

oficina mecânica



FATORES-CHAVE DE SUCESSO
EM OFICINAS MECÂNICAS

SEBRAE

oficina mecânica

FATORES-CHAVE DE SUCESSO
EM OFICINAS MECÂNICAS



FICHA TÉCNICA

© 2017. Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas de Minas Gerais – SEBRAE/MG

© 2020. Atualizado e impresso pelo Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas de Minas Gerais – SEBRAE/MG

TODOS OS DIREITOS RESERVADOS

A reprodução não autorizada desta publicação, no todo ou em parte, constitui violação aos direitos autorais (Lei nº 9.610/1998).

INFORMAÇÕES E CONTATOS

Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas de Minas Gerais – SEBRAE/MG

Unidade de Indústria, Comércio e Serviços

Av. Barão Homem de Melo, 329, Nova Granada – CEP 30.431-285 - Belo Horizonte - MG.

Telefone 0800 570 0800 Home: www.sebrae.com.br/minasgerais

SEBRAE MINAS

Presidente do Conselho Deliberativo

ROBERTO SIMÕES

Superintendente

AFONSO MARIA ROCHA

Diretor Técnico

JOÃO CRUZ REIS FILHO

Diretor de Operações

MARDEN MÁRCIO MAGALHÃES

UNIDADE DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES

Gerente | MÔNICA XAVIER SEGANTINI DE CASTRO

Equipe Técnica | ANY MYUKI WAKABAYASHI | ROGÉRIO ANDRADE SALLES (Coordenadores)

UNIDADE DE INDÚSTRIA, COMÉRCIO E SERVIÇOS

Gerente | MÁRCIA VALÉRIA COTA MACHADO

Equipe Técnica | VICTOR MOTA FERREIRA – Autoria e atualização

UNIDADE DE COMUNICAÇÃO E MARKETING

Gerente | LEONARDO IGLESIAS RIBEIRO

Equipe Técnica | MÁRCIA DE PAULA DA FONSECA

Editoração Eletrônica e Projeto Gráfico | POPCORN

F383f Ferreira, Victor Mota.

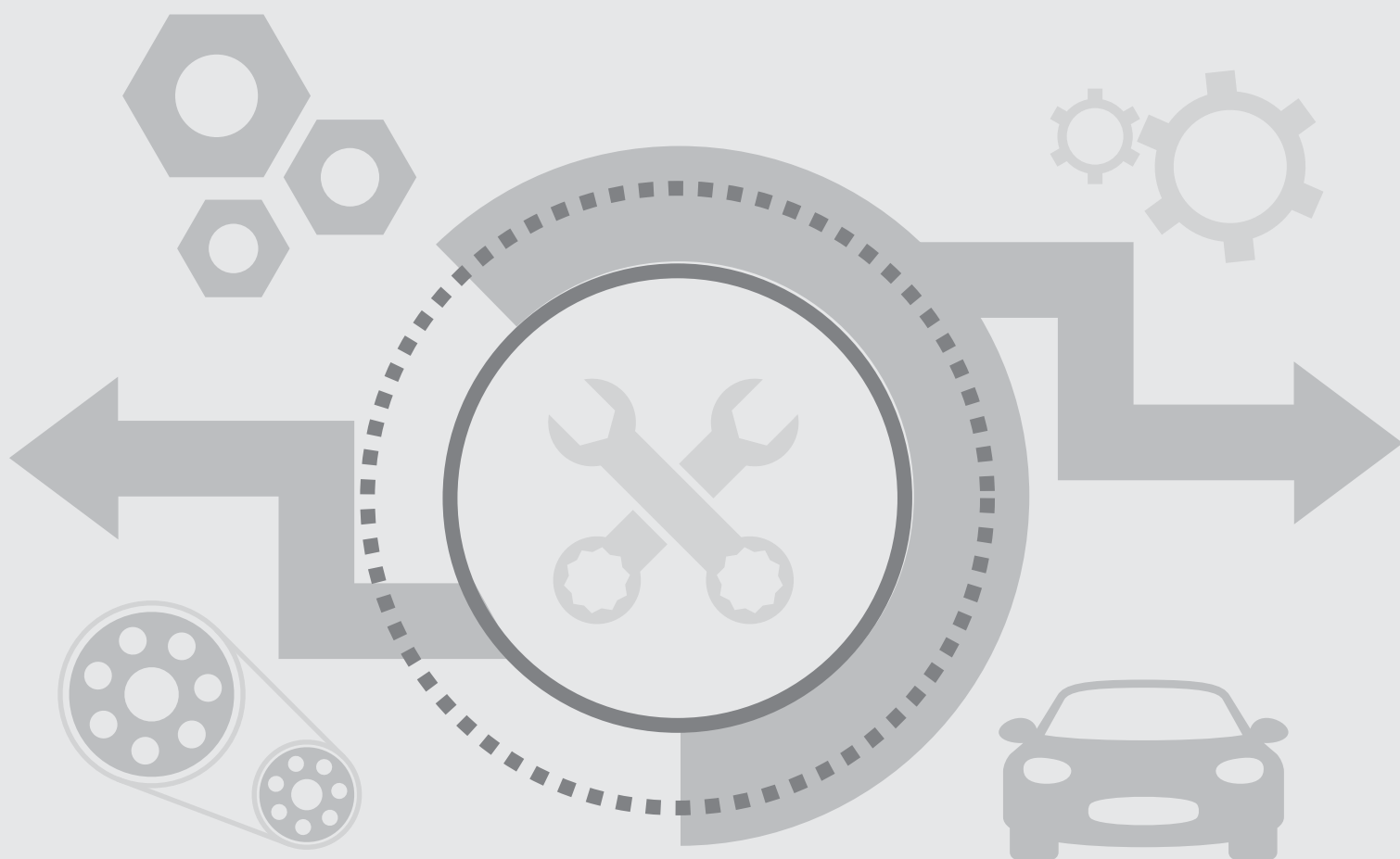
Fatores-chave de sucesso em oficinas mecânicas. / Victor Mota Ferreira. Belo Horizonte
SEBRAE/MG, 2020.

