

Manual de Boas Práticas para motoristas



Palavra do CEO

Olá, motorista parceiro.

Começo este manual agradecendo o seu empenho e dedicação na construção deste aplicativo.

Nada disso seria possível sem você, que trabalha dia e noite, fim de semana e feriado, chuva e sol.

**Sabemos que essa vida de motorista não é fácil e os desafios estão aí,
a cada corrida, rua e passageiro novo que entra no seu carro.**

**Preparamos este manual como uma forma de te orientar no dia a dia
e fazer com que você extraia o melhor da plataforma.**

Mas não esqueça, nossos telefones e sede estão sempre à disposição.



Quem somos?

100% BRASILEIRA

A empresa foi idealizada por tres motoritas de aplicativo, cansados dos valores praticados pelas grandes, onde o repasse aos motoritas era cada vez menor, a ideia inicial era usar o aplicativo entre motoristas amigos, mas fomos surpreendidos pela grande e rápida adesão dos motoritas e passageiros, e assim a VRDrive se tornou uma realidade.

Temos orgulho em ser um aplicativo nascido em Bragança Paulista e já funcionando em cidades da região, como: Atibaia -SP, Itatiba-SP, Bom Jesus dos Perdões-SP, Piracaia-SP, e Extrema-MG. Hoje, somos o aplicativo de mobilidade urbana que mais cresce na região.

Respeito acima de tudo



É impossível começar este manual sem essa frase.

Mesmo que clichê, o lema "Respeito acima de tudo" materializa bem o que entendemos como bom atendimento ao passageiro.

A tolerância é zero para qualquer discriminação seja ela por raça, cor, gênero, idioma, nacionalidade, opinião, etc.

Valorizamos a diversidade e é seu dever fazer com que a experiência de viagem dentro do carro seja sempre acolhedora e inclusiva.

Lembre-se “Gentileza gera Gentileza “... e pode gerar gorjetas também...

Atenção às leis de trânsito e as Rotas do GPS



Muito mais do que respeitar as leis de trânsito "apenas" por ser o certo a se fazer, o respeito a essas leis garantem um trânsito mais seguro para todos.

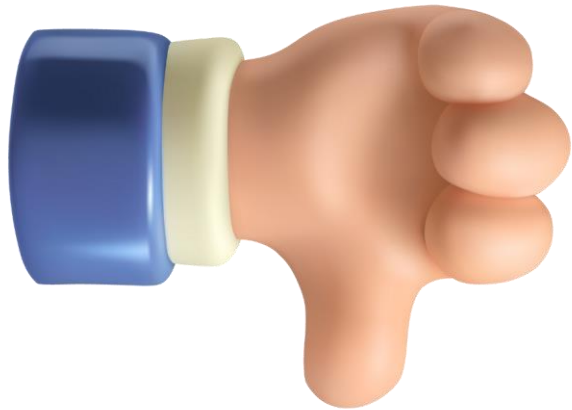
Por isso, respeite sempre o limite de velocidade, mantenha sempre o cinto de segurança e solicite o uso ao passageiro também, só use o celular quando não estiver dirigindo.

Tenha cuidado com as rotas do GPS, se oriente também com a sinalização viária, placas, etc.

O passageiro pediu pra mudar o caminho, buscar mais uma pessoa ou deixá-lo em um local de desembarque diferente. E agora? Essas são atitudes comuns. Você pode aceitar e informar que o valor da corrida vai ser diferente da estimativa inicial e que, caso ele aceite esta condição, você pode deixá-lo onde quiser.

Dica: As rotas da VRDrive usam como padrão o Google Maps

Evite temas polêmicos



Há passageiros mais falantes, outros mais quietos.

A conversa e a troca de ideias entre motoristas e passageiros é sempre positiva, mas alguns temas polêmicos podem aparecer.

Nossa orientação é que durante as corridas sejam evitados temas que gerem desconforto para alguma das partes.

Musica agradável é sempre bem-vinda, mas evite o som alto, lembre-se, seu publico é variado e com diversos gostos.

Vestimentas



Afinal, o motorista pode ou não usar bermuda?

Essa é uma pergunta frequente no nosso mercado, para a qual não há uma resposta pronta.

