

**FUNDAÇÃO EDUCACIONAL DO MUNICIPIO DE ASSIS  
INSTITUTO MUNICIPAL DE ENSINO SUPERIOR DE ASSIS  
COORDENADORIA DA ÁREA DE CIÊNCIAS GERENCIAIS**

THIAGO CLEBERT FERNANDO FERREIRA SILVA

**GERENCIAMENTO DE CONTROLE DE ESTOQUE AUTOMOTIVO**

Assis  
2012

**FUNDAÇÃO EDUCACIONAL DO MUNICIPIO DE ASSIS  
INSTITUTO MUNICIPAL DE ENSINO SUPERIOR DE ASSIS  
COORDENADORIA DA ÁREA DE CIÊNCIAS GERENCIAIS**

**GERENCIAMENTO DE CONTROLE DE ESTOQUE AUTOMOTIVO**

Trabalho apresentado para qualificação de trabalho de conclusão de curso ao Instituto Municipal de Ensino Superior de Assis, como requisito do Curso de administração.

Orientadora: Sarah Rabelo de Souza

Assis  
2012

### FICHA CATALOGRÁFICA

F383 FERREIRA, THIAGO

Gerenciamento de controle de estoque automotivo. Thiago Ferreira.  
Fundação Educacional do Município de Assis – FEMA – Assis, 2012.

27 p.

Orientador: Profª Mtr. Sarah Rabelo de Souza.

Trabalho de Conclusão de Curso – Instituto Municipal de Ensino Superior de Assis

1. Estoque 2. Gerenciamento

CDD:658.7

Biblioteca da FEMA

## **DEDICATÓRIA**

Dedico este trabalho a todos que me ajudaram entre amigos e companheiros de sala, a toda minha família, que sempre esteve ao meu lado, e em especial a minha mãe e meu pai.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço primeiramente a Deus, que tem me guiado e me protegido, ao meu orientador Sarah Rabelo de Souza pela sabedoria e atenção e minha família pelo apoio.

## **RESUMO**

O presente trabalho tem como objetivo demonstrar apresentar uma maneira de realizar a movimentação de estoques, usando como exemplo o estoque de peças automotivas de uma empresa de autopeças. Será discutida a importância de manter um estoque sempre atualizado para não dar falta e perdas, gerando, assim, mais lucro para a organização.

## **ABSTRACT**

This paper aims to show provide a way to accomplish the movement of stocks, using the example of the stock of an automotive parts auto parts company. Will discuss the importance of maintaining a stock always updated in order not to foul and loss, thus generating more profit for the organization.

## SUMÁRIO

|  |          |
|--|----------|
| <b>INTRODUÇÃO</b> .....                          | 09       |
| <b>1. A EMPRESA MARTINES AUTO PEÇAS</b> .....    | 10       |
| <b>2. CONTROLE DE ESTOQUE</b> .....              | 11-12    |
| 2.1 Modelo de Gerenciamento de estoque.....      | 12       |
| 2.1.1 Gerenciamento Manual.....                  | 12       |
| 2.1.2 Gerenciamento Mecanizado.....              | 12       |
| 2.2 Classificação de Estoque.....                | 12       |
| 2.2.1 Estoque de Matérias Primas.....            | 12       |
| 2.2.2 Estoque de Matérias Primas Auxiliares..... | 13       |
| 2.2.3 Estoque de Manutenção.....                 | 13       |
| 2.2.4 Estoque Intermediário.....                 | 13       |
| 2.2.5 Estoque de Acabados.....                   | 13       |
| 2.3 Dimensionamento de Estoque.....              | 14       |
| <b>3. POLITICA DE ESTOQUE</b> .....              | 14       |
| 3.1 Manter ou não manter estoque.....            | 14       |
| 3.1.1 Just in time.....                          | 15       |
| <b>4. O SISTEMA DE ESTOQUE AUTOMOTIVO</b> .....  | 17       |
| 4.1 Análise ABC.....                             | 17-18-19 |

|                               |          |
|-------------------------------|----------|
| 4.3 Termos de garantia.....   | 22       |
| 4.4 A lei e a realidade.....  | 22-23    |
| 4.5 O outro lado.....         | 23-24-25 |
| 4.6 Considerações finais..... | 26       |

## **GRÁFICOS**

|                                  |    |
|----------------------------------|----|
| 4.2 Gráfico - Uma curva ABC..... | 20 |
|----------------------------------|----|

