

Processo de Gestão de Frotas

A gestão da frota de veículos pode ser um processo de trabalho simples ou complexo, dependendo do número e da diversidade de veículos e da intensidade da sua utilização.

Fluxo de Trabalho Básico

A gestão da frota pode ser decomposta em quatro componentes básicas:

1. **Condutores**
2. **Veículos**
3. **Utilizadores**
4. **Deslocações**
5. **Monitoramento**

Seguindo esta lógica, a gestão da frota de veículos também pode ser encarada como se tratando de vários fluxos de trabalho que são executados em simultâneo por uma ou várias pessoas:

1. **Gestão de Veículos** - Assegurar que os veículos estão disponíveis e aptos para o fim a que se destinam, efetuar verificações regulares, manutenção e reparações, autorizações administrativas, etc.
2. **Gestão de Condutores** - Assegurar que os condutores estão disponíveis e aptos para o efeito, organizar a escala de serviço, fornecer formação, partilhar informações relevantes, obter autorização médica, etc.
3. **Gestão de Utilizadores** - Assegurar que os utilizadores possam aceder aos serviços da frota de forma atempada e segura. Isto inclui compreender as necessidades dos utilizadores e lidar com as solicitações, atribuir os recursos pertinentes, fornecer as informações necessárias para que a deslocação seja devidamente realizada e recolher o feedback sobre a prestação do serviço.
4. **Gestão de Deslocações** - Assegurar que as deslocações são realizadas de forma satisfatória, organizar as deslocações de acordo com as necessidades expressas pelos utilizadores, controlar as deslocações para assegurar que são realizadas de acordo com o plano, e assegurar procedimentos de trabalho e de segurança normalizados.
5. **Monitoramento de fluxo de trabalho** - assegurando o devido desempenho, o equilíbrio e o ajuste, quando necessário. O uso excessivo de recursos e as avarias mecânicas, o esgotamento dos condutores e o mau comportamento, ou o descontentamento entre os passageiros, são sintomas típicos de disfunções na frota que devem ser mantidos.

Funções na Gestão de Frotas

A gestão da frota e dos fluxos de trabalho pode ajudar a definir um conjunto típico de papéis e responsabilidades para as diferentes partes. A combinação ou a divisão de tarefas entre um ou vários perfis dependerá da dimensão da frota, da intensidade da sua utilização e do contexto operacional em questão. Numa instalação no terreno com uma frota de 1 a 6 veículos e uma garagem subcontratada, uma única pessoa poderia supervisionar todos os fluxos de trabalho e uma equipa de 6 a 8 condutores. Se o número de veículos e condutores for significativamente

superior ou se a garagem de mecânica utilizada para a manutenção dos veículos for autogerida pela agência, poderão ser acrescentados à equipa perfis novos e especializados.

As funções e responsabilidades típicas na gestão da frota de veículos podem incluir:

Condutor

Os condutores são responsáveis pelo transporte de mercadorias e passageiros nos veículos da organização, por assegurar as suas condições técnicas e de segurança e por respeitar o código da estrada do país e os procedimentos de trabalho e segurança da organização para prestar um serviço seguro, transparente e eficiente.

Para o efeito, o condutor deve efetuar controlos regulares ao veículo atribuído, assegurar que todos os documentos do veículo e cartas de condução são válidas e estão disponíveis no veículo, reabastecer o depósito de combustível quando necessário e assegurar o correto carregamento e descarregamento do veículo.

Além disso, está encarregado de informar a direção da agência sobre quais incidentes relacionados com o transporte de passageiros ou mercadorias e saber utilizar todo o tipo de equipamento necessário, para comunicação (telefones, telefones via satélite ou rádios), segurança (kit de primeiros socorros, extintor de incêndio), recuperação do veículo e efetuar operações básicas de reparação e manutenção (mudança de pneus, verificação da pressão dos pneus, etc.).

