



**CONVENÇÃO
ABRADIC
2019**



**LARISSA
BARRETO**

DIRETORIA DE
PÓS-VENDAS

ÍNDICES PÓS-VENTAS

CAR PARC 3 ANOS

(MI UNID)

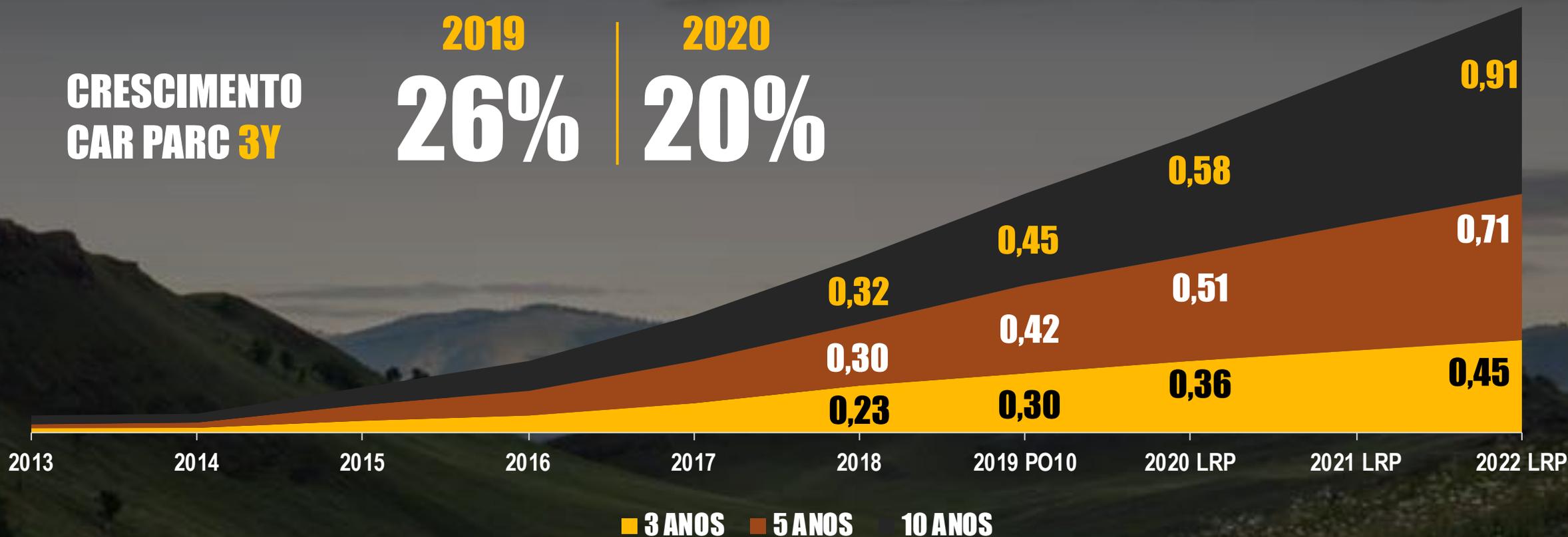