26p.: il.

1. Oficinas mecânicas. I. Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas de Minas
Gerais. II. Título.

CDU: 658.588.8:174.4

oficina mecânica



FATORES-CHAVE DE SUCESSO
EM OFICINAS MECÂNICAS

SEBRAE

apresentação

A frota circulante no Brasil apresentou um forte crescimento nos últimos anos, o que indica que o setor de reparação automotiva continuará crescendo por um período considerável. O setor reúne mais de 275 mil empresas no Brasil, sendo mais de 27 mil em Minas Gerais, que geram mais de 43 mil empregos diretos no estado. O mercado brasileiro tem enfrentado um quadro econômico muito desfavorável, com elevação de juros, queda da massa real de salários e aumento de desemprego, fatores que impactam negativamente as vendas de carros novos. Mas isso, ao mesmo tempo, pode favorecer as empresas de reparação porque leva os consumidores a manterem seus carros por mais tempo, demandando assim a reparação para mantê-los em condições de uso. Porém, já se pode identificar que as manutenções preventivas vêm sendo adiadas devido à crise econômica instalada no país.

De acordo com estudo divulgado pelo Sindicato Nacional da Indústria de Componentes para Veículos Automotores (Sindipeças) e pelo Sindicato da Indústria de Reparação de Veículos e Acessórios (Sindirepa), a frota circulante brasileira cresceu 1,9% em 2018, atingindo 57,9 milhões de veículos. A relação entre a população e a frota em 2018 foi de 2,1 veículos para cada 10 habitantes, número bem maior que os 1,2 veículos para cada 10 habitantes registrado em 2004. A idade média da frota subiu nos últimos anos, atingindo nove anos e seis meses, o que indica menor entrada de veículos novos no mercado e explica o aumento da demanda de serviços de reparação.

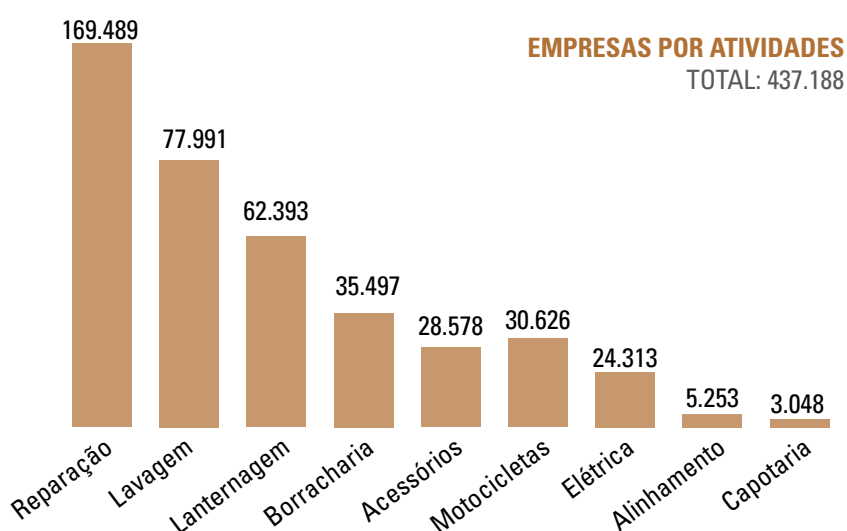
Deve-se considerar, entretanto, que esses veículos usados também apresentam melhor desempenho e maior durabilidade, impactando, provavelmente, o número de visitas às empresas de reparação. Do total de

