

OFICINA MECÂNICA DE SUCESSO



SEBRAE
SP

Índice

Mercado e tendências do segmento reparação automotiva	05
Mercado da reparação	05
Tendências e oportunidades	05
Regularize sua oficina mecânica	07
Organização legal da oficina	07
Obrigações do negócio	07
Melhore a capacitação do profissional e do empresário	11
Capacitação profissional	11
Orientação do Senai	11
Recrutamento e seleção	12
Motivação	13
Comunicação	13
Treinamento	13
Liderança	13
Retenção	14
Como melhorar a gestão da sua oficina mecânica	15
Atendimento	15
Gestão financeira	15
Como inovar no segmento da reparação automotiva	18
Inovação e competitividade	18
Futuro	18



Mercado e tendências da reparação automotiva

Mercado de reparação

A indústria da reparação de veículos no Brasil enquadrada pelo CNAE (Classificação Nacional de Atividade Econômica 4520) é estimada, segundo dados do Sindirepa Nacional de 2015, em 124,5 mil micro e pequenas empresas, sendo cerca de 21,4 mil no Estado de São Paulo. Essa pujança é resultado de uma frota de veículos automotores que cresce a uma taxa de 5% ao ano, perfazendo um total no Brasil de cerca de 41,7 milhões de unidades atualmente, com o Estado de São Paulo respondendo por 36% do total. Um dos fatores críticos da atividade econômica está concentrada na gestão do negócio e o desafio de enfrentar as inovações tecnológicas dos veículos frente o envelhecimento da mão de obra.

Conheça algumas tendências e dicas que podem ajudar seu negócio a ser mais competitivo!

Canais onde os consumidores brasileiros costumam realizar a manutenção de seus veículos:

Canal original: concessionárias – em torno de 20%

Canal independente: oficinas mecânicas – em torno de 80%

Fonte: Sindirepa-SP

O gasto médio nas empresas de reparação do segmento de mecânica leve encontra-se na faixa de R\$ 321 a R\$ 421 por veículo, já no segmento de reparo por colisão essa faixa é de R\$ 1,8 mil a R\$ 2,5 mil por veículo.

Tendências e oportunidades

Manutenção preventiva e segurança

O marketing mais adequado a esse tipo de negócio é a sinalização de preocupação com a segurança do condutor, passageiros e pedestres, o que torna a manutenção preventiva o principal componente para uma argumentação responsável na hora de um diagnóstico. O Sindirepa, juntamente com outras entidades, criou o aplicativo para smartphone chamado CARRO 100%, que trata justamente dos cuidados que o proprietário do veículo deve ter. Essa é uma boa ferramenta para ser indicada.

Experiências automotivas

- Valorizar as credenciais, como certificação IQA (Instituto da Qualidade Automotiva), membro associado do Sindirepa (Sindicato da Indústria de Reparação de Veículos e Acessórios);
- Trabalhar com peças de origem e procedência reconhecidas;
- Disponibilizar diagnóstico de fácil entendimento;
- Cuidar por inteiro das necessidades do consumidor em relação ao veículo automotor.

Mudança da imagem do setor

As reparadoras de veículos pequenas e abafadas mudaram. Consumidores cada vez mais exigentes pedem qualificação técnica especializada, certificação, garantias, atendimento personalizado e preços mais acessíveis.

As oficinas independentes estão em um setor que enfrentará diferentes dificuldades, como a entrada de redes especializadas na reparação de veículos, maior demanda por carros importados (e maior exigência de conhecimento específico), falta de planejamento empresarial (e gastos desnecessários), baixo grau de qualificação profissional e até imagem negativa diante da opinião pública quanto a prazos, qualidade e cortesia.