CRESCIMENTO
CAR PARC 3Y

2019

26%

2020

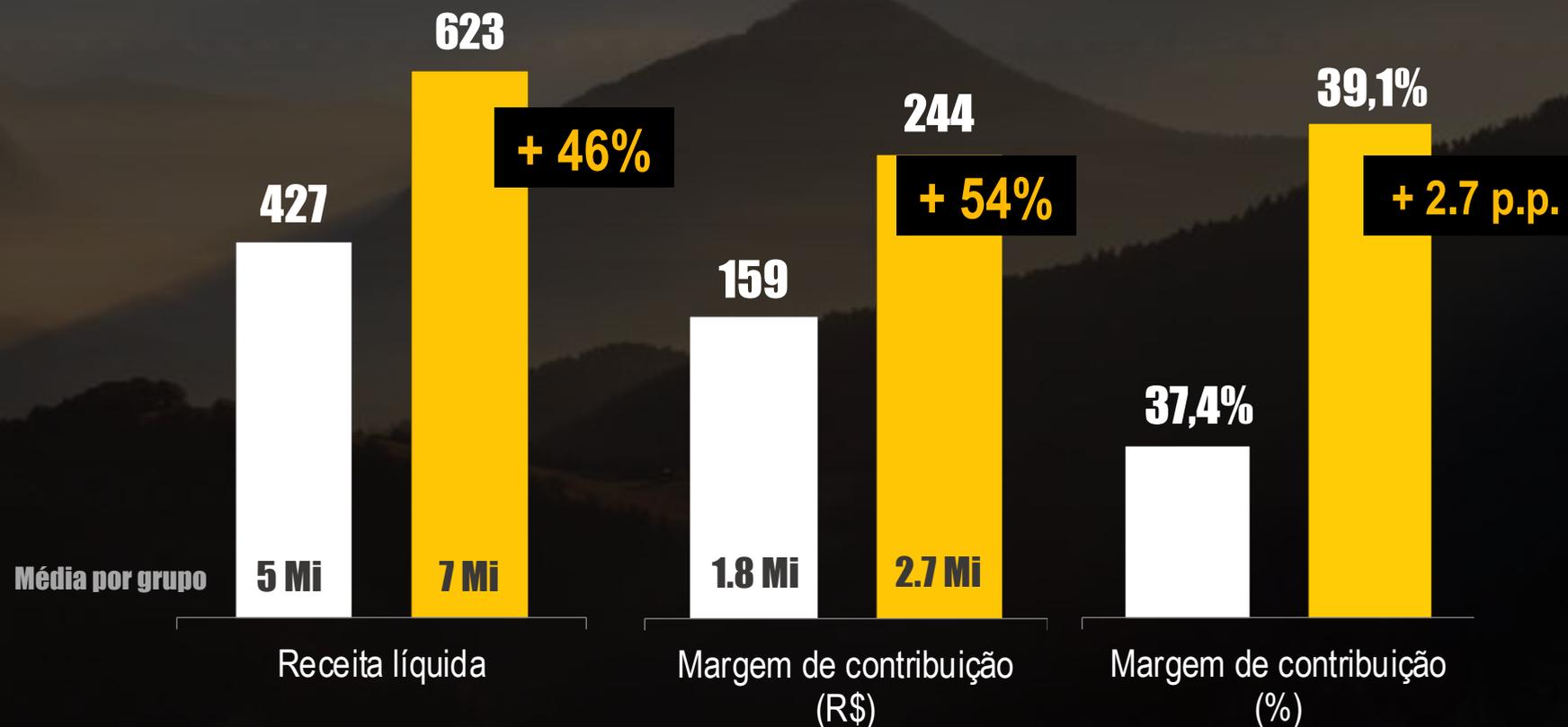
20%



PÓS-VENDAS FINANCEIRO

(MI R\$)

Jan a Set
(2018 VS 2019)



