**COMPRA**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Passos** | **Feitor** | **Análise** |
| Atende cliente interessado em vender veículo | Funcionário | VA |
| Realizar processo de vistoria no veículo | Funcionário | VA |
| Verificar legalidades fiscais do veículo no DETRAN | Funcionário | BVA |
| Verificar multas, licenciamento, IPVA e seguro DPVAT | Funcionário | BVA |
| Realizar o pagamento descontando as taxas referentes a transferência nominal do veículo | Funcionário | VA |
| Emitir a nota fiscal eletrônica da compra do veículo | Funcionário | BVA |
| Preencher recibo de compra | Funcionário | VA |
| Realizar a transferência do veículo para o nome da empresa | Funcionário | BVA |

**VENDA**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Passos** | **Feitor** | **Análise** |
| Atende cliente interessado em comprar veículo | Funcionário | VA |
| Descrever características do veículo desejado | Cliente | NVA |
| Apresentar as opções de veículos que se enquadram com a descrição do cliente | Funcionário | VA |
| Encontrar um veículo que atenda suas necessidades | Cliente | VA |
| Decidir efetuar a compra do veículo | Cliente | VA |
| Oferecer opções de forma de pagamento | Funcionário | BVA |
| Escolher a opção a base de troca | Cliente | BVA |
| Realizar processo de compra do veículo que será trocado | Funcionário | BVA |
| Pagar o restante do valor via TED | Cliente | BVA |
| Escolher forma de pagamento a vista via TED | Cliente | BVA |
| Escolher forma de pagamento via financiamento parcial | Cliente | BVA |
| Enviar pedido para financiadora | Funcionário | BVA |
| Receber entrada via TED | Funcionário | BVA |
| Escolher forma de pagamento financiamento total | Cliente | BVA |
| Emitir a nota fiscal eletrônica de venda contendo impostos e contribuição social | Funcionário | VA |
| Preencher o recibo da venda do veículo | Funcionário | BVA |
| Assinar o recibo da compra a base de troca | Cliente | BVA |
| Realizar o reconhecimento de firma das assinaturas do comprador e vendedor | Funcionário | BVA |
| Entregar o veículo ao cliente | Funcionário | VA |

**VISTORIA**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Passos** | **Feitor** | **Análise** |
| Atender cliente interessado em vender veículo | Funcionário | VA |
| Realizar verificação da quilometragem | Funcionário | VA |
| Realizar verificação das condições do motor | Funcionário | VA |
| Realizar verificação câmbio | Funcionário | VA |
| Realizar verificação das condições dos pneus | Funcionário | VA |
| Verificar se os pneus são os originais | Funcionário | VA |
| Verificar condições de itens adicionais | Funcionário | VA |
| Realizar verificação de possíveis sinistros | Funcionário | VA |
| Realizar verificação de possível incêndio parcial | Funcionário | VA |
| Consultar a tabela FIPE para obter uma referência de valor comercial do veículo | Funcionário | BVA |
| Decidir se o tem ou não interesse em comprar | Funcionário | BVA |

**PROBLEMAS ENCONTRADOS**

Falta de um sistema (software) para controle dos recursos da empresa.

Falta de mão de obra especializada para realização de vistorias mais complexas e exatas.