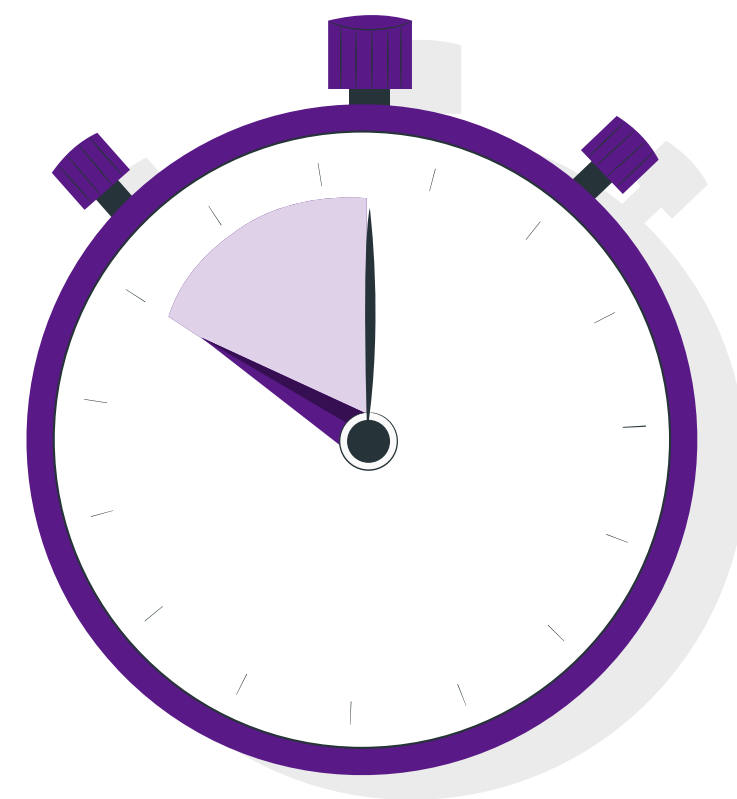
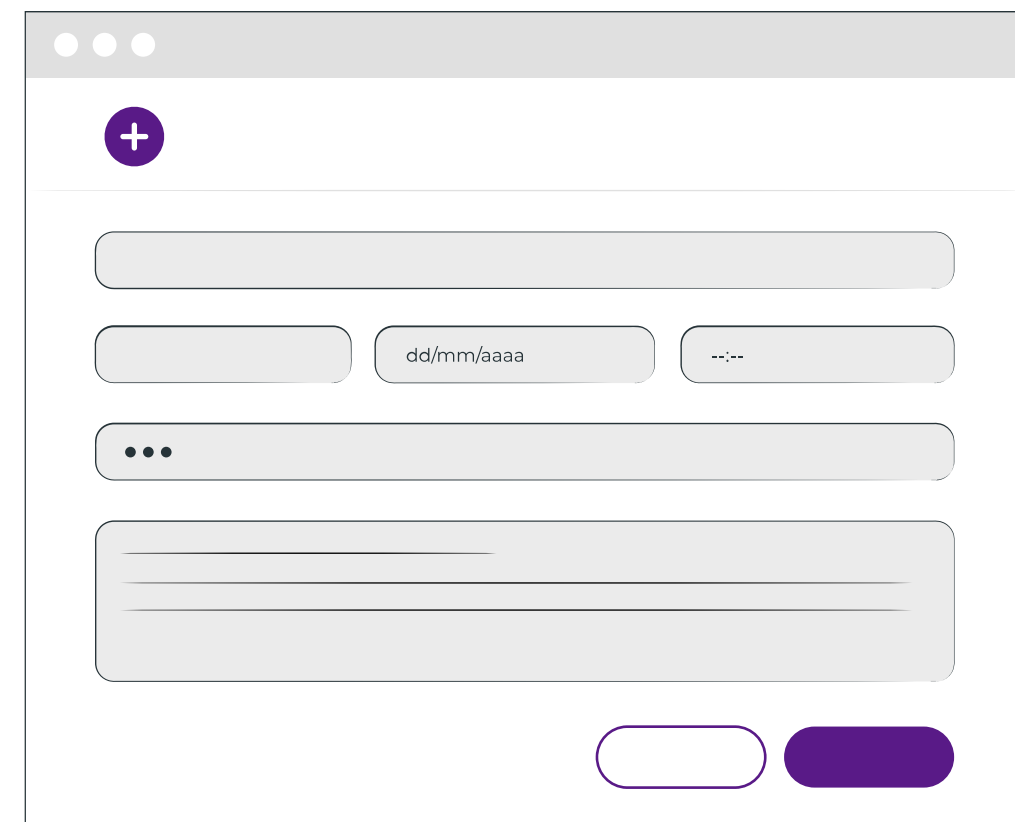
É essencial encontrar formas de **reduzir os conflitos** nos reparos da frota e melhorar o **controle dos detalhes de cada trabalho**: orçamento, data de conclusão, tempos de resposta e entrega.



