

## Coletas de Informações

(Processos extraídos das entrevistas)

**Compra de veículo** - Ao chegar um cliente na empresa interessado em vender um veículo, um funcionário irá atendê-lo. Sendo concluído o processo de vistoria de forma positiva, se inicia o processo de compra do veículo. Então o nome do atual proprietário do veículo é verificado juntamente ao DETRAN, buscando possíveis bloqueios do veículo decorrentes de execuções fiscais, se o cliente for pessoa física, ou execuções trabalhistas caso o cliente seja pessoa jurídica. Também é verificado multas, licenciamento, IPVA e seguro DPVAT. Após todas as devidas verificações a empresa realiza o pagamento descontando as taxas referentes a transferência nominal do veículo, possíveis trocas de placa e/ou targetas caso necessário. Após o pagamento é emitida a nota fiscal eletrônica e realizado a transferência do veículo para o nome da empresa.

**Venda de veículo** - Ao chegar um cliente na empresa interessado em comprar um veículo, um funcionário irá atendê-lo. O cliente descreve as características desejadas e o funcionário lhe apresenta as opções que se enquadram com a descrição fornecida. Caso o cliente encontre um veículo que atenda suas necessidades e decide efetuar a compra do veículo, o cliente é questionado referente ao pagamento. O cliente tem quatro opções de forma de pagamento, sendo elas: à vista via TED, entrada via TED juntamente com financiamento parcial, financiamento total e a base troca juntamente com o restante via TED. Quando for escolhido a opção a base de troca, o veículo que será trocado irá passar pelos procedimentos de vistoria e compra. Após concluir o pagamento é emitida a nota fiscal eletrônica de venda, onde constará os impostos ICMS, PIS, COFINS, contribuição social e imposto de renda. Depois é preenchido o recibo da venda do veículo, e se tiver sido feito a base de troca também há o recibo dessa compra, ambos são assinados e realizado o reconhecimento de firma das assinaturas do comprador e vendedor. Concluído, o veículo é entregue ao cliente.

**Vistoria veicular** – Ao chegar um cliente na empresa interessado em vender um veículo, um funcionário irá atendê-lo. Antes de realizar o processo de compra e negociação é realizado uma vistoria no veículo que inclui: verificar quilometragem, condições do motor, câmbio, condições dos pneus, verificar se os pneus são os originais, verificar condições de adicionais (vidro elétrico, ar condicionado, alarme, direção hidráulica ou elétrica, som automotivo ou central multimídia, entre outros), possíveis sinistros, possível incêndio parcial e consulta a tabela FIPE para obter uma referência de valor comercial do veículo. Ao final da vistoria o funcionário irá decidir se o tem ou não interesse em comprar.

**Recursos Humanos** – Ao verificar a necessidade da contratação de um novo funcionário é delegado a responsabilidade para um dos sócios da empresa. Esse funcionário irá divulgar a vaga nos seguintes meios de comunicação: página do facebook da empresa, classificados do jornal local, cartaz exibido na fachada da empresa. Ao receber as manifestações de interesse o candidato será entrevistado pelo responsável da contratação. Ao finalizar todas as entrevistas com os possíveis candidatos, os sócios irão se reunir para decidir quem conseguiu a vaga. O candidato escolhido será informado da contratação e os demais serão agradecidos pela participação.

**Terceirização de limpeza e manutenção** – A empresa conta com um funcionário responsável por exercer a limpeza do estabelecimento. Este funcionário mantém a conservação dos veículos, lavando-os regularmente e também a da loja quando verificada a necessidade. Para a

limpeza dos veículos usa-se produtos especializados em retirar manchas, preservar a pintura do veículo, e realçar a cor do mesmo. Enquanto a da loja, pode ser qualquer produto indicado para limpeza, como água e sabão.