

# REGULAMENTO OFICIAL



## DPO - PILAR FROTA - REGULAMENTO - EXECUÇÃO DA MANUTENÇÃO

Tipo de padrão:	<b>Corporativo</b>			
Campo de Aplicação:	Mundo	Área	Área Específica	Função Específica
	<ul style="list-style-type: none"><li>Sales</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>DISTRIBUIÇÃO ROTA</li><li>ARMAZÉM</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Entrega Rota</li><li>ARMAZÉM</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Analista Frota</li><li>Supervisor de Fota</li><li>Coordenador de Frota</li><li>Gerente Frota</li></ul>
Revisado por:	<b>Rafael L Andrade</b>			
Versão:	4 – 16/03/2026			

## ÍNDICE

1. OBJETIVO
2. INTRODUÇÃO
3. CAMPO DE APLICAÇÃO
4. DOCUMENTOS REFERENCIADOS
5. DEFINIÇÕES
6. INDICADOR
7. RESPONSABILIDADES
8. PREMISSAS DE SEGURANÇA
9. GESTÃO DA ROTINA
10. PADRÕES PARA OS TIPOS DE MANUTENÇÃO
11. SOCORRO EM ROTA
12. BANCO DE DADOS
13. ESTRUTURA DO BLOCO 2

### 1. OBJETIVO

Garantir que todos os Caminhões, Empilhadeiras e Paleteiras Elétricas, passem pelas manutenções preventivas e corretivas, tendo sua execução sendo realizada de acordo com as especificações técnicas dos fornecedores e que eventuais manutenções corretivas ocorram nos tempos previstos pelo DPO, garantir também a disponibilidade da Frota negociada mensalmente, Nível de Serviço.

## **2. INTRODUÇÃO**

Este Regulamento tem por objetivo normatizar as regras para execução da manutenção dos caminhões de Frotas Fixa de Entrega, Carretas e “Cavalos” de Puxada, Empilhadeiras e Paleteiras Elétricas que atuam nos CDDs de Entrega Rota e AS e Revendas, assim como o gerenciamento dos processos e ICs/IVs que mensuram o desempenho da unidade.

## **3. CAMPO DE APLICAÇÃO**

Todos os Operadores Logísticos de Entrega e Armazém que operam nos CDDs, PAs, CDCs, Revendas e CDLs de Rota e AS da ambev.

## **4. DOCUMENTOS REFERENCIADOS**

- Manuais dos Fabricantes
- Agenda da Rotina
- TOR Reunião de Frota
- Planilha de Socorro em Rota
- Relatório de Devoluções Promax
- OS – Ordem de Serviço

## **5. DEFINIÇÕES**

- RPS de Frota: reunião semanal com a equipe de responsáveis pela frota da unidade, onde devem ser abordados os temas citados na TOR da Reunião de Frota
- Reunião Planejamento da Frota: reunião diária realizada na unidade onde são discutidos os KPIs e assuntos relacionados à Segurança
- Reunião Matinal de Logística

## **6. INDICADOR**

- Devolução por motivo caminhão quebrado
- Disponibilidade de frota
- TML
- Aderência OBZ real x meta
- Utilização da frota
- OBZ

## 7. RESPONSABILIDADES

A responsabilidade pela gestão, manutenção e demais itens referentes à Frota Fixa de Entrega, Carretas e “Cavalos” de Puxada, Empilhadeiras e Paleteiras Elétricas estão à cargo das Transportadores e operadores logísticos de Armazém e Revendas. Toda e qualquer manutenção preventiva e corretiva, análise de pneus, consumo de gás ou diesel esta a cargo dos operadores, e os mesmo devem zelar pela integridade dos colaboradores que trabalham nesses equipamentos através de manutenções preventivas e corretivas realizadas corretamente e no prazo indicado pelos fabricantes dos equipamentos.

## 8. PREMISSAS DE SEGURANÇA

8.1 Garantir que todos os equipamentos que prestam serviços na Unidade cumpram as premissas de segurança e tenham o “KIT de Segurança” obrigatório instalado.

8.1.1 **Caminhões** : Com foco em **Segurança**, temos os itens obrigatório com luzes dianteiras e traseiras, sirene de ré, sensor de cinto de segurança, extintor do tipo correto e dentro da validade, limitador de velocidade, kit ergonômico, sirene de ré, pisca alerta, pneus com a milimetragem correta (**mínimo de 1,6 mm**), tacógrafo instalado e aferido, limpadores de para brisa funcionando e com o jato d’água, faixas refletivas em bom estado, puxadores de baia e retrovisores em perfeito estado, sistema ABS, trava baia, plataformas.