Outros aspectos contribuíram para mudanças no comportamento de consumo:

- Componentes com vida útil mais longa;
- Falta de cultura de manutenção preventiva por parte dos proprietários de veículos;
- As montadoras aumentaram o tempo das garantias;
- A manutenção dos veículos concorre com o orçamento familiar;
- Aumento nos custos operacionais (mão de obra, carga tributária, tarifas públicas, petróleo etc.)
- Avanços tecnológicos e mudanças econômicas alteram o comportamento dos consumidores. Em função disso, o empreendedor que deseja conquistar mais clientes deve oferecer soluções que respondam aos desejos e expectativas de seu público, além de conhecer o funcionamento do mercado onde atua, os concorrentes e as necessidades dos clientes.
- Todos os negócios têm necessidade de investir em qualificação técnica e profissional. O que muda é o foco e o diferencial de cada um. Procure conhecer mais sobre legislação específica do segmento, normas técnicas, políticas ambientais, certificações e outros assuntos de interesse do segmento.

A necessidade de atualização é vital para quem já é do ramo e também para quem deseja atuar nesse mercado.

Alguns aspectos valorizados são atendimento rápido, estabelecimento com localização acessível e facilidade no pagamento.

- Apostar em serviços de rápida entrega
- Criar opções de leva e traz
- Aproveitar as redes sociais e mobilidade

Sustentabilidade e ética

Vale a pena lembrar que as oficinas mecânicas têm um importante trabalho a executar – a conscientização de seus clientes sobre a importância de preservar o meio ambiente como forma de garantir a perpetuação da espécie humana, atitude que serve para criar uma imagem positiva. Cada vez mais os consumidores estão preocupados com o impacto ao meio ambiente. A atenção voltada para a economia de recursos, principalmente naturais, faz com que as empresas busquem engajamento na produção ou comercialização de produtos ou serviços sustentáveis.

- Evitar o desperdício
- Contribuir para o desenvolvimento regional buscando fornecedores locais
- Ter coleta seletiva e destinar corretamente os resíduos

Regularize sua oficina mecânica

Organização legal da oficina

Além das questões habituais, registros nos órgãos responsáveis por Alvará de Funcionamento e o laudo do Corpo de Bombeiros, está determinada pela Lei Federal 12.305 a Política Nacional de Resíduos Sólidos, dispendo sobre seus princípios, objetivos e instrumentos, bem como sobre as diretrizes relativas à gestão integrada e ao gerenciamento de resíduos sólidos, incluídos os perigosos, às responsabilidades dos geradores e do poder público e aos instrumentos econômicos aplicáveis.

Estão sujeitas à observância dessa lei as pessoas físicas ou jurídicas, de direito público ou privado, responsáveis, direta ou indiretamente, pela geração de resíduos sólidos e as que desenvolvem ações relacionadas à gestão integrada ou ao gerenciamento de resíduos sólidos.

É preciso observar as normas estabelecidas pela ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas) no tocante aos serviços realizados e a Lei Alvarenga nº 15.297, que dispõe sobre as normas básicas de funcionamento de uma oficina de mecânica leve.

Obrigações do negócio

Descarte correto dos resíduos

Resíduos sólidos: material, substância, objeto ou bem descartado resultante de atividades humanas em sociedade, a cuja destinação final se procede, se propõe proceder ou se está obrigado a proceder, nos estados sólido ou semissólido, bem como gases contidos em recipientes e líquidos cujas particularidades tornem inviável o seu lançamento na rede pública de esgotos ou em corpos d'água, ou exijam para isso soluções técnica ou economicamente inviáveis em face da melhor tecnologia disponível;

Responsabilidade compartilhada pelo ciclo de vida dos produtos: conjunto de atribuições individualizadas e encadeadas dos fabricantes, importadores, distribuidores e comerciantes, dos consumidores e dos titulares dos serviços públicos de limpeza urbana e de manejo dos resíduos sólidos, para minimizar o volume de resíduos sólidos e rejeitos gerados, bem como para reduzir os impactos causados à saúde humana e à qualidade ambiental decorrentes do ciclo de vida dos produtos, nos termos da lei;

Na gestão e gerenciamento de resíduos sólidos, deve ser observada a seguinte ordem de prioridades:

Prioridade 1: Não geração de resíduos sólidos. Afinal, é o produto que vai entrar no seu estabelecimento e ser instalado de forma correta e conforme os padrões técnicos nos veículos de seus clientes.

