



ESCOLA SUPERIOR AGRÁRIA
INSTITUTO POLITÉCNICO DE CASTELO BRANCO

REEMBOLSO DE DESPESAS DE GARANTIA A CONCESSIONÁRIOS
- Viaturas Automóveis, Maquinas e Tractores Agrícolas -

MAQUINARIA AGRICOLA

Relatório do Trabalho de Fim de Curso

Joaquim Garcia Crespo

— • —
CASTELO BRANCO
1999

ÍNDICE GERAL

AGRADECIMENTOS	i
RESUMO	ii
ABSTRACT	iii
I - INTRODUÇÃO	
1.1– Generalidades	1
1.2– Objectivos	1
1.3– Metodologia de aproximação	2
II – COMPILAÇÃO DAS SINALIZAÇÕES DE RECLAMAÇÃO	
2.1 – Códigos de Garantia	4
2.2 – Características da Codificação	5
2.3 – O módulo S.R.	6
2.3.1 – Para que serve o módulo S.R.	6
2.3.2 – Campanhas	6
2.3.3 – Intervenções de Pré-Venda	7
III – DESCRIÇÃO DO MÓDULO	
3.1 – A S.R. compõe-se de:	11
3.2 – Modalidades de compilação	12
3.3 – Dados do Cabeçalho	12
3.4 – Dados do Corpo	14
3.5 – Parte Final	19
3.6 – Particularidades do módulo S.R. “Segue”	20

IV – EXEMPLO PRÁTICO	20
V – UTILIZAÇÃO ESTATÍSTICA DO DADO “CÓDIGO GARANTIA”	21
VI – CONCLUSÃO	

BIBLIOGRAFIA

ANEXOS

Anexo 1A – Módulo “Sinalização Reclamação”

Anexo 1B – Módulo “Sinalização Reclamação Segue”

Anexo 2A - Tarifário de Reparações

Anexo 2B – Tarifário de Reparações

Anexo 3 - Circular de Campanha

Anexo 4 - Códigos de Motivação

Anexo 5 - Tarifário de Reparações

RESUMO

Tentou-se com este trabalho, facilitar a abertura e fecho de folhas de obra de reparações efectuadas em oficinas, com uma vertente mais virada para as reparações em Garantia de veículos automóveis.

È apresentado um modo mais facilitado para o preenchimento dessas folhas de obra, bem como os meios para esse mesmo preenchimento.

Consegue-se assim uma descrição mais otimizada da execução dos trabalhos realizados em garantia nos veículos automóveis, bem como ir ao encontro das expectativas dos clientes, pois desta forma irá existir um discriminativo bastante elucidativo do trabalho efectuado na oficina.