



UNIFEOB  
CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO  
OCTÁVIO BASTOS  
ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE  
**ADMINISTRAÇÃO**

**PROJETO INTEGRADO**  
CADEIA DE SUPRIMENTOS  
**NIPÔNICA TOYOTA**

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2021

UNIFEOB  
CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO  
OCTÁVIO BASTOS  
ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE  
**ADMINISTRAÇÃO**

**PROJETO INTEGRADO**  
**CADEIA DE SUPRIMENTOS**  
**NIPÔNICA TOYOTA**

MÓDULO GESTÃO LOGÍSTICA

GESTÃO LOGÍSTICA DA CADEIA DE SUPRIMENTOS – PROF<sup>a</sup>  
ELAINA CRISTINA PAINA VENÂNCIO

GESTÃO DE PROCESSOS – PROF<sup>a</sup> ELAINA CRISTINA PAINA  
VENÂNCIO

ESTUDANTES:

HÉLIO E. DE ARAÚJO , RA 1012019100141

FLÁVIA S. GUIMARÃES, RA 1012019100148

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2021

# SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO</b>	<b>3</b>
<b>2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA</b>	<b>4</b>
<b>3. PROJETO INTEGRADO</b>	<b>5</b>
3.1 GESTÃO LOGÍSTICA DA CADEIA DE SUPRIMENTOS	5
3.1.1 A ÁREA DE SUPRIMENTOS	5
3.1.2 ETAPAS DO PROCESSO DE SUPRIMENTOS	7
3.2 GESTÃO DE PROCESSOS	9
3.2.1 PROCESSOS ORGANIZACIONAIS	9
3.2.2 PROCESSOS DA ÁREA DE SUPRIMENTOS	19
<b>4. CONCLUSÃO</b>	<b>20</b>
<b>REFERÊNCIAS</b>	<b>21</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>22</b>

# 1. INTRODUÇÃO

Escolhemos mais uma vez para realização do trabalho a empresa Nipônica Toyota, por ser uma empresa de organização sofisticada e um dos integrantes do grupo trabalhar na empresa, gerando melhor conteúdo ao trabalho.

Trataremos aqui sobre a logística de compra e armazenamento da empresa, como também a forma de entregar o produto ao cliente e os processos de gestão de gastos da Nipônica, com objetivo de conhecermos os meios de administrar uma empresa com rotatividade grande de estoque e processos.

## **2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA**

A Nipônica Comércio de Veículos Ltda, CNPJ 07.215.045/0003-94, situada em São João da Boa Vista - SP, na Rua João Nagib, número 950 e CEP 13870 000, é uma empresa do segmento automotivo, com objetivo de vendas de veículos novos da marca Toyota e semi-novos multimarcas, oriundos de negociação, além de oficina para assistência técnica especializada em Toyota, estoque de peças e acessórios, formando assim o Pós-vendas.

A Nipônica trabalha visando satisfazer o cliente que procura por qualidade, tecnologia avançada e modelos de veículos do ramo mais sofisticado com credibilidade, se deparando com marcas concorrentes que prezam o mesmo objetivo, são elas marcas Japonesas, são exemplos, Honda, Nissan, Hyundai.

Sendo uma revendedora autorizada de veículos Toyota, a Nipônica é a formação de um grupo de empresários, descritos como Grupo Germânica, sob direção do Presidente Evandro Garms e diretores Mailson Lima e Alex Antoniassi, o grupo está consolidado como as lojas mais bem padronizadas, organizadas e qualificadas.

A partir de Fevereiro de 2021 o grupo passou a contar com a loja número 07, localizada em São João da Boa Vista -SP.

Toda revendedora padrão quando assume uma bandeira Toyota, como no caso do grupo Germânica, deve seguir normas de trabalho para poder representar a marca, portanto, sendo uma representante Toyota a Nipônica vende veículos zero km da marca, são eles SW4, Hillux e RAV para modelos SUV, Yaris, Etios, Prius e Corolla para modelos hatch e Sedan. Já no setor de pós-vendas conta com peças genuínas, ou seja, peças e acessórios produzidos na Toyota do Brasil (Montadora).

