



# MANUAL DO CONDUTOR

**Vamos juntos.**

 **unidas**  
*frotas*



# SEJA BEM-VINDO À UNIDAS

Este é o Manual do Condutor Unidas. Sugerimos que você o mantenha sempre à mão, pois ele contém informações importantes sobre como usar, conservar, realizar manutenção preventiva e corretiva, além de todos os procedimentos necessários em caso de pane, sinistro ou roubo.

# QUEM SOMOS?

## A Unidas

A Unidas é a segunda maior locadora de veículos do Brasil e líder em locação de frotas para empresas. Temos grande paixão pelo nosso trabalho, e aplicamos nele toda a inovação e a simplicidade que estão gravadas no nosso DNA. Buscamos de maneira constante a melhoria da qualidade do nosso serviço, a satisfação dos nossos clientes e a valorização das pessoas que fazem parte da nossa Companhia.

O nosso foco está na mobilidade, na eficiência das empresas e na comodidade das pessoas.

### MISSÃO:

Mover pessoas e negócios com eficiência e excelência.

### VISÃO:

Ser a referência em soluções de mobilidade veicular até 2023.

### VALORES:

- Respeitamos as pessoas e trabalhamos em equipe
- Paixão pelo cliente
- Agimos como dono
- Ética e transparência
- Simplicidade e agilidade

# ONDE ESTAMOS



**2 grandes unidades de backoffice:  
Belo Horizonte e São Paulo**

**+** 80 lojas de [Seminovos](#)

**+** 300 lojas de [Aluguel de Carros](#)

**+** 40 unidades operacionais

# BENEFÍCIOS



## Mais agilidade

- De Norte a Sul do Brasil, possuímos Centrais de Relacionamento com serviços dedicados 24h aos nossos clientes e diversos outros canais de comunicação para facilitar o seu dia a dia e a abertura de chamados.



## Mais comodidade

- Disponibilização de veículo reserva se previsto em contrato.



## Mais segurança

- Manutenções e reparos em rede credenciada de fornecedores.
- Check list na entrega dos veículos para seu controle.



## Administração da frota

- Enquanto você se concentra nas atividades da sua empresa, nós cuidamos e administramos a sua frota. Licenciamento, multas, sinistros, manutenção, documentação, veículo reserva, você não precisa se preocupar com nada.



## Frota customizada

- Veículos certos para tarefas certas.
- Veículos equipados com acessórios exclusivos para melhor atender às condições especiais de uso que as operações exigem.

# PORTAL DO CLIENTE

O Portal do Cliente permite às empresas maior controle dos serviços prestados pela Unidas e agilidade na obtenção de informações sobre sua frota. Simples como a gente e com a transparência que você precisa.

## Principais benefícios:

- Abertura e acompanhamento dos atendimentos e manutenções dos veículos locados.
- Relatórios online com dados da frota, informações dos contratos e dashboard customizáveis.
- Acompanhamento do status da entrega dos pedidos de novos veículos.

**Acesse:** [portaldocliente.unidas.com.br](http://portaldocliente.unidas.com.br)

# CENTRAL DE RELACIONAMENTO

De segunda a sexta, das 8h às 18h, e aos sábados, das 8 às 12h.

Central de Atendimento	Atende os estados
<b>Belo Horizonte   MG</b> Tel: <b>(31) 3319-1000</b>   <b>(31) 3319-1020</b> Assistência 24h: nas capitais 3003-9804, nas demais cidades 0800 726 9804. <a href="mailto:atendimentobh@unidas.com.br">atendimentobh@unidas.com.br</a>	AC, AL, AM, AP, BA, CE, DF, GO, MA, MG, MS, MT, PA, PB, PE, PI, RN, RO, RR, SE, TO, ES, PR, RJ, RS, SC
<b>São Paulo   SP</b> - Tel: <b>(11) 3927-8400</b> Assistência 24h: nas capitais 3003-9804, nas demais cidades 0800 726 9804. <a href="mailto:atendimentosp@unidas.com.br">atendimentosp@unidas.com.br</a>	SP

Para mais informações, acesse [frotas.unidas.com.br](http://frotas.unidas.com.br) ou [portaldocliente.unidas.com.br](http://portaldocliente.unidas.com.br)

# MANUTENÇÕES PREVENTIVAS

Realizar manutenções preventivas é fundamental para garantir uma maior vida útil ao seu veículo. O agendamento das manutenções preventivas pode ser feito pela Central de Relacionamento Unidas ou pelo Portal do Cliente. Consulte o telefone da Central de Relacionamento mais próxima de você (página 6).

## REVISÕES

A Unidas recomenda que as revisões ocorram de acordo com as instruções contidas no manual dos fabricantes, em que geralmente é utilizada a tabela de KM abaixo. Lembre-se de sempre consultar o manual para garantir que as revisões sejam feitas no prazo correto.