Prioridade 2: Redução de resíduos sólidos. Observe as condições do entregador e do transporte do produto de forma segura e na instalação, evitando desperdício e retrabalho.

Prioridade 3: Verifique a possibilidade adequada de reutilização do produto dentro da especificação do fabricante e com a devida garantia e segurança ao usuário final.

Prioridade 4: A reciclagem é um processo cada vez mais adequado para a indústria e seus diversos fornecedores,

reduzindo desta forma o custo econômico da produção, exploração e impacto no meio ambiente.

Prioridade 5: Tratamento dos resíduos sólidos. Observe se as condições permitem a recuperação de parte ou do total desse resíduo descartado e se haverá boas condições de reutilização.

Prioridade 6: Disposição final ambientalmente adequada dos rejeitos. Encaminhar para empresas devidamente certificadas os resíduos não aproveitados, considerados descartáveis e sem utilização atualmente no processo.

Prioridade 7: Exija padrões de qualidade do seu fornecedor:

- Boas práticas de fabricação (BPF):
- Procedimentos de Padrão de Higiene Operacional (PPHO):
- Procedimento Operacional Padronizado (POP);

Importante: A elaboração e a implementação pelos Estados de planos microrregionais de resíduos sólidos, ou de planos de regiões metropolitanas ou aglomerações urbanas, em consonância com o previsto no § 1o, dar-se-ão obrigatoriamente com a participação dos municípios envolvidos e não excluem nem substituem qualquer das prerrogativas a cargo dos municípios previstas pela lei.

Legislação estadual para o meio ambiente

Em termos estaduais, existe a Lei 9.509, que estabelece a Política Estadual do Meio Ambiente, seus objetivos, mecanismos de formulação e aplicação e constitui o Sistema Estadual de Administração da Qualidade Ambiental, Proteção, Controle e Desenvolvimento do Meio Ambiente e Uso Adequado dos Recursos Naturais – SEAQUA, nos termos do artigo 225 da Constituição Federal e o artigo 193 da Constituição do Estado.

A Política Estadual do Meio Ambiente tem por objetivo garantir a todos, da presente e das futuras gerações, o direito ao meio ambiente ecologicamente equilibrado, bem de uso comum do povo e essencial à sadia qualidade de vida, visando assegurar, no Estado, condições ao desenvolvimento sustentável, com justiça social, aos interesses da seguridade social e à proteção da dignidade da vida humana, atendidos especialmente os seguintes princípios:

- Adoção de medidas, nas diferentes áreas de ação pública e junto ao setor privado, para manter e promover o equilíbrio ambiental e a melhoria da qualidade ambiental, prevenindo a degradação em todas as suas formas e impedindo ou mitigando impactos ambientais negativos e recuperando o meio ambiente degradado;
Importante: Verifique, por meio da secretaria ambiental de seu município, se há legislações municipais que também regulamentam a atividade.
- Controle procedimentos que, direta ou indiretamente, possam causar degradação ao meio ambiente, adotando medidas preventivas ou corretivas.

