

RAPHAEL TRAVENSSOLI SILVA DE LIMA

TERCEIRIZAÇÃO DE FROTA: PARAMETROS TÉCNICOS E
UM MODELO DE CONTRATO COM SLA

CURITIBA
FEVEREIRO 2014

RAPHAEL TRAVENSSOLI SILVA DE LIMA

TERCEIRIZAÇÃO DE FROTA: PARAMETROS TÉCNICOS E
UM MODELO DE CONTRATO COM SLA

Monografia apresentada ao curso de Pós-Graduação MBA em Gerenciamento de Sistemas Logísticos, Departamento de Administração, Setor de Ciências Humanas, Universidade Federal do Paraná

Orientador: Eng. Gianfranco Muncinelli, M. Sc.

CURITIBA
FEVEREIRO 2014

RESUMO

Terceirizar é uma prática da administração moderna onde a empresa foca na sua atividade fim, delegando a parceiros as atividades que não estão diretamente ligadas ao seu core business. No caso de uma empresa de telecomunicações que tem como missão fornecer telefonia fixa, acesso a internet e tv por assinatura, os instaladores precisam de carros para se deslocar até a residência dos clientes e realizar as instalações, esta ferramenta passa a ser fornecida por uma especialista na atividade, uma locadora de veículos é contratada e assume a responsabilidade de garantir que a ferramenta esteja a disposição dos colaboradores sempre que necessário. Não basta apenas encontrar um fornecedor, é importantíssimo alinhar as expectativas entre as partes envolvidas para que a parceria seja produtiva e duradoura, isto é possível através de um Acordo de Nível de Serviço que detalhará as responsabilidades dos envolvidos bem como detalhes do serviço contratado, incluiu-se também as penalidades ou multas caso ocorra o descumprimento das cláusulas combinadas. São apresentados alguns indicadores que o departamento responsável pela contratação deste serviço pode levar em consideração, como por exemplo o consumo de combustível do modelo escolhido. Os requisitos mínimos que o fornecedor deverá atender e um modelo de contrato incluindo os SLA's possíveis. Esta monografia foi baseada em pesquisa bibliográfica e na experiência vivida pelo empresa que contratou o serviço de Terceirização de Frota para seus instaladores na região de São Paulo no ano de 2013.

Palavras-Chave: Terceirização de frota. Acordo de Nível de Serviço. Contrato de Prestação de Serviço. SLA. ANS.

ABSTRACT

Outsourcing is a practice of modern management where the company focuses on its core business, delegating partners activities that are not directly related to their core business. In the case of a telecommunications company whose mission is to provide fixed telephony, internet access and TV subscription, installers need cars to move up to the residence of the customer and make facilities, this tool is now provided by a specialist in the activity, a rental car is hired and takes responsibility to ensure that the tool is at the disposal of employees where necessary. Not enough to find a provider, it is important to align expectations between the parties to the partnership to be productive and lasting, this is possible through a Service Level Agreement detailing the responsibilities of those involved and details of the contracted service included Breakfast is also the penalties or fines in the event of noncompliance with the combined terms. Are some indicators that the department responsible for contracting this service may take into account, such as the fuel consumption of the model chosen. The minimum requirements that the supplier must meet and a model contract including the SLA's possible. This monograph was based on literature and the lived experience of the company that hired the Fleet Outsourcing service to their installers in the region of São Paulo in 2013.

Keywords: fleet outsourcing. Agreement Service Level. Provision of service contract. SLA.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	5
1.1 JUSTIFICATIVA.....	6
1.2 OBJETIVOS.....	6
1.2.1 Geral.....	6
1.2.2 Específicos.....	7
2. TERCEIRIZAÇÃO.....	8
2.1 HISTÓRICO.....	8
2.2 DEFINIÇÃO.....	8
2.3 VANTAGENS.....	10
2.4 DESVANTAGENS.....	11
3. SLA.....	12
4. PARÂMETROS TÉCNICOS.....	15
5. REQUISITOS.....	17
6. INDICADORES.....	19
7. MODELO DE CONTRATO.....	20
8. CONCLUSÃO.....	21
9. REFERÊNCIAS.....	24
10. APÊNDICE.....	25
10.1 ANEXO I – RELAÇÃO DE VEÍCULOS LOCADOS.....	36
10.2 ANEXO II – MATRIZ DE RESPONSABILIDADE.....	37
10.3 ANEXO III – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO.....	38

1. INTRODUÇÃO

Com o ritmo cada vez mais acelerado da economia mundial as empresas se veem obrigadas a buscar soluções mais inteligentes, que exijam menos investimentos, tragam mais retorno e ainda mais rapidamente que no passado. Os acionistas reunidos com o corpo diretivo das empresas traçam metas desafiadoras, que obrigam seus funcionários e fazer mais com o mesmo quando não com menos recursos que no mesmo período anterior.

Na sociedade capitalista aonde se vive todas as empresas visão lucro (deixemos de lado ONGs e instituições filantrópicas) e crescimento. Para atingir este objetivo se faz necessário um planejamento estratégico que ditará de uma maneira macro que rumo a empresa deve seguir, caberá aos gestores motivar suas equipes para que produzam o resultado esperado por todos os stake holders.

No cenário apresentado não basta a empresa fornecer ligações telefônicas de ótima qualidade se a velocidade do acesso à internet for lento, os clientes exigem soluções completas a um custo compatível com o que estão dispostos a pagar. Se a velocidade do acesso for ótima, a qualidade das ligações perfeitas mas a cobrança no final do mês estiver errada e isto fizer com que o cliente passe dezenas de minutos em contato com o call center da empresa para resolver o problema, também teremos um cliente insatisfeito.

Ao contratar um serviço, existe um contrato que define em linhas gerais os pontos que cabem a cada umas das partes envolvidas cumprir. Quando anexamos um SLA (Service Level Agreement) conhecido também como ANS (Acordo de Nível de Serviço) estamos alinhando as expectativas nos mínimos detalhes, buscando garantir uma boa relação entre os envolvidos.

Uma maneira já muito difundida entre as empresas de médio e grande porte que lhes permite focar no seu core business (negócio principal) é a terceirização de alguns serviços, dentre eles as terceirização de frotas, no qual a responsabilidade em fornecer veículos aos colaboradores elegíveis fica por conta de uma locadora de veículos em troca de um aluguel pago mensalmente.

1.1 JUSTIFICATIVA

A oportunidade para apresentar este estudo surgiu quando da análise do contrato firmado com uma locadora que se tornou responsável por fornecer a frota leve que foi disponibilizada para os instaladores que tem o carro como uma ferramenta vital para a realização de suas atividades diárias. Naquele momento a empresa não dispunha de um gestor que conhecesse a fundo quais itens deveriam ser observados para desenvolver uma parceria ganha ganha aonde a contratante fica satisfeita com o serviço entregue pelo fornecedor e este por sua parte é remunerado de maneira justa, sem exploração que em alguns casos leva o fornecedor a descontinuar a operação e por fim perde-se um fornecedor.

Trata-se de uma empresa multinacional de grande porte iniciando a oferta de seus produtos na maior cidade do Brasil, São Paulo aonde a concorrência é brutal, se fez necessário um fornecedor de grande porte, que fosse capaz de atender as demandas na região, foi firmado apenas o contrato, sem um Acordo de Nível de Serviço anexo, isto trás alguns contratempas para as partes envolvidas que não tiveram um alinhamento das expectativas nem definição de multas e penalidades para situações que o serviço não foi prestado de acordo.