## **3. PROJETO INTEGRADO**

### **3.1 GESTÃO LOGÍSTICA DA CADEIA DE SUPRIMENTOS**

#### **3.1.1 A ÁREA DE SUPRIMENTOS**

O objetivo principal da Nipônica empresa pertencente ao Grupo Germânica, comandado pelo Presidente Evandro Garms, tem como objetivo vender veículos zero km e peças comprados, por ele diretamente da montadora. Porém como em toda organização é preciso traçar uma estratégia de estoque, na Nipônica prezamos por estoques rotativos, ou seja o mais novo modelo de gestão, entrada e saída rápida da mercadoria, portanto é mantido em nosso demonstrativo todos veículos da gama e mantido em estoque um número proporcional ao que é vendido mensalmente e essa reposição sempre é feita após a venda da unidade em estoque, garantindo assim uma entrega imediata ao cliente após realização da compra. O mesmo raciocínio para setor de peças e acessórios, mantendo itens de giro alto e diário armazenados, e contando com uma logística através de distribuidores da própria Toyota para fornecimento de peças não armazenadas em estoques, para quando existir sua demanda, garantindo assim o fornecimento de peças de prontidão. Em eventuais ausências da peça a mesma é garantida através da solicitação a montadora que conta com distribuidores que fornecerão a mesma, em no máximo 3 dias úteis.

O plano de compras de produtos da empresa é baseado na demanda, buscando manter esses itens em estoque, garantindo assim o fornecimento.

Sendo uma representante Toyota, conta apenas com fornecimento direto da montadora, claro que distribuídos logisticamente para cada caminhão terceirizado que designa o transporte das mercadorias, sejam elas peças ou veículos, tais fornecedores são trabalhados logisticamente por região garantindo o prazo de 3 dias úteis.

O armazenamento da Nipônica, ou seja seu estoque é mantido itens de giro conforme sua demanda de saída, esses itens sejam veículos ou peças devem ser repostos e tais mercadorias também é vinda até a empresa através de fornecedores contratados

porém terceirizados pela montadora, porém tais itens não são considerados emergências, já que teoricamente a empresa deve ter um estoque, portanto esse prazo para chegada de peças de abastecimento de estoque é 7 dias, e veículos 30 dias, resumidamente, peças solicitadas pelo cliente que não consta em armazenamento para entrega é estipulado pelo distribuidor 3 dias úteis a partir do pedido, porém reposição de estoque, compras maiores, sem urgência de cliente e sem reposição de estoque é estipulado entrega em até 7 dias úteis para peças e 30 dias para veículos.

Todo o transporte logístico da empresa é realizado pelo método de custo mais barato, ou seja, por caminhões, portanto um caminhão com carga completa ou em uma rodovia de congestionamento demanda um tempo de locomoção maior, por isso os prazos estipulados, mesmo que a empresa conte com fornecedores espalhados logisticamente pela região.

A empresa garante tanto o fornecimento quanto o armazenamento através da sua gestão de compras realizada por Gestor de veículos novos, Gestor de veículos seminovos, Gestor comercial, Gestor de Pós-Vendas e Gestor de Peças, todos supervisionados por um Gestor de Suprimentos/Compras, Sr Eduardo Canova, responsável por toda compra do Grupo Germânica, traçando assim um controle de operações comercial do grupo, contando com o suporte dos cargos mencionados acima garantindo um modelo eficiente de organização.

Mesmo sendo uma grande empresa, a Nipônica trabalha como uma organização semi-formal, pois existe um profissional na logística de compras e não apenas um gestor que atua sob tais áreas.

A gestão de suprimentos do grupo trabalha com o chamado portfólio de compras, ou seja, gerencia a cadeia de suprimentos e gera estratégia de compras perante o uso.

A gestão da cadeia de suprimentos da Nipônica prioriza as compras com fornecimento contínuo, minimização de estoques, melhoria na qualidade, desenvolvimento de fornecedor e menor custo de propriedade.