Se tratando de Qualidade, temos obrigatoriedades para os itens proteção contra a altas temperaturas e ao sol (pintura interna do baú em branco) e 5S das baias (sem paletes quebrados, vidro quebrado, sujeira, etc).



8.1.2 **Van de entrega:** Luzes dianteiras e traseiras, sirene de ré, sensor de cinto de segurança, limitador de velocidade, kit ergonômico, sirene de ré, pisca alerta, pneus com a milimetragem correta (**mínimo de 1,6 mm**), limpadores de para brisa funcionando e com o jato d'água, placa de identificação, parachoque, grade frontal, câmera de ré, suporte de celular, sensor de ré, cone de identificação retrovisores em perfeito estado e com a alça de apoio, escadas para acesso, sistema ABS.



1 Placa de identificação	19 Vidro lateral
2 Para choque	20 Volante e buzina
3 Grade frontal	21 Tela da Câmera de ré
4 Limpador parabrisa	22 Sensor de ré
5 Esguicho do limpador	23 Suporte celular
6 Parabrisa	24 Painel
7 Farol alto	25 Camera de ré
8 Farol baixo	26 Brake light
9 Luz de seta frontal	27 Adesivos de aviso
10 Pneu	28 Adesivo de velocidade
11 Roda	29 Luz de freio
12 Retrovisor	30 Luz de ré
13 Luz de seta lateral	31 Luz de Seta
14 Maçaneta	32 Sensor de ré
15 Imagem da frota	33 Cone de sinalização
16 Cinto de segurança	34 Carrinho de entrega
17 Encaixe do cinto	35 Identificação da frota
18 Estofado	

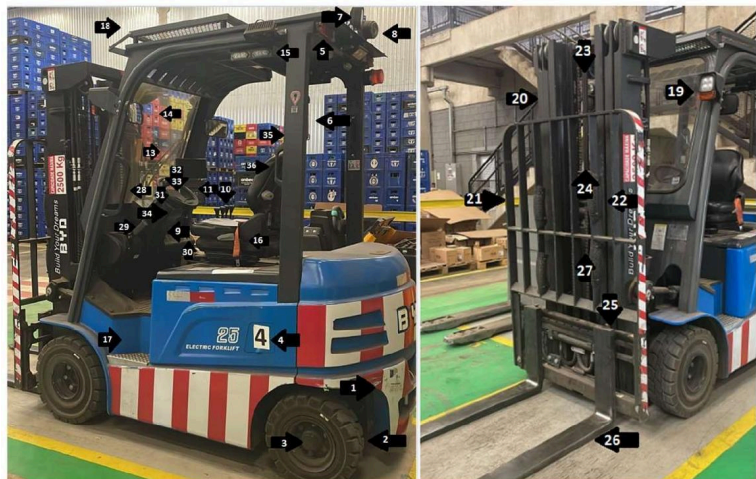
8.1.3 **Empilhadeiras:** Cinto de Segurança, Altura da proteção da grade frontal adequada a altura do Pallet mais alto na operação, faroletes dianteiros, leds azuis laterais, Blue Spot traseiro com regulagem de 5 metros de distância da traseira da empilhadeira até o ponto de luz no solo, sensor de cinto de segurança (a empilhadeira não deverá ligar ou ter movimento com o cinto desacoplado), ignição com senha individual por operador, vidro frontal automotivo com limpador e jato d'água, proteção no teto em vidro automotivo, grade protetora para o vidro superior, buzina, alça traseira, buzina na alça traseira, espelho convexo sobre a alça traseira (opcional), farolete no teto apontando para o alto visando iluminação dos produtos com três pallets de altura à noite, sirene de ré, faixas refletivas em boas condições, limitador de velocidade, sensor de presença no banco, retrovisores, luz de ré e de freio.

Para qualidade, a unidade deve ter nas empilhadeiras os itens Grade frontal com proteção emborrachada e 5S.