1ª revisão	10.000 km
2ª revisão	20.000 km
3ª revisão	30.000 km
4ª revisão	40.000 km
5ª revisão	50.000 km
6ª revisão	60.000 km
7ª revisão	70.000 km



**Essa tabela é utilizada pelas principais montadoras, porém existem veículos com previsões diferenciadas. Recomendamos consultar o manual do veículo para mais detalhes sobre as revisões.**

# CUIDADOS COM O VEÍCULO

Cuide de seu veículo para mantê-lo sempre nas melhores condições.

- **Nível de fluidos** - Verificar, a cada 15 dias, os níveis dos fluidos: óleo do motor, água do radiador e do limpador de para-brisa, do freio e da direção hidráulica.
- **Importante:** nunca abra a tampa do reservatório de água do radiador com o motor quente.
- **Pneus** - Calibrar os pneus a cada 15 dias ou antes de iniciar uma viagem de acordo com a orientação do Manual do Veículo.
- Solicitar alinhamento e balanceamento do veículo e o rodízio dos pneus sempre que notar a direção pesada e/ou vibrando, o veículo "puxando" para um dos lados ou quando detectar desgaste irregular dos pneus. E, ainda, sempre que o veículo sofrer forte impacto (buracos, quebra-molas e saliências diversas).
- Em condições de uso normal do veículo, o balanceamento deve ser feito a cada 20.000 km e/ou sempre que houver troca de pneus (verifique instruções no Manual do Veículo)
- **Superaquecimento do motor** - Fique atento às luzes indicadoras de óleo e de temperatura do motor. Não trafegue caso o painel de instrumentos acuse superaquecimento ou falta de óleo. Isso poderá acarretar sérios danos ao veículo.
- Perda excessiva de potência/força do motor, fumaça ou vapor sobre o capô podem significar superaquecimento, mesmo não havendo indicações no painel do veículo.



- Pare o veículo, desligue o motor e entre em contato com a Central de Relacionamento Unidas\*.
- **Caixa de marcha/câmbio** - Evite dirigir com uma das mãos apoiadas na alavanca de câmbio. Esse hábito pode comprometer o bom funcionamento da caixa de marcha.
- Evite redução brusca de marcha, principalmente com o giro do motor muito alto.
- Jamais force o engate das marchas. Se tiver dificuldade, entre em contato a sua Central de Relacionamento Unidas\*.
- **Embreagem** - Evite "descansar" o pé no pedal de embreagem com o veículo em movimento ou com o motor ligado. Isso pode provocar a queima do disco de embreagem, além de danificar os rolamentos e o volante do motor.
- **Freios** - Se notar perda da eficiência de frenagem ou ruído anormal ao pressionar o freio, ligue para a sua Central de Relacionamento Unidas\* e agende a verificação dos componentes do sistema de freios e pastilhas (itens de segurança).

# SINISTRO, MANUTENÇÃO CORRETIVA, ROUBO OU FURTO

Em caso de sinistro, roubo ou furto, ou se o seu veículo apresentar alguma falha, dano ou qualquer anormalidade, entre em contato com a Central de Relacionamento Unidas (página 6) para obter todas as orientações necessárias sobre os procedimentos.

Documentos necessários para abertura do sinistro:

- Boletim de ocorrência (BO)
- Cópia da CNH do condutor do veículo
- Cópia do CRLV (documento do veículo Unidas)
- Aviso de sinistro preenchido pelo condutor
- Fotos da avaria

## **PERDA DE CHAVES, DOCUMENTOS OU PLACAS**

Em caso de perda dos documentos de porte obrigatório (CRLV atualizado), chave ou placa do veículo, entre em contato com a Central de Relacionamento Unidas (página 6). Providenciaremos a 2ª via da documentação ou a confecção de nova chave ou placa.



# PAGAMENTO DE MULTAS DE TRÂNSITO

- O pagamento das multas de trânsito dos veículos é feito pela Unidas.
- Após o pagamento, encaminharemos o faturamento e o boleto para a sua empresa para que seja realizado o reembolso.

## Recurso contra multas

• O condutor infrator pode entrar com recurso contra a infração dentro do prazo limite, conforme o formulário de Notificação de Infração de Trânsito. Antes, porém, deve solicitar a autorização da Unidas enviando um e-mail para **notificacao.loc@unidas.com.br** com os seguintes dados:

- Nome completo
- Placa do carro
- Código da infração
- Data e horário da infração
- Documento de identidade e CPF
- Endereço completo



**Mesmo após o envio do recurso, a multa será quitada pela Unidas e faturada para a empresa cliente. Se o recurso for deferido, o cliente será reembolsado.**

# BLOG UNIDAS FROTAS

## **Quer saber tudo sobre Terceirização e Gestão de Frotas?**

Conheça o Blog Unidas Frotas! O canal de conteúdo mais completo sobre gestão de frotas corporativas do Brasil, onde você encontra artigos exclusivos, e-books, planilhas e modelos para *download* gratuito e muito mais!

**Acesse:** [frotas.unidas.com.br/blog](https://frotas.unidas.com.br/blog)