## TABELAS

|  |    |
|--|----|
| TABELA 1 - Interpretação e resumo do gráfico da curva ABC..... | 21 |
|--|----|

## INTRODUÇÃO

A entrada e saída de produtos de uma empresa, como, por exemplo, a automotiva, deve ser gerenciada de tal maneira que não possa permanecer peças sem movimentação no estoque, pois assim geraria prejuízo pra a organização peças sem giro. As organizações devem diagnosticar e apresentar soluções para problemas enfrentados em relação a movimentações de estoque. Analisar e melhorar o controle de estoque é um auxílio importante para a tomada de decisões dos diretores, gerentes e colaboradores de uma empresa.

O sistema de controle de estoque é usado para suprir as necessidades de melhorias no setor, almejando melhores condições de controle de estoque e buscando novas estratégias para que a organização trabalhe sempre com um estoque que não lhe de prejuízo. É importante, portanto, que a empresa tenha um bom controle de estoque para poder gerar maior lucratividade.

O setor de “Controle de Estoque” é uma parte da organização de toda empresa que atua na área comercial e, portanto, lida com compra e venda de mercadorias. Realizar o controle de estoque é uma atividade que envolve principalmente: conhecer a quantidade de mercadoria que está estocada, controlar a entrada e saída de mercadoria, saber a necessidade de reposição, verificar casos de mercadorias com defeito e providenciar sua troca. Para a realização desta atividade há a necessidade de se utilizar um método organizado, ou seja, um sistema de controle de estoque, para que haja melhores condições de trabalho e controle, visando a rapidez, a qualidade do trabalho e, portanto, evitando o prejuízo e propiciando uma maior lucratividade para a empresa.

Este trabalho de pesquisa tem como objetivo, portanto, estudar o sistema de controle de estoque realizando um estudo de caso em uma empresa de autopeças.

## **1. A EMPRESA MARTINES AUTOPEÇAS**

A empresa Martinez Autopeças começou atuar no mercado no ano de 1985, na cidade de Assis SP, na Rua Jose Nogueira Marmontel. Quando o proprietário André Martines percebeu que havia um grande desenvolvimento de veículos em Assis, portanto resolveu entrar no mercado automotivo. Na época havia poucas empresas no ramo e, focando nessa necessidade no mercado, que surgiu a empresa. No início o proprietário começou com desmanche de veículos usados, mas depois eles perceberam que as peças usadas já não tinham muito valor. Foi então que ele começou a vender peças novas, pois gerava mais lucro e o consumidor aceitava melhor, pois peças usadas o consumidor comprava com um pouco de receio. Com o passar do tempo a empresa foi adotando pouco a pouco a informatização, adquirindo um melhor controle de estoque. Atualmente a empresa conta com mais de 1500 clientes cadastrados entre Assis e região.

Hoje a empresa Martinez Autopeças supre as necessidades de seus clientes e atua num grande raio atendendo Assis e os municípios de Platina, Florínea, Maracáí, Candido Mota, Tarumã, Echaporã, Pedrinhas, Alexandria, Paraguaçu Paulista e outros demais municípios da região. A empresa vende peças novas para veículos de todas as marcas e modelos para pessoas físicas e jurídicas. A empresa trabalha com uma grande diversificação de peças automotivas, como por exemplo: carburadores, componentes para suspensão, componentes de cambio, motor e parte elétrica e tem um diferencial entre as outras empresa no ramo, também trabalha com parte de acessórios automotivos como faróis, lanternas, parachoques, latarias, vidros em geral e outros.

A empresa tem um propósito de trabalhar sempre com integridade e respeito pelas pessoas, temos um comprometimento de melhorar sempre nosso atendimento, e temos uma perspectiva de ao longo de cinco anos, termos mais de cinco mil clientes fazendo parte de nossa historia.

## 2. CONTROLE DE ESTOQUE

Uma boa administração de materiais dentro da organização é fundamental para o sistema de controle de estoque. O controle de estoque é definido como um dos principais setores da organização. Portanto, hoje esta atividade é de suma importância, visto que, afeta de maneira bem definida o resultado da empresa. Através do sistema de controle de estoque podemos encontrar vários resultados de como a organização está se comportando financeiramente. Por exemplo, com o resultado de entrada e saída de materiais, um estoque bem organizado gera lucro para a organização. Uma das mais importantes funções da administração de materiais está relacionada com o controle de estoque, ou seja, realizar o controle de estoque é uma atividade que envolve principalmente conhecer a quantidade de mercadorias que está estocada, controlar a entrada e saída de mercadorias, saber a necessidade de reposição, verificar casos de mercadorias com defeitos e providenciar a sua troca. Os produtos que compõem o estoque são: matéria-prima, materiais auxiliares, materiais de manutenção, material de escritório, material em peças e produtos acabados.