Além disso, é importante **comparar orçamentos, tempos de resposta e prazos de entrega** para o mesmo reparo, a fim de escolher a opção mais competitiva.



Boa dinâmica de trabalho com a oficina



Controle do tempo

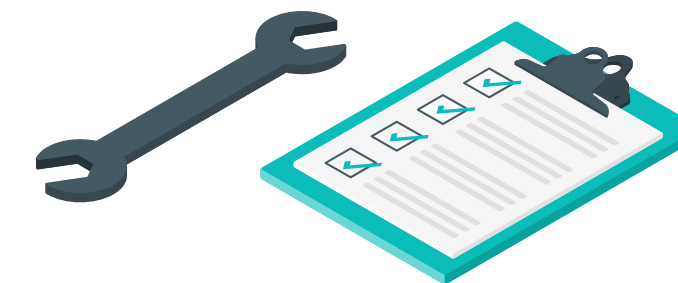
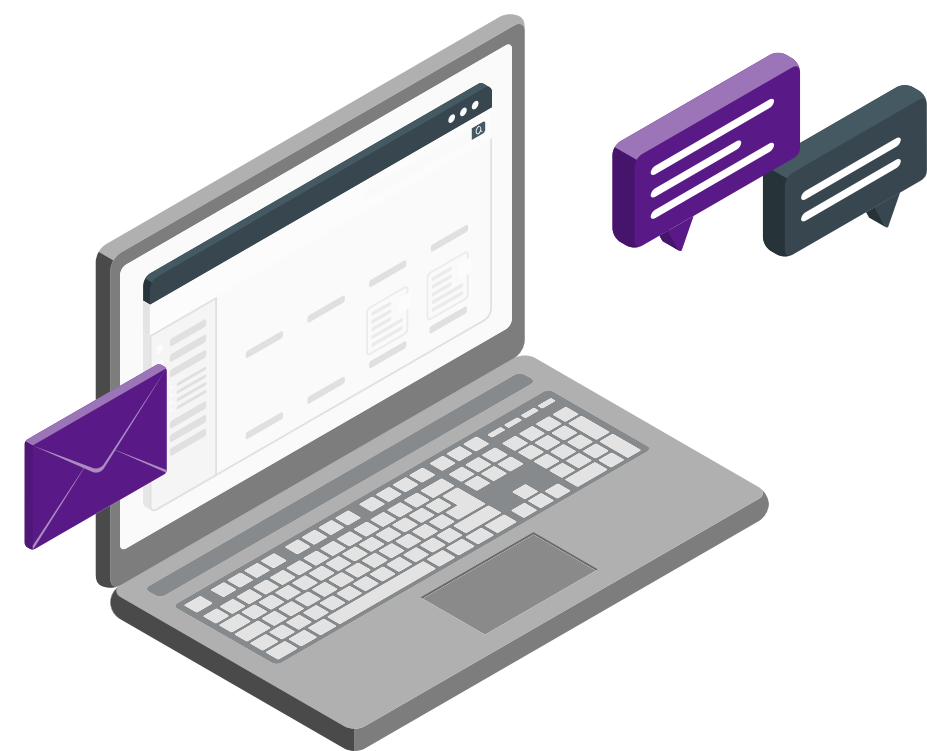
Para avaliar a eficiência com que cada oficina realiza os reparos, é útil acompanhar os trabalhos. Por exemplo, anote periodicamente as datas de início e término de cada conserto, detalhes, custos e nomes de contatos ou pessoal envolvido.

Um gerenciamento de informações ordenado serve para ter um veículo operacional em tempo hábil. Ao manter um cronograma organizado do seu tempo de entrega, o veículo pode ser retirado no prazo e o tempo de inatividade é evitado.