57,9 milhões de veículos da frota circulante, cerca de 6,7 milhões estão em MG e essa frota é composta por automóveis, que representam 73% da frota (42,4 milhões de unidades), de motocicletas, que representam 23% da frota (13,1 milhões de unidades) e de caminhões e ônibus, que representam 4% da frota (2,3 milhões). As máquinas e os implementos agrícolas não fazem parte deste total.

Das oito atividades do CNAE 4520-0, a reparação lidera com 104.486 organizações, representando 41,7% do total de empresas em 2019 (Fonte: Data Sebrae). É oportuno observar que lavagem, lanternagem e borracharia apresentam um percentual significativo se comparado com o das demais atividades.

Perfil dos negócios de reparação automotiva

Atividade desempenhada pelas empresas



Fonte: Data SEBRAE (05/2019)

Como qualquer outro segmento, o mercado de reparação automotiva tem suas peculiaridades. Por isso, para se sobressair em relação aos concorrentes e conquistar

cada vez mais clientes, é essencial ficar atento às tendências da área e saber o que está acontecendo nesse segmento, no Brasil e no mundo.

Não estudar o mercado, não ter controle do capital de giro, ignorar a importância de um sistema de gestão financeira e achar que ter um plano de negócios não é importante são erros básicos, mas muito comuns na gestão de uma oficina mecânica. Muitos empresários ficam tão focados na parte operacional que se esquecem de fazer a gestão da empresa.

Para obter melhores resultados é necessário que você, empresário, planeje e busque melhorar a competitividade de sua empresa, trabalhando os fatores críticos de sucesso de seu negócio.



Caso queira fazer download do Caderno de Gestão, acesse atendimento.sebraemg.com.br/biblioteca-digital/content/caderno-de-gestao

Além das questões mercadológicas, não podemos nos esquecer das finanças, das pessoas e dos processos operacionais da sua loja. Controlar as entradas e saídas de dinheiro, os custos, saber calcular o preço de venda, são fatores que garantem a saúde financeira da empresa. Não se esqueça das recomendações recebidas por ocasião da visita do Sebrae ao seu empreendimento. O Caderno de Gestão que você recebeu ajudará nessas questões.

Neste encarte, trataremos de dicas específicas para sua oficina mecânica, com o objetivo de torná-la cada vez mais competitiva e lucrativa.

Bom trabalho!

FATORES-CHAVE DE SUCESSO EM OFICINAS MECÂNICAS

Alguns fatores são essenciais para o sucesso de sua oficina mecânica. **Por isso, elaboramos uma lista que destaca os pontos que mais precisam de atenção no dia a dia do seu negócio.**

Veja a seguir recomendações práticas e dicas para melhorar o desempenho do seu empreendimento e aumentar as vendas.

1

Controles financeiros

Mantenha o registro do fluxo financeiro da sua empresa e faça um planejamento dos investimentos necessários para aprimorar os resultados do seu negócio.

Não se esqueça das recomendações recebidas por ocasião da visita do Sebrae ao seu empreendimento. O Caderno de Gestão que você recebeu ajudará nessas questões.



Caso queira fazer download do Caderno de Gestão, acesse atendimento.sebraemg.com.br/biblioteca-digital/content/caderno-de-gestao

2

Comodidade

Ofereça comodidade a seu cliente. Ter um espaço agradável, onde o cliente possa esperar pela realização de pequenos reparos, pode fazer muita diferença ao negócio. Um espaço especialmente projetado, com um mobiliário confortável e comodidades como televisão, revistas, café, wi-fi, entre outros serviços, torna o momento de espera mais agradável e ainda pode gerar uma renda adicional por fidelizar os clientes.