Os contratos de terceirização de frotas como este em questão costumam ter um período definido entre 12 e 36 meses, em que a rescisão antecipada gera multas e prejuízos para a contratante. No caso de um contrato inadequado, o contratante poderá se ver obrigado e permanecer com aquele fornecedor que deixa a desejar por falta de um prévio alinhamento de expectativas.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Geral

- Definir os parâmetros técnicos a serem analisados ao terceirizar a frota operacional leve, fornecida aos instaladores de uma empresa de telefonia fixa na capital do estado de São Paulo.

1.2.2 Específicos

- Enumerar os requisitos que devem ser atendidos pelo fornecedor de uma frota leve terceirizada.
- Descrever possíveis indicadores que a serem analisados pela gestão de frota da empresa contratante.
- Esboçar um modelo de contrato para terceirização de frota leve incluindo alguns SLAs possíveis.

2. TERCEIRIZAÇÃO

2.1 HISTÓRICO

Registros indicam que a terceirização teve início em meados de 1940, durante a 2ª Guerra Mundial, enquanto os Estados Unidos da América enfrentavam a Alemanha Nazista. Pós guerra esta prática acabou se tornando uma manobra administrativa comum nas empresas.

"A terceirização foi muito aplicada ao longo da guerra, pois as indústrias da época precisavam concentrar-se na produção, cada vez melhor, das armas necessárias para a manutenção da superioridade aliada, e então descobriram que algumas atividades de suporte à produção dos armamentos poderiam ser passadas a outros empresários prestadores de serviço, mediante a contratação destes."(Queiroz, 1998: 59)

Como observado por Guiosa (1994, p.13), a recessão foi o fato que trouxe a terceirização com força para o Brasil, já que fez os empresários refletirem sobre sua atuação em um mercado cada vez mais restrito que ceifava as oportunidades e exigia a prática de novas abordagens que minimizassem as perdas.

2.2 DEFINIÇÃO

Terceirizar é o ato de repassar uma tarefa ou serviço a um terceiro, prestador de serviço especializado naquela atividade que executará melhor e com menor custo do que se fosse realizada "in-house", por não se tratar da atividade principal executada pela contratante enxerga-se uma oportunidade de ganho em delegar a um parceiro com mais know how na execução e manutenção do serviço.

"É um processo de gestão pelo qual se repassam algumas atividades para terceiros - com os quais se estabelece uma relação de parceria - ficando a empresa concentrada apenas em tarefas essencialmente ligadas ao negócio em que atua."(Giosa, 1994: 14)

Pode-se dizer que é uma estratégia aonde recursos externos são utilizado para realizar atividades que costumavam ser realizadas internamente e com recursos próprios. Ao terceirizar uma frota a contratante deixa de imobilizar capital na compra do ativo automóvel, emplacar, instalar acessórios, realizar o pagamento de impostos e taxas obrigatórios (IPVA, seguro DPVAT e licenciamento anual) os valores estão inclusos no aluguel mensal, gerenciar fornecedores para realização de manutenção, transporte até as regionais que farão uso dos veículos, e no final do contrato retirar os veículos sem ter que se preocupar com a desmobilização e posterior venda dos ativos.

"Estão certos os tomadores que enxergam na terceirização o posicionamento de parceiros confiáveis, interessados no ganho mútuo, de longo prazo e constante. Selecionam-se fornecedores especializados, qualificados, responsáveis e capazes de conduzir um projeto terceirizado de forma independente e eficaz. Os riscos são de ambos equitativamente e buscam saber o que podem fazer juntos eficientemente. A preocupação fundamental é com a especialização e qualificação do fornecedor" (Queiroz 1998:33).

Vale lembrar que junto com a terceirização, adota-se uma nova visão sobre o relacionamento comercial, deixamos de ter um mero fornecedor e migramos para uma parceria que gera uma relação de confiança entre as partes envolvidas. Por se tratar de contratos de médio e longo prazo, quando da existência de sinergia entre contratante e contratado a experiência se torna mais valiosa para quem contrata o serviço, pois sua operação passa a depender da capacidade deste fornecedor em prestar um bom serviço.

"Concentrando-se em suas competências-chave, a empresa moderna decide "fazer" somente as atividades que consegue realizar de maneira eficaz. Para as outras atividades há alternativas relacionadas a um certo número de opções estratégicas referentes à escolha de fornecedores, à terceirização e à parceria, Em todos os casos, a empresa efetua escolhas quanto à execução internamente e à terceirização de suas atividades. Dessa forma, a empresa dá início a um processo estratégico que consiste na elaboração de sua rede logística, identificando e definindo seus parceiros e as suas relações" (Martel 2008:190).

2.3 VANTAGENS

Giosa (1994, p.87) conta que como processo de gestão moderno, a terceirização assumiu o seu papel no cenário da administração e vem contribuindo para o fortalecimento do novo conceito que caracteriza hoje o mercado e a sociedade global: a divisão do mundo em países e empresas ágeis de um lado, e de países e empresas lentas do outro lado.

Ao se optar pela terceirização da frota leve podemos observar algumas vantagens que enumeramos a seguir:

- Contratação de uma empresa especializada na atividade, trazendo ganhos para o processo como um todo.
- Otimiza os recursos de quem adota, permite focar na atividade principal.
- Maior flexibilidade no aumento ou redução da quantidade de veículos locados conforme sazonalidade.
- Não requer mobilizar capital para aquisição de ativos.
- Evita o sucateamento dos ativos/equipamentos.
- Transforma custo fixo em variável.
- Transfere ao prestador a responsabilidade de disponibilizar a ferramenta necessária para o instalador realizar suas atividades. Cabendo contratante apenas gerenciar e demandar os atendimentos.
- O custo de manutenção preventiva já está incluso no valor do aluguel mensal.
- A depreciação dos ativos passa a ser preocupação da locadora que fornece os veículos.
- No caso de sinistro e manutenções que exijam mais tempo parado, a locadora deve fornecer um veículo reserva para garantir que a operação não será prejudicada.
- Desburocratização interna, já que é responsabilidade da locadora realizar o pagamento dos impostos e taxas obrigatórias que acontecem todos os anos.

2.4 DESVANTAGENS

Se o contrato de terceirização de frota não for analisado por gestores com expertise na gestão de frota, incorre que algumas cláusulas desfavoreçam a contratante e prejudiquem o andamento da operação, são elas:

- Atividades que não é fim da locadora, como rastreamento e telemetria é quarteirizado. Acabamos dependendo do prestador do prestador que não tem vínculo contratual direto com a contratante.
- As manutenções preventivas e corretivas por conta da empresa que contrata o serviço de terceirização.
- Demora na disponibilização e preparação dos carros.
- Falta de capilaridade do fornecedor pode prejudicar a operação longe das grandes capitais aonde existe facilidade na obtenção de veículos reservas.
- Dependência do fornecedor enviar as faturas/notas fiscais de acordo com o calendário de recebimento da contabilidade interna.
- Arcar com despesa de envio das multas.
- Possível falta de capacidade técnica em atender um aumento de demanda não previsto no início do contrato.
- Trata-se de um serviço, e ele tem um custo.

3. SLA

Chamado de Acordo de Nível de Serviço ou simplesmente ANS, é um aditivo que quando incorporado ao contrato de prestação de serviço alinha as expectativas entre contratante e contratado. Originalmente chamado apenas de SLA que abrevia Service Level Agreement é amplamente utilizado pela área de TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação), já que no caso das conexões de redes entre dois pontos as medições e acompanhamento da qualidade que o serviço é entregue acontece de maneira relativamente simples, através de softwares específicos que realizam testes a cada X tempo verificando se existem dados se perdendo no caminho e se a velocidade esta de acordo com a contratada.

