



PRÊMIO GLP DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA

*** Edição 2012 ***

EMPRESAS: CIA. ULTRAGAZ S. A. e TICKET SERVIÇOS S. A.

PARTICIPANTES: GUILHERME DAREZZO (ULTRAGAZ), MAURICIO DE MORAES PAHOR (ULTRAGAZ) E FERNANDO JANNER DE ARAGÃO (TICKET)

CATEGORIA: LOGÍSTICA

TÍTULO:

GESTÃO DE COMBUSTÍVEIS DA FROTA ULTRAGAZ



PRÊMIO GLP DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA*** Edição 2012 ***

PARTICIPANTE: CIA. ULTRAGAZ S. A. / TICKET SERVIÇOS S. A.

CATEGORIA: LOGÍSTICA

TÍTULO: GESTÃO DE COMBUSTÍVEIS DA FROTA ULTRAGAZ

AUTORES: [1] Guilherme de Simão Darezzo

[2] Mauricio de Moraes Pahor

[3] Leny Evelini Pereira Borges Reiff

[4] Fernando Janner de Aragão

[5] Rafael Marsilio Caldeira

[1] Graduação em Engenharia Mecânica Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho - UNESP.

[2] Graduação em Engenharia Agrônômica, com ênfase em Economia (ESALQ – USP), especialização em Administração Industrial (Fundação Vanzolini – USP).

[3] Graduação em Engenharia de Produção pela UVA (Universidade Veiga de Almeida – RJ), especialização em Finanças e Banking na Uni Nove.

[4] Graduação em Comercio Exterior (UNIP) Gerente de Negócios do Ticket Car.

[5] Graduação. em Adm. de Empresas, com ênfase em Gestão de Serviços (FECAP), Consultor de Negócios do Ticket Car.

ABSTRACT

The objective of this job is to present the partnership between Ultragáz and Ticket – more specifically Ticket Car – due to the Ultragáz’s needs to optimize and reduce fleet operating costs.

As a data base for the job, was used the “Book Executivo Ticket Car”, which is a sort of indicators and operational information that helps the company to take decisions. With this information on hands, Ultragáz Will be able to identify opportunities, enhance performance and, most important, reduce costs.

RESUMO

Este trabalho tem por objetivo apresentar a parceria da Cia Ultragaz com a Ticket Serviços – especificamente no produto Ticket Car – diante das necessidades da Ultragaz em otimizar os custos da sua frota de veículos, especialmente no que se refere ao consumo de combustíveis.

Como base de dados fora utilizada a ferramenta Book Executivo Ticket Car, uma plataforma de indicadores e balanços operacionais que auxiliam a empresa na tomada de decisões. De posse das informações, os gestores da Ultragaz podem identificar oportunidades, melhorar a performance e, principalmente, gerar muito mais economia para a empresa.

BREVE HISTÓRICO DAS EMPRESAS ENVOLVIDAS

A Ultragaz é pioneira na distribuição de gás liquefeito de petróleo (Gás LP, também conhecido como gás de cozinha) no Brasil. Operando nas regiões Sul, Sudeste, Centro-Oeste, Norte e Nordeste. Na Bahia, utiliza-se a marca Brasilgás, que se tornou uma das mais importantes da região.

Fundada em 1937 pelo imigrante austríaco Ernesto Igel, a Companhia Ultragaz é pioneira na introdução do Gás LP como gás de cozinha no Brasil. Mais de 70 anos depois, os fogões à lenha deixaram de fazer parte da vida das donas-de-casa e o mercado nacional passou a consumir, anualmente, mais de 6 milhões de toneladas do gás que é usado como combustível doméstico por cerca de 90% da população brasileira.

Foram muitas as mudanças nas últimas décadas, mas o pioneirismo continua a ser a marca da Ultragaz, empresa que deu início ao Grupo Ultra (Ultrapar Participações S/A), um dos mais sólidos conglomerados econômicos do País, cujas ações são negociadas, desde 1999, nas bolsas de valores de São Paulo e de Nova York.

