

Os locatários infratores

RS Auto Locadora

Maria Valéria Pereira de Araújo

valeriaraujofpb@gmail.com

Professora Orientadora

Maria Clara Silva da Cruz

Mariaclara.rh@hotmail.com

Autora

Resumo

Este Caso para Ensino de nome Os Locatário Infratores vem relatar uma situação empresarial vivenciada pelas organizações do segmento de locação de veículos de passeio do Estado do Rio Grande do Norte que enfrentam dificuldades no recebimento das notificações de infrações de trânsito. Tal problemática é desmembrada sobre o ponto de vista de uma das consultoras que atua na própria organização e visa levar os leitores/alunos a refletir sobre as dificuldades inerentes à Legislação e Processos organizacionais vivenciados pelas empresas deste segmento, bem como o desenvolvimento de alternativas que auxiliem tanto o contexto apresentado como as demais realidades sociais/empresariais.

Palavras-Chaves: Locação de veículos, Notificações de infrações, Legislação e Processos Organizacionais.

The Case for Teaching The name comes Offenders Tenant report a situation experienced by business organizations segment car rental tour of Rio Grande do Norte facing difficulties in receiving reports of traffic violations. This issue is broken on the viewpoint of one of the consultants within the organization that operates and aims to lead readers / students to reflect on the difficulties inherent in the legislation and organizational processes experienced by companies in this segment as well as the development of alternatives to assist both the context presented as the other realities of social / business.

Introdução

Todo final de mês a mesma problemática e Ricardo e Renato se perguntam: Quantas multas teremos de pagar esse mês? A maior preocupação que aflige os sócios da RS Auto Locadora era justamente por quanto tempo perduraria essa rotina de custear as infrações de trânsito cometidas pelos seus locatários... Tanto que chegaram a contratar a consultora Maria Clara para ajudá-los a encontrar uma solução.

A história da RS apresenta-se como pano de fundo para uma reflexão sobre várias locadoras de veículos de passeio da cidade de Natal-RN, que sofrem com a burocracia imposta pelo órgão responsável pelo controle de trânsito do estado, este, apenas fornece a notificação da ocorrência das infrações com determinado veículo em 10 dias e que ainda só desmembra características da mesma como data, valor, horário, local e origem com 30 dias após o ocorrido.

Então, a consultora e os empresários se perguntam: que ações aproximariam a empresa do cliente, no momento da cobrança, e da instituição pública para agilizar a atualização das infrações? Existiria alguma parceria junto às empresas do mesmo segmento, que minimizaria tal tempo de resposta atendendo suas necessidades? Essas são as suas inquietações...

A Empresa

A RS Auto Locadora teve seu início em 27 de Setembro de 2007 através da iniciativa de Ricardo Sérgio, estudante de administração que havia percebido que a Cidade do Sol, Natal-RN, era pouso para milhares de turistas que, com olhos brilhando de deslumbre, almejavam conhecer cada pedacinho da cidade e estado e que, para isso, precisavam de um meio de transporte ágil, econômico e que, de uma forma segura e particular, os propiciassem a realização de sonhos tão fantasiosos e planejados.

Após três anos e cinco carros compondo a sua frota a RS já tinha um bom poder de alcance em locação, já que possuía grandes parceiros no turismo do estado. Além da locação de carros pequenos a turistas o micro empresário encontrou espaço para locar seus veículos à empresas por meio de contratos mensais, o que aumentou a sua visão e também faturamento.

No início do ano de 2010, vendo Ricardo crescer junto com a RS, seu pai, Renato Sérgio, decidiu entrar no negócio para expandi-lo ainda mais dividindo então a sociedade da empresa.

Ricardo e Renato vêem o crescimento da RS e permanecem confiantes no seu desenvolvimento contínuo na cidade, esperando ansiosos pelas Olimpíadas de 2012 e Copa do Mundo de 2014 que pretendem atrair milhares de turistas e esquentar o segmento de locação de veículos de passeio.

Locação de veículos

A locação de veículos da RS obedece alguns parâmetros para que sejam asseguradas as necessidades do cliente e também da empresa. Inicialmente, no processo de reserva do veículo, o cliente entra em contato com a RS e expõe a sua necessidade e, a empresa, verifica a disponibilidade do veículo de acordo com as especificações apresentadas. Tendo o veículo são negociados os valores que, uma vez acertados, o cliente repassa, via e-mail, a digitalização de sua carteira de habilitação, comprovante de residência e número do cartão onde será pré aprovada à franquia do seguro do veículo. Além disso, é preciso que o cliente deposite na conta bancária da RS, a título de garantia/segurança, 50% do valor do contrato de locação do veículo. Se o cliente enviar a documentação e der tudo certo com o cartão de crédito e pagamento, a reserva é feita, caso não, a reserva é automaticamente cancelada.

