

FACULDADE SANTO ANTÔNIO
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO



**Caminhões
Ônibus**

DISCIPLINA ESTÁGIO SUPERVISIONADO II

ESTUDO DE CASO

(CONCESSIONARIA TRANSRIO CAMINHÕES E ÔNIBUS)

CAÇAPAVA

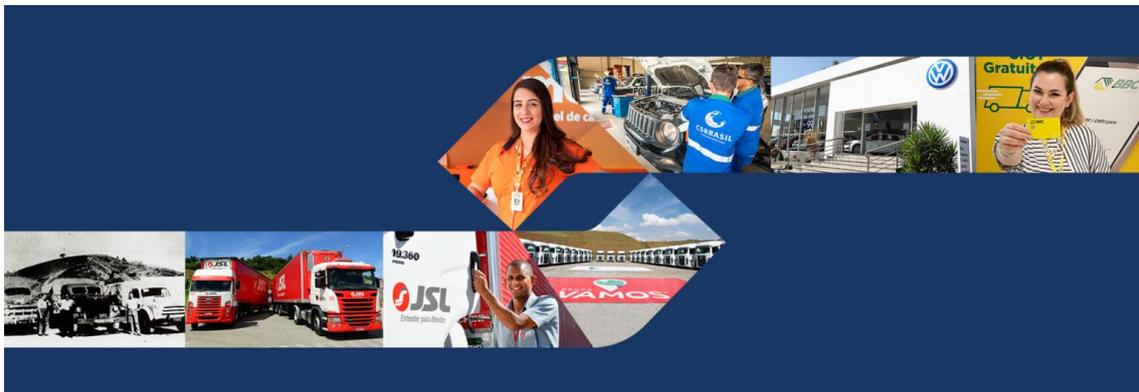
2022

1. Introdução

Com mais de 30 anos de experiência no Rio de Janeiro, a TRANSRIO é o maior grupo de concessionárias MAN/Volkswagen do Brasil, com forte atuação no mercado de caminhões e ônibus através de 14 filiais em 5 estados diferentes. Além de caminhões e ônibus feitos sob medida para sua necessidade, possuímos amplo estoque de peças originais, bem como mão de obra qualificada para todos os modelos de caminhões e ônibus Volkswagen e MAN. Durante os anos 2000 as concessionárias Transrio que ainda tinha apenas no estado do Rio de Janeiro foi comprada pelo GRUPO VAMOS, um grupo com nome na área de locação de veículos, dessa forma as concessionárias foram sendo ampliadas para outros estados e atualmente está ativa no Rio de Janeiro, Sergipe, São Paulo, Tocantins e Rio Grande do Sul tendo como plano expandir cada vez mais porém mantendo a qualidade de atendimento.

Além do grupo VAMOS, a Transrio também faz parte dos grupos da SIMPAR que é formado pela JSL, CS BRASIL, BBC, ORIGINAL VEÍCULOS e MOVIDA, dessa forma a empresa foi se expandindo cada vez mais e dando muitas oportunidades no mercado de trabalho, entretanto como foco do estudo de caso iremos falar apenas da Concessionária Transrio de Caminhões e Ônibus.

Há cinco anos a Transrio vem crescendo cada dia mais com os serviços que são oferecidos em suas concessionárias como serviço, peças/pneus e vendas de caminhões/ônibus novos ou semi novos, entretanto a empresa já tem um bom desenvolvendo de venda que é uma das maiores do grupo Volkswagen, todavia as coisas são um tanto diferente na parte do pós venda que foi crescendo de um ano pra cá de uma forma que não era esperada mas que veio bem recebida, como uma forma de saber lidar com tudo isso, principalmente o seu mais novo projeto, o agendamento de veículos, foi contratado uma empresa de consultoria para que auxiliasse os gestores em cada parte da concessionária, entretanto o foco maior primário é o agendamento.