A função do controle de estoque é maximizar o uso do recurso na área de logística da empresa e com grande efeito dentro dos estoques. Assim, manter níveis de estoques mínimos é de suma importância, pois o estoque é dinheiro parado. Por outro lado, devemos manter um nível capaz de suprir a demanda interna, e garantir que o abastecimento dos fornecedores ou o próprio prazo de entrega não pare o processo produtivo. Outra função é garantir o abastecimento de materiais da empresa, evitando a demora da entrega de materiais e diminuindo o risco da dificuldade do fornecimento.

O controle de estoque possibilita, também, através de economias em escalas, a compra de lotes econômicos, além de flexibilidade do processo produtivo, rapidez e eficiência em relação às necessidades.

Em resumo, seu objetivo é não deixar faltar material ao processo de fabricação, evitando a alta imobilização de recursos financeiros.

De acordo com Chiavenato (1991, p.68) o controle de estoque funciona como amortecedores das entradas e saídas dos processos de comercialização e de produção.

## **2.1 MODELOS DE GERENCIAMENTO DE ESTOQUE**

Os estoques são gerenciados por meio de dois modelos fundamentais:

**2.1.1 Gerenciamento manual:** utilizado em empresas que utilizam controle manual por meio de fichas de prateleiras ou de controle de estoque;

**2.1.2 Gerenciamento mecanizado:** adotados em empresas que utilizam controle por meio da informática.

## **2.2 CLASSIFICAÇÃO DE ESTOQUE**

### **2.2.1 Estoque de matérias-primas**

Matéria prima é entendida como o material básico que irá receber um processo de transformação dentro da fábrica, para posteriormente entrar no estoque de acabados como produto final.

"os estoques de matéria prima constituem os insumos e materiais básicos que ingressam no processo produtivo da empresa. São os itens iniciais para a produção dos produtos e serviços da empresa." (CHIAVENATO,1991, p.68.)

### **2.2.2 Estoque de materiais auxiliares**

O estoque de materiais auxiliares é composto por agregados que participam do processo de transformação da matéria prima dentro da fábrica, tais como: rebolos, lixas, bedames, óleos, ferramentas etc. É o material que ajuda e participa na execução e transformação do produto, porém não se agrega a ele, mas é imprescindível no processo de fabricação.

### **2.2.3 Estoque de manutenção**

Estoque de manutenção é aquele onde estão as peças que servem de apoio à manutenção dos equipamentos e edifícios, tais como rolamentos, parafusos, peças, ferramentas etc. Normalmente, aqui estão também os materiais de escritório, usados na empresa (papel, caneta etc.).

### **2.2.4 Estoque intermediário**

Estoque intermediário é composto pelas peças que estão em processo de fabricação, ou em subconjuntos, que são armazenadas para compor o produto final. O volume desse estoque é normalmente resultante de planejamento do estoque de matéria prima e do planejamento da produção.

### **2.2.5 Estoque de acabados**

Estoque de acabados é aquele dos produtos prontos e embalados que serão enviados aos clientes. O resultado do volume desse estoque é função da credibilidade de atendimento da empresa e do planejamento dos estoques de matéria prima e em processos.

Produtos acabados “...constituem o estagio final do processo produtivo e já passaram por todas as fases, como matéria prima, materiais em processamentos, materiais semi-acabados, materiais acabados .” (CHIAVENATO,1991, p.69.)

## **2.3 DIMENSIONAMENTO DE ESTOQUE**

O depósito de produtos acabados tem interesse em aumentar os seus níveis de estoques para garantir sua segurança e reduzir os riscos de falta de material para trabalhar. A área financeira pretende reduzir o mínimo possível o capital investido em estoques e fazê-lo girar rapidamente para aumentar a rentabilidade do capital da empresa. Para isso é necessário dimensionar o estoque. “Dimensionar o estoque significa estabelecer os níveis de estoque adequados ao abastecimento da produção sem resvalar nos dois extremos de excessivo estoque ou de estoque insuficiente” (CHIAVENATO,1991, p.71)

## **3. POLITICA DE ESTOQUE**

Os estoques são pilhas de matérias-primas, insumos, componentes, produtos em processo e produtos acabados que existem em numerosos pontos ao longo dos canais logísticos de uma cadeia produtiva. De acordo com FLEURY (2000) a política de estoques é considerada por muitos a base para o gerenciamento da cadeia de suprimentos, pois todas as atividades da cadeia estão para a movimentação dos estoques de modo à disponibilizá-lo para o cliente.