Vias de contato

Outro tema que costuma gerar conflito entre o gestor de frotas e a oficina é a comunicação entre as partes.

Por isso, é conveniente evitar múltiplos interlocutores e definir desde o início qual será a única via de comunicação. Desta forma, evita-se que a elaboração do orçamento seja algo longo ou complicado e todo o processo é agilizado.



Todo gestor de frotas deve encontrar uma forma de trabalhar com mais eficiência todas as questões inerentes ao relacionamento com as oficinas para obter melhores resultados tanto do ponto de vista operacional quanto de redução de custos.

Se você trabalha com métodos manuais e em formato papel, o posto-chave é manter um arquivo ordenado de todas as informações. Eventualmente, você pode dar o salto para uma plataforma de gestão, que lhe permitirá ter os dados de todas as oficinas carregados num só local e assim acessar facilmente um acompanhamento mais detalhado dos diferentes fornecedores.

Economize os custos da sua frota com manutenção preventiva

- Gerencie a manutenção preventiva graças à **atualização automática do hodômetro**



- Identifique pequenos problemas **antes que eles se transformem em um reparo caro**



- Acompanhe o **estado do seu veículo.**



- A VEC Fleet irá ajudá-lo a **aumentar a disponibilidade da sua frota e administrar os orçamentos das oficinas**



04

Roubo de combustível

O combustível é um dos principais gastos de uma frota e seu preço -tanto o comum quanto o premium, ou o diesel- tem aumentado nos últimos anos, conforme mostra o [Quadro 5](#).

Para reduzir o consumo, uma série de medidas que qualquer gestor de frota pode tomar são:

- Capacitar os condutores
- Verificar a pressão dos pneus
- Reduzir a velocidade
- Reduzir o peso
- Melhorar a logística

Na [página 20](#), são descritas detalhadamente essas boas práticas, conforme definido pela Secretaria de Meio Ambiente e Recursos Naturais (SEMARNAT).

Porém, existe outro problema ainda mais grave e recorrente para as frotas: a falta de controle dos abastecimentos de combustível, o que resulta em **calotes ou desvios** e aumento de custos.

No México, muitas frotas normalmente preservam as informações mediante o registro de todos os abastecimentos em planilhas de cálculo. Ali tem informações básicas armazenadas tais como data, local, quantidade de litros e custo. No entanto, sob esta metodologia é impossível **controlar o combustível das frotas**.

Com este sistema, por exemplo, não há como saber se um veículo foi abastecido acima do limite máximo do tanque, se fez o abastecimento com o cartão associado ao veículo, ou se realmente esteve no ponto de abastecimento que foi informado.

Desempenho do combustível

Além disso, é muito complexo calcular o **desempenho esperado** do veículo e compará-lo com a **quantidade de litros de combustível abastecidos**. Por exemplo, se um motorista pagou 50 litros e esse veículo consome 10 litros por quilômetro, como verificar se o gasto é proporcional nos próximos 500 quilômetros e descartar um calote?

Também é muito difícil, por meio de métodos manuais, detectar se um motorista abastece combustível com frequência e durante o expediente o abastecimento é desviado parcial ou totalmente para outro veículo fora da empresa, por exemplo, inserindo uma mangueira no tanque para extrair o combustível.

Práticas sugeridas

Existem muitas maneiras de melhorar o controle de abastecimentos de combustível. Aqui estão algumas dicas básicas para começar a controlar essa questão:

- Desenvolver uma **política de gastos clara** que seja conhecida e internalizada por todos os funcionários. Assim, eles não terão nenhuma justificativa para gastos desnecessários com combustível.
- Definir detalhadamente as **condições de abastecimento**: dias, horários e locais de confiança. Dessa forma, quem pretender realizar algum tipo de calote em combinação com o pessoal de um posto de gasolina terá menos opções e os responsáveis pela gestão de frotas poderão ter maior controle.
- Usar **cartões de combustível** para substituir o uso de dinheiro.



Telemetria como aliada

A implementação de uma plataforma de gestão de frotas simplifica a possibilidade de descobrir esse tipo de golpes. Graças à **telemetria avançada**, pode ser detectado se um veículo apresenta mudanças significativas no seu consumo de combustível em períodos curtos de tempo. Caso seja detectada uma queda abrupta no nível de combustível, a plataforma envia um alerta imediatamente.