Organização

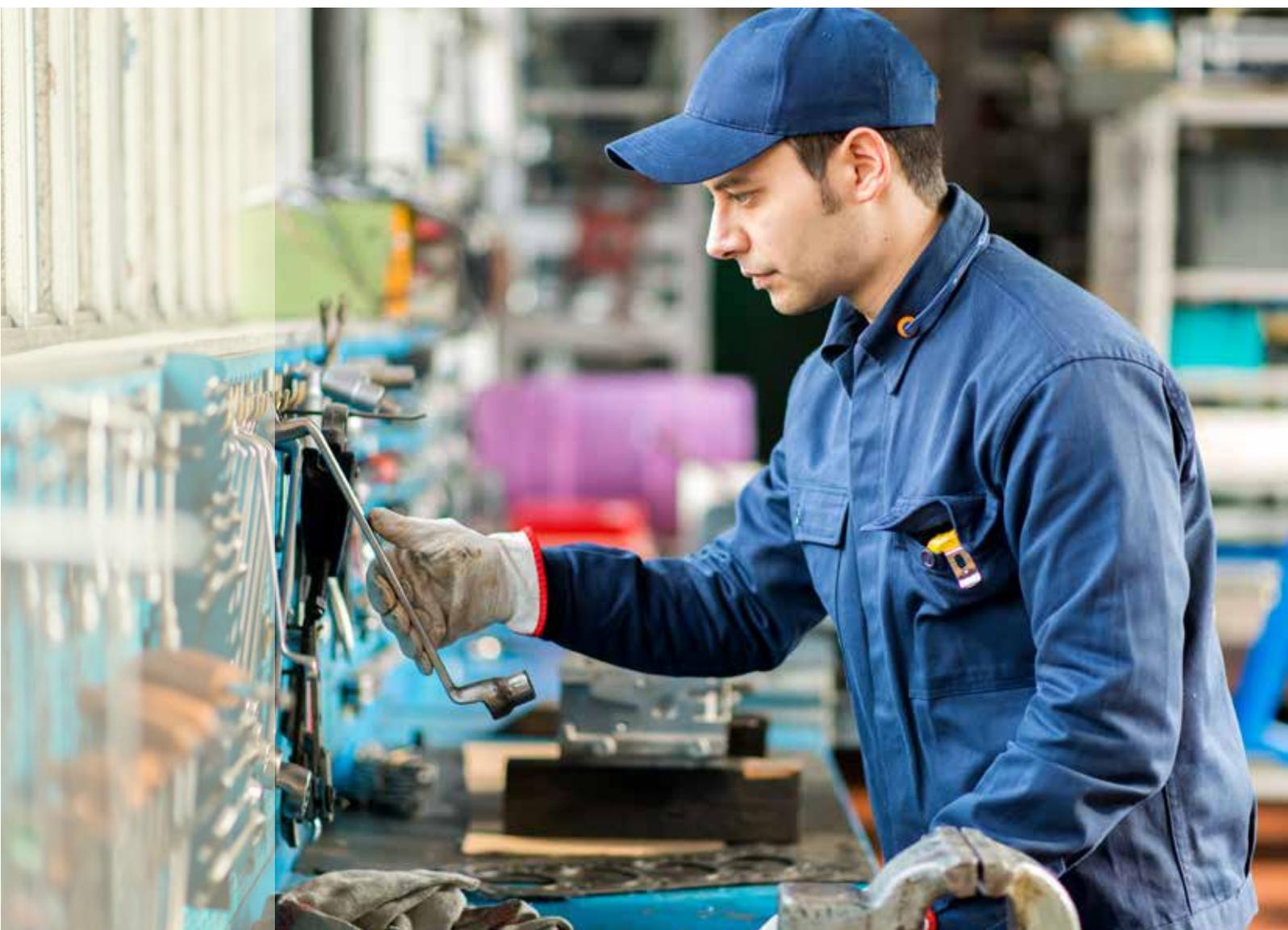
- Exigência para que todas as atividades e empreendimentos sujeitos ao licenciamento ambiental adotem técnicas que minimizem o uso de energia e água, bem como o volume e potencial poluidor dos efluentes líquidos, gasosos e sólidos;
- Promoção da educação e conscientização ambiental com o fim de capacitar a população para o exercício da cidadania;

- Incentivo à pesquisa, ao desenvolvimento e à capacitação tecnológica para a resolução dos problemas ambientais e promoção da informação sobre estas questões.

Penalidades

Artigo 30 - As infrações de que trata a Lei ESTADUAL N. 9.509 anterior serão punidas com as seguintes penalidades:

1. advertência;
2. multa de 10 a 10.000 vezes o valor da Unidade Fiscal do Estado de São Paulo – UFESP;
3. interdição temporária ou definitiva;
4. embargo;
5. demolição;
6. suspensão de financiamento e benefícios fiscais; e
7. apreensão ou recolhimento, temporário ou definitivo.