### **3.1 Manter ou não manter estoque**

Independentemente da empresa, a decisão para manter estoque passa por uma série de variáveis, algumas ainda a serem expostas no decorrer deste trabalho.

O ideal almejado é o "estoque zero", ou seja, transportar para o fornecedor todos os encargos advindos da sua manutenção, capital imobilizado, edifícios para armazenagem, máquinas, equipamentos, acessórios, funcionários etc. Há modelos de técnicas de administração norte-americanas e japonesas que visam possibilitar a implantação dessa política, à medida que se estabelecem parcerias entre clientes e fornecedores, com vantagens para ambas as partes. Neste trabalho será apresentado os conceitos de "**just in time**".

### **3.1.1 Just in time**

O Just in Time surgiu no Japão em meados da década de 70, sendo sua idéia básica e seu desenvolvimento creditados à Toyota Motor Company, a qual buscava um sistema de administração que pudesse coordenar a produção com a demanda específica de diferentes modelos e cores de veículos com o mínimo atraso. JUST IN TIME é termo usado para indicar que um processo é capaz de responder instantaneamente à demanda, sem necessidade de qualquer estoque adicional, seja na expectativa de demanda futura, seja como resultado de ineficiência no processo. À medida que uma empresa se expande, contrai ou faz qualquer outro ajuste para atender novas necessidades ou exigências, os antigos requisitos são alterados e novos procedimentos e funções são incluídos. Raramente as modificações são planejadas tendo em mente o sistema global da empresa; em vez disso, o processo de "evolução" segue em frente, e o que normalmente se desenvolve é uma colcha de retalhos de procedimentos operacionais que são departamentais por natureza. Tipicamente, resultam lacunas e sobreposições nas responsabilidades entre departamentos, tanto no relacionamento com o outro como na relação com fornecedores e clientes.

Como resultado dessa evolução tipo colcha de retalhos, muitas empresas têm a oportunidade de melhorar significativamente o seu desempenho como um todo, adotando sob um ponto de vista sistêmico global a integração e otimização de processos e procedimentos com o propósito de evitar desperdício e ineficiência. O resultado positivo desse esforço será uma redução no custo total de fabricação e melhoria dos lucros da empresa através de redução ou eliminação de tipos específicos de despesas gerais. O sistema Just in time tem como objetivo fundamental à melhoria contínua do processo produtivo. A perseguição destes objetivos dá-se, através de um mecanismo de redução dos estoques, os quais tendem a camuflar problemas.

“Just in time é a produção na quantidade necessária, no momento necessário, para atender a variação de vendas com o mínimo de estoque em produção acabados, em processos de matéria-prima. Em outras palavras, trata-se de filosofia de manufatura baseada na eliminação de toda e qualquer perda e desperdício por meio da melhoria contínua da produtividade. Os elementos principais do just in time, entre outros, são: ter somente o estoque necessário e melhorar a qualidade tendendo a zero defeito. De forma ampla, aplica-se a todas as formas de manufatura, seções de trabalho e processos, bem como atividades repetitivas.( VIANA,1999. p.169)

Esse sistema de produção adapta-se mais facilmente em montadoras de produtos, onde a demanda de peças é relativamente previsível e constante, sem grandes oscilações.

## **4. O SISTEMA DE ESTOQUE AUTOMOTIVO**

O estoque de uma autopeças é conduzido por um sistema que após o processo de recebimento de mercadorias, são separadas a via da notas fiscais, passando a primeira via para a secretaria do departamento de peças para dar entrada no sistema de gestão da empresa. A conferência de estoque é feito diariamente, não havendo necessidade de inventario no final do ano como é feito em varias empresas. Pode ocorrer também, alguns erros de digitação quando e dado a entrada ou baixa de saída no sistema, onde assim o estoque contábil não bate com o estoque físico, contudo este problema é solucionado diariamente através da conferência diária.