Os clientes valorizam as empresas em que o aspecto de limpeza pode ser visto até onde se lida com óleos e graxas. A impressão de que o ambiente é extremamente bem cuidado dá um grande impacto. Ter um piso levemente inclinado e uma pintura especial facilita a manutenção dessas áreas.

Facilite a vida do cliente com serviços de busca e entrega do carro. Aceite vários meios de pagamento. Além de cartões de crédito e débito, você também pode permitir que a clientela pague por meio de dispositivos móveis ou oferecer boleto bancário.



3

Gestão de processos

Dedique-se à melhoria dos processos de realização de orçamentos, recebimento e entrega dos veículos e processos de reparação para conseguir atingir metas de redução de custos e de aumento de vendas, por exemplo.



4

Reparos tecnológicos

Com a tecnologia cada vez mais agregada aos veículos, é fundamental que a sua oficina ofereça serviços de reparo para componentes eletrônicos, um mercado que ainda tem muito potencial a ser explorado. Portanto, invista em equipamentos e qualificação para isso.

5

Atendimento

Capacite continuamente os seus funcionários para as novas tecnologias e técnicas de reparação. Com isso, é possível aumentar a eficiência e fazer mais com a mesma equipe. Os colaboradores são responsáveis por cativar os clientes, por isso, devem ter convicção e conhecimento sobre os veículos, qualidade das peças e serviços que a empresa oferece.

OS TREINAMENTOS DEVEM FOCAR:



Conhecimento e domínio das técnicas de reparação automotiva (treinamentos assim são oferecidos gratuitamente pelos fornecedores de peças, com muita frequência, aproveite e treine sua equipe);



Técnicas de vendas para os funcionários envolvidos com o atendimento ao cliente (manejo das objeções e formas de fechamento).

Treinamentos de vendas devem ser dados a todos que, de uma forma ou outra, têm contato com o cliente: atendentes, telefonistas que vendem ou atendem clientes e pessoal interno que frequentemente tem contato com o cliente.

6

Marketing de relacionamento

Conheça as necessidades e expectativas dos seus clientes, aproximando-se deles. Foque uma estratégia de relacionamento que leve em conta os objetivos do seu negócio. Perguntar é a melhor forma para saber se os seus clientes estão realmente satisfeitos, corrigir se preciso e manter o relacionamento.

PARA ENTENDER O QUE OS SEUS CLIENTES PENSAM É NECESSÁRIO SABER:

- **Quais são as expectativas dos clientes em relação à sua empresa?**
 - **Quais dessas expectativas são mais importantes?**
 - **Como o cliente vê a sua empresa?**
 - **Como ele avalia a concorrência em relação à sua empresa?**
 - **Quais ações podem ser colocadas em prática para atender às expectativas?**
-

Lembrando que essas respostas devem ser dadas pelo próprio cliente. Atualmente, conseguimos encontrar ferramentas gratuitas on-line para construção de perguntas, como o site Online Pesquisa (www.onlinepesquisa.com) ou os próprios mecanismos do Google Docs (www.docs.google.com). O importante é realizar perguntas que possam, de fato, trazer informações relevantes sobre seus clientes.



O Sebrae preparou um e-book com diversas informações e insights para te ajudar a desenvolver as principais mídias sociais da sua oficina mecânica. Acesse atendimento.sebraemg.com.br/biblioteca-digital/content/marketing-digital-para-oficina-mecanica e fique por dentro das tendências. Aprenda as melhores práticas para colocar o seu negócio em evidência na internet.

Outra dica: poucas perguntas bem formuladas e menos formalidade no momento da realização da pesquisa. É preciso também ter o cuidado para não ser incisivo durante o contato, pois pode não ser bem-visto. Você pode fazer um roteiro para obter as informações por meio de uma conversa diária com os seus clientes e potenciais clientes. De toda forma, pense em como fazer as perguntas de um jeito mais descontraído e agradável para o respondente. Diante da análise do perfil de seus clientes, identifique as dicas que melhor condizem com as características do seu público.

No momento da entrega do carro ao cliente é importante a oferta de brindes com a marca da empresa e outras ações de fidelização. Algum tempo depois da entrega do veículo, pode-se realizar uma pesquisa de satisfação, acompanhada de ações de reforço de pontos positivos e eliminação de negativos. Também é fundamental a existência de um processo de recebimento e tratamento de reclamações.

