

UNIVERSIDADE DE UBERABA
FACULDADE DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO

EDUARDO SOARES BATISTA

RELATÓRIO DE CONSULTORIA:
Aplicação em uma Loja de Autopeças

BELO HORIZONTE - MG

Introdução

O presente relatório de consultoria foi elaborado com o objetivo de oferecer um diagnóstico acurado e propor soluções estratégicas para os principais desafios enfrentados por uma loja de autopeças de pequeno porte, com uma oficina mecânica parceira. A consultoria se concentra em três áreas críticas: comunicação entre a loja e a oficina mecânica, falta de planejamento estratégico efetivo, e ineficiências no controle de estoques. Esses problemas afetam diretamente a produtividade, a competitividade e a sustentabilidade do negócio a longo prazo.

Atualmente, a loja e a oficina operam de forma interdependente, mas sem uma integração eficaz de processos, o que gera falhas na comunicação, perda de informações e atrasos no atendimento ao cliente. Além disso, a ausência de um planejamento estratégico eficiente compromete o desenvolvimento de metas claras, resultando em uma falta de visão para o crescimento e a adaptação ao mercado. Por fim, o controle inadequado de estoques, com excessos ou faltas de peças, impacta o fluxo de caixa e a capacidade de atendimento imediato às demandas dos clientes.

Para enfrentar esses desafios, foram propostas soluções que englobam a implementação de sistemas de comunicação integrados, considerando a necessidade de uma melhor previsibilidade de demandas e um controle de estoque mais eficiente, além da adoção de ferramentas de planejamento estratégico. Tais soluções foram embasadas em autores renomados na área de gestão, logística e tecnologia, além de sugestões de ferramentas tecnológicas acessíveis e apropriadas para o porte da empresa.

Este relatório inclui um diagnóstico detalhado de cada um dos problemas identificados, seguido por uma proposta de soluções viáveis, levando em consideração os ganhos que podem ser obtidos. As soluções propostas foram fundamentadas em conceitos teóricos estudados no curso de Engenharia de Produção, além de referências bibliográficas que oferecem respaldo acadêmico e técnico às recomendações.

Estudo de Caso

Problema: Falhas na Comunicação entre a Loja e a Oficina

Diagnóstico

A ausência de um sistema integrado entre a loja de autopeças e a oficina mecânica está gerando dificuldades na comunicação, impactando diretamente na eficiência da gestão de pedidos. Este problema resulta em atrasos nas entregas de peças e falhas na coordenação dos pedidos.

Impactos

- Aumento de tempo no processamento dos pedidos.
- Insatisfação do cliente final devido a atrasos e falhas de comunicação.
- Maior probabilidade de erros no fechamento dos pedidos.

Perdas Atuais

A loja recebe da oficina em média 150 pedidos de peças por mês.

Estima-se que 20% desses pedidos são entregues com atraso devido às falhas de comunicação causadas principalmente em função das requisições informais, e da falta de um controle eficaz dos pedidos emitidos, causando insatisfação em pelo menos 10% dos clientes finais. A perda de faturamento é estimada em 5% ao mês por conta de falhas no atendimento.

Propostas de Solução

Com o objetivo de otimizar a comunicação entre a loja de autopeças e sua oficina parceira, a utilização de um módulo online permitirá que a oficina requisiite peças se utilizando da mesma base de dados da loja, com permissões controladas para garantir o acesso apenas a informações relevantes e necessárias para as solicitações. Este sistema é baseado em uma arquitetura de computação em nuvem que proporcionará diversas melhorias operacionais, incluindo:

Formalização do Processo: A oficina realizará as solicitações diretamente no sistema, de forma formal e documentada, evitando a dependência de comunicações informais que podem resultar em erros ou mal-entendidos.

Eficiência Operacional: A oficina terá acesso em tempo real ao estoque disponível da loja, podendo requisitar peças de acordo com a disponibilidade, com prioridade para itens urgentes. Isso reduzirá o tempo de resposta e aumentará a produtividade das operações.

Eliminação de Falhas e Atrasos: A comunicação estruturada no sistema reduzirá o risco de falhas e atrasos, pois todos os pedidos serão registrados e acompanhados automaticamente, garantindo o cumprimento das prioridades estabelecidas.

Monitoramento e Controle: O sistema permitirá que tanto a loja quanto a oficina acompanhem o status das solicitações e a previsão de entrega das peças, possibilitando uma gestão mais eficaz dos recursos.

Segue abaixo uma sugestão de um sistema que possui essas características:

Sistema Plansyst: ERP Especialista em Software para Autopeças

Site da Empresa: <https://plansyst.com.br/site/>

Características:

Sistema para autopeça 100 % na nuvem.

Solução SaaS acessada através da rede internet, utilizando uma arquitetura de computação em nuvem, que pode ser escolhida e configurada conforme a quantidade de usuários e empresas e / ou filiais gerenciadas.

Funcionalidades modulares e integrada, atendendo a autopeças e filiais de diferentes tamanhos. O sistema permite essa integração online entre a Loja e a Oficina.