O Grupo Ultra reúne quatro negócios com posição de destaque em seus segmentos de atuação. Além da Ultragaz, fazem parte do conglomerado: a Oxiteno, única fabricante de óxido de eteno e seus principais derivados no Mercosul; a Ultracargo, uma das líderes em oferecer soluções logísticas integradas para graneis especiais; distribuição de combustíveis com a Ipiranga e, recentemente, a Texaco do Brasil. Com a aquisição dessas duas últimas empresas, em 2007 e 2008, respectivamente, o Grupo Ultra passou

a operar a maior rede de distribuição privada de combustíveis do País, e passa a ser uma das 5 maiores empresas nacionais privadas em faturamento.

A Ticket Serviços S/A é uma das maiores operações do mundo do Grupo Edenred, líder em cartões e vouchers de serviços pré-pagos, criado em junho de 2010, a partir da cisão entre as divisões de Serviços e Hotelaria do Grupo Accor.

A Ticket oferece soluções que proporcionam bem-estar às pessoas e apoio ao melhor desempenho das empresas, atuando no segmento de benefícios para o trabalhador e gestão de despesas. Líder histórica do mercado de refeição-convênio com o Ticket Restaurante, a Ticket ampliou seu leque de atuação ao longo de seus 35 anos de história, com o lançamento de produtos inovadores como o Ticket Alimentação, Ticket Car, Ticket Transporte e Ticket Frete. São produtos que atendem às diferentes necessidades do mercado e alimentam um anseio especial da Ticket: atuar em parceria com seus clientes e suas equipes, descobrir formas de ajudá-los e, assim, inovar, lançar serviços e produtos para que isso aconteça.

Ao longo de sua história, a Ticket vem transformando o papel em meio eletrônico e, hoje, ocupa uma posição de destaque entre os maiores emissores de cartões do País, com mais de 5 milhões de usuários e 57 mil empresas-cliente. Concentrando esforços na satisfação dos clientes, estabelecimentos credenciados e usuários, a Ticket investe em tecnologia para simplificar processos e garantir a qualidade dos serviços, ditando o ritmo da evolução do mercado de refeição-convênio. Paralelamente, a Ticket investiu na gestão de seus ativos, conquistando a confiança dos acionistas. O modelo de Gestão de Pessoas se tornou uma referência no mercado e, desde 1997, a Ticket figura na lista do Great Place to Work Institute (até 2010 como Accor Services) como uma das melhores empresas para se trabalhar no Brasil e na América Latina.

MOTIVAÇÃO

A realização deste projeto teve como principal motivação a necessidade interna dos gestores da Ultragaz em realizar uma avaliação das estratégias já tomadas e também possuir uma ferramenta que os orientassem a melhor forma de conduzir as futuras estratégias. Tendo como cenário externo a variação dos valores fixados pelos Órgãos competentes que refletem diretamente nas Distribuidoras e Postos de combustíveis, causando o repasse dos valores à principal linha de custo de suprimentos, sendo Diesel, Gasolina e Etanol que são utilizados junto aos veículos da frota.

Assim para atender as necessidades mencionadas, a equipe de atendimento do Ticket Car, responsável pela consultoria ao cliente Ultragaz, firmou uma ação conjunta que se estende neste projeto.

TICKET CAR

Lançado em 1990, a primeira versão do atual Ticket Car, era chamado de Ticket Combustível, sempre oferecendo uma linha especial de produtos e serviços para gestão de despesas de veículos. Como pioneiro em gestão de frotas, hoje o Ticket Car é líder de mercado com mais de 5 mil clientes, 300 mil cartões emitidos e 10 mil estabelecimentos credenciados. Atualmente, o Ticket Car é uma empresa que possui uma oferta completa em Gestão de Frota, pois conta com serviços diversos além do controle de abastecimento, tais como: Gestão de Manutenção, Despachante, Recolhimento de notas fiscais, Assistência 24 horas, Controle de Portaria, Telemetria, dentre outros.

A mais recente inovação para a Gestão da Frota é o Book Executivo. Essa importante ferramenta gerencial de recursos e operações possibilita ao administrador (empresa-cliente) o acompanhamento detalhado da sua frota, através de gráficos e dados que permitem uma visualização ampla de seu status e o auxilia na realização de um planejamento muito mais preciso na gestão dos veículos/condutores.