As peças vendidas no balcão são emitidas notas fiscais ao consumidor. As empresas de autopeças trabalham com um sistema de pedido chamado de auto giro, no qual não é necessário ser feito pedido diariamente como é feito hoje, ela envia a mercadoria de acordo com as vendas da auto peça. Porém conforme observado, ainda não se utiliza esse método todo de compra, pois, acredita-se que assim possa existir uma elevação muito grande no numero de itens no estoque, gerando com isso maiores custos de armazenamento e capital estagnado.

### **4.1 Análise ABC**

A curva de experiência ABC, também conhecida como Análise de Pareto, ou Regra 80-20, é um estudo que foi desenvolvido por Joseph Moses Juran, um importante consultor da área da qualidade que identificou que 80% dos problemas são geralmente causados por 20% dos fatores. O nome “Pareto” vem de uma homenagem ao economista italiano Vilfredo Pareto, que em seu estudo observou que 80% da riqueza da Itália estava na mão de 20% da população. E boa parte do entendimento da Curva ABC se deve à análise desenvolvida por Pareto. A curva ABC é um método de classificação de informações, para que se separem os itens

de maior importância ou impacto, os quais são normalmente em menor número (CARVALHO, 2002, p. 226).

Trata-se de classificação estatística de materiais, baseada no princípio de Pareto, em que se considera a importância dos materiais, baseada nas quantidades utilizadas e no seu valor. Também pode ser utilizada para classificar clientes em relação aos seus volumes de compras ou em relação à lucratividade proporcionada; classificação de produtos da empresa pela lucratividade proporcionada, etc.

No que diz respeito à análise de clientes, a curva ABC serve para analisar a dependência ou risco face um cliente, ou ainda para que tipo de clientes a organização se deve focar. Consiste em ordenar os clientes por ordem decrescente da sua contribuição para a empresa, de modo a se poder segmentar por grau de dependência, de risco ou ainda por outro critério a definir.

Numa organização, a curva ABC é muito utilizada para a administração de estoques, mas também é usada para a definição de políticas de vendas, para o estabelecimento de prioridades, para a programação de produção. Para a administração de estoques, por exemplo, o administrador a usa como um parâmetro que informa sobre as necessidades de aquisições de itens-mercadorias ou matérias-primas - essenciais para o controle do estoque, que variam de acordo com a demanda do consumidor.

Na avaliação dos resultados da curva ABC, percebe-se o giro dos itens no estoque, o nível da lucratividade e o grau de representação no faturamento da organização. Os recursos financeiros investidos na aquisição do estoque poderão ser definidos pela análise e aplicação correta dos dados fornecidos com a curva ABC (PINTO, 2002, p. 142).

Em qualquer estoque, alguns itens serão mais importantes para a organização do que o outro, pois, se faltassem, muitos clientes ficariam desapontados. No caso de uma autopeças as peças fundamentais são as utilizadas para o funcionamento dos veículos, como por exemplo, peças de motor, suspensão, parte elétrica, entre outras, onde o cliente quer seu veículo saia da oficina o mais breve possível. A

teoria ABC é muito usada em controle de estoque de uma auto peças.

