



ASSOCIAÇÃO
BRASILEIRA
DE NORMAS
TÉCNICAS



OFICINAS MECÂNICAS



**SERVIÇOS COM PADRÃO
DE QUALIDADE**

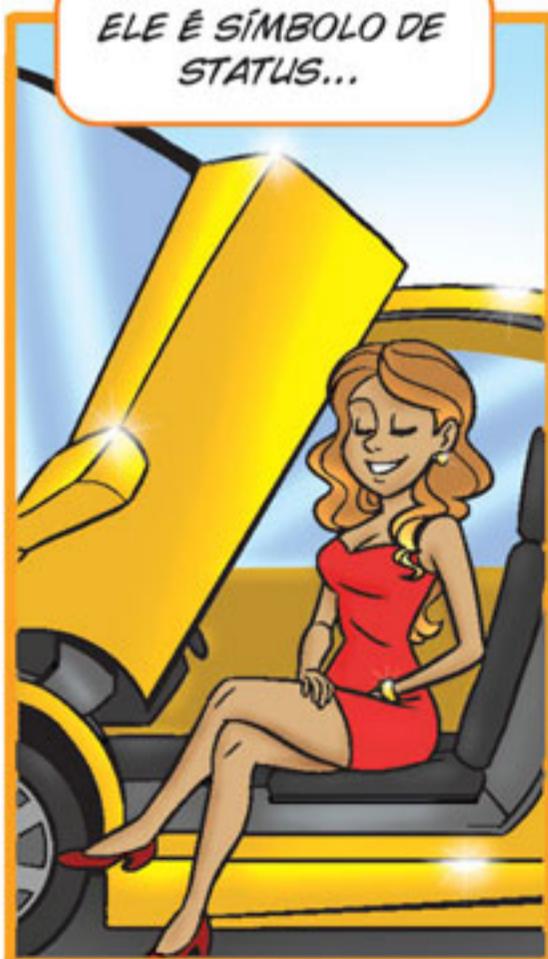
TODA SEMANA, MILHÕES DE VEÍCULOS DE DIVERSAS MARCAS SÃO VENDIDOS PELO MUNDO!

ISSO FAZ DA INDÚSTRIA AUTOMOBILÍSTICA UMA DAS PRINCIPAIS ENGENAGENS DA ECONOMIA MUNDIAL.



TER UM CARRO É UM SONHO DE CONSUMO DA GRANDE MAIORIA DAS PESSOAS.

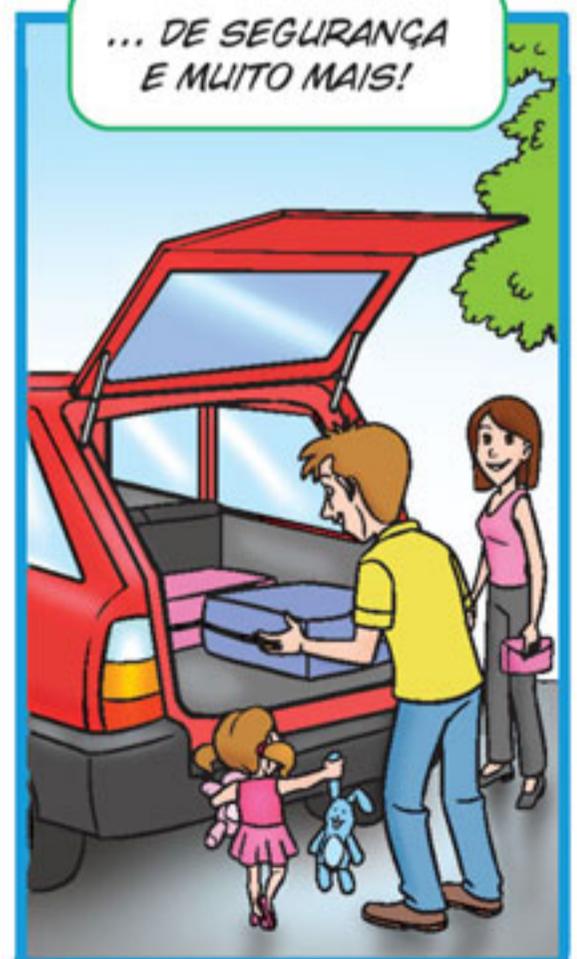
ELE É SÍMBOLO DE STATUS...