Melhore a capacitação profissional

Capacitação profissional

Inicialmente, abordaremos a qualificação do profissional que atua como colaborador na reparação automotiva, desenvolvida na NBR 15.681.

Atualmente, há no País mais de 100 mil oficinas mecânicas, que, embora sejam na maioria negócios de pequeno porte, geram mais de 700 mil empregos diretos e respondem pela manutenção de 80% da frota circulante, estimada em 42,1 milhões de veículos, entre automóveis, comerciais leves, caminhões e ônibus. Não por acaso, o reparo de veículo é uma das áreas selecionadas no convênio entre a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) e o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae), visando à normalização e capacitação, processos que resultam em profissionalização e competitividade.

Antonio Fiola, presidente do Sindicato da Indústria de Reparação de Veículos e Acessórios do Estado de São Paulo (Sindirepa), reconhece que as normas técnicas ABNT são fundamentais para orientar os reparadores e estabelecer padrões de qualidade dos serviços prestados pelas empresas, tanto que o setor tem participado intensamente do processo de normalização.

O setor de reparação de veículos é uma das áreas que mais desenvolveu normas, justamente para balizar e aperfeiçoar os procedimentos adotados durante a reparação de um veículo – algo complexo e que exige conhecimento, técnica e precisão. Há também a responsabilidade do profissional, que ao fazer o reparo deve ter todo o cuidado necessário para garantir o bom funcionamento do veículo e não colocar em risco sua segurança. As normas contribuem para que haja uma orientação detalhada e completa dos serviços a serem realizados.

Com a complexidade da tecnologia e recursos eletrônicos aplicados aos veículos, as normas são cada vez mais essenciais no dia a dia do reparador. Sem informação técnica, não é possível reparar o veículo. Portanto, o reparador começa a enxergar a norma técnica como um instrumento importante e isso deve ser intensificado cada vez mais.

O setor já percebeu que a normalização técnica agrega diferenciais. O uso das normas é considerada uma forma de padronizar procedimentos em um setor tão pulverizado e complexo. “Já foram publicadas dezenas delas, entre elas, a ABNT NBR 15681:2009 - Veículos rodoviários automotores - Qualificação de mecânico de manutenção, que estabelece os requisitos e a sistemática para a qualificação do mecânico de manutenção e veículos rodoviários automotores ciclo Otto e Diesel e é muito importante porque define a função do profissional”, comenta Fiola.

O presidente do Sindirepa lembra que a norma surgiu de uma necessidade do setor, que já atua há mais de 50 anos no Brasil e não tinha parâmetros de avaliação da profissão que permitissem melhorar a capacitação dos mecânicos. A partir desse documento, a categoria passou a ter padrões estabelecidos que permitem a profissionalização.

Orientação do Senai

Os cursos técnicos do Senai visam ao atendimento das necessidades e exigências do público-alvo, das micro e pequenas indústrias e do mercado de trabalho para ampliar e melhorar as competências nas atividades do dia a dia, permitindo realizar o trabalho de maneira a aumentar a produtividade, rentabilidade e o desenvolvimento sustentável e competitivo do setor automotivo.

Em seus diversos cursos apresenta as tecnologias aplicadas, simplificando a compreensão da estratégia de funcionamento e procedimentos de diagnóstico e reparo.

Além da norma **ABNT NBR 15681:2009**, que trata da qualificação de mecânico de manutenção, existe também uma preocupação com a capacitação empresarial por meio da norma **ABNT NBR 15296:2006**, que trata da definição dos tipos de peças.

Para ajudar o reparador a entender melhor as opções disponibilizadas no mercado, a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT 15296/2006) determinou as características de peças originais, remanufaturadas, recondicionadas e reutilizadas:

Peça de reposição original: foi produzida pelo mesmo processo de fabricação de uma peça original e apresenta especificações técnicas idênticas às do item que vai substituir.