Com a reserva feita a RS envia ao cliente o nº do contrato e combina com ele o horário e local da entrega do veículo, iniciando o processo de entrega do veículo. Na data marcada e na presença do cliente a vistoria inicial do carro é feita, são conferidas as documentações, é pago os 50% restantes da locação, o contrato é assinado e o veículo entregue ao cliente.

A fase final do processo inicia-se com a vistoria final e devolução do veículo. Caso o mesmo esteja em perfeitas condições, a pré autorização da franquia do veículo é cancelada e ele é devolvido. Porém, caso o veículo tenha algum tipo de avaria a pré-autorização permanece e o cliente devolve o veículo. Nesse caso de avarias o proceder da empresa é da seguinte forma: providenciar três orçamentos em empresas diferentes para o concerto da avaria e, em seguida, enviar ao cliente para que o mesmo decida por algum, realize o pagamento em depósito na conta da RS e, conseqüentemente, seja cancelada a pré-autorização da franquia do veículo para que, assim, o contrato seja encerrado.

Depois do contrato encerrado, teoricamente, o cliente não teria mais nenhum vínculo com a RS, a não ser que o mesmo houvesse cometido alguma infração e a empresa ainda não tivesse conhecimento da mesma. E quando isso vem de fato acontecer, como a RS inicia um novo processo/contato com aquele cliente?

A cobrança da multa/infração

Pelo menos duas vezes ao mês Ricardo olha em sua bancada e encontra notificações do órgão responsável pelo trânsito do RN e, imediatamente, vem em seu pensamento: “Ai meu Deus, vou perder, no mínimo, dez dias de tranquilidade cobrando essa multa. Espero que eu não tenha de pagar mais uma!” Essa preocupação se dá, justamente, devido as infrações não pagas pelos clientes.

Com uma média entre 10 e 20 dias, a contar da data da infração, chega na RS todas as notificações cometidas em utilização dos veículos que foram locados pela empresa. Inicialmente, conferindo o veículo, a data da infração e o locatário que a cometeu, Ricardo ou Renato se dirige ao órgão de trânsito do estado para transferir os pontos referentes à infração para o locatário infrator. Mas isso é fácil já que a RS tem arquivado junto ao contrato, onde o locatário assina autorizando a transferência de pontos de possíveis multas, a cópia da carteira de habilitação do mesmo. “Fazer isso gasta tempo, pois tenho que perder ao menos uma manhã. Mas sei que é algo que vai ser resolvido. O pior é cobrar do cliente a multa depois.” Diz Renato com um ar de preocupação.

Já com os pontos transferidos, basta aguardar a multa chegar à empresa com toda a descrição de horário, local, valor e a foto do veículo comprovando a infração. Com a multa e transferência de pontos em mãos, tudo é digitalizado e enviado para o e-mail do cliente junto com o nº da conta bancária da empresa para que o cliente efetue o depósito. “São raras às vezes em que o cliente recebe o e-mail e entra em contato conosco. Normalmente aguardamos por volta de dez dias e, quando temos a certeza de que ele não se manifestará, entramos em contato pelo telefone e a ladainha se inicia... “Até o fim da semana eu deposito, sem falta!” Diz Renato. “Quando ele aceita a multa é ótimo! “O pior é quando ele diz que não era ele quem estava no veículo, mesmo tendo todas as provas...” Retruca Ricardo em meio a risos.

<u>PLANILHA DE MULTAS PAGAS PELA RS</u>			
<u>2010</u>			
DATA	PLACA	CONTRATO	VALOR
01/01/2010	MZH 4259	903	R\$ 85,12
02/01/2010	MZH 4259	903	R\$ 85,12
22/02/2010	MYP 7164	928	R\$ 87,90
13/03/2010	MYW 9292	939	R\$ 91,30
18/05/2010	MZH 4259	970	R\$ 85,12
10/06/2010	MYP 7164	983	R\$ 85,12
20/06/2010	MZH 4259	991	R\$ 97,10
23/06/2010	MNQ 5498	993	R\$ 128,30
21/06/2010	MNQ 5498	993	<u>R\$ 120,10</u>
04/08/2010	MYP 8632	1050	R\$ 85,12
15/09/2010	MZH 4259	1072	R\$ 87,90
16/09/2010	MZH 4259	1072	R\$ 85,12
03/11/2010	MYP 7164	1101	R\$ 87,90
07/12/2010	MYW 9292	1300	R\$ 123,50

Analisando a planilha acima apresentada, verifica-se a descrição das multas cometidas pelos locatários em todo o ano de 2010, com respectivas datas de infração, placa do veículo, nº do contrato da locação e valor. As mesmas são caracterizadas pela infração de ultrapassagem de limite de velocidade. As variações nos valores dão-se pelo percentual acima do limite de velocidade permitido e estabelecido pelo órgão responsável pelo trânsito do Rio Grande do Norte. A soma desses valores representa 1,24% do faturamento anual da RS.

