



PRÊMIO ESG AWARD 2023
GOVERNANÇA
COMPLIANCE NA AVALIAÇÃO
DE VEÍCULOS USADOS

MOTOLÂNDIA LAJEADO LTDA
DEALER NUMBER: 1421420

1 INTRODUÇÃO

O presente documento tem por objetivo apresentar as informações relativas ao processo de avaliação de veículos usados pela Motolândia Lajeado Ltda, para tanto, reunimos cada etapa do processo de controle interno adotado, com os procedimentos que devem ser adotados em cada uma das fases a seguir descritas.

A elaboração do presente documento é decorrente da necessidade identificada pela direção da concessionária em obter informações precisas sobre o processo de avaliação, garantindo maior confiabilidade das informações e minimizando eventuais riscos, sejam eles **inerentes**, que se originam da própria natureza das operações, de **controle**, decorrentes da incapacidade do sistema interno de evitar ou identificar erros importantes nos processos e de **detecção**, que consiste na não detecção de erros importantes, individualmente ou em conjunto, por meio dos mecanismos de controle e que poderão causar prejuízos a concessionária.

Desta forma, a adoção dos procedimentos de controle interno, os quais estão devidamente descritos no presente documento, visam oferecer maior garantia à direção de que ao serem integralmente observados, há uma significativa redução dos riscos nas operações de avaliação de veículos usados, reduzindo por consequência eventuais prejuízos à concessionária.

Portanto, faz-se de fundamental importância que colaboradores envolvidos nas operações de avaliação de veículos usados sigam rigorosamente cada etapa do processo, não devendo ser adotado nenhum procedimento diferente dos descritos no presente documento, exceto, com a devida autorização formal da direção da concessionária.

2 O PROCESSO

Sendo assim, passamos a descrever o passo a passo do processo de avaliação de veículos usados pela Motolândia Lajeado Ltda, o qual foi amplamente discutido com os colaboradores envolvidos, de forma que o presente documento reflete adequadamente cada etapa do processo, desde a solicitação de avaliação por parte do consultor de vendas, o processo de avaliação do veículo com a utilização do sistema Auto Arremate, a tomada de preços junto aos lojistas, a definição da melhor oferta recebida até o fechamento do negócio.

Destaque importante se faz em relação a criação de lista de transmissão no WhatsApp, onde são formalizadas por cada um dos lojistas interessados, as propostas para os veículos ofertados pela concessionária, garantindo assim a transparência das informações, vez que o valor ofertado por cada lojista é registrado via WhatsApp, facilitando o rastreamento das operações.

Solicitação de Avaliação por Parte do Consultor de Vendas

O consultor de vendas emite solicitação de avaliação no sistema, a qual inicialmente é realizada de forma remota, denominada Raio X *online* para posteriormente ser realizada de forma presencial, denominada Raio X *in loco*.

Avaliação

No Raio X *online* é enviado ao cliente proprietário do veículo um *link* para que insira as fotos do veículo e envie para a concessionária pela chamada Integração API. No retorno da Integração API, o avaliador realiza uma pré-avaliação e procede a tomada de preços com os lojistas de forma preliminar e início de formação de preço, cuja condição é que no avanço das negociações na área de vendas, o proprietário compareça na concessionária e o avaliador realize a avaliação *in loco*. A avaliação *online* dá início ao processo mas não oficializa a operação, o que somente se concretiza após a avaliação *in loco*.

Na avaliação *in loco*, o veículo é recebido na concessionária para inspeção de suas condições, realização de fotos e análise da documentação, quando então são realizados os devidos apontamentos decorrentes da avaliação.

Sendo veículo da marca Toyota, é feita a análise do histórico de serviços do veículo, em especial as revisões, de forma a verificar se o veículo pode ser certificado pela Toyota. Após esta análise, o veículo poderá ser destinado ao *showroom* ou repasse, de acordo com sua qualidade, quilometragem, entre outros quesitos a serem avaliados.

Além disso, é realizada a verificação no Detran sobre eventuais multas e IPVA.

No Auto Arremate, na hipótese de veículos de outras cidades, deve ser realizada a consulta da placa com o intuito de se verificar sobre eventual leilão, sinistro, alienação fiduciária, gravame, multa e restrições administrativas.

Na hipótese do cliente pessoa jurídica, deve ser realizada a consulta de CND, positiva ou negativa.

Na hipótese de recebimento para avaliação de veículos de outras marcas, estes devem ser encaminhados para repasse.

Precificação – Tomada de Preços Pelo Avaliador

O avaliador realiza a tomada de preços com os lojistas, quando então emite lista de transmissão com aproximadamente 25 lojistas e aguarda formalmente via *WhatsApp*, sobre o interesse ou não do lojista na oferta de preços.

Deve ainda o avaliador, manter o histórico de cotações com os lojistas, devidamente formalizado em planilha eletrônica ou outro meio, disponibilizando de forma transparente as informações para quem de direito fizer uso delas, em especial a diretoria, gerência de vendas e auditoria.

Definição do Valor com a Gerência de Vendas

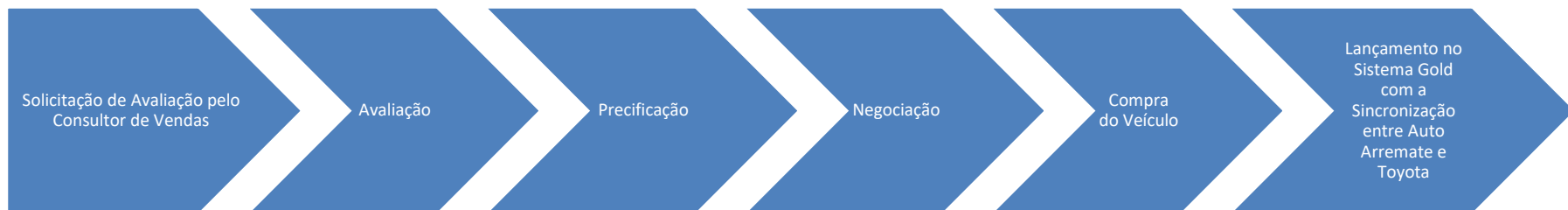
Após a tomada de preços, o avaliador define com a gerência de vendas pelo melhor resultado obtido, quando então lança no sistema o chamado preço de compra que na negociação é oferecido ao cliente pelo consultor de vendas.

No sistema auto arremate deve ser lançado o preço de compra e o preço de anúncio, todavia, somente aparece para o consultor de vendas o preço de compra. O preço de anúncio figura somente para o avaliador e para a gerência de vendas.

Remessa Para Negociação

Após a definição da melhor oferta, é realizado pelo avaliador o lançamento no sistema Gold, quando então é procedida a liberação e fechamento do negócio por parte do consultor de vendas (venda do veículo novo com a entrada na negociação de veículo seminovo). Esse lançamento autoriza a emissão da NF para posterior transferência do proprietário junto ao CRVL para a concessionária e posterior venda ao lojista. O veículo vendido somente sai do pátio da concessionária, devidamente transferido e quitado.

Com o intuito de facilitar o entendimento do processo de avaliação de veículos usados, apresentamos abaixo figura ilustrativa que demonstra cada uma das etapas:



3 CONCLUSÃO

Após a criação, implementação e utilização deste processo, pode-se concluir que houve uma melhoria muito significativa, desde a transparência para todo Corporativo, bem como um aumento significativo na quantidade de avaliações aprovadas. Também é de grande valia citar um crescimento no número de lojistas ofertantes aos veículos avaliados. Deixamos a ideia do processo implementado na **Motolândia Lajeado Ltda** a disposição das demais concessionárias.