Nossa orientação é que o motorista busque trabalhar com calça jeans e camiseta, mas sabemos que em dias mais quentes, isso não é nada fácil e, nestes casos, bermuda é sim uma saída, mas evite camiseta regata.

O carro é seu escritório. O passageiro é o seu cliente.

A maneira como você cuida do veículo e presta o atendimento definem a qualidade do seu serviço. Avaliações positivas trazem mais corridas para você, além de gerar gorjetas.

Comunicação

A comunicação entre o motorista e o passageiro e o motorista e a plataforma é essencial.

Para combinar com seu passageiro a melhor forma para o embarque ou tirar outras dúvidas em relação a corrida, utilize o chat ou ligue diretamente pelo nosso app.

Não peça nem forneça seu numero de telefone/WhatsApp.

Para falar com nossa equipe, utilize os canais de contato com suporte que indicamos no início do manual.

Aqui também vale o lema "Respeito acima de tudo" na hora de se dirigir aos passageiros e colaboradores da plataforma. O mesmo vale para a forma com que passageiros e colaboradores irão se dirigir a você.

Caso se sinta ofendido, encaminhe uma reclamação para nossa ouvidoria.



Categorias



Básico 4

Viagens para o dia a dia.



Comfort 4

Carros melhores e mais espaço.



Mercado 3

Leve suas compras com segurança.



Executivo 4

Viagens de alta qualidade.



VR-Mulheres 4

De mulher para mulher VRDrive

- **Básico:** É a categoria mais usada, veículos mais básicos, quatro portas, ar-condicionado e no máximo de 10 anos de fabricação.
- **Comfort:** Veículos mais selecionados, modelos sedan com porta malas maior e de no máximo 7 anos de fabricação, motoristas melhor avaliados.
- **Mercado:** Esta categoria é um diferencial VRDrive, com valor justo para que o Motorista buscar e levar o passageiro e se sentir compensado pelo tempo perdido ao carregar e descarregar as compras de seu veículo, etc.
- **Executivo:** Categoria que conta com as tarifas mais elevadas da VRDrive. Sua principal característica são os veículos sedan ou SUV, bancos em couro e de no máximo 5 anos de fabricação e motoristas com as melhores avaliações.
- **VR-Mulheres:** Devido a constantes solicitações criamos a categoria voltado exclusivamente para mulheres e assim atender um público feminino e que tem algum tipo de preocupação durante as viagens.

Sua liberdade é o que nos motiva!



O nosso contrato de parceria preza pela liberdade de você escolher as corridas que valem ou não a pena para você.

A Vrdrive não tem taxa de aceitação ou cancelamento, damos a liberdade de poder aceitar ou recusar uma corrida sem nenhuma penalidade. Porém se aceitar uma corrida e for cancelar sem justificativa, saiba que no terceiro cancelamento no dia, poderá gerar um bloqueio de 2 horas.

Por isso, antes de você aceitar a corrida, te indicamos as paradas, endereço e o valor do serviço.

Evite cancelar corridas já aceitas, pois isso gera insatisfação do passageiro com o aplicativo, que poderá deixar de solicitar novas corridas.

Cancelamento de corridas



- Após solicitar a viagem, o passageiro tem 4 (quatro) minutos para cancelar sem gerar taxa de cancelamento.

- Não se esqueça de informar no app que chegou selecionando a opção “*Cheguei no Local*”. Se demorar ou não marcar esta opção, poderá não receber a taxa de cancelamento.

- Quando o Motorista estiver em deslocamento e passar de 80% em direção ao passageiro e dentro do tempo estimado pelo app ou chegar ao local e ele cancelar, você receberá uma taxa de R\$ 4,00, reais, na próxima corrida do passageiro.

- Ao chegar ao local indicado e o passageiro não aparecer ou demorar, etc. É só aguardar os 4 minutos e cancelar na opção “Passageiro Não Entrou” (se marcar qualquer outra opção, não recebera taxa de cancelamento), você receberá uma taxa de R\$ 4,00, reais, na próxima corrida do passageiro.

Pontualidade



Nosso sistema calcula a distância e os minutos que o motorista está do embarque do passageiro, gerando a ele a expectativa de que será atendido no prazo combinado.

Caso haja algum imprevisto e você necessite fazer um desvio ou parar no posto, por exemplo, comunique o passageiro via chat .