As tentativas para fazer o cliente arcar com a multa são incansáveis. Quando o dia do vencimento da mesma chega à única saída é retirar o valor do caixa da empresa. Após multa paga, os sócios ainda tentam convencer o cliente; Algumas vezes o pagamento ainda ocorre, mas na maioria das vezes não.

“Lembro-me bem de um rapaz jovem que veio prestar serviço de dois meses à uma empresa aqui de Natal e me alugou um veículo para os primeiros cinco dias de trabalho, já que ele trabalhava no trajeto Natal – Fortaleza – Fortaleza – Natal; Enquanto a empresa em que ele trabalhava o disponibilizava um carro fixo. Pois bem, a locação foi tranqüila, os valores devidamente pagos e o veículo devolvido sem avarias. O que eu não esperava é que depois de 90 dias dessa mesma locação, com o locatário nem trabalhando mais em Natal, chegariam duas multas feitas por aquele jovem rapaz. O que

me espantou foi que nunca havia demorado tanto para chegar uma notificação de infração. Resultado: a RS arcou com o pagamento pois, até hoje não conseguimos contatar o cliente novamente”. Relata Ricardo abrindo os arquivos da RS e mostrando as multas que ainda permanecem arquivadas.

Há três anos os sócios vivem com essa dificuldade. Mas, apesar disso, asseguram que é um bom segmento para se trabalhar e garantem que permanecerão com o negócio.

O problema

Analisando e vivenciando a problemática junto a RS é perceptível acreditar na necessidade do desenvolvimento de uma metodologia que auxilie não somente a RS, mas toda e qualquer locadora de veículos que não conseguem fugir dessa realidade cara de se aceitar. É comum, dentro do segmento, calar-se diante de tal situação por perceber que essa é relevante aos olhos dos órgãos públicos responsáveis.

Muitas organizações vivenciam dificuldades dos mais diversos tipos, como: falta de mão-de-obra, mercado incompatível, gerentes ausentes, maquinário e clientes insuficientes... Porém, nada disso é sofrido pelas locadoras!

A RS, por exemplo, vem crescendo a cada dia no segmento tendo esta como sua maior ou única dificuldade que chega a atrapalhar o perfeito andamento do negócio. Para uns os valores das multas podem ser irrisórios, mas para empresas de pequeno porte e que lutam pela sobrevivência nesse mercado desleal, cada centavo que sai do orçamento fará falta um dia.

Cabe aos gestores desse mesmo segmento ou não, analisar cada dificuldade vivenciada para que as soluções cabíveis possam ser desenvolvidas para que nenhuma organização fique a mercê de uma burocracia.

Notas de ensino

Fonte dos dados

Os dados apresentados neste Caso para Ensino foram obtidos através de observações da consultora e de entrevistas realizadas com os sócios da RS Auto Locadora. Para garantir a veracidade e fidelidade das informações, os sócios foram consultados, autorizando a publicação do caso em sua íntegra.

Sugestões para discussão do caso

Este caso pode ser lido em 30 minutos em sala de aula. Sugere sua aplicação em cursos de graduação e pós graduação na área de administração bem como disciplinas de Legislação Organizacional, Processos administrativos e Técnicas de Negociação. O professor poderá adotar a seguinte metodologia: a) O docente, em momento anterior ao estudo do caso, deverá expor a realidade do mercado de locação de veículos de passeio, bem como, uma contextualização da legislação vigente e aspectos gerais dos processos governamentais, por meio de aula dialogada; b) leitura individual e discussão em pequenos grupos; c) levantamento de soluções para as situações-problemas; d) discussão das alternativas em plenária; e) fechamento com orientações conceituais e procedimentais pelo professor.