Não existe avaliação de melhores ou piores fornecedores, já que não existe uma competição de produtos, pois são oriundos de uma mesma marca, o que existe é um acompanhamento do prazo correto de mercadoria estipulado pela logística apontada pela Toyota, esse controle é realizado pelo gestor de peças de cada unidade.

Neste formato de empresa é impossível realizar C2B de forma honesta ou sem

ser condenado a desvio e roubo, pois tudo que é solicitado em compra é conferido na chegada da mercadoria na concessionária.

Outra função exercida pelo responsável de compras Sr Eduardo Canova é a cotação de preços para compras internas do grupo de itens usuais dos colaboradores, e itens de lubrificação e limpeza comprado de empresas diversas como exemplo: Material de limpeza, produto de higienização, produto de acessórios não catalogado pela montadora, porém com autorização da venda na concessionária por marca não original, portanto o Sr Eduardo elabora os pedidos de compras juntamente com os gestores, cotando melhores preços com garantia de um ótimo fornecimento das peças controlado através de planilhas .

A tecnologia EDI é usada para troca de informações entre o fornecedor e a Nipônica.

É de responsabilidade de todos gestores usar método qualitativo em suas gestão, ou seja , produzir estimativa quantitativa do futuro, para gerir seus estoques e evitar conservar em estoque, itens de valor elevado (MRP, programador de peças, materiais e suprimentos especiais).

A Nipônica pratica o Just in time, ou seja, através de toda essa gestão, ela garante um estoque rotativo , produto certo no lugar certo e no tempo certo e disponível no menor número de estoques, também conhecidos como Kanban, lotes pequenos e custos baixos.

### **3.1.2 ETAPAS DO PROCESSO DE SUPRIMENTOS**

O Grupo de concessionárias da Nipônica é em geral burocrático quanto a processos e procedimentos .

Conforme em todos os setores, o grupo é rígido em relação a estratégia de compras,



primeiramente a solicitação de compras é realizada perante real necessidade de armazenamento em estoque, caso as unidades estejam reduzindo de forma muito quantitativa e sejam de real necessidade.

Ao ser exposto a real necessidade de compra pelo gestor, a solicitação é encaminhada aos diretores e responsáveis pelo departamento, a partir daí é encaminhado ao gestor de suprimentos para a autorização para a realização da compra, o mesmo só irá autorizar caso o piso de gastos mensal da empresa e do setor esteja dentro das normas, caso esteja ultrapassando o limite, a compra é adiada e feito um plano estratégico analisando despesas e receitas para oportuna compra no mês ou meses seguintes e vale ressaltar que para a compra ser realizada é necessário um levantamento de preço da mercadoria, mínimo 3 orçamentos, 3 marcas e modelos de ótima qualidade e quando aprovado pelo gestor de compras, ainda deverá passar sobre a autorização final do presidente do Grupo .

Toda compra passa por avaliação de preço, condições de descontos , fato do produto ser ou não essencial para a empresa ou mesmo existir possibilidade do item ser realizado por colaboradores, regra básica para itens internos ou de vendas externas.

Ressalta aqui que todo item não genuíno autorizado pela Toyota a ser vendido como agregado de serviço, exemplo Insulfilm e acessórios é realizado uma avaliação da qualidade desse serviço em relação a concorrentes, a Nipônica jamais fica com o preço mais baixo, ela contrata o preço unido com a qualidade.

Todo gestor deve ter uma planilha, para analisar o produto que está sendo usado na produtividade e que está sendo oferecido ao cliente, a fim de garantir que se mudar o produto a rentabilidade não poderia ser maior, tal fato aconteceu recentemente em uma loja de Passos-MG, como explica o gestor entrevistado Sr. Wilsiley, o mesmo comentou que os clientes optaram muito pela compra do produto de limpeza a seco do motor e as vendas de limpeza de bico injetor via tanque era muito pequena em levantamento mensal, a limpeza de motor é fornecida pela marca Staff autorizado item não genuíno e a limpeza de bico injetor via tanque pela marca Wurth, também autorizada, porém essa última gera uma rentabilidade muito mais alta aos cofres da empresa, após essa análise o gestor teve que substituir a oferta do produto de limpeza de motor para reduzir o gasto do cliente e ele anexar ao seu plano de revisão a limpeza de bicos via tanque.