Peça remanufaturada: componente usado submetido a um processo industrial pelo próprio fabricante do produto ou estabelecimento autorizado, a fim de restabelecer as funções e os padrões originais.

Peça recondicionada: qualquer peça original, usada ou remanufaturada, submetida a um processo técnico para o restabelecimento das funções originais. É importante observar que muitos locais que realizam esse serviço não possuem credenciamento e procedimentos adequados.

Peça recuperada: peça usada que passou por um processo artesanal de restabelecimento das funções originais.

Então, fique atento na hora do reparo e faça a escolha certa conforme seja a necessidade do veículo do cliente, preservando segurança, garantia e preço.

Recrutamento e seleção

Contratar funcionários para sua empresa é um passo importante e estratégico, por isso, invista tempo e atenção em todo o processo de recrutamento e seleção.

Dica 1 - Planejamento: A maioria das necessidades de contratação pode ser prevista. Planeje os processos seletivos para serem realizados com qualidade e eficiência. Principais eventos que geram necessidades de contratação: férias, licenças, aumento de demanda, expansão da empresa, substituição de alguém que será promovido ou demitido.

Dica 2 - Descrição de cargo e definição de perfil: Descreva as atividades do cargo que pretende preencher, indique a escolaridade, o tempo de experiência e quais competências são importantes para o desempenho daquela função.

Dica 3 - Divulgação da vaga: Se não for possível promover alguém internamente para a vaga, será necessário buscar outras fontes de recrutamento.

Dica 4 - Teste prático: Teste prático: caso julgue necessário fazer um teste prático com o candidato, fique atento para organizar e monitorar o teste, utilizando o menor tempo possível. Os serviços realizados em testes não podem ser comercializados.

Dica 5 - Contratação e integração: Faça a escolha pelo candidato que seja mais adequado para sua vaga, considerando os conhecimentos, a experiência e as atitudes de cada um dos entrevistados.

Motivação

A motivação é um impulso interno, está dentro de nós. Tudo o que os líderes ou gestores podem fazer é estimular, incentivar, provocar a motivação.

PESSOAS MOTIVADAS PRODUZEM MAIS E MELHOR!

Motivação = MOTIVO para AÇÃO

Comunicação

Comunicação não é o que nós falamos, mas o que as pessoas entendem.

Dica 1 - Comunicação interna: É por meio do processo de comunicação interna que os colaboradores da empresa sabem como devem agir para alcançar os resultados previstos.

Dica 2 - Endomarketing: O objetivo do endomarketing é conseguir a atração e retenção de clientes externos, a partir da satisfação dos funcionários em trabalhar na empresa.

Treinamento

Dica 1 - Planejamento:

- Programe as ações de treinamento para os períodos de menor movimento da empresa, para não comprometer a realização dos trabalhos.
- Recursos financeiros: sempre que possível, deve haver previsão de recursos financeiros para suprir os investimentos em treinamento de sua equipe.

Dica 2 - Realização de treinamento: Programar cronograma, local, intervalos, matérias e se atentar, caso o treinamento seja externo, aos custos de deslocamento e alimentação.

Dica 3 - Avaliação de treinamento: Todas as atividades de treinamento devem ser avaliadas para que se tenha certeza de sua eficácia ou não.

Liderança

Bons resultados com sua equipe de trabalho dependem de vários fatores: contratar a pessoa certa, colocar no lugar certo, comunicar, treinar, motivar e, principalmente, liderar.

Dica 1 - Delegar: As principais vantagens da delegação são:

- Quando o chefe sai, o setor ou empresa não param.
- Há mais produtividade nas atividades a serem realizadas.
- O trabalho fica mais organizado.
- A equipe fica mais motivada.
- O líder tem mais tempo para atividades importantes que só ele pode fazer.