Não se esqueça das recomendações recebidas por ocasião da visita do Sebrae ao seu empreendimento. O Caderno de Gestão que você recebeu ajudará nessas questões.



Caso queira fazer download do Caderno de Gestão, acesse atendimento.sebraemg.com.br/biblioteca-digital/content/caderno-de-gestao

7

Sustentabilidade

Para a reparação automotiva, a atenção às questões de sustentabilidade significa garantir a continuidade econômica do negócio, assim como atender aos aspectos sociais e ambientais da oficina. A atividade de reparação gera resíduos de diversos tipos que podem causar danos ambientais; portanto, as regulamentações relacionadas à sustentabilidade precisam ser observadas e seguidas.

As oficinas que incluíram ações de sustentabilidade em sua rotina reconhecem os benefícios para o meio ambiente, para os funcionários e para o negócio.



FIQUE ATENTO AOS SEGUINTE PONTOS:

- **Destinação correta de** baterias, pneus, óleos lubrificantes, aditivos e fluidos utilizados para empresas credenciadas, de acordo com a lei municipal e/ou estadual;
- **Destinação correta dos** tecidos/panos, embalagens e outros materiais com contaminantes;
- **Possuir recipientes para coleta seletiva de lixo**, respeitando as destinações específicas;
- **Sistema de captação de água de chuvas** e cisterna para reutilização;
- **Instalações com iluminação natural e ventilação**, que permitam diminuir o número de lâmpadas acesas e a necessidade de ventiladores ou ar-condicionado;
- **Disponibilizar bacia e tapete de contenção** para os locais de manipulação de óleos e fluidos;
- **Silos para coleta seletiva, piso inclinado e pintura** especial para manutenção;
- **Equipamento de Proteção Individual (EPI)** – fornecimento e registro da entrega ao funcionário;
- **Caixa separadora de água e óleo**, de acordo com as especificações vigentes.



Acesse atendimento.
[sebraemg.com.br/](http://sebraemg.com.br/biblioteca-digital/content/oficina-mecanica-como-tornar-sua-oficina-sustentavel)
[biblioteca-digital/](http://sebraemg.com.br/biblioteca-digital/content/oficina-mecanica-como-tornar-sua-oficina-sustentavel)
[content/oficina-](http://sebraemg.com.br/biblioteca-digital/content/oficina-mecanica-como-tornar-sua-oficina-sustentavel)
[mecanica-como-tornar-](http://sebraemg.com.br/biblioteca-digital/content/oficina-mecanica-como-tornar-sua-oficina-sustentavel)
[sua-oficina-sustentavel](http://sebraemg.com.br/biblioteca-digital/content/oficina-mecanica-como-tornar-sua-oficina-sustentavel)

O Sebrae possui uma cartilha sobre sustentabilidade voltada para oficinas mecânicas. No final do material há um questionário para você avaliar qual a situação da sua empresa em relação à sustentabilidade, no que se refere ao meio ambiente e à responsabilidade social.

Caixa separadora de óleo para oficinas

(Resolução 273, CONAMA –
Conselho Nacional do Meio
Ambiente)

Toda e qualquer instalação e sistemas de armazenamento de derivados de petróleo e outros combustíveis que podem gerar poluição parcial ou até mesmo causar acidentes ambientais devem possuir, em suas instalações, o sistema separador de água e óleo.

O Sistema de Separação de Água e Óleo (SSAO) é um conjunto de equipamentos aplicáveis para a remoção de óleo em estado livre. O princípio de funcionamento é baseado na separação da fase oleosa e aquosa, em virtude da diferença de densidade existente entre elas. O equipamento consiste basicamente em uma câmara de sedimentação, onde é retida a borra oleosa, seguida de uma ou mais câmaras providas de dispositivos de regulação de fluxo, no intuito de manter o escoamento em condições de controle, além de dispositivos para coletar o óleo retido. O óleo escoar através das câmaras, onde ocorre a separação, a remoção do óleo livre e possíveis sólidos sedimentáveis da fase líquida. As gotículas de óleo coalescem, formando gotículas maiores que ascendem à superfície, enquanto os sólidos, em conjunto com o óleo adsorvido, sedimentam e se depositam no fundo. Os sólidos sedimentados (borra oleosa) e a camada de óleo (óleo livre) são removidos no processo de limpeza do sistema.