Dica:

Se você aceita corridas com dinheiro é importante ter troco. Recomendamos que tenha sempre R\$50 em notas menores e moedas. Se aceita pagamentos via maquininha mantenha ligada e conectada.

Formas de Pagamento



Informe direto no nosso suporte quais são as formas de pagamento que você aceita receber. Caso precise alterar basta solicitar.

Não esqueça que para você receber pagamentos via cartão de crédito ou débito, é necessário ter a maquininha no carro.

Nos últimos tempos, muitos passageiros estão escolhendo pagar via Pix. Evite receber o valor ANTES de finalizar a corrida (o valor pode alterar), sempre CONFIRA o recebimento junto a seu banco antes que o passageiro desça do seu veículo.

Creditos



- A VRDrive, funciona via Créditos, ou seja, quando a sua conta é liberada, recebe um crédito de R\$ -30,00, para ser usada nas suas viagens, ou seja, seu saldo poderá ficar negativo em até R\$ -30,00. Mesmo assim recomendamos sempre deixar seu saldo positivo e usar esse credito somente para casos emergenciais.
- Para fazer uma recarga o valor mínimo é de R\$ 15,00. As recargas podem ser feitas todos os dias em qualquer horario via PIX para financeiro@vrdrive.com.br, e depois confirmar o envio diretamente em nosso suporte. (qualquer PIX que NÃO for enviado pelo próprio motorista, deverá ser enviado junto ao comprovante o nome completo do mesmo para que a recarga seja efetuada).
- É de exclusiva responsabilidade do Motorista gerenciar os seus creditos e não deixar acabar, pois se isto acontecer, poderá não receber mas viagens até ter saldo novamente.

Saques



Saques:

- **Saques poderão ser solicitados de segunda a sexta feira em horário comercial, diretamente em nosso canal de suporte sem valor mínimo para saque.**
- **Toda segunda feira se seu saldo for superior a R\$ 50,00, será feita uma transferência automaticamente do valor acima desse montante, mas se desejar retirar TUDO ou qualquer valor de sua conta, basta solicitar diretamente em nosso canal de suporte**

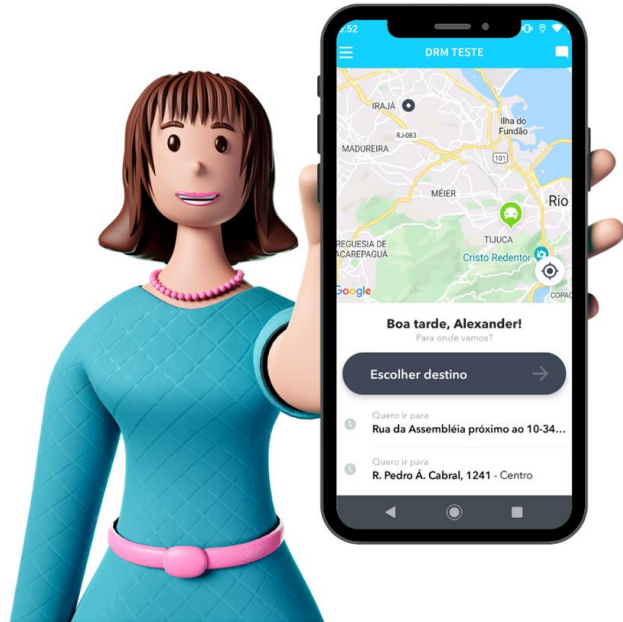
Erros no aplicativo



Caso verifique algum erro no aplicativo, comunique imediatamente nosso time de suporte para que possamos fazer a correção.

Não deixe que erros prejudiquem o seu trabalho e também não se aproveite de erros para tirar vantagens indevidas.

Construa o aplicativo com a gente



Estamos sempre evoluindo.

Por isso, nosso escritório está sempre aberto para tirar dúvidas, sugestões e também críticas.

Sempre que precisar, podemos marcar uma reunião com os motoristas, para discutir propostas para melhoria da empresa.

Contamos com sua presença e participação.

Boas corridas.

Contatos

 <https://contate.me/vrdrive>

 <https://www.vrdrive.com.br>

 @vrdrive.app

 VRDrive Transporte por Aplicativo