Exemplo visual de proteção da empilhadeira:

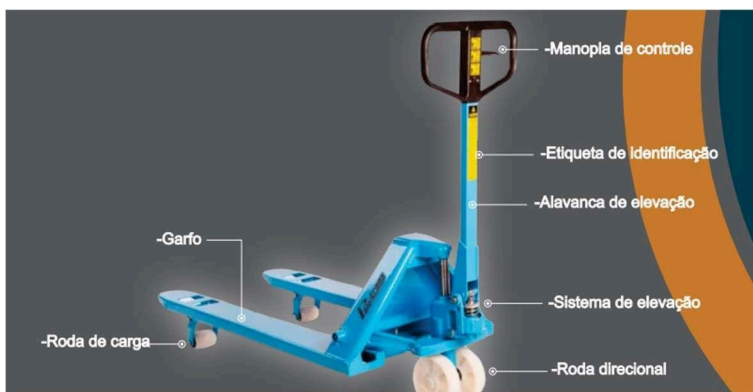
PREMISSAS DE SEGURANÇA

Garantir que todos os equipamentos da Unidade cumpram as premissas de segurança.



1 Faixa refletiva	19 Farol dianteiro
2 Pneus	20 Torre
3 Roda	21 Grade frontal
4 Adesivo de identificação	22 Proteção da grade
5 Luz de ré e sirene de ré	23 Mangueiras hidráulicas
6 Extintor de incêndio	24 Pistão da torre
7 Farol traseiro	25 Trava do garfo
8 Blue Spot	26 Garfo da empilhadeira
9 Acionamento limpador	27 Corrente da torre
10 Controles da torre	28 Três pontos de apoio
11 Sistema telemetria	29 Freio de mão
12 Esguicho do limpador	30 Painel
13 Limpador de parabrisa	31 Controle de direção
14 Retrovisor interno	32 Volante
15 Luz lateral	33 Buzina
16 Banco com amortecedor e cinto de segurança	34 Ajuste do volante
17 Escada	35 Buzina de mão traseira
18 Grade de proteção superior	36 Pega mão traseiro

8.1.4 Paleteiras:



9. GESTÃO DA ROTINA / CHECKLIST DE FROTA

Deve haver um padrão na unidade que identifica o procedimento diário de verificação por meio de um *checklist*. A equipe de frota deve conhecer o *checklist* e deve listar todas as anomalias encontradas nos veículos. Todos os problemas mencionados devem ser controlados e terem um prazo para regularizá-los. Deve haver um *check* de saída e retorno aplicado diariamente na frota que contenha itens a serem verificados e mesmo deve ser realizado de forma eletrônica, preferencialmente.

Para os problemas identificados no *checklist*, deve haver um monitoramento através de uma planilha ou do sistema capaz de controlar os prazos e as pessoas responsáveis pela regularização dos problemas. Deve-se gerar uma estratificação dos problemas que ocorreram por veículo, tipo de ocorrência e motorista. Este checklist deve ser feito por 100% dos motoristas, na saída e no retorno de rota, e obrigatoriamente a equipe de frota deve fazer Blitz na saída dos veículos (utilizando o DM PEOPLE). Essa Blitz deve cobrir 100% da Frota Ativa na unidade durante a semana, e essa Blitz tem por finalidade verificar a acuracidade com que os motoristas estão realizando o checklist. Quando forem identificadas anomalias não apontadas pelos motoristas durante o checklist feito pelos mesmos, estes devem passar por entrevista, treinamento e DTO, para corrigir o processo.

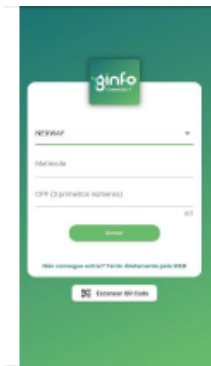
Recomendada a verificação de todos os itens no retorno da rota de todos os veículos, de forma que sejam identificadas as anomalias e sua correção antes da próxima saída em rota.

Toda anomalia encontrada deve ter anotada a número da OS correspondente para a solução do problema ou sua justificativa caso não seja verdadeira.

A Blitz deve ser realizada semanalmente em 100% da Frota Fixa de Entrega, Puxada e Empilhadeiras. No caso de empilhadeira, o checklist feito pelo Operador no início de cada turno não elimina a obrigatoriedade da Blitz que deve ser realizada pela equipe de gestão de frota.