REPRESENTATIVIDADE **PÓS-VENDAS** NA MARGEM DE CONTRIBUIÇÃO TOTAL

159 Mi → **244 Mi**

YTD Setembro 2018

27%

Média por grupo

1.8 Mi

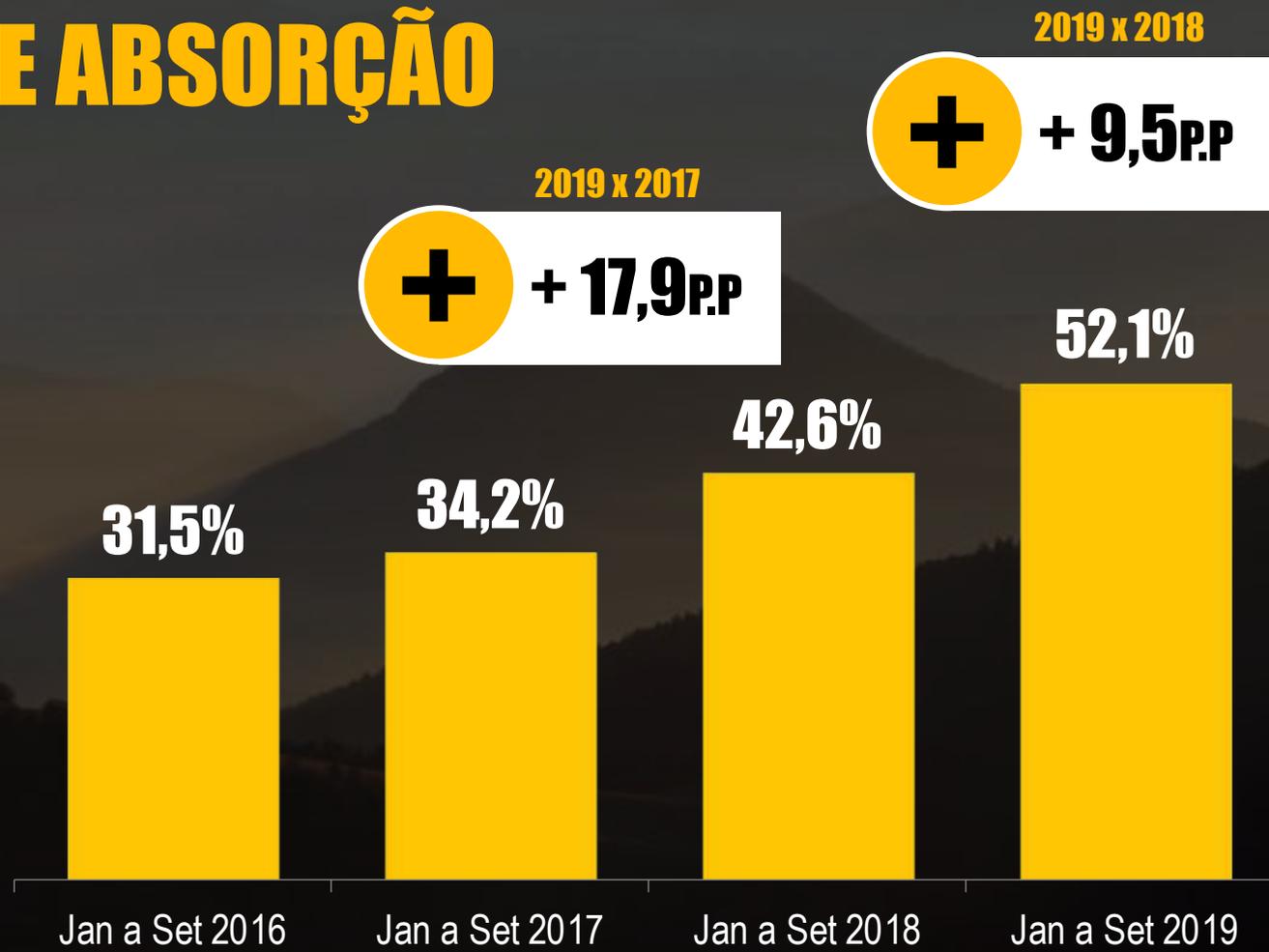
YTD Setembro 2019

33%

2.7 Mi

PÓS-VENDAS

ÍNDICE DE ABSORÇÃO



***Conforme dados enviados pela rede**

POLÍTICA DE **SCRAP**

Objetivo Semestral
Acumulado



\geq **100%**



1% BÔNUS
DO FATURAMENTO TOTAL

FAIXA ATING. OBJETIVO

DESÁGIO

\geq **100%** < **104%**

10%

\geq **104%** < **108%**

7%

\geq **108%** < **110%**

5%

\geq **110%**

0%

*Sob o preço de NF de compra



SATISFAÇÃO
LOYALTY

PROJETOS DO CSI

AÇÕES

PLANO