"Um acordo de nível de serviço (SLA) é um contrato entre um provedor e um cliente que garante níveis específicos de desempenho e confiabilidade a um determinado custo e sob determinadas condições." (Muncinelli, 2012:76)

O objetivo é definir qual serviço será prestado, a qualidade esperada na execução e o custo desta operação. Ao terceirizar um serviço a qualidade e confiança no prestador são aspectos que se tornam vitais para o sucesso da parceria. Devido a variações significativas nas necessidades de cada contratante os SLAs são negociados caso-a-caso durante o processo de contratação do serviço.

Frey (2013, p.61) lista alguns dos requisitos que a contratante deve atender para obter sucesso na definição do SLA:

- Entender os papéis e responsabilidade que serão descritas pelo SLA.
- Estar apto para descrever precisamente e especificamente o serviço que será controlado pelo SLA.
- Saber quais os requisitos necessários para atender o serviço contratado e definir as peças chaves.
- Especificar os níveis de serviço baseado nas características críticas do serviço.

- Compreender o processo e os procedimentos do serviço a ser gerido.

Jin (2002, p.3) enumerou os seguintes itens que podem compor um SLA:

- Propósito - descreve as razões que levaram a criação do SLA
- Partes - define quem são as partes envolvidas e quais os seus papéis na execução do serviço contratado.
- Período de validade - é o prazo pelo qual o SLA será válido.
- Escopo - define quais serviços estão cobertos por este termo.
- Restrições - lista os passos necessários para garantir que o SLA seja cumprido.
- Objetivos do nível de serviço - o nível de serviço acordado entre as partes envolvidas no contrato, normalmente contempla também os indicadores como disponibilidade e o objetivo a ser cumprido.
- Penalidades - alinha as consequências caso o nível de serviço contratado não seja atingido, deve conter também os termos para cancelamento da parceria caso o serviço esteja muito aquém do alinhado entre as partes.

Garantir que a contratante definiu um SLA eficiente é crucial para a performance da relação entre as empresas durante os anos que o acordo será vigente. Infelizmente os SLA's costumam ser definidos e incorporados aos contratos por advogados. De todos os benefícios que os advogados agregam ao contrato, a definição de SLA eficiente não costuma ser um deles. O SLA tem que ser definido por quem trabalha e conhece a fundo os detalhes da operação, isto por que a maioria dos serviços terceirizados são operacionais e não executivos. Também é importante entender como os parâmetros serão medidos e a importância do seu

significado estatístico ou o gerenciamento do SLA provavelmente será muito complexo. (VAGADIA, 2007, p.96, tradução livre do autor)

4. PARÂMETROS TÉCNICOS

São de vital importância para garantir que a terceirização da frota será vantajoso para a empresa que adota a prática, pois no caso de parâmetros mal definidos todo o processo de terceirização é colocado em xeque. No contrato de aluguel para terceirização de frota leve utilizada por instaladores de linhas telefônicas e acesso à internet os parâmetros mais importantes que devem ser observados são:

- A quantidade de quilômetros que os carros rodam no período que ficam a disposição dos colaboradores da empresa. No contrato será previsto um número estimado que caso seja ultrapassado gera custo extra para a contratante conforme previsto no contrato, caso a quilometragem prevista não seja utilizada ela não gera economia alguma no valor mensal a ser pago. Caso a estimativa seja muito acima do que a distância que os veículos irão trafegar à contratante acabará pagando por um serviço que não fará uso na sua plenitude já que este parâmetro é levado em conta na precificação do valor mensal de aluguel.

- O modelo do veículo e opcionais inclusos que serão disponibilizados, o valor desembolsado pelo fornecedor para adquirir o ativo que será entregue aos instaladores está diretamente ligado ao valor que a empresa terá que desembolsar mensalmente por este serviço. No caso deste estudo os veículos utilizados são GM Celta e Fiat Uno ambos os modelos tem 2 portas, motorização flex (álcool ou gasolina em qualquer proporção) e ar condicionado como único opcional.

- Manutenção, como parte da terceirização deve-se incluir este item no contrato, já que deixar de o fazer tornará necessário gerir o processo de manutenção da frota. As locadoras costumam ter ganhos de escala, além do expertise nesta gestão que quando deixada a cargo da empresa contratante gera muitos atrasos na realização das manutenções, sejam elas preventivas ou corretivas. Existem algumas locadoras que aceitam oferecer o carro sem incluir o valor da manutenção na tarifa mensal da locação, a experiência que estamos vem demonstrando que decisão tomada no passado em optar por tal modalidade acaba por prejudicar o dia-a-dia da operação, reduzindo a disponibilidade da frota. A experiência demonstra que as marcas e modelos escolhidos tem ampla rede de

concessionárias e as peças de reposição são encontradas com facilidade pois atrasos na execução de manutenções tem impacto direto sobre a operação.

- Seguro contra terceiros é um item de suma importância para evitarmos grandes prejuízos nos casos de acidentes aonde os condutores da empresa causem danos à veículos de terceiros. No caso da operação em andamento a apólice corporativa da contratante provou ter um custo mais baixo do que se houvesse a contratação do serviço junto a locadora. Já o seguro que protege o casco dos veículos não se mostra financeiramente viável uma vez que o valor a ser pago é suficiente para repor mais de 25 carros perdidos no período de 12 meses. Como a quantidade de carros subtraídos ou que o valor do conserto inviabilize este tem sido bem inferior o custo que seria pago é viável correr o risco de perder estes carros e pagá-los integralmente a locadora quando do sinistro.

- Veículo reserva, é um serviço oferecido pela locadora que dependendo da negociação tem um custo muito baixo. Vale analisar a criticidade da operação para justificar a contratação do serviço. No caso da operação que estamos analisando o serviço não foi contratado, ou seja, quando o colaborador deixa o veículo que ele utiliza para realizar qualquer manutenção é responsabilidade da contratante disponibilizar outro veículo para que ele possa realizar suas atividades. Algumas negociações bem feitas garantem 1 carro reserva sem custo a cada 50 carros locados.

- Medida para substituição dos pneus, os pneus contam com uma marcação chamada de TWI (Thread Wear Indicator) que indica o momento para realizar a troca sem comprometer a segurança do veículo, se achar necessário a contratante pode definir uma medida em milímetros indicando o momento correto para realizar a troca. O padrão nos contratos de locação é prever a troca dos pneus após os 35.000 km, caso seja necessário a troca antes desta distância a contratante deve arcar com o custo desta troca.

5. REQUISITOS

Visando garantir uma frota segura e sempre disponível para os colaboradores que fazem uso da ferramenta, a contratada que assume a responsabilidade de fornecer os veículos deve atender aos requisitos listados a seguir:

- No momento inicial do contrato, todos os carros devem ser 0km de acordo com a marca, modelo e opcionais escolhidos. Pois problemas que ocorram no período inicial estarão cobertos pela garantia do fabricante.
- Disponibilizar os carros pelo período combinado para serem plotados pelo prestador da contratante antes de serem enviados para a cidade aonde serão utilizados.
- Entregar os veículos emplacados junto com a documentação de porte obrigatório na cidade indicada pelo contratante. Não ter que gerenciar esta operação logística é um dos ganhos ao se terceirizar a frota. O custo desta operação está incluso no valor do aluguel mensal.
- Realizar o pagamento do IPVA, seguro obrigatório e licenciamento anualmente bem como enviar o CRLV (Certificado de Registro de Licenciamento Veicular) de porte obrigatório para a contratante distribuir aos seus condutores.
- Enviar as notificações de infração em tempo hábil para que o condutor realize sua identificação junto ao órgão de trânsito que realizou a autuação.
- Possuir uma rede de oficinas credenciadas, que estejam aptas a realizar as manutenções preventivas e corretivas quando necessário nas proximidades da sede aonde o veículo está alocado.
- Fornecer carro reserva quando em casos de sinistro ou manutenção preventiva/corretiva o veículo fique indisponível por um período maior do que o previsto no SLA.
- Disponibilizar sistema de rastreamento e telemetria acessível através da internet, que esteja acessível durante 24 horas do dia, 7 dias na semana e 365 dias por ano.