2. Trabalhos relacionados

O estudo de caso será baseado em informações extraídas do projeto de agendamento das concessionárias Transrio de caminhões e ônibus do grupo Volkswagen, um processo que teve ajuda de terceiros e de pessoas dentro da empresa que viram uma oportunidade de crescer junto com esse novo método que estava começando a ser aplicado.

O projeto de agendamento é um processo lento que precisa de várias etapas além de mexer de forma interna e externa, a forma interna são os funcionários, muitos não estavam acostumados com esse método do trabalho e mudanças sempre geram desconfortos no início mesmo que seja para uma coisa boa e o externa eram os clientes que já estavam acostumados com esse método de trabalho e que tiveram bastante dificuldade em se adaptar.



O plano inicial dos agendamentos era mudar um hábito que gerava bastante estresse tanto ao funcionário quanto ao cliente pela falta de demanda de peças ao chegar com o veículo na concessionária, pela demora do atendimento, no caso entrada e saída do veículo na oficina e pela péssima qualidade que ficava no atendimento, uma coisa que não combinava com o grupo que estava disposto a voltar com as raízes da ótima qualidade de atendimento e serviço.

3. Design do estudo de caso

O projeto de Agendamento começou a ser organizado por uma empresa de consultoria gaúcha chamada Climb que fica situada no Rio Grande do Sul, como parte inicial do projeto, os consultores da linha de frente tomaram partida do processo em Caçapava-SP que seria a primeira concessionária que lidaria com todas essas mudanças em questão do agendamento que acabaria por fim influenciando também nos setores de peças e acessórios, o pós venda funciona como um engrenagem que tem que trabalhar juntos para que o todo final possa sair com a mais perfeita qualidade.

Dessa forma no mês de junho de 2021 deu início a primeira parte do processo do agendamento que seria o novo costume dos consultores de vendas de serviços além dos clientes, começou primeiramente criando uma parte apenas de agendamento no sistema utilizado pela concessionária chamado SINC onde de forma real e conjunta quem acessasse o calendário poderia ver todos os agendamentos do mês e até mesmo do próximo mês, então o próximo passo foi criar uma aba com as 15 concessionárias do grupo e separar consultor por consultor por filial para que ficassem de forma correta no sistema e por fim, foi fazer o primeiro treinamento com os três consultores de Caçapava e iniciar a divulgação com os clientes.

Todavia, com apenas uma semana o projeto não estava aquilo que esperavam, de fato todo aquele processo de agendamento pelo sistema estava mantendo os consultores esgotados e os mesmos não estavam dando conta do serviços deles, então uma reunião foi feita e assim chegaram no consenso que seria bom a contratação de uma pessoa para cuidar apenas de todo o processo de agendamento e da comunicação online com o cliente, dessa forma iria desapertar os consultores que poderiam atender de uma forma mais qualificada o cliente quando ele chegasse no balcão de atendimento presencial.

Então no começo de julho o processo do projeto fora zerado e iniciado novamente do zero colocando outra pessoa em seu foco que até então estava entre consultores e clientes, entretanto fora mudado para agendadora, consultores e clientes, três núcleos diferentes e cada um com sua função, porém com a vaga restrita fora colocado uma agendadora temporária no lugar que ajudou bastante no desenvolvimento inicial do projeto e então em novembro de 2021 foi contratada a primeira agendadora oficial do grupo que fora treinada para que pudesse estar preparada para sua função que como era algo que saia do zero, seria novo tanto para ela quanto para a concessionária em si.

4. Resultados

Em janeiro de 2022 o projeto teve seu primeiro resultado e suas primeiras mudanças, o mesmo conseguiu atingir as expectativas que tinha em relação ao agendamento e dessa forma diminuiu um pouco o trabalho para os consultores, entretanto outros problemas continuam tendo e surgindo, um dos exemplos mais difíceis que as quinze lojas da Transrio tem é o fechamento da O.S (Ordem de Serviço), uma explicação bem básica do que seria O.S, são relatórios dos veículos que entram na concessionária que são preenchidos conforme os serviços são realizados e detalhados pelo apontador que fica de olho em cada passo a passo na oficina, essas ordens de serviços tem abertura e fechamento, o fechamento é importante para que a concessionária possa faturar no final do mês, entretanto muitas O.S são abertas todos os dias e poucas são fechadas no mesmo.