Objetivos educacionais

Os Locatários Infratores têm como objetivo levar os alunos a refletir sobre a problemática da Legislação e Processos Governamentais, não como processos individuais, mas como uma realidade organizacional vivenciada pelas locadoras de veículos do estado do Rio Grande do Norte. Pretende ainda sensibilizar os alunos em questões relacionadas à: a) impacto da Legislação no ambiente organizacional; b) discussões sobre estratégias/ações voltadas para o fortalecimento do segmento de locação de veículos de passeio e de melhorias nos processos organizacionais; c) análise crítica das referências teóricas sobre o tema; d) possibilidade de articular o conhecimento adquirido com a realidade.

Alternativas para análise do caso

Para compreensão dos impactos da burocracia e legislação no âmbito organizacional, uma questão de partida para discussão em plenários seria: Como os alunos analisam o funcionamento adotado pelo órgão responsável pelo controle do trânsito do Rio Grande do Norte, em relação ao processo de entrega de notificações de infração?

Deve-se destacar e refletir o impacto causado nas locadoras de veículos de passeio devido à legislação e os processos utilizados pelo órgão de trânsito e como as empresas privadas se prejudicam processualmente e financeiramente quando se tornam dependentes das atividades burocráticas de alguns órgãos públicos.

E como seriam minimizados todos esses impactos causados? Analisando e vivenciando a problemática da RS, certas lacunas poderiam ser fechadas por meio da reavaliação de algumas estratégias já utilizadas pela empresa e o desenvolvimento de outras que facilitassem seus processos. Diante desse contexto, devem-se estimular os alunos na busca por alternativas de ação.

Inicialmente, na busca por resultados imediatos, pode-se propor a reavaliação no contrato escrito e acertado pela RS e o locatário. No mesmo, tratando-se de possíveis infrações cometidas, existe uma cláusula onde o cliente concorda que, havendo alguma infração cometida, mediante comprovação de data, foto, horário e veículo coincidentes com o período de locação, fica autorizada a transferência legal dos pontos referentes à infração para a carteira de habilitação do locatário infrator. Dessa forma pode-se inserir uma nova cláusula que assegure a empresa de que o cliente efetuará o pagamento da infração e que, caso o mesmo se negue a tal, responderá judicialmente pelo descumprimento.

Outra alternativa para tentar minimizar a referida problemática seria a inclusão, no processo de devolução do veículo locado, de uma pré-autorização para infrações. Nesse caso, a empresa ficará assegurada de que nos próximos 30 dias, a contar da data de finalização do contrato, poderá reter do cliente o valor referente a possível infração sem que a mesma precise ser paga pela RS. Claro que, não recebendo nenhuma notificação dentro dos trinta dias a pré-autorização é automaticamente cancelada.

Além disso, a RS pode pensar em se unir as demais locadoras de veículos do Estado e ao sindicato que os representa para criar, junto à entidade responsável pelo trânsito do RN, um posto de trabalho dentro do próprio órgão visando acelerar o envio das notificações e, conseqüentes infrações, com mais agilidade às locadoras.

Naturalmente que não há uma única maneira de tratar questões tão complexas, entretanto, deve-se alertar os alunos sobre a importância do tema, tanto para o indivíduo, como para as organizações e para a sociedade.

Questões para discussão

- 1) Sendo você um dos sócios da organização, o que faria para resolver essa problemática?
- 2) Como você enxerga tal situação?
- 3) Você acredita que o órgão responsável pelo trânsito do RN poderia desenvolver alguma mudança no processo de funcionamento que auxiliasse as locadoras de veículos de passeio do Estado, no que se refere a entrega da notificação de infração?
- 4) Qual a sua opinião sobre as Técnicas de Negociação utilizadas pela RS? O que você faria para melhorá-las?
- 5) Relacione as alternativas de ação condizentes com a realidade estudada.
- 6) Como a literatura contempla os problemas estudados no caso?

Bibliografia recomendada

CANDELOORO, Raul. Negociação. Como lidar com objeções utilizando soluções eficazes e realizar acordos personalizados. Coleção passos da venda. Editora Quantum.

ELSEVIER et al. Gestão estratégica de vendas. Os melhores artigos de Harvard business review. Editora Campus. 2008.

ALEXANDRINO, Marcelo. PAULO, Vicente. Direito administrativo descomplicado. Editora Método. 2010. 18ª edição.

PIETRO, Maria Sylvia Zanella Di. Direito Administrativo. Editora Atlas . 2010. 23ª edição.

WANKE, Peter. JULIANELLI, Leonardo. Previsão de vendas: Processos organizacionais e métodos quantitativos e qualitativos. Editora Atlas. 2006.

DRUCKER, Peter F. Prática da administração de empresas. Editora Thomsom Pioneira. 1ª edição.