Dessa forma, podemos ver como a tecnologia ajuda as empresas a evitar enganar ou fraudes. A frota pode ser gerenciada de forma mais eficiente e, ao mesmo tempo, é possível economizar grande quantidade de dinheiro.

➔ O aumento do custo do combustível no México

QUADRO 5.

AGENDA ECONÔMICA DO TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE CARGAS

AUMENTO DOS COMBUSTÍVEIS 2017-2021 (Variação percentual em relação ao mês anterior)															
Mês	Comum					Premium					Diesel				
	2017	2018	2019	2020	2021	2017	2018	2019	2020	2021	0172	0182	019	2020	2021
jan.	-	3.39	-1.51	0.39	5.64	-	2.68	-2.18	0.24	5.18	-	3.15	-0.38	0.31	3.75
fev.	-0.96	3.86	2.24	-0.58	4.37	-0.56	2.94	0.07	-1.54	5.05	-0.05	3.73	4.05	-1.214	.40
mar.	-0.42	1.32	2.61	-7.83	1.80	-0.44	0.82	3.24	-6.82	5.74	-0.68	1.32	0.53	-4.01	3.29
abr.	-0.04	0.58	-1.11	-15.56	0.40	-0.21	0.40	0.50	-13.94	1.36	0.39	0.48	-0.91	-5.710	.57
maio	-0.64	1.17	-0.41	7.63	0.18	-0.40	0.84	0.02	3.75	0.60	-0.70	0.84	-0.41	2.41	0.63
jun.	-0.66	1.15	-0.58	8.61	0.22	-0.73	1.13	0.03	6.450	.53	-1.05	1.24	-0.96	3.01	0.22
jul.	-0.58	1.96	0.36	5.37		-0.58	1.80	0.07	5.04		0.77	1.87	0.402	.98	
ago.	0.49	2.82	-0.59	0.00		0.50	2.52	-0.11	0.05		0.32	2.63	-0.13	0.04	
set.	1.45	1.36	0.43	-0.35		1.43	1.13	-0.00	-0.22		1.53	1.38	0.24	-1.54	
out.	0.84	1.05	-0.21	-0.770		.57	1.16	-0.24	-0.61		1.14	1.42	-0.32	-1.75	
nov.	0.63	-0.13	-0.04	-3.65		0.64	0.02	-0.78	-3.06		0.73	0.83	-0.07	-1.35	
dez.	0.88	-1.55	0.63	1.08		0.68	-1.40	0.22	0.71		0.93	0.58	0.68	1.86	

Fonte: CANACAR, [Agenda Econômica para o transporte de carga 2021](#), com base em dados da Comissão Reguladora de Energia



Práticas recomendadas pela SEMARNAT para reduzir o consumo de combustível

A SEMARNAT promove medidas que podem ser adotadas pelas empresas que resultam em benefícios no consumo de combustível e na redução de emissões:



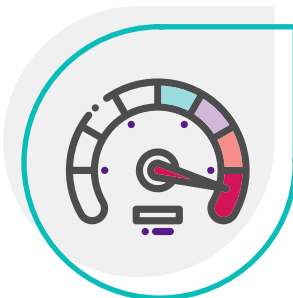
Capacitação de operadores:

Melhora o consumo de combustível em 5%, elimina 8 toneladas de dióxido de carbono (CO₂) por caminhão por ano e economiza mais de US\$ 60.240 por caminhão por ano em custos de combustível.



Pressão adequada dos pneus:

Economiza nos custos de manutenção dos pneus e melhora a eficiência de combustível em 1%, economizando 379 litros de combustível e eliminando 1 tonelada de dióxido de carbono (CO₂) por ano.



Reduzir a velocidade de circulação:

Um caminhão de tração conduzido a 80 km/h queima 7% menos combustível do que um caminhão similar conduzido mais rápido, eliminando mais de 13 toneladas de gases de efeito estufa.



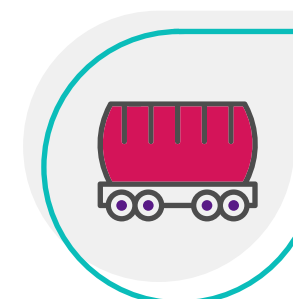
Redução do ralenti:

Um típico caminhão de tração de longa distância, que elimina o ralenti desnecessário, economiza mais de 3.407 litros de combustível por ano.