A loja pode optar por outras plataformas similares a essa, desde que sejam baseadas em tecnologia web ou em nuvem, e ofereçam funcionalidades similares, permitindo que a escolha final se ajuste às condições financeiras da empresa. Assim, é possível garantir uma integração eficiente sem comprometer o fluxo de trabalho existente, mantendo um equilíbrio entre a inovação e viabilidade econômica.

Ganhos Projetados:

Espera-se uma redução de 95% nos erros relacionados aos pedidos, eliminando praticamente todas as falhas causadas pela falta de formalização. Isso resultaria em uma redução significativa nos atrasos, reduzindo-os de 30 para aproximadamente 1 ou 2 pedidos mensais.

Além disso, haverá uma redução significativa no tempo de resposta para os pedidos, devido à visão clara das requisições e à priorização adequada, aumentando a eficiência operacional.

Nesse sentido, essa melhoria deve resultar em uma redução de pelo menos 95% na insatisfação atual dos clientes e um aumento de no mínimo 4,75% no faturamento mensal da empresa, permitindo uma maior previsibilidade financeira para a loja.

Problema: Falta de Planejamento Estratégico

Diagnóstico

A ausência de um planejamento estratégico embasado nas melhores práticas prejudica a capacidade da empresa de se posicionar competitivamente no mercado e de sustentar seu crescimento a longo prazo. Atualmente a empresa opera de forma reativa, sem uma visão clara de longo prazo, resultando em decisões de curto prazo que podem comprometer sua sustentabilidade.

Impactos

- Falta de direcionamento claro para as atividades de expansão e melhoria.
- Vulnerabilidade a mudanças no mercado e ações de concorrentes.
- Redução da capacidade de inovação e adaptação.

Perdas Atuais:

A análise realizada na Loja de Autopeças revela que 95% do tempo gasto em discussões estratégicas estão voltadas para soluções de curto prazo e resolução de problemas rotineiros. Apenas 5% das ações são direcionadas ao planejamento de médio a longo prazo. Essas iniciativas em sua maioria são somente idealizadas, porém não acompanhadas, e acabam se perdendo ao longo do tempo.

Além disso, as ideias não são trabalhadas através de metodologias ou ferramentas adequadas para um bom planejamento, monitoramento e controle das iniciativas. Essa abordagem limita a capacidade da empresa de expandir e se adaptar ao mercado, comprometendo o desenvolvimento de ações estratégicas sustentáveis e de longo prazo.

Propostas de Solução

Com base na análise detalhada da situação atual da loja, segue abaixo a proposta de adoção de três ações estratégicas integradas para estruturar e fortalecer o planejamento estratégico da empresa. A implementação dessas ferramentas tem como objetivo impulsionar o crescimento sustentável no curto e longo prazo, além de aumentar a competitividade da loja no mercado, garantindo sua sustentabilidade futura.

1ª Ação: Implementação da Análise SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, and Threats)

Permitirá analisar os fatores internos e externos que afetam a empresa e ajuda na formulação de estratégias.

Essa ferramenta fornecerá inicialmente uma visão ampla da situação atual da empresa, tanto interna quanto externamente. Antes de definir as metas, é essencial entender as variáveis que afetam o negócio e o ambiente competitivo.

A identificação inicial das forças, fraquezas, oportunidades e ameaças da loja de autopeças estabelecerá uma base sólida para o planejamento estratégico.

2ª Ação: Implementação do Balanced Scorecard

Essa metodologia consegue alinhar as atividades do negócio com a visão e a estratégia da organização, acompanhando o desempenho por meio de indicadores. Nesse sentido ela conseguirá traduzir a análise SWOT em um planejamento estratégico estruturado, com metas de curto e longo prazo, distribuídas em quatro perspectivas: financeira, clientes, processos internos, e aprendizado e crescimento.

O Balanced Scorecard permite transformar os insights da análise SWOT em ações estratégicas mensuráveis e equilibradas, alinhadas com os objetivos da empresa, assegurando que todas as áreas estejam interligadas para alcançar o crescimento desejado.

3ª Ação: Implementação da Metodologia OKR (Objectives and Key Results)

A implementação do OKR (Objectives and Key Results) na loja permitirá a definição de metas específicas, claras e mensuráveis.

É uma metodologia fundamental para definição e o acompanhamento dos objetivos e resultados-chave, permitindo à loja manter o foco em prioridades estratégicas e garantindo um alinhamento em todos os níveis.

No contexto estudado na loja de autopeças, o OKR (Objectives and Key Results) passa a ser fundamental uma vez que possibilitará a transformação das metas estratégicas definidas no Balanced Scorecard em resultados mais tangíveis, proporcionando um maior foco e priorização por parte dos envolvidos, ao mesmo tempo em que cria um senso de responsabilidade entre os colaboradores e um acompanhamento contínuo dos resultados-chave.

Em resumo a combinação da Análise SWOT, Balanced Scorecard e OKR (Objectives and Key Results) oferece à loja de autopeças uma abordagem robusta e integrada para o planejamento estratégico. Essas ferramentas juntas ajudam a estruturar as metas da empresa e acompanhar o desempenho, gerando resultados concretos e permitindo um crescimento sustentável.