- Pool global de quilometragem, ao utilizar um fornecedor que permite esta modalidade diminuimos a chance de pagar quilometragem excedente já que a distância que um carro não tenha percorrido compensa aquela que outro tenha excedido além do contratado.

6. INDICADORES

A expressão indicadores vem sendo substituída no meio corporativo por KPI que em inglês é Key Performance Indicators ou Indicadores Chaves de performance. Alguns dos indicadores que podem se utilizados para avaliar uma frota terceirizada são os seguintes:

- Disponibilidade da frota, é o tempo que o carro fica a disposição para uso do colaborador. Sempre que estiver parado para realização de manutenção, seja ele preventiva ou corretiva o indicador será afetado. Para este indicador, quanto maior melhor.
- Quilometragem mensal, é um contador único para cada carro que apura qual a distância cada veículo da frota percorreu. Manter controle sobre este KPI é necessário afim de evitarmos o pagamento de km excedente.
- Consumo de combustível, através de uma plataforma de abastecimento é possível acompanhar quantos litros de combustível cada carro consome para percorrer uma determinada distância. Para calcular basta dividir a quantidade de quilômetros que se rodou pela quantidade de litros que foi utilizado. Por exemplo, um carro que rodou 400 quilômetros com 32 litros de combustível, o consumo de combustível é de 12,5 km/l. Neste caso, quanto maior, melhor.
- Custo das manutenções preventivas e corretivas, mensalmente a locadora envia uma fatura de reembolso referente as manutenções que são de responsabilidade da contratante, este indicador deve ser acompanhado pois influência diretamente no custo de utilização da frota locada.

7. MODELO DE CONTRATO

Conforme apresentado no capítulo 4, segue uma tabela com os itens que devem estar descritos em um contrato de terceirização de frota. Os valores apresentados servem como referência do padrão oferecido pelo mercado. Ajustes são necessários conforme particularidade de cada operação. Mais adiante no apêndice encontra-se o modelo completo baseado naquele criado por Vieira (2012), então Diretor de uma locadora de médio porte sediada na cidade de Curitiba.

	Item	Padrão de mercado
Parâmetros técnicos	Franquia de quilômetro	3.000 km/mês
	Marca e modelo	1.0 com ar condicionado marcas populares
	Manutenção	Inclusão no valor da locação
	Seguro	Fornecido pela locadora
	Veículo reserva	Fornecido
	Medida para substituição dos pneus	Atingir o TWI

8. CONCLUSÃO

Após análise das referências bibliográficas e das experiências que acontecem diariamente durante a gestão de Frota é possível concluir a respeito da viabilidade de se adotar uma frota terceirizada, desde que o contrato seja bem feito, com um SLA bem ajustado entre as partes, delimitando as responsabilidades, alinhando as expectativas e com parâmetros bem definidos do serviço que está sendo contratado. A falta de experiência no momento da negociação com o novo fornecedor pode atrapalhar a criação de uma parceria que seja produtiva para todos os envolvidos caso houvesse uma discussão mais detalhada a respeito dos detalhes envolvidos na operação.

Pode-se observar importância de detalhar os pormenores da negociação, principalmente envolvendo a área que faz a operacionalização da operação, não basta envolver somente o departamento jurídico e compras para realizar a negociação de valores, já que a equipe que coordena a frota é o cliente interno destas duas áreas citadas que são responsáveis pela formalização dos contratos e negociação dos valores. Os requisitos que o fornecedor deve atender são os que seguem: - Disponibilizar carros novos, 0km no início da vigência do contrato.

-Permitir acesso de prestadores da contratante para realização de serviço de plotagem antes de enviar para as cidades de destino.

-Emplacar os carros e providenciar o documento de porte obrigatório.

-Pagar anualmente os impostos e taxas exigidos pelos órgãos de trânsito.

-Enviar as notificações e multas para que a contratante possa identificar os condutores.

-Utilizar o sistema de pool de quilometragem, evitando pagamento de km excedente.

-Possuir uma rede de oficinas credenciadas para realizar as manutenções necessárias.

-Providenciar veículo reserva para as situações previstas que se fizer necessário.

-Fornecer um sistema de rastreamento e telemetria on-line através da internet.

É essencial também que o fornecedor escolhido para fornecer o serviço seja qualificado, pois no momento da contratação a empresa transfere uma responsabilidade que até então era interna, e para que esta transição ocorra da maneira mais tranquila possível não se pode arriscar contratando um parceiro que não atenda as exigências apresentadas.

A fim de acompanhar o andamento da operação, sugere-se a utilização de alguns KPI's que apresentam número palpáveis a respeito da frota: Disponibilidade dos veículos, quantidade de quilômetros rodados, consumo de combustível e custo de manutenção.

Considerando os pontos já apresentados, concluímos que a busca de sucesso na parceria com o fornecedor envolve a escolha de parâmetros técnicos corretos, que impactam no dia a dia da operação da frota leve. São eles:

Franquia de quilometragem mensal: Tem relacionamento direto com o custo que será cobrado pela locadora, contratar quilômetros em excesso gera um custo desnecessário que não tem retorno para a contratante, por outro lado, se a distância percorrida for maior que a contratada, o valor do km excedente é alto.

Marca e modelo dos veículo escolhido: Uma marca ou modelo que não ofereçam farta rede de concessionárias e fornecedores de peças de reposição tem impacto na demora para realizar as manutenções e consequente prejuízo para a operação.

Manutenção: Existe a modalidade padrão aonde todas as manutenções preventivas são pagas pela locadora, este modelo deve ser o escolhido, já que garante a utilização do expertise e ganho de escala no serviço que as locadoras oferecem a seus clientes. A experiência demonstrou que pagar as manutenções independente do aluguel é problemático, pois obriga a contratada a disponibilizar um funcionário para realizar as aprovações destas, atividade que a locadora faz melhor, com menor custo e maior agilidade.

Seguro: Contra terceiros é realmente necessário, pode ser contratado diretamente com a locadora ou através de apólice corporativa própria, o impacto na escolha da segunda opção é a necessidade de um setor responsável pela gestão da apólice de seguro. A contratação deste serviço para proteção de casco em caso de acidente, furto ou roubo não demonstrou vantagem, o valor que se

pagaria a companhia seguradora é maior do que as perdas que aconteceram nos últimos anos.

Veículo reserva: Este item varia de acordo com a criticidade da operação, a contratante não contratou este serviço, já que existe a possibilidade de não programar instalações no dia em que o colaborador precisar parar o carro para realizar as manutenções preventivas.

Substituição dos pneus: Por se tratar de um item de segurança e com fácil aferição, basta ajustar entre as partes ao atingir qual medida os pneus devem ser trocados. Em caso de necessidade de troca antes da distância prevista em contrato, recomenda-se que o custo seja proporcionalmente repassado ao contratante.

9. REFERÊNCIAS

FREY, Stefan et al. **Key Performance Indicators for Cloud Computing SLAs**. <http://www.thinkmind.org/download.php?articleid=emerging_2013_3_30_40082> . Acesso em: 17 de Fevereiro de 2014

GIOSA, Lívio Antonio. **Terceirização: Uma abordagem estratégica**. São Paulo: Pioneira, 1994.