A empresa opta por redução no quadro de fornecedores, a fim de uma relação

melhor, avaliação da prestação de serviço e controle de mercadorias, portanto de forma obrigatória recebe mercadorias do fornecedor Toyota e os produtos não genuínos ofertados pela concessionária tendem-se a serem trabalhados apenas com uma marca extra, a fim de proporcionar melhor relação e gerar situações de interesses da empresa, como exemplo investimento, citamos exemplo da Wurth que oferta dinheiro para reformas, abertura de lojas, compra de ferramentas para a Nipônica, sempre que atingimos um número legal de vendas de seus produtos.

## **3.2 GESTÃO DE PROCESSOS**

### **3.2.1 PROCESSOS ORGANIZACIONAIS**

A Toyota está inserida na gestão de maior número de processos, seja ele para compra ou venda de produtos, ou realização de trabalho operacional ou administrativo e na Nipônica a responsabilidade é seguir as diretrizes exigidas pela montadora e ainda criar suas próprias regras para melhor gestão de todos departamentos na organização.

A Nipônica trabalha com o espírito 5s, que garante tudo organizado, limpeza, higiene, autodisciplina e senso de utilização como também um profissional OSM, mais conhecido em nossa organização como Líder Kaizen, essa pessoa é responsável por dividir atividades a fim de evitar colaborador ocioso, garante fluxo de produção, escolhe profissionais, realiza o manejo de tempo e padronizar formulários, ou seja, cuida dos processos produtivos da empresa com muita visão sistêmica, ou seja, capacidade de visualizar o todo da organização e o impacto das ações sobre o todo.

A empresa possui objetivos definidos, ligados à rentabilidade, qualidade, satisfação, isso é um resumo de organização, porém para tudo ocorrer dentro dos padrões visando alcançar os objetivos é necessário estabelecer métodos que nada mais é que um conceito que trabalha a maneira de realizar uma atividade.

A Nipônica é rígida desde a venda de veículos até o descarte de materiais na oficina.

Todo processo interno de realização de vendas ou pós vendas passa por auditoria de conferência da qualidade, tanto do líder direto, quanto da diretoria do grupo e auditores da Toyota Brasil.

A estrutura organizacional da empresa atribui funções a cada membro e lhe dá oportunidade de se desenvolver em outras atividades.

A gestão é acessível permitindo que colaboradores deem idéias, e aproximem equipes.

Além de treinamentos de capacitação ao trabalho para cobrança de qualidade, a empresa aplica sistemas de trabalho para controlar as atividades de cada colaborador.

Salientamos que diante todos setores e atividades que a empresa realiza, ela adota processo gerencial estratégico, tático e operacional, ou seja, orienta a visão, desdobra a visão em planos e executa os planos.

Processo é uma palavra ouro dentro da Nipônica Toyota, pois assim tem ordenação lógica e atemporal de atividades que são executadas para concluir determinada tarefa. Valoriza o produto, transformando o produto, criando padrões e ações, documentando tudo o que é feito, melhorando o feito, padronizando e automatizando, chamamos isso de modelagem de processos.

Como forma de garantir um controle de desempenho e processos, a gestão utiliza o KPI.

Todo processo possui seu início, meio, fim e na Nipônica os serviços operacionais, são controlados através do quadro de acompanhamento de serviço, as peças são controladas através do quadro de planejamento de pedidos, os orçamentos são controlados através do quadro de decisão do cliente, a execução de cada etapa produtiva controlada pelo quadro de produtividade da oficina, garantindo melhor controle do que o colaborador está fazendo, de seu tempo ocioso, da situação que o serviço se encontra, de quantos dias faltam para chegar a peça, quantos dias fazem que o cliente aprovou o orçamento e demanda de trabalho do colaborador, além de serviços agendados para os próximos dias e projeção de carros e metas a atingir, proporcionando melhor descrição da rotina e logística entre os departamentos, consequente organização.