... DE INDEPENDÊNCIA...



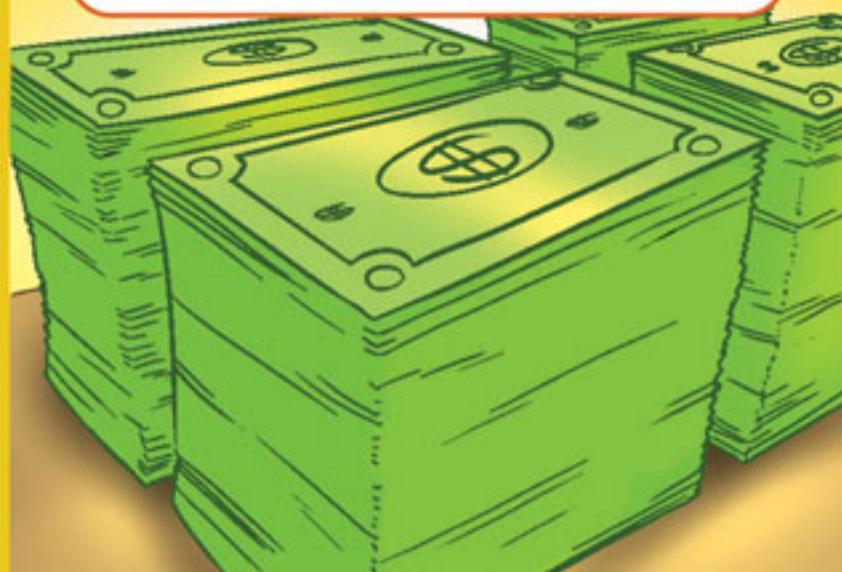
... DE SEGURANÇA E MUITO MAIS!



*UM AUTOMÓVEL TAMBÉM É
UM GRANDE PATRIMÔNIO DA
MAIORIA DAS PESSOAS!*



*E, COMO TODO INVESTIMENTO,
MERECE UM CUIDADO ESPECIAL!*



*PARA ELE FUNCIONAR EM PERFEITAS CONDIÇÕES, COM ECONOMIA, DESEMPENHO
E SEGURANÇA, TODO VEÍCULO AUTOMOTIVO PRECISA DE MANUTENÇÃO PREVENTIVA
OU REPAROS PONTUAIS!*



*A QUESTÃO É... NESSA HORA,
ONDE VOCÊ VAI LEVAR SEU
PATRIMÔNIO?*

*SEJA EM UMA REVISÃO OU EM ALGUM CONSERTO,
AS OFICINAS MECÂNICAS DESEMPENHAM UM
PAPEL DE GRANDE IMPORTÂNCIA!*



E É AQUI QUE COMEÇA
A NOSSA HISTÓRIA!

CARLOS, HÁ
QUANTO TEMPO!



QUE SURPRESA,
ANTÔNIO! O QUE
VOCÊ FAZ NA MINHA
CIDADE?

ESTAVA INDO FAZER
UMA ENTREGA E LEMBREI
DA SUA OFICINA!



ALIÁS... MAS
QUE OFICINA!!! O
QUE HOJE POR
AQUI?

DA ÚLTIMA VEZ QUE
PASSEI AQUI ELA ESTAVA
BEM MENOR...

JÁ FAZ
ALGUNS ANOS,
MEU AMIGO...



MESMO ASSIM... ELA
ESTÁ LINDA, IMPECÁVEL!!!



E CADÊ OS
PÔSTERES DE
MULHERES, TIMES
DE FUTEBOL?

É, ANTÔNIO, JÁ FAZ
UM BOM TEMPO QUE A
GENTE NÃO SE VÊ...



VEM TOMAR UM
CAFÉ COMIGO QUE
EU TE EXPLICO!

OBA, SERÁ
UM PRAZER!



E ASSIM...

ENTÃO, CARLOS,
ME EXPLICA QUAL
FOI A REVOLUÇÃO
QUE VOCÊ FEZ
AQUI?



NÃO TEVE REVOLUÇÃO
NENHUMA... O QUE TEVE FOI
MUITO TRABALHO E O AUXÍLIO DE
NORMAS TÉCNICAS!

O QUÊ?!