MÉTODO

Inicialmente foi necessário o levantamento de todos os dados dos veículos da frota (tipo de veículo, fabricante, versão, modelo, motor, capacidade de tanque, rendimento médio, limite financeiro), a fim de garantir que as informações contidas nos relatórios de consultoria pudessem realmente apoiar os decisores da Ultragaz a tomar ações de forma assertiva.

Durante alguns meses de reuniões e apresentações dos indicadores operacionais, formatou-se o modelo do Book Executivo – Personalizado Ultragaz, tendo como foco três macros indicadores (Balanço da Frota, Operação Diesel e Ranking 20+), como mostra a figura a seguir.

FIGURA 1. Capa Book Executivo



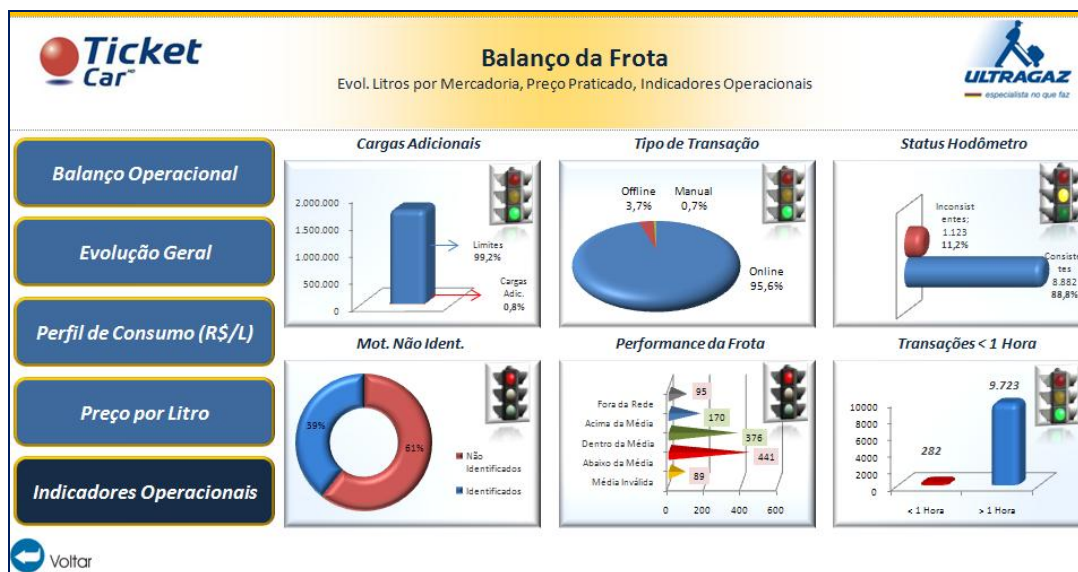
INDICADORES

Composto por 5 indicadores, o Balanço da Frota tem por finalidade mostrar de forma objetiva a evolução da operação da Ultragaz, considerando todos os combustíveis utilizados em sua operação de frota leve e pesada (Etanol, Gasolina e Diesel). Os números operacionais podem ser vistos em comparação aos meses anteriores, bem como ao ano que antecede à análise; com isso, identificam-se períodos de maior utilização para cada combustível (sazonalidades, variações de preço nos postos, etc) e também a Ultragaz pode contar com um comparativo entre o preço pago em sua rede restrita de postos (funcionalidade web Ticket Car), a rede Ticket Car de maneira geral, ou ainda, o preço praticado pela Agência Nacional do Petróleo (ANP) em âmbito Nacional.

Os indicadores operacionais (FIGURA 2.), fonte para esse estudo, fornecem informações essenciais para a gestão da frota:

1. Cargas adicionais: Relação da quantidade de cargas adicionais realizadas no período, em virtude dos limites financeiros atribuídos aos cartões não serem suficientes para utilização no mês;
2. Tipo de transação: Visualização da importância dos modos de contingência nos quais o Ticket Car opera (off-line e manual), a fim de evitar que o usuário final fique parado nos estabelecimentos credenciados sem conseguir abastecer com o cartão, por quaisquer problemas de linha telefônica ou danos no terminal *POS (Point of Sale/Point of Service)*;
3. Status hodômetro: O gestor da Ultragaz possui total acesso via web para parametrizar o curso de ação que utilizará caso os usuários dos cartões Ticket Car digitem a quilometragem de forma incorreta. A partir das informações digitadas no *POS* no momento do abastecimento, é possível medir as inconsistências de acordo com o cadastro do veículo somado ao cálculo de quilômetros rodados pelo mesmo;
4. Motoristas não identificados: Também parametrizado pelo próprio cliente, é possível identificar cada usuário (motorista) que abastece o veículo, possibilitando ações corretivas na condução do veículo, orientações gerais sobre o uso do cartão, etc;
5. Performance da frota: Dadas as informações de cadastro do veículo (com base no fabricante ou determinação da Ultragaz) no item rendimento (Km/Litro), o sistema aponta os veículos que estão dentro da média, acima ou abaixo. Também podem ser identificados abastecimentos com média inválida ou caracterizados como “fora da rede”, se não digitadas as informações de forma correta pelo usuário;
6. Transações inferiores ao intervalo de uma hora: Passível de bloqueio pelo cliente, também de forma on-line, como nos demais indicadores acima, pode-se mensurar os abastecimentos de um mesmo veículo com intervalo inferior a uma hora. Ações como ativo nos estabelecimentos, por exemplo, podem ser adotadas, de forma a diminuir esse número, se em postos recorrentes.

FIGURA 2. Balanço da Frota – Indicadores Operacionais



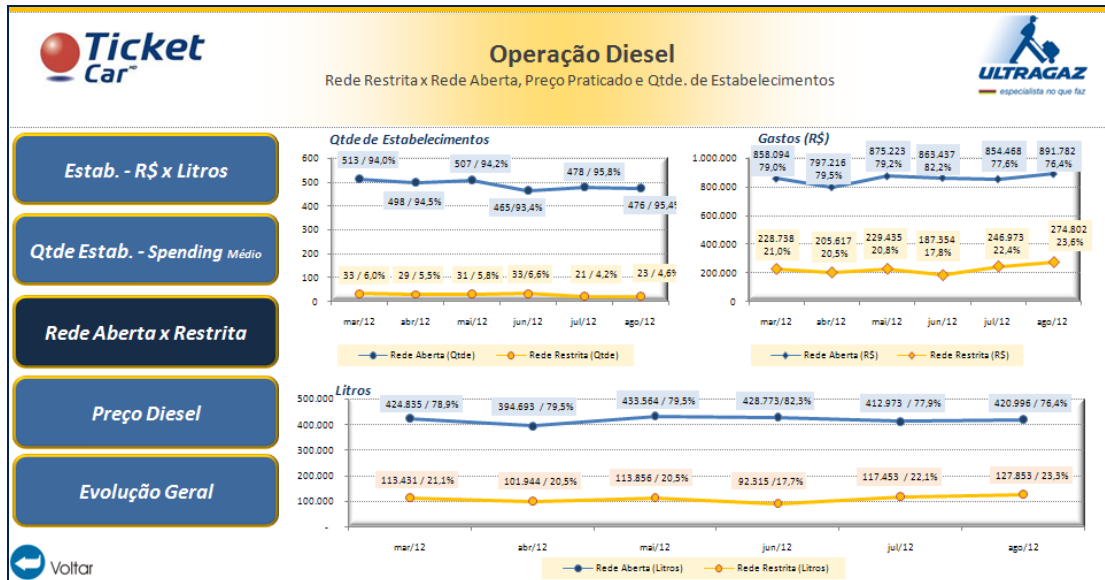
Em sua operação, a Ultragas utiliza-se de aproximadamente 70% do combustível Diesel, considerando-se, portanto, a importância do segundo macro indicador Operação Diesel. Através deste avaliamos também uma evolução do consumo em reais, quantidade de litros, quantidade de veículos, preço do litro e custo do km – apesar do aumento em alguns valores de despesas, o custo do km tem se mantido sem maiores alterações (na faixa de 0,70 centavos/km rodado).