DE AÇÃO MOPAR

REUNIÃO

ASSOCIAÇÕES

WORKSHOP

CSI FCA

WORKSHOP

CSI ABRADIC

ESTRATÉGIA



OBJETIVO



PROJETO

#01

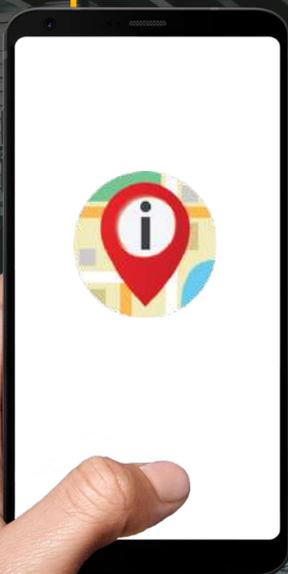
LAST MILE

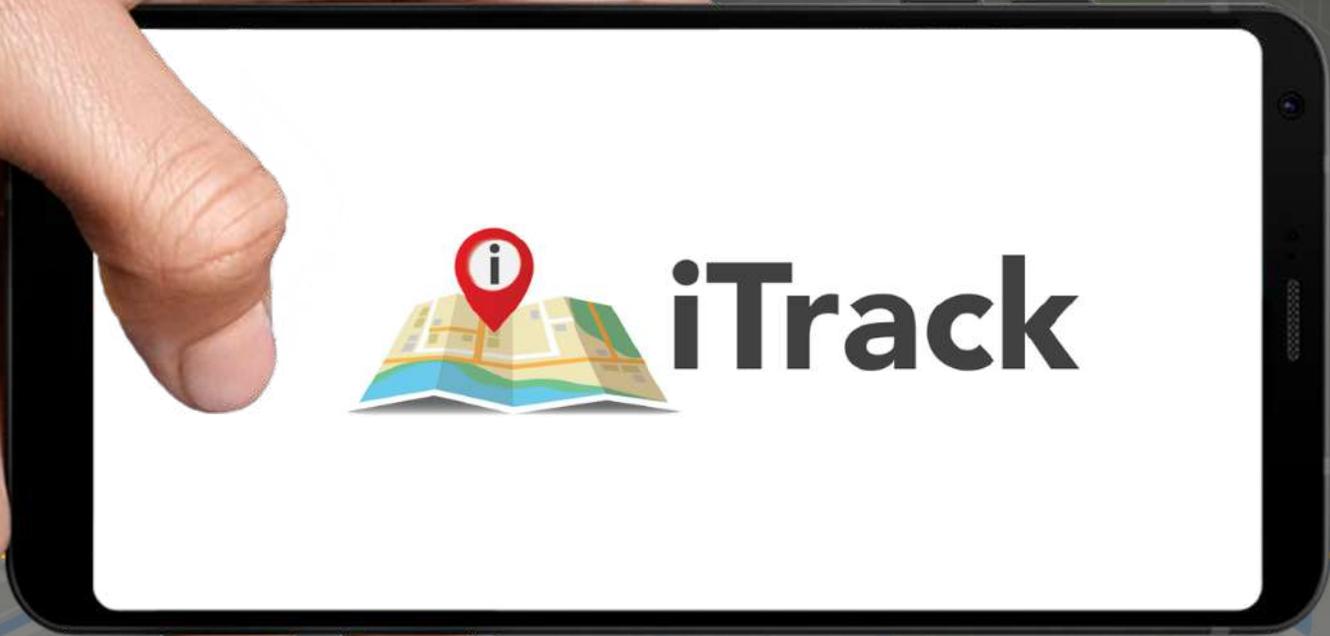




iTrack
BRASIL

**A MANEIRA MAIS SIMPLES DE
ACOMPANHAR E COMPROVAR
SUAS ENTREGAS EM TEMPO REAL.**





A mechanic with a beard and safety glasses is working on a car in a garage. He is wearing a blue Mopar uniform with the Mopar logo on the collar and 'Service' on the sleeve. He is using a long screwdriver on the car's chassis. The background shows a yellow lift and other garage equipment.