JIN, Li-jie et al. **Analysis on Service Level Agreement of Web Services**. Palo Alto, 2002 <<http://hpassethub.designory.com/techreports/2002/HPL-2002-180.pdf>>. Acesso em: 17 de Fevereiro de 2014

MARTEL, Alain e Darli Rodrigues Vieira. **Análise e projeto de redes logísticas**. São Paulo: Saraiva, 2008.

MUNCINELLI, G.. **Acordo de Nível de Serviço**. Revista RTI - Redes, Telecom e Instalações. São Paulo: Aranda, p.76 - 81, 2012

QUEIROZ, Carlos Alberto Ramos Soares de. **Manual de terceirização**. São Paulo: STS, 1998.

VAGADIA, Bharat. **Outsourcing to India – A Legal Handbook**. Londres: Springer, 2007.

VIEIRA, Antonio Carlos Alves. **Contrato de Locação de Veículos**. Curitiba, 2012.

10. APÊNDICE

CONTRATO DE LOCAÇÃO DE VEÍCULOS

LOCADORA: XX LOCADORA DE VEÍCULOS LTDA., pessoa jurídica de direito privado, com sede na Rua xx, n.º xx - Cidade - Estado, inscrita no CNPJ sob o n.º xx.xxx.xxx/0001-xx, neste ato representada conforme seu contrato social, por seus procuradores.

LOCATÁRIAS: EMPRESA CONTRATANTE, pessoa jurídica de direito privado, estabelecida na Rua xx, n.º xx, Bairro Xx, na cidade de XX, Estado XX, inscrita no CNPJ sob n.º xx.xxx.xxx/0001-xx, neste ato representada por seus representantes legais.

Pelo presente instrumento particular de Locação de Veículos, as partes regulam direitos e obrigações, mediante as cláusulas e condições abaixo subscritas, obrigando-se por si ou por seus herdeiros/sucessores a cumpri-las:

1ª - OBJETO: O presente contrato tem por objeto a locação de veículos de propriedade da **LOCADORA**:

Parágrafo único – Integra o presente contrato, como seu anexo, o documento contratual, abaixo especificado, cujos termos, as partes, neste ato, declaram conhecer e se obrigam a cumprir:

Anexo I – Relação de Veículos Locados;

Anexo II – Matriz de responsabilidade;

Anexo III – Acordo de Nível de Serviço;

2ª - VALOR/VENCIMENTO: Obriga-se a **LOCATÁRIA** a pagar mensalmente para a **LOCADORA** à soma dos valores estabelecidos no anexo I, os quais poderão se modificar em função de eventuais termos aditivos firmados pelas partes. Os atuais valores praticados são:

§1º - O valor referente ao período de locação deverá ser pago mediante a apresentação de nota fiscal/fatura e respectivo boleto de cobrança bancária;

§2º - A falta de envio do boleto bancário/NF/fatura não exime a **LOCATÁRIA** de efetuar o pagamento dos valores devidos a **LOCADORA** dentro do respectivo vencimento mensal, devendo, em caso de não recebimento dos documentos de cobrança, contatar o departamento financeiro desta, em tempo hábil, sob pena de incidir em mora;

§3º - O valor unitário da locação dos veículos está disposto no Anexo I, sendo livre até a quilometragem média mensal global de 3000 Km (Três mil quilômetros). Acima deste valor, a **LOCATÁRIA** se obriga a pagar uma sobretaxa de R\$ 0,30 (trinta centavos) por quilômetro rodado.

§4º - A franquia de quilometragem acima citada se aplica enquanto perdurar a validade do contrato. Se, por qualquer motivo, os veículos não forem devolvidos no prazo pactuado, a franquia de quilometragem será reduzida para 900 km/mês, correspondente a 30% do original, mantida a sobretaxa no mesmo valor.

3ª - PRAZO: Este contrato é firmado pelo prazo mínimo de 24 (vinte e quatro) meses, com início e término de acordo com as datas referenciadas no Anexo I, podendo ser prorrogado, conforme ajuste entre as partes, mediante adendo contratual.

4ª - DA ENTREGA E CONDIÇÕES: Os veículos contratados serão entregues à **LOCATÁRIA** na data apazada no anexo 01 mediante a assinatura do presente instrumento contratual, com todos os equipamentos exigidos pela legislação, em perfeito estado de funcionamento, conservação e segurança, conforme inspeção prévia de vistoria (*chek-list*) firmada pela **LOCATÁRIA** e pela **LOCADORA**, devendo em tal estado ser devolvido, salvo desgaste natural decorrente do uso normal.

§1º - Será de exclusiva responsabilidade da **LOCATÁRIA**:

a) O abastecimento dos veículos;

b) O agendamento das revisões preventivas, junto aos consultores da **LOCADORA**, de acordo com as normas do fabricante: 10.000KM / 20.000KM / 30.000KM /... para modelos GM. Para modelos FIAT 15.000KM / 30.000KM / 45.000KM, demais linhas deverão seguir padrão do Manual do Fabricante.

c) As trocas de óleo intermediárias as revisões preventivas: 5000KM / 15.000KM / 25.000KM /... para modelos GM. Para modelos FIAT 7.500KM / 22.500KM / 37.500KM /, demais linhas deverão seguir padrão do Manual do Fabricante, serão de responsabilidade única e exclusiva da **LOCATÁRIA**; incluindo o ônus do serviço.

d) A verificação e manutenção de todos os itens e peças do veículo conforme especificações do fabricante, tais como: nível de água dos reservatórios, nível de óleo do cárter, calibragem dos pneus, lâmpadas, etc.

e) Direcionar o veículo para troca de pneus quando o sulco atingir o mínimo de 3,0mm. Sendo a despesa dividida proporcionalmente entre a **LOCATÁRIA** e a **LOCADORA**, quando o sulco atingir este mínimo

antes 35.000 km. Caso o sulco atinja 3,0mm após os 35.000 km toda a despesa ficará por conta da Locadora. Sempre que houver necessidade de substituição de pneus, os mesmos deverão ser: Pirelli P1 ou P4 Cinturato ou de marca similar, com um Treadwear mínimo: 420.

h) O envio mensal, para a **LOCADORA**, da KM dos veículos locados.

§2º - Será de exclusiva responsabilidade da **LOCADORA/PLATAFORMA DE MANUTENÇÃO**:

a) Contratar a plataforma de manutenção ECOFROTAS, que fica responsável em realizar a gestão das manutenções preventivas ou corretivas, sendo que a mesma fica responsável em transferir todas as informações referentes às manutenções e desempenho do veículo para a **LOCATÁRIA**.

b) Em caso de solicitação de manutenção, sendo esta preventiva ou corretiva fica definido que o tempo máximo de resposta para a liberação do serviço deve ser no mínimo de 2 horas em horário comercial.

§3º - Terá direito a veículo para reserva técnica nos casos de revisões preventivas/manutenções a partir do momento em que o veículo atingir a 8ª hora útil parado para reparos, sendo o mesmo substituído provisoriamente por outro similar.

§4º - Todos os custos oriundos da constatação de defeitos/avarias, nos veículos locados, por falta das providências acima descritas serão de responsabilidade única e exclusiva da **LOCATÁRIA**;

§5º - A **LOCADORA** não indenizará a **LOCATÁRIA** por qualquer conserto, emprego de peças ou mão de obra que vier a fazer no veículo locado sem sua autorização;

§6º - A **LOCADORA** arcará com as despesas relativas ao emplacamento, seguro e licenciamento dos veículos locados, bem como fornecerá, à **LOCATÁRIA** a documentação correspondente devidamente atualizada.