Redução de peso:

Reduzir 1.361 quilos para um caminhão economiza 908 litros de diesel por ano.



Remessas intermodais:

Mais de 3.785 milhões de litros de combustível seriam economizados a cada ano se 10% da carga do transporte motorizado fosse transferida por ferrovia.



Melhorar a logística do frete:

Reduzir as viagens pode diminuir o consumo de combustível em aproximadamente 4,5%.

QUADRO 6. Fonte: Revista Transporte e Indústria, [número 119](#)

Economize combustível com a VEC Fleet

Ter uma frota de veículos é fundamental para o seu negócio e contar com uma gestão adequada é essencial. O dinheiro destinado ao consumo de combustível é muito elevado, razão pela qual ter uma ferramenta que realiza os controles de gastos é indispensável para o seu negócio.

Apresentamos a **VEC Fleet**, a plataforma que oferece uma solução integrada para a gestão da sua frota melhorando a produtividade e o desempenho do seu negócio.

Em nosso módulo de combustível, você pode ver os três controles automatizados que irão ajudá-lo a evitar desvios e fraudes nos abastecimentos da sua frota.

1



O primeiro controle detectará se houve uso incorreto do cartão de combustível da empresa em veículos não pertencentes à frota.

2



O segundo controle informará quando um veículo realizar um abastecimento maior que a capacidade do tanque evitando o roubo de litros extras em galões.

3



O terceiro controle alertará quando a quantidade de litros por quilômetro do veículo for superior à esperada.

05

Documentação

Outra das dores frequentes que os gestores de frota costumam enfrentar é o controle da **documentação dos veículos e motoristas**.

Qualquer componente de uma frota deve ter toda a sua documentação em ordem, tanto do veículo quanto do próprio motorista. No caso do México, como mostra o [quadro 7](#), são muitos documentos. Se os multiplicarmos pelo número de veículos e motoristas de uma frota, **é inexoravelmente provável que sempre falte algum componente**.

Ou seja, o gestor de frotas e sua equipe de colaboradores têm o **grande desafio** de manter toda essa documentação em ordem e evitar multas onerosas por vencimento ou, pior ainda, retenções de veículos que complicam a operação.



Controle detalhado

Para começar, uma forma de resolver isso é manter um **controle detalhado e cuidadoso** das informações.

Da mesma forma, é útil criar alertas que avisem se estamos próximos de um vencimento para poder antecipar e evitar transtornos.

Controle centralizado

Uma forma de resolver isso é **manter todas as informações do veículo em um único local** que possa ser acessado por vários usuários autorizados pelo responsável. Como os dados são centralizados, é possível consultar as datas de emissão, vencimento e tipo de documentação com mais agilidade.

Disponibilidade de informações

Também é importante **tornar as informações disponíveis para todos os funcionários** responsáveis. Desta forma, evita-se a duplicação de esforços e estas tarefas podem ser realizadas de forma eficaz.

Personalização de alertas

A forma mais eficiente de fazer isso é com a implementação de uma plataforma com a qual também **as informações podem ser personalizadas e receber alertas** e avisos de documentação que está prestes a expirar dias antes do seu vencimento, a fim de evitar infrações por documentação expirada.

Documentação obrigatória para circular no México

QUADRO 7.

➔ Condutor

- **Carteira** de habilitação ou permissão para dirigir.
- **Certificado de Aptidão Psicofísica**, vigente.
- **Registro** de horas de serviço do condutor devidamente preenchido.

➔ Veículo

- **Certificado de Registro e Licenciamento do Veículo.**
- **2 placas** atuais e etiqueta adesiva de identificação.
- **Apólice de seguro** contra danos a terceiros vigente
- **Certificado de baixa emissão** de poluentes vigente
- **Certificado de condições físico-mecânicas** vigente.

➔ Requisitos específicos para veículos de carga

- **Condutor:** Carteira Tipo “B” (autoriza a condução de veículos de carga, exceto os que transportem materiais e resíduos perigosos) ou “C” (para veículos de carga de dois ou três eixos – pequeno ou grande utilitário).
- **Veículo:** Certificado de Registro e Licenciamento do Veículo vigente emitido pela SCT, do semirreboque e reboque, se aplicável; e Placa metálica de identificação vigente, concedida pela SCT, do semirreboque e reboque, se aplicável.