PROJETO

#02

POLÍTICA RMOG

ATUAL

TARIFA DE MÃO DE OBRA

SCORE CARD
GARANTIA
+20%

FFV - FIRST FIX VISIT
+15%

MÃO DE OBRA PÚBLICA DA CONCORRÊNCIA
DA REGIÃO DE ATUAÇÃO
50%

REMUNERAÇÃO MÁXIMA EM GARANTIA DE ATÉ 85% DA MÃO DE OBRA PÚBLICA REGIÃO ATUAÇÃO

NOVA

TARIFA DE MÃO DE OBRA 2020

ATENDIMENTO

**CSI PV
+20%**

CAPACITAÇÃO

**IGC PÓS-VENDAS
+15%**

ESTRUTURA

**GUIDE - PESSOAS E
FERRAMENTAS (IAG PV)
+15%**

STANDARD

**MÃO DE OBRA PÚBLICA DA CONCORRÊNCIA
DA REGIÃO DE ATUAÇÃO
70%**

REMUNERAÇÃO MÁXIMA EM GARANTIA DE ATÉ 120% DA MÃO DE OBRA PÚBLICA REGIÃO ATUAÇÃO

*Nova Política atende a solicitação da margem de peças de Simples Remessa e aumento do % de Handling

COMPARATIVO DA TARIFA DE MÃO DE OBRA MÉDIO

	VALOR ATUAL MÍNIMO MÃO DE OBRA	NOVO VALOR MÁXIMO MÃO DE OBRA
ATUAL VALOR MÃO DE OBRA HORA GARANTIA MÉDIO PONDERADO*	R\$ 135,15	R\$ 229,75
NOVO VALOR MÃO DE OBRA HORA GARANTIA MÉDIO PONDERADO*	R\$ 189,21	R\$ 264,36
INCREMENTO	+ R\$ 54,06 + 40%	+ R\$ 34,61 + 15%

* Valor baseado na pesquisa de mão de obra de Dez/18 e indicadores de Set/19 e o resultado pode variar com a atualização dos indicadores e da pesquisa de mão de obra pública

E MAIS...

NOVO VALOR DE MÃO DE OBRA

REVISÃO

**VALOR ATUAL MÉDIO
MÃO DE OBRA**

**NOVO VALOR MÉDIO
MÃO DE OBRA**

VARIAÇÃO

**VALOR MÃO DE OBRA
HORA REVISÃO**

R\$ 140,00

R\$ 150,00

**+R\$ 10,00
+7%**



PROJETO #03

REVALIDAÇÃO DA GARANTIA
ATRAVÉS DE MVP



REVALIDAÇÃO DA GARANTIA

OBJETIVO

Revalidar a garantia dos veículos que não realizaram a primeira ou a segunda revisão dentro dos prazos estipulados.

1° REVISÃO

12.000 KM
12 MESES

11.000 KM <> 13.000KM
11 MESES <> 13 MESES

**REVALIDAÇÃO FCA:
CHECK LIST**

2° REVISÃO

24.000 KM
24 MESES

23.000 KM <> 25.000KM
23 MESES <> 26 MESES

**REVALIDAÇÃO FCA:
CHECK LIST**

3° REVISÃO

36.000 KM
36 MESES

35.000 KM <> 37.000KM
35 MESES <> 37 MESES



Revalidação

MVP: REVALIDAÇÃO GARANTIA (1° E 2° REVISÕES)
Necessário Check List (inclui revisão perdida)

A close-up photograph of a mechanic's hands working on a car engine. The mechanic is wearing blue overalls. The engine is silver and black, with various hoses and wires visible. The background is slightly blurred, showing the hood of the car. The overall tone is professional and technical.