5ª - QUILOMETRAGEM: A apuração da quilometragem percorrida durante a locação será feita pela leitura do aparelho indicador existente no veículo;

Parágrafo único – A violação do lacre de segurança do medidor de quilometragem constituirá infração contratual, sujeitando-se a **LOCATÁRIA** a pagar à **LOCADORA** multa correspondente ao valor estabelecido na cláusula 15ª deste contrato.

6ª - CONDUTORES AUTORIZADOS: Os veículos locados somente poderão ser conduzidos por pessoas devidamente autorizadas pela **LOCATÁRIA** e habilitadas pelos órgãos de trânsito competentes, sendo que a inobservância desta condição incidirá na responsabilização da contratante por qualquer prejuízo/avaria causado ao veículo;

§1º - O veículo será entregue pela **LOCADORA** ao preposto indicado pela **LOCATÁRIA**, preferencialmente mediante autorização por escrito de seus responsáveis;

§2º - Na hipótese da **LOCATÁRIA** entregar a condução do veículo à pessoa não habilitada, ou que por qualquer razão esteja impedida de dirigir, ficará sujeita ao pagamento da multa estabelecida na cláusula 15ª deste instrumento e imediata devolução do veículo e rescisão contratual, independentemente de aviso ou notificação judicial ou extrajudicial.

7ª - ABRANGÊNCIA DA UTILIZAÇÃO: A utilização dos veículos locados está limitada ao território nacional, sendo que fora deste, só poderá ocorrer com autorização expressa, por escrito, desta **LOCADORA**;

Parágrafo único – A utilização dos veículos locados está limitada, no presente caso, ao transporte e utilização de funcionários e/ou terceirizados da **LOCATÁRIA**, não podendo esta prestar serviços de transporte de outra natureza, como escolar, táxi, campanha política, etc.

8ª - RESPONSABILIDADES: O bom uso e a conservação dos veículos locados são de responsabilidade única e exclusiva da **LOCATÁRIA** que deverá utilizá-los em território nacional, sendo terminantemente proibida a condução deste por:

- Pessoa embriagada ou sob efeito de substância tóxica;
- Para uso e direção em competições, apostas e provas de velocidade;

§1º - Responderá a **LOCATÁRIA** pelos acidentes em que o veículo locado tiver participação, até o limite do percentual estipulado no caput da cláusula 14ª, bem como por todos os valores que, eventualmente, excederem os cobertos pelo seguro, conforme §1º da mesma cláusula;

§2º - Os custos decorrentes da devolução dos veículos em mal estado de conservação (ressalvadas as hipóteses de desgaste natural dos mesmos) e/ou sem os equipamentos constantes no check-list/vistoria de entrega serão de responsabilidade da **LOCATÁRIA**;

§3 – Incidindo na hipótese do parágrafo anterior a **LOCADORA** fará dois orçamentos junto a oficinas e/ou lojas de sua confiança e a

cobrar da **LOCATÁRIA** o valor dos reparos pelo menor preço verificado, através de Nota de Reembolso de Despesas. Para assegurar a validade desta cláusula será feito check-list de devolução dos veículos, na presença de um funcionário/preposto da **LOCATÁRIA**, ou duas testemunhas, sendo assinado por ambas as partes e condicionado a responsabilidade limitada pela cláusula 13ª (valor da co-participação ajustada);

§4º- A **LOCADORA** cabe realizar gratuitamente os serviços de manutenção preventiva dentro das condições especificadas pelo fabricante, com exceção dos consertos oriundos de defeitos decorrentes do mau uso do veículo;

Entende-se por mau uso, exemplificativamente:

- a) A utilização do veículo fora das normas exigidas pelo fabricante no manual do proprietário;
- b) Não realização das revisões preventivas quando o automóvel atingir a quilometragem indicada no manual;
- c) Outras ações que caracterizem a falta de zelo, provocando avarias no veículo, tais como direção perigosa, participação em competições, etc.;
- d) Tráfego em vias consideradas sem condições de trânsito pelas autoridades competentes;
- f) Outras situações definidas como infração pela legislação de trânsito.

§5º - A **LOCATÁRIA** deverá comunicar imediatamente a **LOCADORA** quando do conhecimento de qualquer medida de terceiros visando direitos sobre os veículos objeto desse contrato, devendo a **LOCADORA** assegurar à **LOCATÁRIA** os direitos decorrentes da locação ora avençada.

9ª - MULTAS: A **LOCATÁRIA** se compromete a respeitar e cumprir toda a legislação de trânsito aplicável ao veículo locado, sujeitando-se a responder todas e quaisquer multas cometidas durante o período de locação, mesmo que exigidas posteriormente pelas autoridades competentes, sendo responsabilizado subsidiariamente o usuário, seu empregado ou preposto;

§1º - É de responsabilidade da **LOCATÁRIA** o controle do uso do veículo nas cidades em que haja sistema de rodízio, principalmente quanto à aplicação de multas pelo uso indevido;

§2º - Ocorrendo o auto de infração e respectiva notificação sobre multa de trânsito, deverá a **LOCATÁRIA**, no prazo de lei, apresentar o condutor do veículo conforme exigência da legislação de trânsito, realizando o respectivo pagamento, sob pena de arcar com todos os ônus legais decorrentes de sua omissão;

§3º - Poderá a **LOCATÁRIA** apresentar recurso contra as multas, dentro do prazo designado no documento, junto aos órgãos de Trânsito, caso em que deverá comprovar a interposição junto à **LOCADORA**. Julgado improcedente o recurso, ficará obrigada a **LOCATÁRIA** a pagar o valor da multa;

§4º - A **LOCATÁRIA**, pelo presente, nomeia e constitui sua procuradora **XXX LOCADORA DE VEÍCULOS LTDA.**, para, em seu nome, assinar o termo de apresentação do condutor infrator, nos termos do art. 257, § 7º e § 8º do Código Brasileiro de Trânsito, caso não haja comunicação sobre a nomeação do infrator pela **LOCATÁRIA** até 48 horas antecedentes ao término do prazo legal;

§5º - As multas recebidas no endereço da **LOCADORA** serão encaminhadas, em tempo hábil à **LOCATÁRIA**, **no prazo de 5 dias úteis**, para que esta identifique o condutor e/ou realize a defesa que julgar necessária, devolvendo toda documentação necessária, em tempo hábil, para que seja protocolada junto aos órgãos de Trânsito. Caso a notificação seja recebida no último dia útil da semana ou véspera de feriados, passará a contar os 5 dias corridos no 1º dia útil subsequente.

§6º - As multas referentes aos veículos locados pagas pela **LOCADORA** deverão ser ressarcidas pela **LOCATÁRIA**, mediante a apresentação dos comprovantes de pagamento, ou mediante cobrança destas na próxima fatura.

§7º - A responsabilização do parágrafo anterior persistirá mesmo após o término da locação. Ficando assegurado à **LOCADORA** o direito de sacar contra a **LOCATÁRIA** letra de câmbio com pagamento à vista, bem como cobrança de correção monetária pelo índice previsto no § 1º da cláusula 10ª.

10ª – PAGAMENTOS: A **LOCATÁRIA** pagará à **LOCADORA**, mensalmente e mediante a apresentação de Nota Fiscal/Fatura, os valores discriminados no anexo 01, conforme a cláusula 2ª retro, até o 15º (Décimo quinto) dia útil, a partir da data de emissão das notas;

§1º - A falta de pagamento na forma e prazos pactuados acarretarão incidência de atualização monetária pelo IGP-M/FGV (ou outro índice que venha substituí-lo), juros de mora pelo índice legal e multa compensatória de 2% (dois por cento) sobre o valor total do débito em atraso.