Também uma das coisas que está sendo difícil é o descostume dos clientes com os agendamentos e em algumas concessionárias está sendo difícil cortar esse vínculo entre consultor técnico e cliente para que assim o cliente tenha contato apenas com a responsável pelo agendamento e não lote o consultor técnico que já tem todo um outro processo para fazer.

Contudo, os resultados com essas mudanças foram boas, o atendimento subiu bastante segundo o QASQ que é a pesquisa de atendimento das concessionárias do grupo Volkswagen, onde em janeiro de 2021 o índice estava em 85% e em janeiro de 2022 o índice subiu para 93% o que para a concessionária já é um ótimo avanço, também estão todos cientes que isso vem sendo um processo lento que precisa mudar o comportamento tanto organizacional quanto pela parte dos clientes.

O agendamento também colaborou muito com o estoque de peças, antes os clientes não tinham a certeza se teriam as peças ou não para uma revisão, manutenção ou até mesmo um recall, e com o agendamento é possível fazer toda uma preparação para a vinda do veículo além de lógico ter sempre um estoque reserva que foi uma outra parte do projeto de mudança das concessionárias. Os clientes saem cada vez mais satisfeito e o próximo passo é aumentar o QASQ para 98% em qualidade de atendimento.

5. Conclusão e trabalhos futuros

O presente projeto busca mudanças internas e externas quando se trata da concessionária, será um processo lento que precisa do apoio de todos e principalmente precisa do trabalho em equipe, o que está sendo o mais difícil é o comportamento,

mudanças que estão gerando desconforto para quem já era acostumado com processos de anos, entretanto todos estão tentando o máximo para que o projeto dê certo já que será uma “mão na roda” para muitos ali.

Conforme já comentando acima uma das maiores dificuldades está no fechamento das O.S que está causando um baixo faturamento para as concessionárias além de estorno em alguns casos por conta da garantia, essa mudança é um pouco mais complicada porém com a contratação de um novo coordenador de pós venda está sendo estudado a possibilidade, o mesmo tem como objetivo sentar com cada consultor técnico de forma individual para que possam conversar sobre as O.S aberta de tal e ver os motivos e se tem como fechar no mesmo dia. O primeiro teste foi em Pavuna – RJ que tem quatro consultores, em um dia o mesmo conseguiu fechar cento e sessenta O.S que estavam abertas por vários motivos diferentes, como falta de apontamento, ordem de compra do cliente ou até mesmo a falta de aprovação de orçamento, dessa forma o coordenador espera fechar todas O.S pendente até o final do ano, enquanto uma analista começa o treinamento com tempo máximo para fechamento de O.S conforme o problema que foi apresentado no veículo para que tudo fique encaixado de forma correta.

6. Agradecimentos

Agradeço primeiramente a Deus por me permitir realizar meu sonho;

Segundo agradeço a minha família por sempre me apoiar até mesmo quando decidi cursar administração para dar o pontapé do curso dos meus sonhos;

Agradeço aos colegas de trabalho e professores pelos quatros anos juntos podendo aprender e conviver com formas de vida tão diferentes e que puderam me ensinar muito;

E por fim, agradeço principalmente pelos meus colegas de trabalho que me guiaram na finalização desse trabalho mostrando o passo a passo de cada cargo e cada processo, vocês são demais.

7. Referencias

[Histórico - Vamos RI \(grupovamos.com.br\)](https://www.grupovamos.com.br)

[Grupo Vamos faz o maior pedido da história da Volkswagen Caminhões | Exame](#)

8. Apêndices

Santo Antônio Educacional
Graduação em administração
Equipe de Pós Venda
Concessionaria Transrio
Caçapava – SP
2022