Em relação ao preço pago pelo litro do combustível (Diesel) a ferramenta Book Executivo fornece parâmetros de mercado (ANP) e também benchmarking (base de dados clientes Ticket Car, com segmentos e localidades semelhantes), a fim de garantir que o preço pago com o cartão Ticket Car, principalmente se postos de sua rede restrita, podem se tornar cada vez mais competitivos e vantajosos.

Conforme análise da rede de postos utilizada, a Ultragas restringe atualmente sua operação em 6% desses estabelecimentos, principalmente devido a grande capilaridade de operações no território nacional. A restrição de postos, efetuada através do sistema Ticket Car de forma on-line, impede que o usuário consiga utilizar o cartão em postos não permitidos pela empresa, de forma que, com essa ação, torne-se mais fácil a análise dos dados e, posteriormente, possíveis negociações diretamente com os postos “parceiros”, focando diretamente então na redução de custos. Tendo como premissa uma ampla frota de veículos e locais de abastecimentos pulverizados em todo o território nacional, a

Ultragaz monitora sempre a evolução da quantidade de postos utilizados de sua rede restrita, como pode ser observado na FIGURA 3.

FIGURA 3. Operação Diesel – Rede Aberta x Restrita



A partir desse monitoramento, são apresentados os estabelecimentos com maior volume e, não menos importante, também o “ranking 20+” de veículos com maior despesa, motoristas não identificados no momento do abastecimento e transações com intervalo inferior a uma hora, sendo os dois últimos totalmente passíveis de bloqueio, conforme regras e parâmetros de utilização definidos pela Ultragaz.

A FIGURA 4 apresenta os postos com maior utilização e aponta quais já pertencem à rede restrita – ponto de partida para as negociações de preço.

FIGURA 4. Estabelecimentos - Ranking 20+



NEGOCIAÇÕES DE PREÇO

Além da análise dos indicadores, no último mês foram iniciadas algumas negociações de preço para o combustível diesel comum, tendo como objetivo a redução imediata de custos, para os estabelecimentos com maior concentração de volume.

Dos vinte postos com maior utilização de Diesel pela Ultragaz, obtivemos êxito em 80% nas negociações de preço, com descontos que variam de R\$ 0,01 a R\$ 0,20 centavos, em relação ao preço original (bomba) praticado pelo posto.

Através da FIGURA 5 visualizamos a média de litros abastecidos por estabelecimento e projetamos uma potencial economia* mensal e anual.

FIGURA 5. Negociações de Preço – Diesel Comum

Localiz.	Estabelecimento	Litros	Gasto proj. (mês) preço original	Gasto proj. (mês) preço negociado	Econ. Mês	Econ. Ano	Total desc. (centavos)
SP Barueri	Comlubri Auto Posto Ltda	26.171	54.409	54.148	262	3.141	0,01
SP Paulínia	Auto Posto Nova Amizade De Paulínia Ltda	26.449	54.988	52.872	2.116	25.391	0,08
SP Paulínia	Posto Guardiao De Paulinea Ltda	17.350	35.029	34.856	173	2.082	0,01
RJ Duque De Caxias	Auto Posto Bagas Ltda	14.113	30.189	30.047	141	1.694	0,01
SP Sao Paulo	Joluce Auto Posto Ltda	12.439	27.354	26.732	622	7.464	0,05
BA Salvador	Milla Comercio De Combustiveis Ltda	10.735	22.328	22.114	215	2.576	0,02
PR Curitiba	Posto Rincão Do Engenho Ltda	10.845	21.896	21.570	325	3.904	0,03
SP Sao Jose Do Rio Preto	Auto Posto Jd Cocenzo Ltda	9.307	20.093	19.721	372	4.467	0,04
SP Sao Paulo	Servicenter Auto Posto Gran Para Ltda	8.847	19.374	19.020	354	4.246	0,04
SP Paulínia	Auto Posto Planauto De Paulínia Ltda	8.399	17.286	16.782	504	6.048	0,06
BA Salvador	Posto Comercio De Combustiveis Ltda	7.984	16.766	16.606	160	1.916	0,02
SP Aracatuba	Vieira E Filhos Aracatuba Ltda	7.773	16.479	16.324	155	1.866	0,02
PR Cascavel	Auto Posto Pegoraro Ltda	7.160	15.745	15.465	279	3.351	0,04
SP Sao Paulo	Automotivo Tangerinas Ltda	6.697	15.196	14.392	804	9.644	0,12
SP Sao Jose Dos Campos	Centro Automotivo Sao Judas Ltda	6.552	14.407	14.080	328	3.931	0,05
SP Ribeirão Preto	Posto Rest Lanch Do Trevo Ltda	6.111	12.767	12.467	299	3.593	0,05
SP São Jose dos Campos	Auto Center Paiva e Cia Ltda	2.424	5.066	4.824	242	2.909	0,10
SP Aracatuba	A Rotatória Posto de Conveniência Ltda	617	1.413	1.290	123	1.481	0,20
Total		189.973	400.785	393.310	7.475	89.704	0,95