Retenção

A retenção de um talento na empresa deve ser um dos fatores a se atingir, com clareza dos processos que o colaborador irá vivenciar, identidade com o trabalho que realizam, remuneração, senso de justiça interna, a carreira, o reconhecimento e a qualidade de vida.



Como melhorar a gestão da sua oficina mecânica

Atendimento

Uma grande falha das empresas no ramo de reparação automotiva é a falta de padronização em atendimento em seus processos. Não apenas dentro da oficina na área de reparação e execução, mas também no setor de atendimento ao cliente.

Dica 1 - Utilize procedimentos de padronização: Um passo a passo do que, quando e como deve ser feita determinada ação ou até mesmo descrevendo como o colaborador deve atuar.

Dica 2 - Realize pesquisa de satisfação com os clientes: A pesquisa deverá oferecer informações sobre o que pode ser melhorado na empresa, além da possibilidade de obter o contato dos clientes e criar um banco de dados para envio de promoções, e-mail marketing, SMS etc.

Gestão financeira

Dica 3 - Controles financeiros: Mantenha os números da sua empresa sempre atualizados para elaborar o planejamento financeiro eficiente e que sirva como suporte para tomadas de decisões estratégicas e operacionais.

Exemplos de controles: balancete gerencial, fluxo de caixa, demonstrativo de resultados (DR) e orçamento anual.

Atenção: Para uma apuração correta dos controles financeiros, mantenha as contas pessoais separadas das contas da empresa.

Dica 4 - Utilize indicadores de desempenho: Existem inúmeros indicadores para a mensuração de desempenho da empresa: financeiros, operacionais, qualitativos e comerciais. Por exemplo:

- Ticket médio: trata-se do valor médio gasto pelo cliente a cada compra efetivada.
- Números de reparos realizados por mês
- Faturamento bruto mensal
- Pesquisa de satisfação do cliente.

Dica 5 - Estabeleça o preço de venda: Estabelecer o preço de venda é uma das decisões mais importantes, deve considerar:

Custos variáveis + despesas fixas + margem de lucro = Preço venda de sucesso

Atenção: Para a definição de um preço competitivo é importante que o empresário conheça o mercado onde está inserido (localidade, público-alvo, concorrência, qualidade e serviços agregados) e verifique se o seu preço de venda está adequado às condições indicadas.

Dica 6 - Fachada e organização interna:

- A fachada é fundamental para o marketing do estabelecimento, pois funciona como um cartão de visitas e uma forma de diferenciar-se da concorrência (é o primeiro impacto visual da empresa);
- As cores da fachada merecem atenção especial, pois podem ajudar ou atrapalhar na atração do cliente.
- Atente-se à legislação municipal (quando houver) em relação à metragem dos letreiros.
- Organização e limpeza de seu estabelecimento: os clientes observam esses detalhes, principalmente o público feminino, cada vez mais frequente nas oficinas mecânicas.

Esteja atento para que o ambiente permaneça sempre limpo, sem resíduos de óleo, peças jogadas, ferramentas no chão ou esquecidas nos carros dos clientes. **Atenção:** com os banheiros.

O cliente pode ter uma sensação de falta de higiene do estabelecimento como um todo se não estiver apropriadamente limpo durante a operação da oficina mecânica.

Lembre-se:

- Identifique o perfil do público que irá atender;
- O ponto comercial escolhido deve estar adequado ao perfil do público
- Verifique a regularização do imóvel;
- Busque dados de mercado para a definição do investimento necessário e prazo de retorno do capital.
- Defina ações de marketing para atrair, manter e fidelizar os clientes.

Para outras informações de abertura do seu estabelecimento de reparação veicular ou melhoria do seu empreendimento já existente, procure:

Sebrae-SP

Os diversos cursos e consultorias do Sebrae visam ao atendimento das necessidades e exigências do público-alvo e das micro e pequenas empresas para ampliar e melhorar as competências em termos de gestão e continuidade dos negócios.