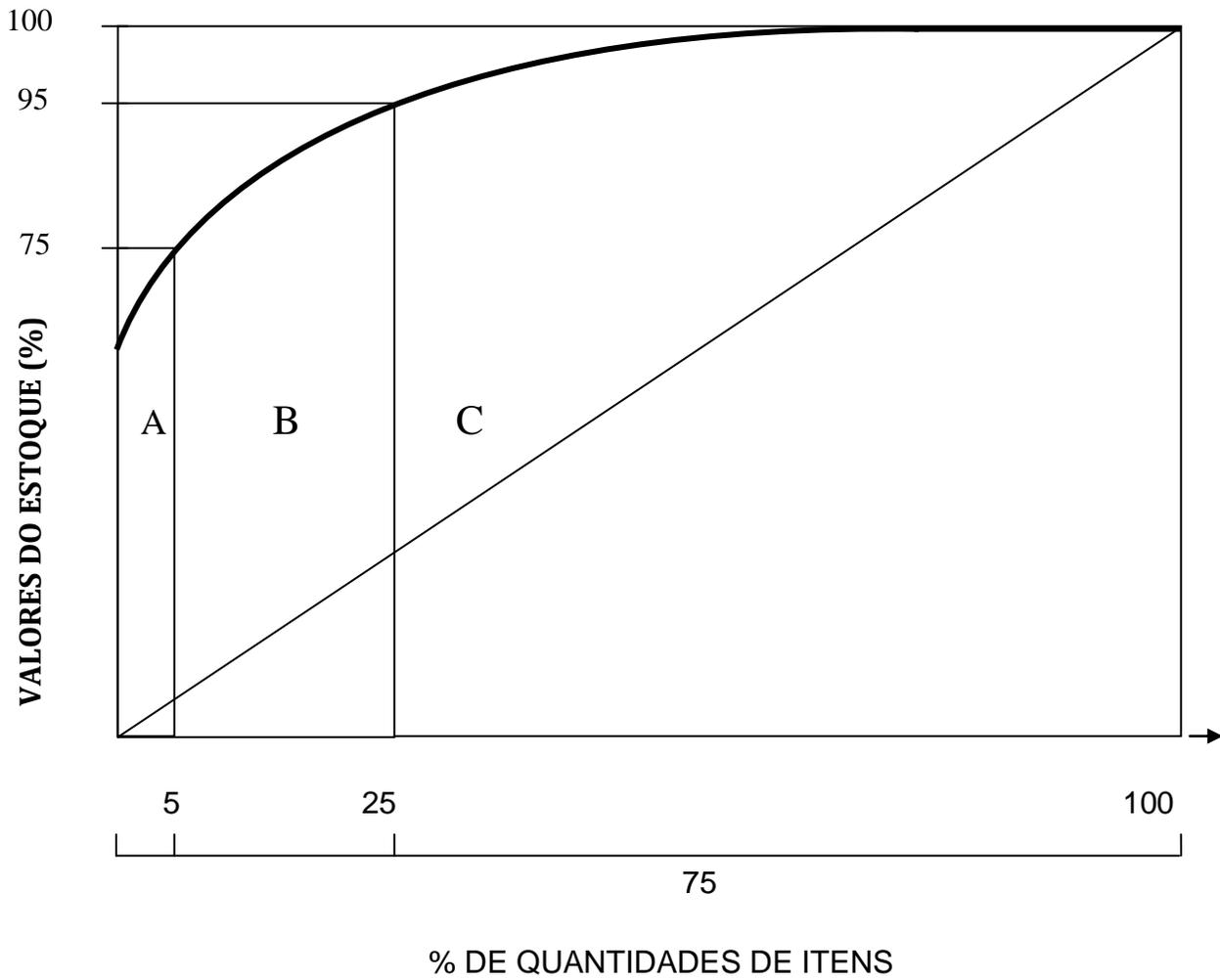
Assim sendo, como resultado de uma típica classificação ABC, surgiram grupos divididos em três classes, como segue:

- **Classe A:** de maior importância, valor ou quantidade, correspondendo a **20%** do total (podem ser itens do estoque com uma demanda de 65% num dado período);
- **Classe B:** com importância, quantidade ou valor intermediário, correspondendo a **30%** do total (podem ser itens do estoque com uma demanda de 25% num dado período);
- **Classe C:** de menor importância, valor ou quantidade, correspondendo a **50%** do total (podem ser itens do estoque com uma demanda de 10% num dado período).

Os parâmetros acima não são uma regra matematicamente fixa, pois podem variar de organização para organização nos percentuais descritos. A definição das classes A, B e C obedece apenas a critérios de bom senso e conveniência dos controles a serem estabelecidos e é definida pelo gestor.

O que importa é que a análise destes parâmetros propicia o trabalho de controle de estoque do analista cuja decisão de compra pode se basear nos resultados obtidos pela curva ABC. Os itens considerados de Classe A merecerão um tratamento preferencial. Assim, a consequência da utilidade desta técnica é a otimização da aplicação dos recursos financeiros ou materiais, evitando desperdícios ou aquisições indevidas e favorecendo o aumento da lucratividade.

#### 4.2 Gráfico: Uma curva ABC



Fonte: Livro: Administração de Matérias, Autor: João José Viana.

Tabela 1: Interpretação e resumo do gráfico da curva ABC

| CLASSE | % QUANTIDADE ITENS | % DE VALOR |
|--------|--------------------|------------|
| A      | 5%                 | 75%        |
| B      | 20%                | 20%        |
| C      | 75%                | 5%         |

*Fonte: Livro: Administração de Matérias, Autor: João José Viana.*

Observando a tabela e o gráfico acima, podemos interpretar que a classe A representa o maior valor de consumo, e menor quantidade de itens, que devem ser gerenciados com especial atenção. Já a classe B representa o grupo de situação intermediária entre as classes A e B. Pois a classe C representa o grupo de menor valor de consumo e maior quantidade de itens, portanto menos importantes, que justificam menor atenção no gerenciamento.