*Nome popular para designar uma oficina suja ou de péssimo aspecto.



COMO EU IA DETERMINAR ESSE PADRÃO MÍNIMO DE QUALIDADE?

E COMO EU IRIA TREINAR MEUS FUNCIONÁRIOS PARA GARANTIR ESSE PADRÃO?



FOI AÍ QUE UM GRANDE AMIGO MEU ME FALOU DE UM SITE ONDE EU PODERIA ENCONTRAR ESSA **SOLUÇÃO...**

... E TUDO GRATUITAMENTE!



GRATUITO?
COMO ASSIM?

POIS É... É DIFÍCIL ACREDITAR QUE TENHAM INSTITUIÇÕES NO PAÍS QUE QUEIRAM INVESTIR NA MICRO E PEQUENA EMPRESA...



... MAS ESSA É UMA PARCERIA ENTRE O SEBRAE E A ABNT QUE QUER JUSTAMENTE ISSO! CAPACITAR OS PEQUENOS NEGÓCIOS BRASILEIROS PARA QUE ELES DEEM UM SALTO DE QUALIDADE E SE TORNEM MAIS COMPETITIVOS NO MERCADO!



ASSOCIAÇÃO
BRASILEIRA
DE NORMAS
TÉCNICAS



Coleções Setoriais

VOCÊ ACESSA O SITE
<http://portalmpe.abnt.org.br>



CLICA EM
Coleções
Setoriais.

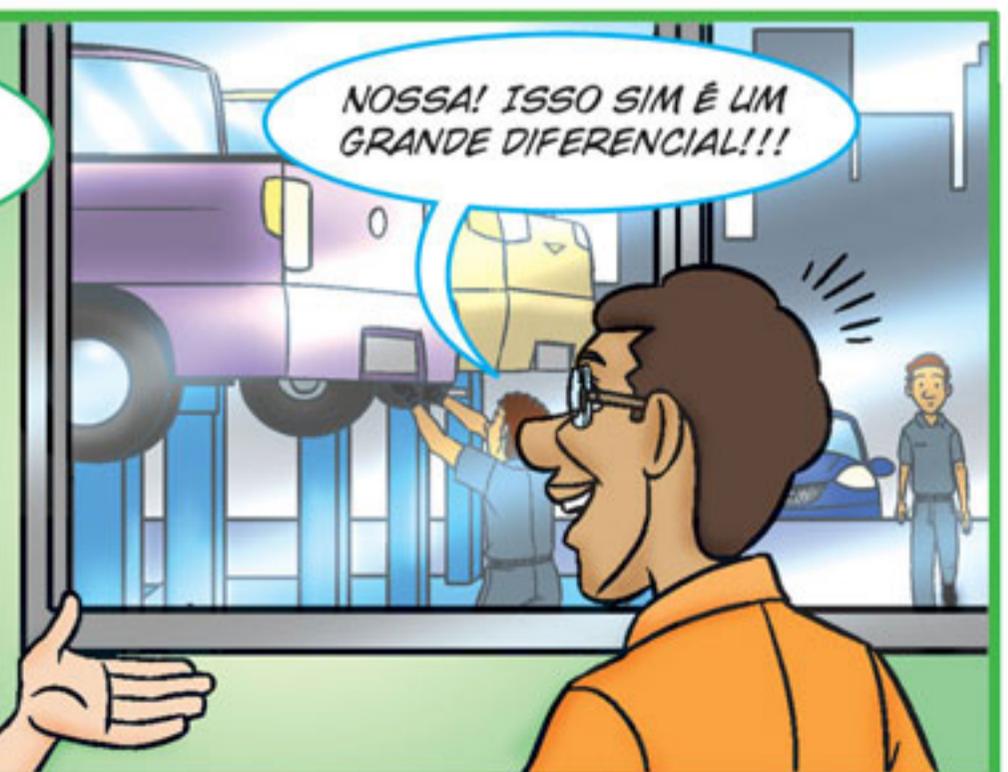


E DEPOIS EM
Reparo de
Veículos.











FAZ TODA A DIFERENÇA! O MERCADO MUDOU E TEMOS QUE ACOMPANHAR ESSAS MUDANÇAS!