- Programa Reparação de Veículos: um negócio promissor!
- Capacitação em gestão
- Soluções on line (cursos, e-books, vídeos e artigos);

SINDIREPA: Sindicato das Indústrias de Veículos e Acessórios do Estado São Paulo

Apoio às empresas da reparação automotiva com ações de melhoria do ambiente empresarial de reparação.

Dica 7 - Sinalização obrigatória

Código de Defesa do Consumidor: a lei nº 12.291/2010 torna obrigatória a manutenção de exemplar do Código de Defesa do Consumidor nos estabelecimentos comerciais e de prestação de serviços, bem como a fixação de placas com o telefone para contato do Procon e delegacias locais.

Exigência de nota fiscal: O documento garante os direitos do consumidor e cumpre as obrigações legais do comerciante na contribuição fiscal e combate a sonegação.

Telefones úteis - Procon e Delegacia: A lei nº 2.831/1981 obriga os estabelecimentos comerciais e os de prestação de serviço a afixarem, em lugar visível, o endereço e o número dos telefones do Procon e da delegacia de polícia.

Dica: Atente-se para os aspectos regulatórios do seu município!



Como inovar no segmento da reparação automotiva

Inovação e competitividade

Esse guia tem como objetivo permitir que o empreendedor do segmento de reparação veicular tenha um panorama integrado do mercado em que atua e utilize essas informações estratégicas para uma tomada de decisão que leve ao aumento do grau de inovação, da sustentabilidade e da competitividade do negócio.

Esse macroambiente do setor é apresentado a partir das relações e do impacto de cada conteúdo com o segmento de reparação. Inicia-se com as três tendências internacionais consideradas disruptivas, ou seja, que quebram paradigmas, trazem transformações significativas e impõem inovações à toda cadeia.

São elas:

- Conceito de tecnologia embarcada, os diversos tipos de sensores eletrônicos, tem por finalidade proporcionar conforto, segurança, mobilidade e economia aos consumidores;
- Mobilidade inteligente sinalizando um novo perfil do consumidor;
- Veículos autônomos planejados para trafegarem sem motorista, com combustíveis de fontes renováveis (biocombustível, etanol) ou ainda com sistemas de propulsão alternativos (elétrico, células de combustível, hidrogênio, híbridos).

Futuro

Os possíveis impactos dessas tendências no mercado são levantados em estudos como o da Anfavea, que faz projeções para 2034; o da Auto Alliance, que busca compreender como a cadeia automotiva está lidando com as inovações; e o da consultoria Roland Berger Strategy Consultants, que traça a evolução da engenharia automotiva.

Destas fontes de pesquisa identificamos movimentos importantes, como a entrada de novos players – Apple, Google, Microsoft, Amazon –, as demandas dos clientes por experiência digital, infotainment e segurança veicular, além da consciência ecológica da sociedade.

Importante mencionar a questão da intangibilidade dos serviços automotivos. Não é nada agradável para o consumidor procurar uma oficina mecânica para conserto do veículo, nem sempre a troca da peça proporciona um desempenho melhor do motor, mas evita futura quebra e uma parada inesperada em uma viagem com a família, por exemplo. Na prestação de serviços mecânicos, vale a máxima de que prevenir é a melhor solução. Esse é um diferencial a ser trabalhado e divulgado pelas empresas do segmento automotivo da reparação.

Realização:



Expositores da oficina de sucesso:

Ford Motorcraft

Tecnomotor Distribuidora S.A.

Texaco Lubrificantes

K2 Tec

Advanced Group

Leone Equipamentos

Carro 100%

ExcelBR

Resi Solution Gestão de Resíduos Automotivos

Barrani Confecções Ltda

Jornal Oficina Brasil

Partslink24 - O Portal de Peças Originais

Ultracar Com. Informática Ltda

IQA – Instituto da Qualidade Automotiva



atendimento.sebraesp.com.br



www.sebraesp.com.br



[/sebraesaopaulo](https://www.youtube.com/sebraesaopaulo)



[/sebraesp](https://www.soundcloud.com/sebraesp)