A partir do quadro de processos o líder pode implantar ou reformular idéias, traçar

novos objetivo, ter visão futura e mudança de expectativas acompanhando os resultados diários

Segue abaixo exemplos reais dos quadros de gestão da empresa Nipônica Toyota, ressaltamos que esse quadro representa uma ferramenta de processo, com o mesmo intuito do fluxograma, ou seja, sinalizar operações, departamentos, responsabilidades, entradas e saídas.

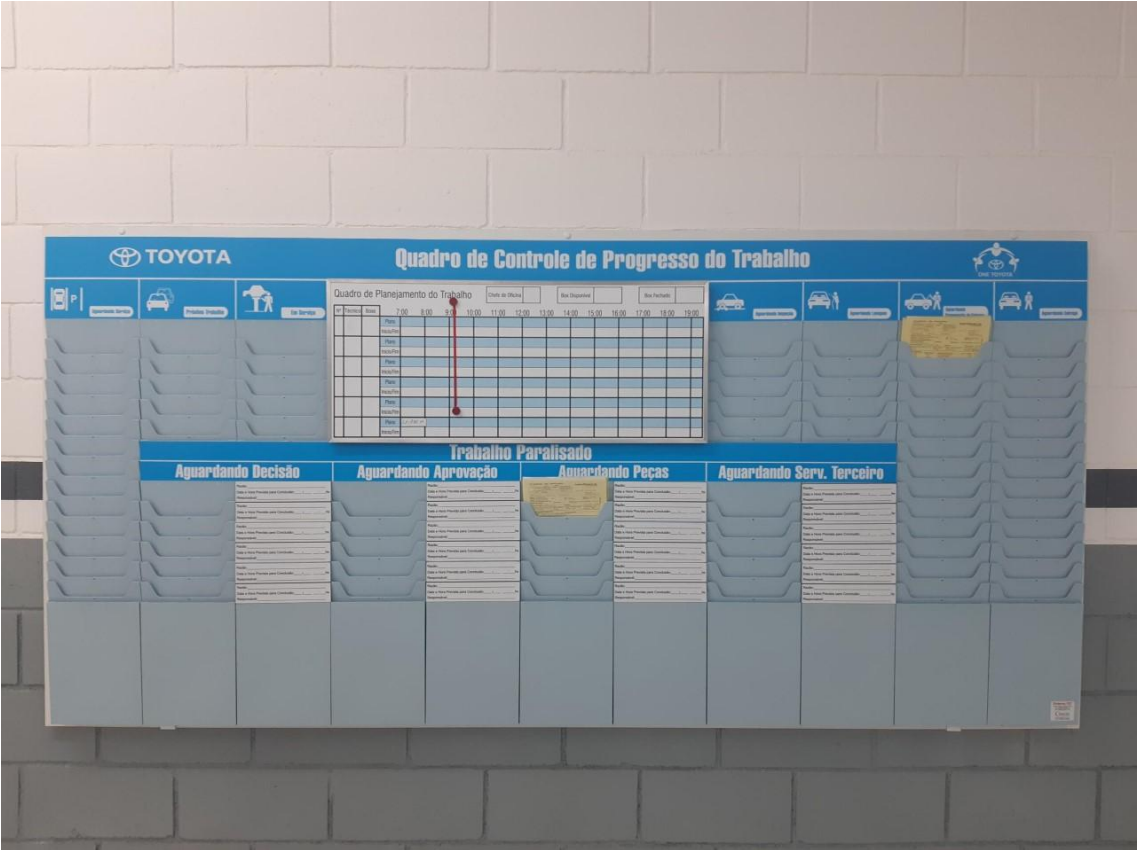


# Aguardando Decisão

	Razão: _____ Data e Hora Prevista para Conclusão: ____/____/____ : ____hs Responsável: _____
	Razão: _____ Data e Hora Prevista para Conclusão: ____/____/____ : ____hs Responsável: _____
	Razão: _____ Data e Hora Prevista para Conclusão: ____/____/____ : ____hs Responsável: _____
	Razão: _____ Data e Hora Prevista para Conclusão: ____/____/____ : ____hs Responsável: _____
	Razão: _____ Data e Hora Prevista para Conclusão: ____/____/____ : ____hs Responsável: _____