PROJETO #04

AMPLIAÇÃO DA
COBERTURA DE GARANTIA

EXTENSÃO DO PRAZO DE GARANTIA - ITENS LIMITADOS

ITENS DE DESGASTE



ITENS QUE TERÃO A COBERTURA DE GARANTIA ALTERADA

	DE	POR
VELAS LÂMPADAS PALHETAS LIMPADOR FUSÍVEIS	3 meses	6 meses
AMORTECEDORES, ROLAMENTOS, JUNTAS, GUARNIÇÕES, RETENTORES, COXINS, REVESTIMENTOS, CORREIAS	12 meses	24 meses
PEÇAS EM CONTATO COM COMBUSTÍVEL	18 meses	24 meses
VIDROS, FAIXAS ADESIVAS	12 meses	36 meses

APLICAÇÃO DA COBERTURA DE GARANTIA

**VEÍCULOS VENDIDOS 2019:
POLÍTICA DE ATENDIMENTO**

**VEÍCULOS A PARTIR DE 2020:
ALTERAÇÃO NO LIVRETO DE GARANTIA**

A photograph of two men in a workshop or factory setting. The man on the left is wearing a dark jacket and is looking down and to the right with a slight smile. The man on the right is wearing a light-colored polo shirt and is looking down and to the left, also smiling. The background shows industrial equipment and yellow overhead beams. The text is overlaid on the image.

PROJETO #05

**POLÍTICA DE CLASSIFICAÇÃO
POR PERFORMANCE**

INDICADORES DE PERFORMANCE

DESPESA

 Não é possível exibir esta imagem.

- **DESPESA EM EVIDÊNCIA:**
CONTRATUAL
PINTURA
CORROSÃO
- **AUDITORIAS**

PROCESSO

 Não é possível exibir esta imagem.

- **TEMPO DE TRANSMISSÃO DA SG**
>3 dias
- **DIGITAÇÃO DO COMPROVANTE DE ENTREGA**
DATA DE INÍCIO DA GARANTIA NO LINK ENTRY
- **PRAZO DE ENVIO PEÇA AO CTAG**
>15 DIAS PARA 10 / ATÉ 30 DIAS COMO NORMA
- **% ESTORNOS**
MÁX 2% ESTORNO: TÉCNICO E ADMINISTRATIVO

POLÍTICA DE CLASSIFICAÇÃO POR PERFORMANCE

CLASSIFICAÇÃO

ÂMBITO DE APLICAÇÃO



- **Monitoramento** dos itens fora dos patamares esperados (despesa em evidência)
- Envio para CTAG de **100% das peças substituídas** em Garantia
- Auditoria com amostra **anual**



- Monitoramento de **menor quantidade** de itens fora dos patamares esperados (despesa em evidência)
- Envio ao CTAG das peças relacionadas aos **itens bloqueados e peças programadas**
- Auditoria com amostra **semestral**



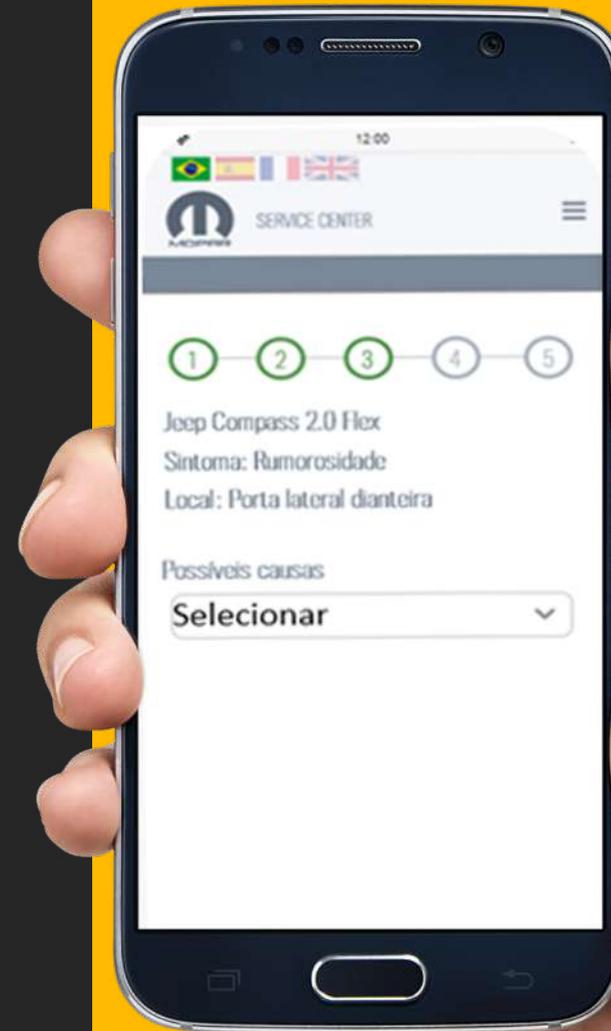
- **Autonomia** para realização de serviços sem necessidade de autorização prévia
- Envio ao CTAG **apenas** das peças programadas (análise da qualidade)
- Auditoria **apenas** para certificação da conformidade do processo