A classificação ABC poderá ser implementada de varias maneiras, como tempo de reposição, valor de demanda, consumo, inventario, aquisições realizadas e outras, porem a preponderante é a classificação por valor de consumo, da qual se obtêm, em consequência, as definições já anteriormente analisadas. (VIANA,1999. p.64)

### **4.3 Termos de garantia**

A garantia das peças automotivas ainda enfrenta alguns percalços quando é acionada. Claro que isso depende da postura adotada pelo fabricante. E cada um tem o seu modo de se portar diante do tema, não existe uma regra geral. De qualquer forma, as soluções mais eficazes e ágeis ocorrem quando os dois elos da cadeia – fabricante e reparador – se aproximam. Realmente, o segredo desse trâmite está no diálogo direto com a fonte.

Quando há um defeito e a peça faz o processo inverso ao realizado para chegar à oficina, o tempo gasto costuma ser bem maior para retornar ao revendedor, em seguida para o distribuidor e, por fim, ao fabricante. Além de o caminho ser lento, é comum a loja de autopeças deixar acumular alguns produtos para só então encaminhar um montante para o seu distribuidor. E este, por sua vez, faz o mesmo até enviar a peça para a fábrica. Assim, pode levar até 60, 90 dias para que o caso seja avaliado e encerrado.

A garantia é uma segunda chance que tem de ser aproveitada. Quando um cliente volta com o seu automóvel, logo depois do conserto, devido a algum problema detectado, ele está dando uma nova oportunidade ao mecânico de acertar o trabalho feito. Então, é preciso aproveitar essa ocasião para conquistar de vez a sua confiança. Buscar uma solução rápida é um ponto importante nessa hora, pondera.

Alguns fabricantes, da a possibilidade de ligar para o 0800. Então, eles mandam um técnico para verificar o problema. Se for procedente, certas marcas arcam inclusive com a mão-de-obra. Em um ou dois dias, tudo é solucionado.

### **4.4 A lei e a realidade**

Existe a responsabilidade legal dos fabricantes de trocar a peça em caso de algum defeito. O reparador pode reivindicar esse ressarcimento tanto direto com a indústria como com a loja de autopeça. Estes por sua vez têm três opções:

devolver o dinheiro do produto; substituir a peça por outra igual ou compensá-la com outro componente de mesmo valor. Nesses casos ligados à garantia, os processos judiciais são raros e costumam ser bastante lentos. O melhor conselho é um acordo entre ambas as partes. Creio que é sempre interesse da marca ter uma boa relação com os reparadores.

De acordo com o Código do Consumidor, um prestador de serviços tem 30 dias para resolver uma reclamação feita pelo cliente. No entanto, esse prazo para umas autopeças acaba sendo longo – e o pior é que esse limite chega a ser ultrapassado. Nenhum proprietário aceita conformado deixar o seu carro parado e buscá-lo somente após um mês. Para o reparador, também não é um bom negócio ter um veículo estacionado em seu estabelecimento, mesmo porque às vezes o espaço ocupado por ele faz falta no momento de atender a outros serviços.

Quando o cliente vem para á autopeças em busca de uma troca por garantia, ele deseja que o seu problema seja resolvido em horas. Mas, apesar de a oficina realizar os testes e elaborar os laudos, há momentos em que o procedimento ainda leva alguns dias para ser aprovado e liberado pelo fabricante. Penso que deveria existir uma confiança maior no reparador autorizado a trabalhar com garantia. As marcas poderiam limitar mais os centros habilitados a fazer os laudos. Dessa forma, com uma rigidez maior ao capacitar uma oficina a estampar a bandeira do fabricante, as empresas de reparação capacitadas certamente teriam mais liberdade de tomar posições e facilitar as trocas das peças.