➔ Requisitos específicos para serviços de encomendas e correio

- O serviço deve ser prestado em caminhões do tipo furgão ou caixa fechada com dois eixos de quatro ou seis pneus, cujo peso bruto do veículo não exceda 11 toneladas, com limite de operação dos veículos no serviço de dez anos contados de seu ano-modelo.
- É facultativo para as concessionárias que possuam veículos com menos de quatro toneladas de peso bruto, solicitarem, para os referidos veículos, a emissão de placas metálicas de identificação.
- O serviço poderá ser prestado por concessionárias federais de transporte rodoviário de passageiros nas unidades autorizadas, desde que os pacotes sejam transportados nos respectivos baús ou compartimentos, bem como pelas concessionárias de carga com os quais seja contratado o transporte de pacotes.

Fonte: Secretaria das Comunicações e Transportes, [Documentação que as transportadoras devem portar durante sua circulação nas rodovias federais](#)

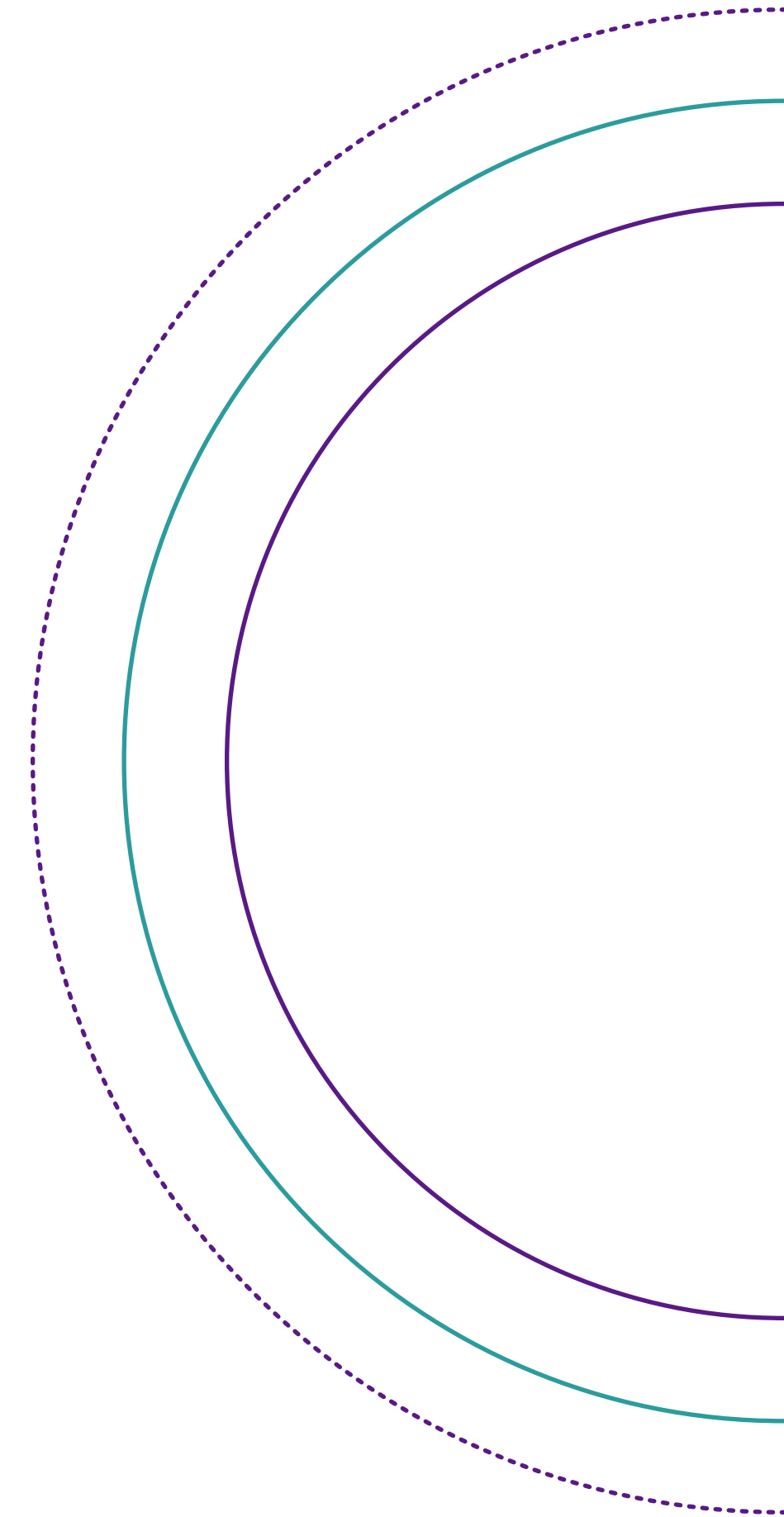
06

Conclusões

Todo gestor de frotas deve buscar formas de conseguir uma administração mais profissional e eficiente, que permita resolver problemas com mais rapidez e menor custo.

Automatizar processos e operar a frota de forma completa e centralizada aumenta significativamente a produtividade e a rentabilidade do negócio, conforme demonstrado no gráfico abaixo. Esta deve ser a prioridade para qualquer gestor de frota hoje.