Ganhos Projetados:

Aumento no foco de ações estratégicas de médio e longo prazo para 60% nas reuniões estratégicas da empresa.

- Eliminação dos assuntos e demandas rotineiros em reuniões estratégicas.
- Aumento de pelo menos 15% ao ano no faturamento da empresa, após a aplicação dessas ferramentas de planejamento estratégico e definições de objetivos estratégicos bem estruturadas, focados em inovações, novas tecnologias e inteligência artificial.
- Redução de pelo menos 5% em custos operacionais, após a definição dos objetivos estratégicos, com atividades atuais que não agregam valor para a empresa.

Problema: Estoque resultando em falta ou excesso de peças

Diagnóstico

A gestão atual do estoque apresenta problemas de dimensionamento e reposição, resultando tanto em excesso quanto em falta de peças. Isso não só aumenta os custos de armazenagem, mas também pode levar à perda de vendas e à insatisfação dos clientes devido à indisponibilidade de produtos essenciais no momento da compra.

Impactos

- Perda de vendas e clientes insatisfeitos devido à falta de peças críticas.
- Custos operacionais elevados devido ao excesso de estoque.
- Aumento de retrabalho e desperdício de recursos.

Perdas Atuais:

Atualmente, estima-se que a indisponibilidade de peças essenciais impacta em uma perda de aproximadamente 5% nas vendas mensais.

Além disso, cerca de 5% do estoque consiste em peças obsoletas, gerando custos adicionais desnecessários. Esses recursos financeiros, quando alocados de forma inadequada, resultam de forma significativa no custo de oportunidade da empresa, comprometendo investimentos que poderiam ser direcionados para demandas mais estratégicas e produtivas para a loja.

Propostas de Solução

Utilização de um sistema ou módulo que permita planejar as compras com base em dados históricos, tendências de demanda e previsões automáticas.

O sistema Plansyst ERP já sugerido para a solução da integração entre a loja de autopeças e a oficina mecânica também oferece essas funcionalidades para o planejamento das aquisições.

Segue abaixo os endereços do site da empresa que fornecem maiores informações sobre as características e as funcionalidades de soluções direcionadas às lojas de autopeças:

<https://plansyst.com.br/site/solucao-para-autopecas> ;
<https://plansyst.com.br/site/p12/>

Nesse sentido, visando a otimização de soluções, a sugestão é a utilização desse mesmo sistema (Plansyst ERP) ou sistema similar, que ofereça esses mesmos recursos, de maneira que consiga atender essas duas demandas. As principais características do sistema direcionadas para esta finalidade incluem:

Gestão de Compras: Permite planejar e automatizar o processo de compras, garantindo que as peças e quantidades corretas sejam adquiridas.

Análise de Dados: Utiliza dados históricos e tendências de demanda para prever necessidades futuras e otimizar o estoque.

Automação de Processos: Integração com outros módulos para automatizar cotações e pedidos de compra, melhorando a eficiência operacional.

Essas funcionalidades ajudaram a loja de autopeças a manter um estoque equilibrado, reduzir custos e melhorar a satisfação do cliente.

Ganhos Projetados:

Aumento de 5% nas vendas através do aumento na disponibilidade de peças essenciais.

Redução de pelo menos 80 % de estoque obsoleto e custos operacionais relacionados.

Considerações Finais

A implementação das soluções propostas neste relatório é essencial para garantir a competitividade e a sustentabilidade da loja de autopeças a longo prazo. A integração de um sistema de comunicação entre a loja e a oficina mecânica, além de resolver falhas na gestão de pedidos, trará maior eficiência operacional e aumentará a satisfação dos clientes, fatores diretamente ligados ao aumento do faturamento e à redução de erros e atrasos.

A adoção de um planejamento estratégico embasado em metodologias como SWOT, Balanced Scorecard e OKR permitirá à empresa definir metas claras e mensuráveis, criando um foco estratégico que atualmente está ausente. Esse alinhamento contribuirá para o crescimento sustentável da loja, permitindo que a empresa se posicione melhor no mercado e se adapte às mudanças de maneira mais ágil e competitiva.

No que diz respeito à gestão de estoques, a implementação de um sistema de controle eficiente, que integre previsões de demanda baseadas em dados históricos, possibilitará uma redução significativa de custos e perdas, bem como o aumento da disponibilidade de peças essenciais para os clientes. Esse ajuste, além de otimizar o capital de giro, eliminará perdas relacionadas à falta ou excesso de produtos no estoque, melhorando a capacidade da empresa de atender seus clientes com mais eficiência.

Os ganhos projetados em cada uma das áreas abordadas no relatório reforçam a importância de implementar essas soluções de forma coordenada e com visão de longo prazo. Com a aplicação dessas recomendações, a loja pode esperar um aumento de pelo menos 15% no faturamento anual, além de melhorias operacionais que garantirão maior competitividade. Portanto, investir nessas áreas não só melhorará o desempenho atual, como também preparará a empresa para desafios futuros, solidificando sua posição no mercado.