§2º - Em caso de atraso no pagamento das faturas por prazo superior a 30 (trinta) dias, o presente contrato será rescindido, cabendo à **LOCATÁRIA** a responsabilidade por tal rescisão, bem como o pagamento dos valores conforme disposto na cláusula 15ª;

§3º - O inadimplemento da **LOCATÁRIA** facultará à **LOCADORA** a emissão de letra de câmbio referente à locação, obrigações acessórias e reembolso de despesas pagas, bem como protesto do título.

11ª - VIGÊNCIA: Este contrato é firmado pelo prazo estabelecido na cláusula 3ª. Qualquer prorrogação só terá validade mediante aditivo contratual firmado pelas partes responsáveis.

§1º - Os preços indicados na cláusula 2ª deste instrumento, poderão ser reajustados mediante negociação entre as partes, observada, todavia, a periodicidade mínima permitida pela legislação em vigor nesta data. A título meramente referencial, as partes desde já elegem, como critério de reajuste o índice Geral de Preços do Mercado (IGP-M), divulgado pela Fundação Getúlio Vargas (FGV). Na hipótese de extinção do índice ora eleito, será adotado aquele que melhor reflita a inflação;

§2º - Com a finalidade de resguardar o adimplemento das obrigações contratuais, sempre que ocorrer desequilíbrio econômico-financeiro, em face de aumento de custos que não puderem ser repassados ao contrato imediatamente, as partes comprometem-se a buscar, de comum acordo, uma solução que restabeleça a equação econômico-financeira inicial, suspendendo durante o período dessa negociação a contagem dos prazos contratuais e a aplicação de quaisquer penalidades.

12ª - SINISTRO: A ocorrência de sinistros deverá ser informada a **LOCADORA** pela **LOCATÁRIA**, no prazo máximo de 16 (dezesesseis) horas úteis ou contadas as 16 horas a partir do primeiro dia útil a contar da ocorrência do dano;

§1º - Os documentos abaixo relacionados, necessários à apuração do ocorrido, deverão ser encaminhados à **LOCADORA** no prazo máximo de 10 (dez) dias da comunicação do sinistro:

- a) Boletim de Ocorrência;
- b) CRLV dos veículos envolvidos;

- c) Cópia da Carteira de Habilitação do Condutor;
- d) Endereço completo, nome e telefone(s) do terceiro para contato;
- e) Demais documentos porventura necessários.

§2º - O não atendimento dos prazos acima implicará à **LOCATÁRIA** a responsabilidade pelo pagamento do valor da franquia, mencionado no caput da Cláusula 14ª.

§3º - A **LOCADORA** isenta-se de qualquer responsabilidade pelo pagamento de eventuais prejuízos causados durante a locação, por bens e/ou valores guardados ou transportados no veículo, renunciando a **LOCATÁRIA** a qualquer reclamação presente ou futura e assumindo a posição principal de pagadora de quaisquer valores que a **LOCADORA** tiver de reembolsar a terceiros prejudicados;

§4º- A **LOCATÁRIA** fará jus à substituição de um veículo similar, em caráter temporário, contadas 24 (vinte e quatro) horas do envio do Boletim de Ocorrência a **LOCADORA**.

§5º - A substituição prevista no § 4º será providenciada após acionada a Assistência 24 horas da Seguradora/Fabricante, fora do horário comercial, pela **LOCATÁRIA**, garantia estipulada por esta, cujo "Manual das Condições Gerais" encontra-se em cada veículo, juntamente com o respectivo "Manual do Proprietário". Em horário comercial o atendimento será realizado através da **LOCADORA**.

§6º - Na ocorrência de sinistro no qual foi verificada a culpa de terceiro e onde a **LOCATÁRIA** não informar os dados completos do Terceiro e registro do Boletim de Ocorrência, caberá à **LOCATÁRIA** o pagamento do valor da franquia, considerado o limite máximo previsto na cláusula 14ª;

§7º - Uma vez comprovado o mau uso ou desídia na guarda dos veículos, e disto resulte sinistro, perda total, furto ou roubo, responderá a **LOCATÁRIA** pelo valor da franquia mencionado no caput da cláusula 14ª.

13ª - PROTEÇÃO Haverá a participação obrigatória da **LOCATÁRIA**, com o valor de R\$ xx,00 (xx reais) nos casos de acidente em que houver sua responsabilidade, e de 20% (vinte por cento) sobre o valor de veículo 0 Km, nos casos de furto, roubo, incêndio ou perda total, a título de franquia, sempre observando a entrega dos documentos citados na cláusula 13ª.

Estão inclusos na franquia, até o limite determinado, todos os gastos pertinentes ao ocorrido.

- Guincho;
- Táxi;
- Sublocação;
- Diárias de Hotel;
- Franquia de Terceiros;
- Assistência 24 horas de guincho com km limitado à 100 quilômetros.

§1º - Os veículos também possuem, sob responsabilidade da **LOCADORA**, proteção contra Danos Materiais provocado a terceiros com cobertura de até R\$ 30.000,00 (trinta mil reais), contra Danos Pessoais causados a terceiros com cobertura de até R\$ 100.000,00 (Cem mil reais) e contra Danos Morais causados a terceiros com cobertura de até R\$ 5.000,00 (Cinco mil reais).

§2º - A proteção oferecida pela **LOCADORA** baseia-se em apólice firmada com seguradora reconhecida no mercado, conforme disposições do art. 757 e seguintes do CCB e legislação atinente à matéria;

14ª – LETRA DE CÂMBIO: Fica a **LOCADORA** autorizada a sacar contra a **LOCATÁRIA** letra(s) de câmbio referente(s) aos valores devidos por força deste contrato, podendo determinar, em caso de falta de pagamento, o protesto do título.

15ª - PENALIDADES: A falta de cumprimento de quaisquer cláusulas contratuais acarretará rescisão de pleno direito, independentemente de aviso, notificação judicial ou extrajudicial, e sujeitará o infrator a uma multa no valor de 10% (dez por cento) do valor do contrato, sem prejuízo das demais penalidades constantes neste instrumento.

16ª - OUTRAS CONDIÇÕES: Ficam acordadas entre as partes as seguintes condições:

a) O recibo de locação vale para o mês a que se refere e não prova pagamento dos meses anteriores, nem quitação de majoração e encargos que não tenham sido cobrados na época própria;

b) Salvo declaração expressa da **LOCADORA**, quaisquer tolerâncias ou concessões por ela feitas, não implicam em renúncia de direitos ou alterações contratuais, não podendo ser invocadas pela **LOCATÁRIA** como precedentes para frustrar o cumprimento do contrato;

c) Nas ações de Reintegração de Posse por falta de pagamento, não se admitirá a purgação de mora se a **LOCATÁRIA** já houver utilizado

essa faculdade por uma vez nos doze meses imediatamente anteriores à propositura da ação;

d) Fica assegurado à **LOCADORA** o direito de vistoria dos veículos sempre que julgar conveniente.