PROJETO
#06

MOPAR
SERVICE CENTER

MOPAR SERVICE CENTER - TECHNICAL JOURNEY





PROJETO

#07

**GOODWILL
REDE (G10)**

CONCESSÃO DE CORTESIA COMERCIAL (GOODWILL | G10)

BENEFÍCIO

Concessionárias com foco no atendimento do cliente e que realizam uma boa gestão de garantia terão autonomia para conceder garantias aos clientes, além de um budget trimestral, durante o período de cobertura, que ficará sob gestão da própria concessionária.

ELEGIBILIDADE

ETAPA 1 - RANKING

- As concessionárias elegíveis a esta verba serão definidas com os seguintes critérios de qualidade
- Nota 0 a 100 por concessionária

CRITÉRIOS (PESOS)

CSI	40%
IACC (Índice de Atendimento a Clientes da Concessionárias)	50%
Despesa em evidência (Garantia)	10%

DISTRIBUIÇÃO DA VERBA TRIMESTRAL

A DIVISÃO DE
VALORES POR
PORTE FOI DEFINIDA
DE ACORDO COM AS
**DESPESAS DE
1º TRIMESTRE E
2º TRIMESTRE/2019**

	MÉDIA POR PORTE
PP	R\$ 3.200
P	R\$ 6.700
M	R\$ 16.000
G/GG	R\$ 35.000

Estes valores serão revistos a cada trimestre