O SISTEMA COMO REFERÊNCIA ÀS ATIVIDADES AUTOMOTIVAS É COMPOSTO, EM LINHAS GERAIS, DAS SEGUINTE ETAPAS:

- 1. Caixa retentora de areia (A)** - A caixa de areia serve para reter os sólidos grosseiros e materiais sedimentáveis (areia e lodo), provenientes dos chassis, rodas dos veículos e lavagem de piso, que são conduzidos pela água. Essa caixa deve ter dimensões que proporcionem velocidade baixa de fluxo, que produzam a deposição de areia e outras partículas no fundo da caixa.
- 2. Caixa separadora de óleo (B)** - A caixa separadora de óleo tem a função de reduzir a velocidade do fluxo e reter a maior parte do óleo livre proveniente da área de geração de efluentes, além de pequena parcela de óleo emulsionado, especialmente as emulsões instáveis.
- 3. Caixa coletora de óleo (C)** - A caixa coletora de óleo serve para receber o óleo que vem da caixa separadora. É um depósito que deve ser esvaziado periodicamente, e o óleo deve ser, então, encaminhado para a reciclagem.
- 4. Caixa de inspeção (D)** - A caixa de inspeção é onde a eficiência da remoção do óleo pode ser verificada e, assim, finalmente, seguir para o sistema de drenagem urbana. O fundo da caixa de inspeção deve ser feito com um enchimento de concreto e uma declividade mínima de 1% (1 cm por metro), de modo a garantir um rápido escoamento e evitar a formação de depósito.

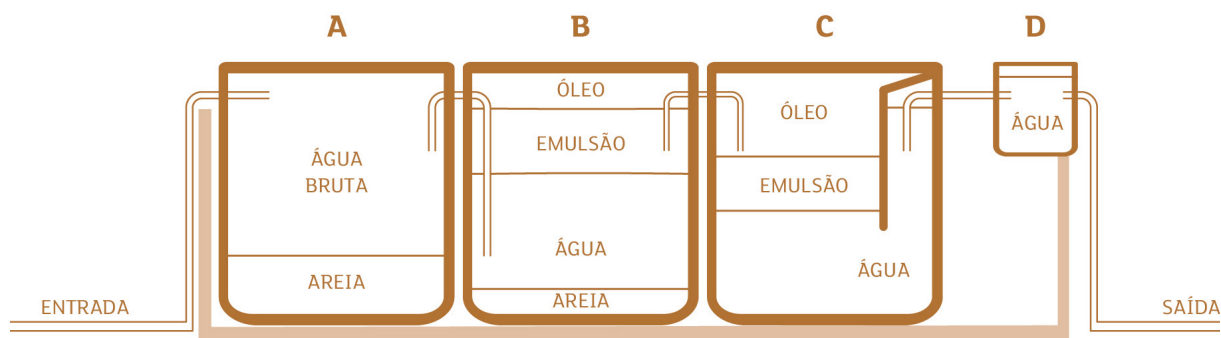


Figura 1 - Croqui esquemático do SSAO.

Após a construção da caixa separadora de água e óleo, recomenda-se o enchimento dela com água limpa, para verificar possíveis rompimentos, vazamentos e, além disso, para garantir que, quando ocorrer a chegada da água oleosa, o óleo não seja carregado diretamente para a caixa de inspeção, certificando a eficiência da separação do óleo.

Periodicamente, os resíduos sólidos retidos que se acumulam nas caixas de areia e no SSAO deverão ser retirados manualmente ou através de sistemas a vácuo. Essa operação visa manter a eficiência do sistema e a não poluição do meio ambiente.

As tampas das caixas de visitas e sistemas de tratamento, principalmente no caso de câmaras subterrâneas, deverão permanecer desobstruídas de forma que possam ser inspecionadas, para recebimento de manutenção periódica. A frequência da limpeza deverá ser estimada em função da quantidade de veículos lavados e material retido, acondicionando os resíduos em tambores ou reservatórios apropriados, devidamente cobertos e protegidos das intempéries, principalmente para evitar a proliferação de vetores.

O material retido no fundo da caixa retentora de areia deve ser retirado e encaminhado ao aterro industrial. O óleo retirado das caixas coletoras deve ser acondicionado em recipiente próprio e encaminhado para reciclagem.



8

Agilidade

Tudo isso deve ser feito com agilidade, que se tornou obrigatória. A demora no reparo ou o não cumprimento do prazo estabelecido é um dos principais motivos de reclamações nas oficinas mecânicas.