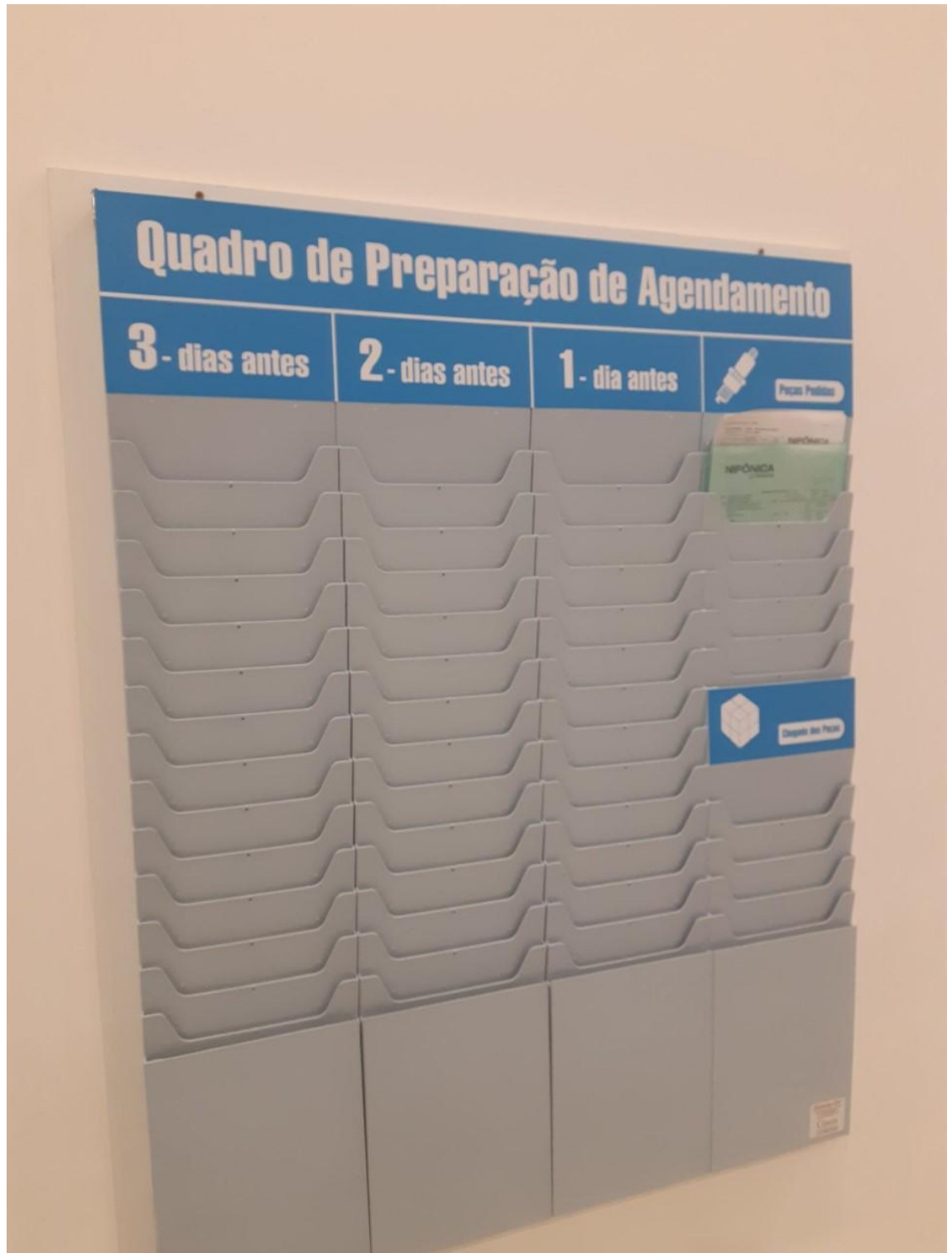
**Aguardando Aprovação**

hs	Razão: _____ Data e Hora Prevista para Conclusão: ____/____ ____:____ Responsável: _____
hs	Razão: _____ Data e Hora Prevista para Conclusão: ____/____ ____:____ h Responsável: _____
hs	Razão: _____ Data e Hora Prevista para Conclusão: ____/____ ____:____ hs Responsável: _____
hs	Razão: _____ Data e Hora Prevista para Conclusão: ____/____ ____:____ hs Responsável: _____
hs	Razão: _____ Data e Hora Prevista para Conclusão: ____/____ ____:____ hs Responsável: _____
hs	Razão: _____ Data e Hora Prevista para Conclusão: ____/____ ____:____ hs Responsável: _____









## TIPOS DE PEDIDOS

NECESSIDADE PEDIDO	SITUAÇÃO ATUAL
Carro parado	1 - VOR
Agendamento	2 - URG ( Urgente)
Balcão	3 - REP (Reposição)
Reposição	4 - BALC (Balcão)
Atacado	F - ATA ( Atacado)
Pedido Motor / Chave Cortada	S - ESP ( Especial) + formulário

**HORÁRIO DE PEDIDOS  
DE PEÇAS TOYOTA**

\* PEDIDOS ENVIADOS À TOYOTA  
**ATÉ ÀS 17h**  
RECEBIMENTO EM  
           **DIAS ÚTEIS**

\* PEDIDOS ENVIADOS  
**APÓS ÀS 17h**  
RECEBIMENTO EM  
           **DIAS ÚTEIS**

### **3.2.2 PROCESSOS DA ÁREA DE SUPRIMENTOS**

Visando redução de gastos desnecessários e zelando pelo teto de gastos, a empresa conta com um departamento de compras sob responsabilidade do gestor Eduardo Canova, administrador e especialista em orçamentos, ele realiza o acompanhamento de gasto de cada loja do grupo germânica, desde gastos internos quanto externos.