#### **4.5 O outro lado**

O percurso, às vezes, realmente demora um pouco, pois envolve toda a cadeia. O mais usual é o próprio aplicador entrar em contato ou o varejista

A Sabó, empresa de rolamentos e retentores, também declara apresentar uma taxa mínima de solicitações de troca de produtos. Os casos de garantia são raros e na maioria detectamos que a instalação foi inadequada. Quando isso ocorre, o

aplicador recorre geralmente à loja ou, algumas vezes, ao telefone de atendimento ao consumidor, gratuita. É feito um diagnóstico e o consultor técnico emite um laudo com o resultado, a marca não trabalha com uma garantia formalizada e não existe um prazo para reivindicar uma troca. Se houver um problema funcional, a empresa se compromete a substituir o componente e inclusive ressarcir a mão-de-obra. O mais comum é o revendedor trocar a peça no momento em que é feita a reclamação e marcar o crédito de seu cliente. Depois, se for necessário, ele cobra o valor do reparador. Mas isso fica a cargo da relação estabelecida entre eles, a Sabó não determina a postura adotada.

Por sua vez, a Affinia, empresa de componentes para motor, prefere que a peça percorra o caminho inverso à venda e seja trazida por seus distribuidores à fábrica. Temos um índice menor de reparadores que nos contatam diretamente. Mas quando isso acontece, solicitamos uma coleta da peça e o frete é por nossa conta. Em relação aos distribuidores, eles costumam trocar a peça de forma imediata e muitas vezes concedemos cortesias quando o caso chega à fábrica e são componentes de linhas de valores menores.

Temos a seguinte política: se não conseguirmos provar que o erro não é nosso, assumimos os custos. O objetivo é sempre negociar. Temos um processo bastante amigável e adotamos a garantia como um suporte. Quando o laudo é procedente e, além do problema com o produto, ocorreram outros danos, nos responsabilizamos pelo ressarcimento das despesas. Para esse reembolso, o reparador deve alguns documentos: uma descrição do que houve e as cópias das notas fiscais das despesas e da mão-de-obra. Daí, depositamos a quantia na conta, não devolvemos em crédito de peças como algumas empresas fazem. São mais ou menos 80% ou 90% das peças que voltam e sofreram uma aplicação errada. Por causa disso, buscamos investir em palestras e treinamentos. No ano passado, foram 450 palestras e mais de 20.000 profissionais treinados. A idéia é divulgar e reforçar as informações. Recentemente, também começamos a modificar as embalagens e incluir um maior número de dados nelas. Desse modo, podemos evitar diversos problemas e beneficiar a todos.

O proponente deverá garantir o produto ou serviço contra defeitos de fabricação, de material ou de execução, por período mínimo adequado a cada situação. A garantia incluirá a reposição do material ou o refazimento do serviço, sempre sem quaisquer ônus. (VIANA,1999. p.215)

O correto é sempre achar uma solução para o problema, nunca deixar o cliente ir embora com dúvidas, garantia é um termo muito comum e auto peças, pois sempre daremos um jeito para que o cliente não saia com prejuízo.

#### **4.6 Considerações finais**

O presente documento tem por objetivo fornecimento de informações necessárias para o gerenciamento de estoque de peças automotivas, que apresentem como objetivo final a redução permanente dos índices de perda de peças.

Os serviços, previstos e solicitados através deste Termo de Referencia, são referentes a estudos, diagnósticos e projetos básicos do Sistema de controle de estoque, visando detectar os motivos que geram as perdas de peças automotivas

O trabalho apresenta como gerencia o estoque, sem que tenha muitas perdas, e como conduzir melhor os termos de garantia de uma auto peças.

## Referências

CARVALHO, José Mexia Crespo de - *Logística*. 3ª ed. Lisboa: Edições Silabo, 2002. ISBN 978-972-618-279-5

CHIAVINATO, IDALBERTO. Iniciação à administração de materiais – MAKRON books

DIAS, MARCO AURÉLIO P.. Administração de materiais – Atlas

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda - *Novo dicionário Aurélio da língua portuguesa*. 2ª ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1986. ISBN 978-85-209-0411-4. 1838p.

GONÇALVES, PAULO SÉRGIO. Administração de materiais – Campus

PEREIRA, Moacir - *O uso da curva ABC nas empresas*. Último acesso em 13 de agosto de 2006.

PINTO, Carlos Varela - *Organização e gestão da manutenção*. 2ª ed. Lisboa: Edições Monitor, 2002. ISBN 978-972-9413-39-1

[http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGEP1997\\_T1105.PDF](http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGEP1997_T1105.PDF). Acessado no dia 03/03/2012

<http://www.coladaweb.com/administracao/just-in-time-jit-e-kanban>. Acessado dia 01/03/2012

[http://pt.wikipedia.org/wiki/Curva\\_ABC](http://pt.wikipedia.org/wiki/Curva_ABC)