#### Checklist Caminhões

Sistema Ginfo:



#### Checklist Empilhadeiras



## 9.1 - Blitz

Blitz Padronizada: a Blitz deve seguir o Checklist de saída dos veículos, e todos os itens devem ser verificados. A blitz deve ser feita em um local segregado ou com o caminhão ainda no estacionamento, para que não haja interferência no TML. **A Blitz deve ser realizada no DM People e ser estratificada pelo Dmanalytics.**

## 9.2 Tempos para Execução das correções:

Para todos os problemas detectados na Blitz de saída ou no Checklist realizados por motoristas e operadores de empilhadeira temos um tempo para realização das correções, que podem ser imediatas, quando colocarem a segurança da equipe em risco, ou com prazos maiores quando não houver o fator segurança impactado, estes prazos constam na figura abaixo.

Verificações	Fonte
1 – É recomendado que o checklist seja realizado através de formulário eletrônico (app ou similar);	Verificação Local
2 - Itens de carroceria: Veículos e carrocerias: (colisão e/ou arranhão que comprometa a imagem da companhia	Verificação Local
3 - MDT (terminal de rastreamento): Para operações com rastreamento instalado, será necessário um monitor ou equipamento móvel disponível nos veículos.	Verificação Local
3- Use / Safety Items: piscas, luzes de freio e ré, sirene de ré, lanterna e farol, cintos de segurança, extintor de incêndio, triângulo, cone, tacógrafo, espelho, limpador de para-brisa, buzina, pneus, nível de água e óleo, trava-baia;	Verificação Local
4- No caso dos veículos comprados em 2013, eles deverão ter os sensores de cinto de segurança adicionados. Para caminhões de entrega os seguintes itens deverão ser adicionados aos requisitos acima: anti-guilhotina nas baias, alças laterais entre as cabines e plataformas retráteis.	Verificação Local
5- Itens Mecânicos: Embreagem, freio e suspensão, macaco, pneu reserva e chave de roda (para operações nos veículos em que macacos, pneus reserva e chaves de roda não acompanham, deve ser provada a existência de estrutura de relevo de rodas que se adequa a essa necessidade ou licença fornecida pelo órgão de tráfego responsável por isenção desses itens obrigatórios no caminhão enquanto ele estiver sendo conduzido).	Verificação Local
6 - Itens de sistema de transmissão: Motor, caixa de câmbio e o diferencial devem seguir o prazo de compra de itens de carroceria.	Verificação Local

## 10. PADRÕES PARA OS TIPOS DE MANUTENÇÕES

A unidade deve ter um padrão de manutenção corretiva e preventiva, que contemple os tipos de manutenção (A, B, C, D, ou leve, média, pesada), ciclo esperado para cada manutenção (km / milhas ou tempo), os serviços a serem executados em cada tipo de manutenção, com pelo menos as recomendações contidas no manual do proprietário e os prazos previstos para cada tipo de manutenção e os dados do sistema de frota do fornecedor e serviços devem ser iguais ao manual do fabricante.

### Manutenção preventiva e corretiva.

#### 10.1 Manutenção Preventiva

A unidade deve respeitar os planos de manutenção preventiva elaborados pelos fabricantes de implementos mesmo quando os veículos estão fora da garantia do fabricante. Não é permitido que a manutenção indicada pelo fabricante deixe de ser feita ou seja feita de forma parcial após o vencimento da garantia do equipamento. Toda manutenção deve ser registrada no sistema de gestão de frota.

10.1.1 Ciclo de Manutenção: cada tipo de equipamento deve ter seu ciclo de manutenção especificado em KM ou em tempo para caminhões e em horas para Empilhadeiras, de acordo com a severidade indicada pelo fabricante no momento da aquisição.

10.1.2 Severidade: cada equipamento deve ter seu índice de severidade respeitado, pois é ele quem determina o tempo ou quilometragem entre cada manutenção Preventiva

10.1.3 Garantia: cada veículo tem um tempo ou quilometragem de garantia, os ciclos entre cada manutenção devem ser respeitados, para caminhões, o permitido para violação do ciclo é de 1000 Km antes ou depois, quando a manutenção for realizada por tempo, a violação poderá ser de 10% no tempo antes ou depois.