Todo gestor deve solicitar ao departamento de compras qualquer tipo de compra ou investimento que necessitar, tal solicitação é avaliada através do gasto que tal item ocasionará, real retorno ou real necessidade, irá realizar no mínimo 3 orçamentos e se a empresa estiver em controle em relação a gastos é autorizado, porém em caso inverso é realizado um planejamento de quando a compra poderá ser realizada ou pode inclusive ser negado a solicitação.

O gasto da empresa é calculado através da receita e despesa, onde é necessário controlar a despesa para se manter uma receita saudável.

Enfatizo que é necessário gerar lucro, e para gerar lucro é necessário investimento, e toda empresa obrigatoriamente possui contas a pagar e a partir do momento que a compra não gera retorno ela não é investimento e sim um gasto, esse gasto deve ser examinado entre real necessidade e valor de custo cabível ao orçamento ou não, ressaltando também que um bom planejamento controla os gastos mantendo a empresa com rentabilidade e capital de giro positivo.

## **4. CONCLUSÃO**

Concluimos que foi um trabalho prazeroso pois gostamos e interagimos muito com o tema, conseguimos ir um pouco além e garantir um bom diálogo.

A equipe mais uma vez uniu os conhecimentos e estudos de cada um para unificar junto ao trabalho.

Sentimos realizados por termos entendido e aprendido muito com as aulas e estarmos confiantes com o projeto realizado, considerando ele criterioso, extenso e de muito aprendizado.

## REFERÊNCIAS

Wilsiley , Nipônica Toyota, em Maio do ano 2021.

Toyota- [www.toyota.com.br](http://www.toyota.com.br) , em Maio de 2021

Unifeob - <https://eadunifeob.blackboard.com> , em Maio de 2021

Complemento - Entrevista com Gestor de Pós-Vendas Sr Wilsiley para colher informações. Pesquisas e estudos no site da Toyota e principalmente unidades de estudos Unifeob.

# **ANEXOS**