*os valores de litros apresentados levam em consideração 1 (um) mês de operação como parâmetro. As economias podem variar, de acordo com o volume abastecido em cada estabelecimento (mês a mês).

RESULTADOS

Após as ações dos meses analisados em 2012 focando como objetivo os indicadores operacionais (vide FIGURA 2) e negociações de preço (vide FIGURA 5), obtivemos os seguintes resultados:

- Diminuição da quantidade de cargas adicionais (3,2 p/ 0,8%), o que elimina desgaste operacional e situações emergenciais. Os limites dos cartões foram redefinidos e continuam a ser monitorados com frequência;
- Aumento significativo na quantidade de transações online (88,3 p/ 95,6%), reduzindo automaticamente as contingências off-line e manuais (transação via URA – Central de Atendimento). A garantia das transações on-line estão ligadas diretamente à pagamento de fatura das transações dentro do mês de utilização e maior conectividade dos terminais *POS* (qualidade de operação na rede credenciada). Ressaltando ainda, a vantagem das operações off-line e manual, evitando desconfortos para o usuário;
- Redução das inconsistências de hodômetro: o número que antes era de 22% chegou a aproximadamente 10% com as ações de bloqueio para casos de digitação de quilometragem incorreta, garantindo assim uma melhor gestão da operação;
- Com ações pontuais em algumas localidades específicas, foi possível melhorar também o índice de motoristas identificados no momento do abastecimento (aumento de 14%, chegando atualmente a 39% de motoristas identificados). O número ainda é passível de melhoria, sem dúvidas, para isso a Ultragas já estuda outras localidades para implementar o bloqueio;
- Mesmo a negociação de preços sendo recente e tendo como foco apenas vinte postos utilizados, já pudemos observar uma potencial economia de ~R\$ 7.000,00/mês e ~R\$90.000,00/ano.

CONCLUSÃO

O conjunto de informações corretas por parte da Ultragaz (dados de veículos) colaboraram para que os resultados fossem cada vez mais assertivos.

O Ticket Car mostrou-se eficiente, quando em parceria com a Ultragaz, principalmente com a utilização da ferramenta gerencial Book Executivo, fornecendo informações sólidas e precisas para a gestão operacional e financeira do cliente, com melhoras significativas nos indicadores operacionais e como apoiadores na tomada de decisão pelos melhores parâmetros de utilização.

Diante dos resultados obtidos, a Ultragaz tem por objetivo num segundo momento focar na rede restrita de postos e, conseqüentemente, na constante negociação de preço para o combustível Diesel Comum, tendo em vista que as recentes negociações já podem trazer resultados imediatos de economia para a Companhia.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- **Ultragaz** – website: http://www.ultragaz.com.br/pt/Institucional/A_EmpresFERa/Quem_Somos/Default.aspx, acesso em 26.08.2012
- **Ticket Serviços/Edenred Brasil** (*Intranet*): http://intranetbrasil.edenred.net/comunicacao/publicacoes/cultureauditebookdevidencias/Paginas/auditoriacultural_new.aspx, acesso em 27.08.2012
- **Ticket Serviços/Edenred Brasil** (*Intranet*): <http://intranetbrasil.edenred.net/edenred/historia/Paginas/edenredbrasil.aspx>, acesso em 27.08.2012
- **Ticket Car** – website: <http://www.ticketcar.com.br/>, acesso em 27.08.2012
- **Ticket Car**: Base de dados clientes Ticket Car (Benchmarking)