Condutor Principal

O condutor principal é um perfil específico empregue quando é utilizado um número significativo de condutores numa determinada frota. O condutor principal pode por vezes assumir muitas das funções normalmente atribuídas a um gestor de frota, desde que o regime de trabalho faça sentido. O condutor principal coordena a equipa de condutores, preparando e supervisionando o trabalho: inspeções regulares dos veículos, inventário de veículos, reabastecimento, etc. Está encarregado de comunicar quaisquer problemas com os veículos, bem como assegurar a manutenção da frota de veículos e que os automóveis são reparados no momento pretendido para garantir a sua boa utilização e a prestação de serviços.

Além disso, o condutor principal organiza cursos de formação para condutores e realiza testes de condução para todos os novos condutores e efetua avaliações regulares dos condutores.

O condutor principal também pode ser responsável pela atribuição de veículos de acordo com a disponibilidade dos condutores, pela preparação de escalas de serviço e pelos substitutos, em caso de ausência. Também pode estar envolvido em algumas tarefas de monitorização, tais como relatórios mensais sobre assistências, reparações e consumo de combustível de cada veículo.

Mecânico

Um mecânico executa a assistência, manutenção e reparação necessárias a veículos (e outros motores, como geradores) para assegurar que estes se encontram em condições de utilização apropriadas. Também informa e treia a equipa de condutores sobre os serviços e manutenção dos veículos.

Recomenda-se vivamente um mecânico quando as agências exploram uma oficina de mecânica própria; no entanto, os mecânicos também podem ser contratados para realizar reparações e manutenção em veículos numa variedade de contextos. O mecânico é responsável pelo equipamento e pelas ferramentas na garagem, verificando a sua utilização correta e segura, mantendo-os e renovando-os quando necessário e mantendo o inventário atualizado. Embora o mecânico possa gerir um stock de alguns consumíveis básicos, não é aconselhável que gere o stock de peças sobresselentes - isto impediria a responsabilização e iria contra a divisão básica de responsabilidades na cadeia de abastecimento.

O mecânico também pode apoiar a avaliação de oficinas externas para eventuais subcontratações, bem como a verificação de veículos ligeiros e pesados antes do seu aluguer.

Uma solução intermédia normalmente utilizada quando não é necessário um mecânico a tempo inteiro, consiste em combinar o papel do condutor e do mecânico, atribuindo um número de dias (completos) para as funções de mecânico.

Gestor de Mobilidade/Deslocações

O gestor de deslocações assegura que todas as deslocações são organizadas e implementadas. Reúne pedidos de deslocação regulares e ad hoc e atribui os recursos disponíveis em conformidade (veículo, condutor e equipamento) e comunicações, quando necessário), informando as pessoas relevantes sobre o plano de deslocação e qualquer alteração nos horários.

Além disso, monitoriza e regista qualquer deslocação, de pessoas, veículos ou carga, assegurando a sua implementação ao abrigo dos procedimentos de trabalho e segurança estabelecidos: partida, chegada, número de passageiros, rota seguida, pontos de contacto padrão, etc. Deve informar de qualquer acidente ou incidente comunicado por qualquer um dos veículos em rota.

Gestor de Frota

O gestor de frota é o supervisor geral da frota. Deve elaborar e implementar estratégias para garantir a adequação da frota. Isto inclui o desenvolvimento, a revisão do plano e do orçamento anuais de manutenção, a renovação e a ampliação, quando necessário, e o planeamento e a supervisão dos recursos humanos, para assegurar tanto o dimensionamento como os conhecimentos e competências necessários. Dependendo da dimensão da organização e das necessidades em termos de veículos, o gestor de frota pode assumir as funções de gestor de deslocações e condutor principal, ou pode optar por empregar trabalhadores distintos para ajudar a gerir um conjunto mais amplo de tarefas operacionais de maior dimensão.

O gestor de frota deve monitorizar o desempenho da frota e apoiar a tomada de decisões com relatórios regulares. Deve também aconselhar sobre temas relacionados com a frota, tais como seguro automóvel, tipo e frequência de manutenção, avaliações de todos os veículos alugados e empresas de transportes, elaborando os contratos necessários.

Além disso, e se aplicável, o gestor de frota deve definir a encomenda de peças sobresselentes, e avaliar e identificar potenciais fornecedores locais.