Em suma, ter informações é o primeiro passo para planejar, melhorar o controle e aumentar a disponibilidade dos veículos. E lembre-se sempre de que antecipar os problemas é a maneira mais fácil de resolvê-los.



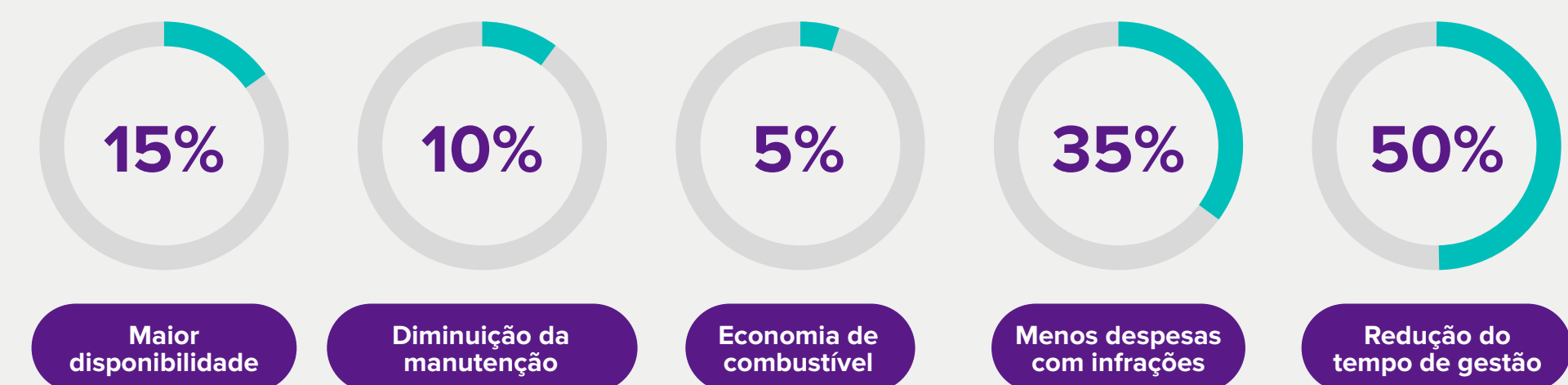
Sobre a VEC Fleet

Nossa missão na **VEC Fleet** é ajudar e acompanhar as empresas na gestão completa das suas frotas de veículos, contribuindo para melhorar a sua produtividade e orientando-as na geração de poupanças concretas, para que assim consigam um melhor planeamento, execução e controle das tarefas, ao mesmo tempo que damos atendimento e suporte personalizado a cada um de nossos clientes.

Apostamos todos os dias na evolução da qualidade do nosso serviço, pelo que é fundamental estarmos atualizados sobre as tendências do setor, transformar o nosso conhecimento para continuar a explorá-lo

e a inovar com o **nosso software de fleet management, e com cada um dos módulos e ferramentas que o compõem.**

Para isso, participamos ativamente de diversos espaços de intercâmbio sobre temas variados que o setor enfrenta, e trabalhamos no desenvolvimento de recursos para acompanhar ativamente os líderes de frota.





**Saiba mais sobre o
nosso software de
gestão de frotas**

Solicite uma demonstração gratuita!
www.vecfleet.com.br