AS NORMAS NOS AJUDAM A PLANEJAR MELHOR O NOSSO TRABALHO, COM PROCEDIMENTOS DEFINIDOS E INDICADORES QUE MEDEM A QUALIDADE DOS NOSSOS RESULTADOS!



HOJE, QUANDO ENTREGAMOS UM CARRO, O CLIENTE SABE QUE TUDO FOI FEITO DENTRO DE PADRÕES PRÉ-ESTABELECIDOS QUE GARANTEM A QUALIDADE DO SERVIÇO.



E ISSO FORTALECE A CONFIANÇA EM NOSSA EMPRESA!



PUXA, CARLOS, ESTOU SURPRESO COM O TAMANHO DO DESAFIO QUE VOCÊS ENFRENTARAM!!!



É ISSO MESMO! MAS QUER SABER... VALEU A PENA!

CADA VEZ QUE SUPERÁVAMOS
LUMA ETAPA, NOSSA EQUIPE SE
SENTIA MAIS **SATISFEITA E
REALIZADA!**

CADA DEGRAU ESCALADO
AUMENTAVA A NOSSA
MOTIVAÇÃO!

E ESSA SATISFAÇÃO DE SUPERAR
NOSSOS LIMITES TEM UM **GRANDE
VALOR EM NOSSAS VIDAS!**

A RECOMPENSA É QUE O **CLIENTE
TAMBÉM PERCEBE ESSE VALOR EM
NOSSOS SERVIÇOS E PASSA A VALORIZAR
O NOSSO TRABALHO!**

É... PELO VISTO, O SEGREDO
DO SEU CRESCIMENTO ESTÁ
EM DAR VALOR AO "**FAZER
BEM FEITO!**"

É ISSO AÍ! E "**FAZER BEM
FEITO**" É SINÔNIMO DE
NORMAS TÉCNICAS!!!

FIM



"Qualidade nas Oficinas Mecânicas" - é um título feito com exclusividade para o SEBRAE e ABNT, publicação da Montandon & Dias Com. Editora Ltda - Rua Santo Eglídio, 167 - S. Paulo - SP - 02461-010
Tel: (11) 2281-8866 | www.qualidadeemquadrinhos.com.br | info@qualidadeemquadrinhos.com.br
Diretor: Alexandre T. Montandon | ©2013 Todos os direitos reservados ao SEBRAE e ABNT. É proibida a reprodução parcial ou total desta obra | 1ª Edição: Junho/2013.

NORMAS TÉCNICAS PARA OFICINAS MECÂNICAS

ABNT NBR 15681:2009 - Veículos rodoviários automotores - Qualificação de mecânico de manutenção (qualificação para todos os profissionais mecânicos).

ABNT NBR 15842:2010 - Qualidade de serviço para pequeno comércio – Requisitos gerais (Qualidade no atendimento).

ABNT NBR 14780:2001 - Veículos rodoviários automotores em manutenção - Inspeção, diagnóstico, reparação e/ou substituição em sistema de suspensão.

ABNT NBR 14779:2001 - Veículos rodoviários automotores em manutenção - Inspeção, diagnóstico, reparação e/ou substituição em sistema de direção.

ABNT NBR 14778:2001 - Veículos rodoviários automotores em manutenção - Inspeção, diagnóstico, reparação e/ou substituição em sistema de freios.

ABNT NBR 14482:2000 - Veículos rodoviários do ciclo Otto - Substituição de bateria de partida.

ABNT NBR 14777:2001 - Veículos rodoviários automotores em manutenção - Remoção e instalação de vidros.

ABNT NBR 14284:1999 - Veículos rodoviários - Carroçaria - Reparação e pintura dos componentes.

ABNT NBR 13032:2008 - Veículos rodoviários automotores - Retífica de motores alternativos de combustão interna.

ABNT NBR 15673:2009 - Vidros automotivos - Sistemas de reparo de pára-brisas - Métodos de ensaio.

ABNT NBR 15760-1:2009 - Veículos rodoviários automotores - Manutenção em sistema de transmissão. Parte 1: Caixa de mudanças mecânica.

ABNT NBR 15760-2:2009 - Veículos rodoviários automotores - Manutenção em sistema de transmissão. Parte 2: Caixa de mudanças automática.

ABNT NBR 15563:2008 - Veículos rodoviários automotores - Sistema de arrefecimento do motor - Diagnóstico e manutenção.