10.1.4 Descrição dos Ciclos: deve-se ter os itens que compõem cada ciclo de manutenção, itens que devem ser verificados, trocados, reparados, etc... estes ciclos podem estar disponíveis na forma impressa ou dentro do sistema de gestão de frota

#### 10.2 Manutenções Corretivas:

Deve-se criar itens de verificação para cada manutenção corretiva que for realizada, esses itens devem obedecer padrões técnicos e de qualidade. Além disso, é necessário criar uma ANS com o tempo previsto para cada tipo de manutenção e seu fornecedor. Todos fornecedores devem ser listados por tipo de problema.

#### 10.3 Manutenção Preditiva

É um método aplicado na área de manutenção com a finalidade de indicar as condições reais de funcionamento dos equipamentos com base em dados que informam o seu desgaste ou processo de degradação, e com isso trabalhar de forma a prevenir estes desgastes, as manutenções preditivas se interpõem à manutenção preventiva, ou seja tem ciclos diferentes para realização.



## 11. SOCORRO EM ROTA

Deve haver um procedimento padrão para o socorro em rota. Este procedimento deve ser conhecido por todas as pessoas relacionadas com a frota. A Unidade tem que controlar todo socorro, e esse controle deve ter pelo menos os itens :

Placa do Caminhão

Local da Quebra

Motivo da Quebra

Hora que a ajuda foi solicitada

Hora que as operações de ajuda começaram

Hora da Liberação do veículo consertado, ou que foi feito o baldeio de carga

Tempo entre a solicitação e o início do auxílio

Tempo entre o início e o fim do auxílio

Tempo total do atendimento

Número de clientes não atendidos devido a quebra

% de devolução por motivo caminhão quebrado ou tempo insuficiente

Jornada de Trabalho da equipe do carro que foi prestado socorro

Deve haver uma análise da causa raiz e recorrências na quebra de caminhões. Sendo assim, deve ser feito um **Relato de Anomalia** para cada socorro que exceder os requisitos e um plano de ação para os problemas identificados.

11.1 Custos: deve-se saber o custo do socorro em rota, estes custos devem contemplar as peças utilizadas, custos com veículo utilizado para o socorro, hora homem no atendimento, etc...

11.2 Planilha: todo socorro deve ser registrado na Planilha Padrão de Socorro

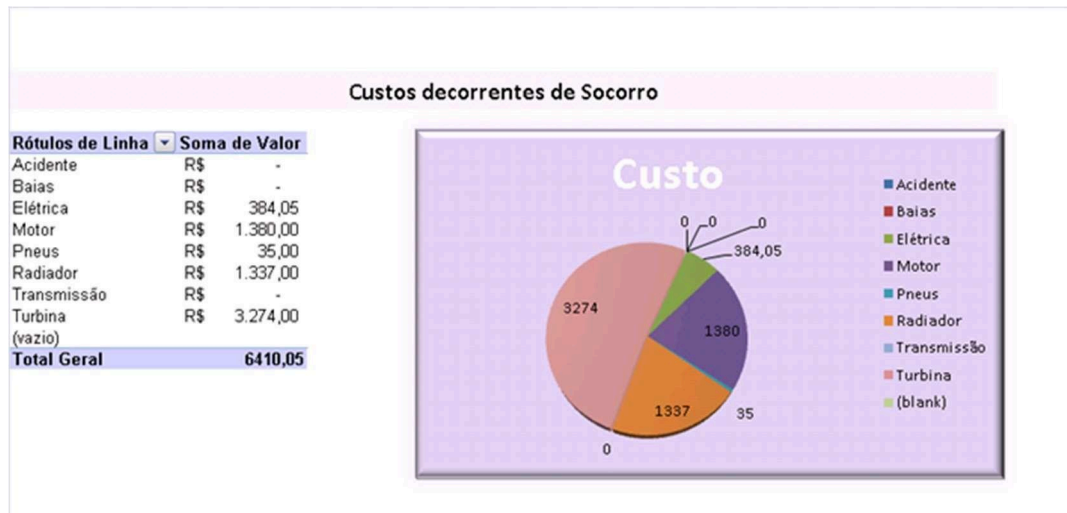
Mês	Socorros por Clusters				% Atendido dentro da Meta				kPIs			
	0-50	50-100	> 100	Total	2h	3h	4h	Total	Segiu Rota	% JI	%Dev Pv	\$
JAN	5	2		7	100%	100%	-	100%	100%	71%	0,0%	R\$ 268
FEV	9	1		10	100%	0%	-	90%	90%	50%	4,1%	R\$ 525
MAR	4			4	100%	-	-	100%	100%	50%	0,0%	R\$ 101
ABR					-	-	-	-	-	-	-	-
MAI					-	-	-	-	-	-	-	-
JUN					-	-	-	-	-	-	-	-
JUL					-	-	-	-	-	-	-	-
AGO					-	-	-	-	-	-	-	-
SET					-	-	-	-	-	-	-	-
OUT					-	-	-	-	-	-	-	-
NOV					-	-	-	-	-	-	-	-
DEZ					-	-	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>67%</b>	<b>-</b>	<b>95%</b>	<b>95%</b>	<b>57%</b>	<b>2,0%</b>	<b>R\$ 43</b>