Na entrega do veículo deve ser realizado um controle de qualidade dos serviços executados, observando se os problemas apontados pelo cliente realmente foram solucionados. Antes da entrega final, lavar o automóvel interna e externamente é um diferencial.

Nunca é demais lembrar que cliente satisfeito volta e ainda indica o serviço para amigos e conhecidos.



9

Design

Com conhecimento especializado é possível reduzir os custos dos serviços, aumentar a produtividade e se diferenciar entre os concorrentes. Para aproveitar as oportunidades do mercado, crie soluções inovadoras para a sua empresa! Com o design, sua oficina mecânica pode! O Sebrae possui um infográfico que orienta como o design pode contribuir para aumentar a competitividade da sua oficina.



Acesse atendimento.
[sebraemg.com.br/](https://sebraemg.com.br/biblioteca-digital/content/infografico-oficinas-com-design)
[biblioteca-digital/](https://sebraemg.com.br/biblioteca-digital/content/infografico-oficinas-com-design)
[content/infografico-](https://sebraemg.com.br/biblioteca-digital/content/infografico-oficinas-com-design)
[oficinas-com-design](https://sebraemg.com.br/biblioteca-digital/content/infografico-oficinas-com-design)

10

Redução de desperdícios

Identificar os desperdícios, além de entender suas possíveis causas e como eliminá-los ou reduzi-los, é o primeiro passo para implantar a mentalidade de empresa enxuta no seu negócio!

Você deve se preocupar em aumentar as receitas, mas também em reduzir os custos. Muitas vezes, o empresário tem mais controle sobre a redução dos desperdícios na sua empresa do que sobre o aumento do faturamento.



Acesse atendimento.
[sebraemg.com.br/](http://sebraemg.com.br/biblioteca-digital/content/enxugue-sua-empresa-lucra-mais-automotivo)
[biblioteca-digital/](http://sebraemg.com.br/biblioteca-digital/content/enxugue-sua-empresa-lucra-mais-automotivo)
[content/enxugue-sua-](http://sebraemg.com.br/biblioteca-digital/content/enxugue-sua-empresa-lucra-mais-automotivo)
[empresa-lucra-mais-](http://sebraemg.com.br/biblioteca-digital/content/enxugue-sua-empresa-lucra-mais-automotivo)
[automotivo](http://sebraemg.com.br/biblioteca-digital/content/enxugue-sua-empresa-lucra-mais-automotivo)

11

Parcerias

O mercado consumidor dos serviços de uma oficina mecânica, ou seja, o conjunto dos clientes, é constituído por proprietários particulares de automóveis e clientes corporativos, incluindo-se seguradoras, cooperativas de transporte, empresas ou pessoas que possuem diversos carros ou frota própria de veículos, tais como, órgãos públicos, empresas de energia, telefonia, etc. Avalie a possibilidade de fazer parcerias com clientes corporativos, pois as empresas demandam muita reparação de seus veículos e podem ser parceiros importantes no crescimento da empresa.

Além de parcerias com clientes corporativos, uma oficina mecânica pode buscar parcerias com lojas de autopeças, para o fornecimento das peças

necessárias para a reparação dos automóveis, e com outras oficinas mecânicas que prestam serviços especializados, que sua empresa não realize, como serviços de alinhamento e balanceamento, reparos em sistemas de direção, ar-condicionado e escapamentos.

Essas parcerias agregam valor a sua oficina através da intermediação de serviços ou pela divulgação realizada pelos parceiros.



Você também pode aprofundar seus conhecimentos por meio de ferramentas de Ensino a Distância oferecidas pelo Sebrae (EAD). Acesse sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/cursosonline e busque pelos temas do seu interesse.



O Sebrae desenvolveu alguns conteúdos específicos sobre o seu segmento. Para conhecê-los, acesse www.sebrae.com.br e, no cabeçalho da página, clique em **Conteúdos** e faça uma pesquisa.

Anotações

[illegible]

Anotações

[illegible]

Anotações

This image shows a full page of white paper with horizontal blue or grey ruling lines, typical of notebook paper. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There is no handwriting or other markings on the paper.



0800 570 0800
www.sebrae.com.br/minasgerais



sebraemgcomvoce.com.br



fb.com/sebraemg



youtube.com/atendimentosebraemg



twitter.com/sebrae_mg