17ª - RESCISÃO DO CONTRATO: Constituem casos de rescisão de pleno direito do presente contrato, além dos indicados nas cláusulas anteriores e na legislação em vigor, os seguintes incidentes:

- a) Infração legal ou de qualquer das cláusulas deste instrumento;
- c) Falência ou insolvência da **LOCATÁRIA** ou de quaisquer de seus sócios;
- d) Alienação, desapropriação ou gravação dos respectivos bens;
- e) Abandono dos bens locados, ou descaso manifesto da **LOCATÁRIA** pela sua conservação;
- f) Obste da **LOCATÁRIA** na vistoria dos bens objeto do contrato pela **LOCADORA**, ou por seu mandatário;

§1º - A rescisão imotivada do presente contrato por parte da **LOCATÁRIA**, de forma antecipada ao vencimento, obrigará a **LOCATÁRIA** ao pagamento à **LOCADORA**, de multa contratual de 30% (trinta por cento) do aluguel vigente quando da rescisão, multiplicado pelo nº. de meses faltantes ao término do contrato, por veículo devolvido, bem como, avarias que sejam apuradas no checklist de devolução.

§2º - A rescisão deste contrato não isenta a **LOCATÁRIA** do pagamento dos valores que estiverem pendentes, tais como aluguéis, multas de trânsito, despesas com a devolução/ transporte do(s) veículo(s) locado(s) até a sede da **LOCADORA**, consertos, manutenções...

§3º - O presente contrato constitui Título Executivo Extrajudicial, cuja liquidez do valor devido será apurada considerando todas as hipóteses de débito da **LOCATÁRIA**.

18ª - ALTERAÇÕES: as disposições complementares que criarem ou alterarem direitos e obrigações serão reduzidas a termo aditivo, assinado por ambas as partes, incluindo a baixa ou adição dos veículos discriminados no anexo I deste contrato.

19ª - FORO: Para dirimir eventuais controvérsias relacionadas ao contrato, elegem as partes o foro de Cidade/Estado, renunciando a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, assim, justos e contratados, assinam este instrumento em duas vias de igual teor e forma, na presença de duas testemunhas para que produza os seus efeitos jurídicos e legais.

Cidade, xx de mes de ano.

LOCATÁRIA

LOCATÁRIA

XXX LOCADORA DE VEÍCULOS

Testemunhas: -----

10.1 ANEXO I – RELAÇÃO DE VEÍCULOS LOCADOS

Item	Placa	Modelo	Cor	Valor
1				R\$,00
2				R\$,00
3				R\$,00
4				R\$,00
5				R\$,00
6				R\$,00
7				R\$,00
8				R\$,00
9				R\$,00

LOCATÁRIA

LOCATÁRIA

XXX LOCADORA DE VEÍCULOS

Testemunhas: -----

10.2 ANEXO II – MATRIZ DE RESPONSABILIDADE

Atividade	Locadora	Locatário	
		Coordenação de Frota	Condutor
Escolha da marca e modelo dos veículos que serão utilizados.		x	
Providenciar compra, emplacamento e documentação.	x		
Disponibilizar os carros para plotagem.	x		
Providenciar instalação dos rastreadores	x		
Providenciar a plotagem dos carros.		x	
Definir onde os carros serão entregues.		x	
Enviar fatura corretiva até o dia útil do mês.	x		
Realizar o pagamento após 28 dias de recebimento da fatura livre de erros		x	
Solicitar agendamento para realização de manutenções conforme manual.			x
Fazer o uso do carro, conforme leis de trânsito			x
Zelar pela aparência e bom estado de conservação			x
Aprovar manutenções corretivas		x	
Realizar o pagamento para as oficinas	x		
Disponibilizar carro reserva após a hora útil do carro na oficina	x		
Realizar o abastecimento, verificação de fluidos e alibragem semanalmente			x
Auditar utilização dos veículos		x	
Disponibilizar sistema via WEB de rastreamento com indicadores	x		
Entrar em contato com a seguradora para solicitar assistência 24 horas			x
Disponibilizar número 800 da seguradora para assistência 24 horas	x		

LOCATÁRIA

LOCATÁRIA

XXX LOCADORA DE VEÍCULOS

Testemunhas: -----

10.3 ANEXO III – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

1. Introdução.

a. Partes envolvidas.

(1) Prestador de Serviço - Locadora

(a) Nome – Francisco Augusto, “XX Locadora de Veículos LTDA”

(b) Endereço - Al. das Locadoras, 25 São Paulo - SP

(c) Telefone – (xx)xxxx-xxxx ou Assistência 24 horas 0800 41 5555

(2) Contratante - Locatária

(a) Nome – João Silva, "Nome da Empresa"

(b) Endereço – Rua das Contratantes, 99 Curitiba - PR

(c) Telephone numbers - (xx)xxxx-xxxx

b. Propósito.

O propósito deste Acordo de Nível de Serviço (ANS) é estabelecer o relacionamento entre o prestador de serviço e a contratante. Ele especifica o serviço e o compromisso do prestador de serviço assim como as expectativas e obrigações da contratante.

2. Responsabilidades do Prestador de Serviços (“X Locadora de Veículos.”).

a. O prestador de serviço concorda que irá:

(1) Fornecer a quantidade de veículo solicitada no contrato dentro do prazo máximo de 60 dias a contar da confirmação do pedido.

(2) Oferecer o serviço de rastreamento e telemetria, que deverá estar acessível 24 horas por dia, 7 dias por semana e 365 dias por ano através da internet.

(3) Providenciar um carro reserva em casos de manutenção preventiva que demorem mais de 8 horas úteis para serem concluídas.

(4) Fornecer um número 0800 para assistência 24 horas em casos de emergência.

(5) Relatório de utilização – O prestador de serviço enviará mensalmente um relatório do sistema de rastreamento/telemetria contendo as seguintes informações: Quantidade de quilômetros que cada carro rodou no mês, velocidade média dos veículos, tempo que os carros ficaram parados com o motor ligado.

(6) Conceder desconto proporcional nos casos em que o carro ficar indisponível, por responsabilidade da contratada.

b. Restrições:

(1) O modelo disponibilizado pode variar de acordo com a oferta dos fabricantes, podendo a contratante aceitar ou não o modelo proposto.

(2) Fornecer sempre carros 0km no início da vigência deste, e nos casos de veículos reserva, sempre veículos com menos de 36 meses de uso.

(3) Nenhuma consultoria relacionada ao uso da frota é oferecida.

(4) Como os usuários serão informados em casos de mudanças nos procedimentos: Coordenação de Frota frota@locataria.com.br

- (5) Horário comercial: 8:30 até 17:00 Segunda a Sexta.
Response time: Até 8 horas úteis
Emergências: Imediatamente

3. Responsabilidades da contratante.

a. A contratante concorda que irá:

- (1) Realizar agendamento antes de levar qualquer veículo até as oficinas credenciadas.
- (2) Notificar as autoridades policiais em casos de furto ou roubo e realizar a confecção de Boletim de Ocorrência.
- (3) Manter os carros em boas condições de uso, zelando pelo patrimônio.
- (4) Pagará em até 28 dias as faturas recebidas até o 3o dia útil do mes: desde que estas estejam livres de erros.
- (5) Liberar acesso para vistoria aos veículos em caso de necessidade.
- (6) Pagar multa de juros em caso de atraso de pagamento ou solicitação de prorrogação por qualquer motivo.

b. Em casos de emergência, os condutores irão:

- (1) Entrar em contato com a seguradora da prestadora de serviço solicitando assistência.
- (2) Alertar a Coordenação de Frota caso seja necessário um veículo reserva.
- (3) Fornecer todas as informações relativas a frota que forem solicitadas pelo prestador.

4. Conclusão.

a. As partes envolvidas concordam que os termos deste acordo serão efetivas por 36 meses e serão revisadas a cada 12 meses.

O Acordo de Nível de Serviço e procedimento aqui estabelecidos estão de comum acordo entre as partes.

LOCATÁRIA

LOCATÁRIA

XXX LOCADORA DE VEÍCULOS

Testemunhas: -----