11.3 Tempos de atendimento: cada socorro deve ter seu tempo de atendimento medido, e deve seguir os critérios abaixo da pontuação:

Pontos
3. Há um padrão e ele é seguido em mais de: <ul style="list-style-type: none"> <li>- 90% das operações realizadas em até 2 horas para distâncias de até 50 km ou não houver impacto na Jornada de Trabalho do motorista e nem devolução</li> <li>- 90% das operações realizadas em até 3 horas para distâncias entre 50 km e 100 km ou não houver impacto na Jornada de Trabalho do motorista e nem devolução</li> <li>90% das operações realizadas em até 4 horas para distâncias maiores do que 100 km</li> </ul>
1. Há um padrão, mas ele é seguido em menos de 90% dos casos acima.
0. Não há evidência.

**Recorrências:** as recorrências no socorro em rota devem ser analisadas e ter um plano de ação para reversão do cenário, quando não houver uma recorrência nos motivos de socorro, devemos tratar os socorros que causam maior impacto no orçamento e o plano deve ser elaborado.

Acompanhamento de custo Socorro em Rota



11.4 Motoristas: deve ser registrado o custo e motivo do socorro por motorista, este registro tem por finalidade entender os motoristas que apresentam recorrência em socorro, análise dos motivos e custos envolvidos. Todo motorista que apresentar anomalias no uso de equipamentos deverá passar por avaliação e treinamento.

## 12. BANCO DE DADOS

A todas as operações é dada a liberdade de decidir qual será o sistema de Gestão de Frota que será utilizado para registrar informações relativas à frota. As operações decidirão pelo sistema através da análise de custo x benefício dentro de suas premissas, porém é obrigatório que o sistema escolhido seja capaz de armazenar informações referente a manutenções, abastecimento de combustíveis e gestão de pneus de cada veículo da frota (caminhões, carretas e empilhadeiras) por um período de 03 anos, a fim de estimar custos futuros e prever a manutenção da frota.

Algumas unidades possuem parte da informação referente à frota feita em um sistema e depois fazem a troca do sistema. É de extrema importância garantir que estas informações não se percam devido à troca de sistema ou maneira de armazenar dados, pois será com estes dados que o responsável por frota poderá ter previsibilidade de manutenções futuras, seus custos estimados e identificar oportunidades.

Após decidir qual sistema será utilizado, as empresas parceiras deverão escrever seus padrões aonde definirão como as informações necessárias serão registradas, qual prazo para atualização e quais análises deverão ser feitas para propor ações relativas à gestão da manutenção.

Com referência à manutenção, este banco de dados deverá minimamente conter as seguintes informações:

- Placa;
- Data e hora (entrada e saída da oficina);
- Km;
- Responsável pelo serviço;
- Serviços realizados;
- Custo da manutenção.

## 13. ESTRUTURA DO VEÍCULO

2.1 Todas as frotas (caminhões e empilhadeiras) seguem uma premissa de segurança das pessoas e de qualidade dos nossos produtos.

#### 2.2 Check List Frota

Deve haver um padrão no CD que identifica o procedimento diário de verificação por meio de um checklist. A equipe operacional deve conhecer o checklist e deve listar todas as anomalias encontradas nos veículos.

Todos os problemas mencionando devem ser controlados e terem um prazo para regularização. Deve haver um check de saída e outro de retorno aplicados diariamente na frota que contenham itens a serem verificados.

2.3 A unidade possui um padrão para cada tipo de manutenção (preventivas e corretivas) com prazos diferentes para cada - Empilhadeira e caminhões?

2.4 A unidade possui um padrão para Socorro em Rota com os prazos - caminhões?

2.5 O site possui um banco de dados histórico de manutenção feito em cada veículo - caminhões e empilhadeiras?