PROJETO
#08 & 09

**MATRIZ DE
PRIORIDADES
+ CHECK LIST AT**

MATRIZ DE PRIORIDADES + CHECK LIST AT

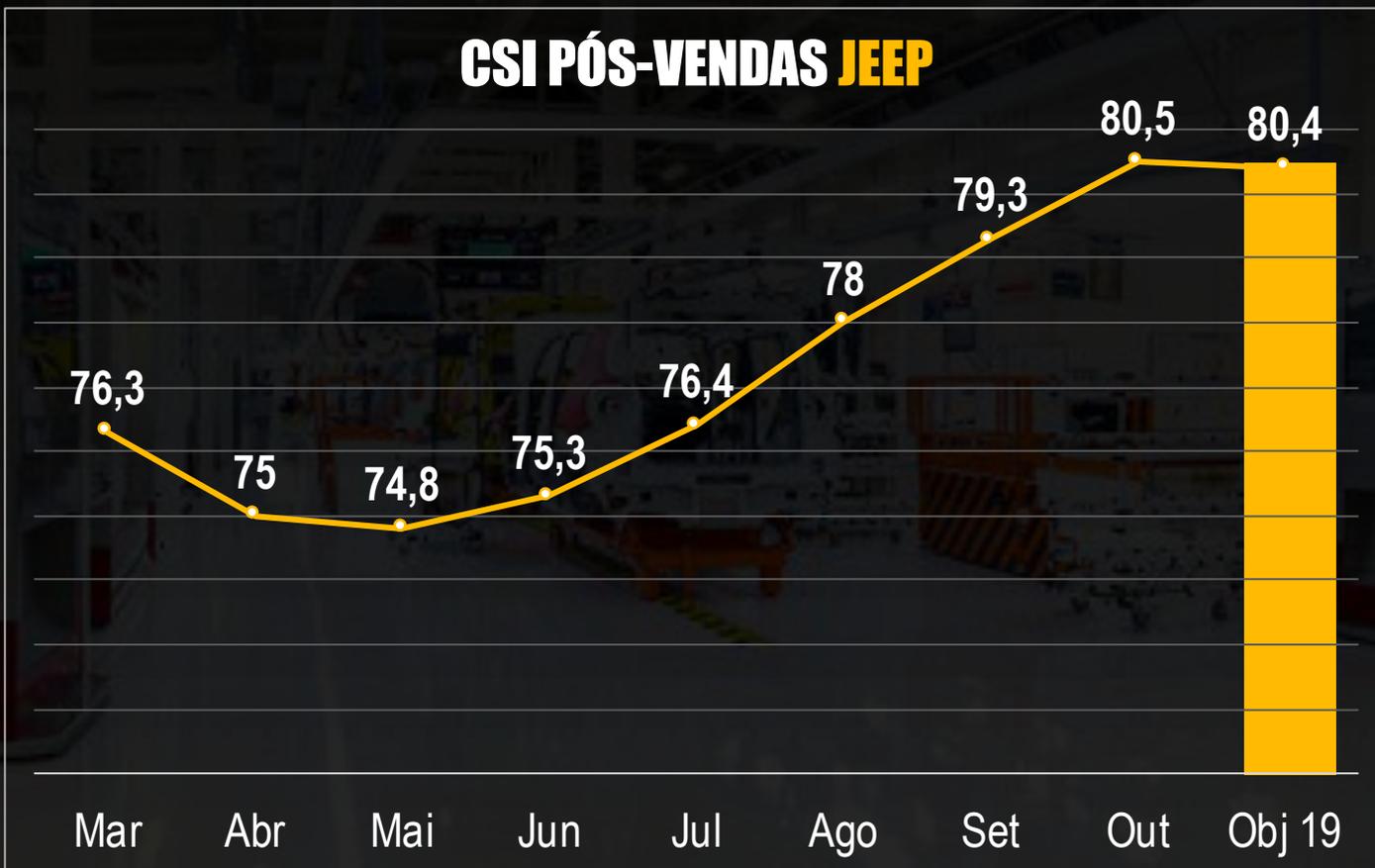


RESULTADOS

42 concessionárias
com **CHECK LIST**

402 ações elencadas

Aumento de **5.6pp**
desde o início do projeto



POLÍTICA RMOG & SIMPLES REMESSA GARANTIA



AMPLIAÇÃO ITENS COBERTURA GARANTIA



MOPAR SERVICE CENTER



SUORTE TÉCNICO PARA REDE



CHECK LIST DO AT



REVALIDAÇÃO DA GARANTIA

POLÍTICA DE CLASSIFICAÇÃO POR PERFORMANCE

MELHORIA DE INFORMAÇÃO TÉCNICA

MATRIZ DE PRIORIDADES

SUORTE AO PRODUTO



06

07

10



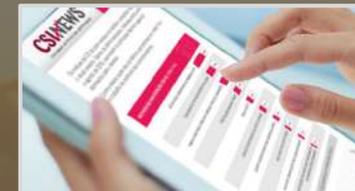
LAST MILE



GESTÃO CUSTOMER CARE REDE



GOODWILL REDE (G10)



DIVULGAÇÃO INDICADORES MOPAR



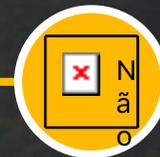
12

13

14

15

16



18

19

NÍVEL DE ATENDIMENTO SUPPLY CHAIN OS



PROJETO QUALIDADE LOGÍSTICA



BACKUP CAR FOR DEALER NETWORK

PADRONIZAÇÃO DAS ORDENS DE SERVIÇO OS



possível

possível



MOPAR®



**CONVENÇÃO
ABRADIO
2019**