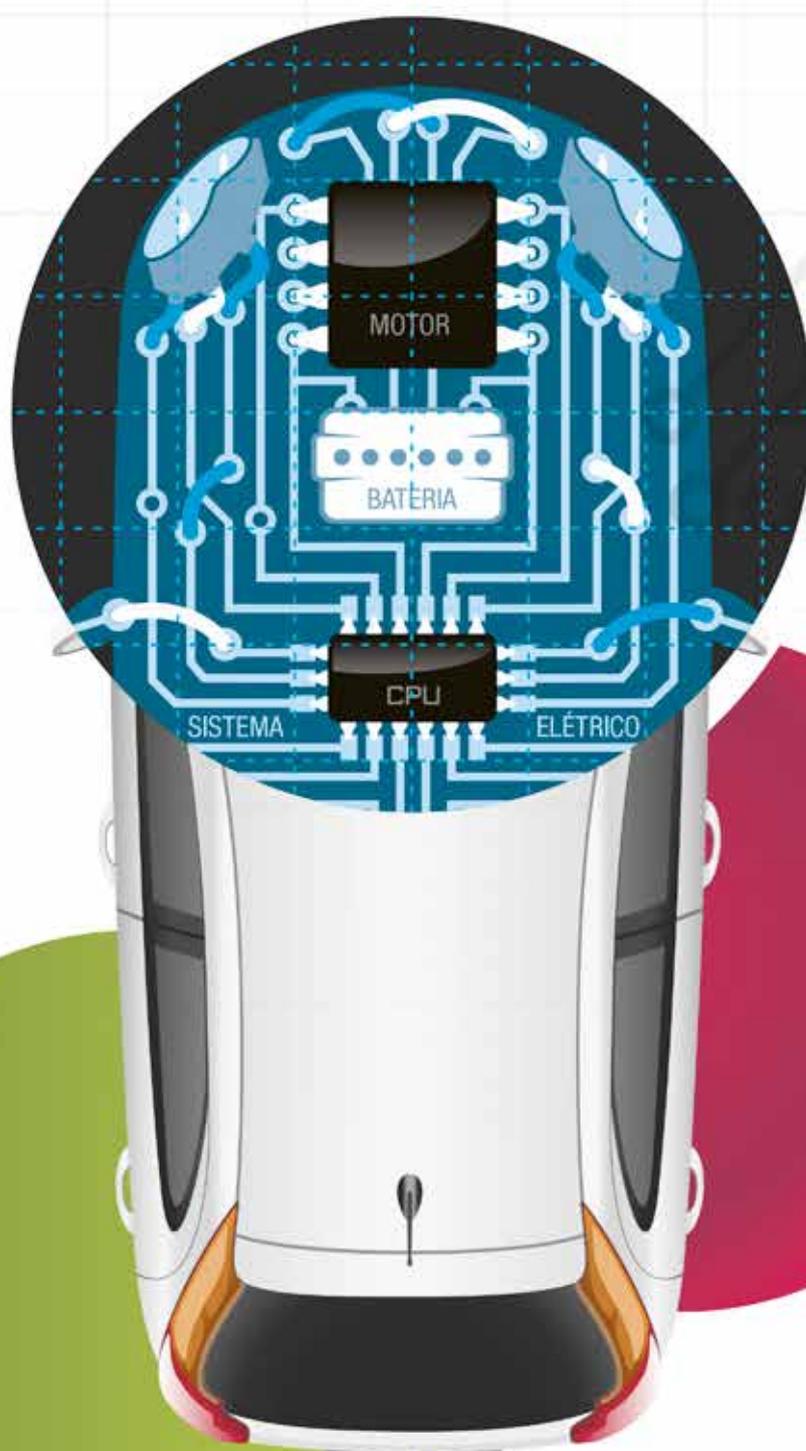


REPARAÇÃO DE VEÍCULOS:

um negócio promissor!



Créditos

Conselho Deliberativo:

Presidente: Paulo Skaf (FIESP)

Associação Comercial de São Paulo

ANPEI - Associação Nacional de PD&E das Empresas Inovadoras

CEF - Superintendência Estadual da Caixa Econômica Federal

DISAP - Banco do Brasil – Diretoria de Distribuição São Paulo

Desenvolve - SP - Agência de Fomento do Estado de São Paulo S.A

FAESP - Federação da Agricultura do Estado de São Paulo

FECOMERCIO - Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo do Estado de São Paulo

FIESP - Federação das Indústrias do Estado de São Paulo

IPT - Instituto de Pesquisas Tecnológicas

Parqtec - Fundação Parque Tecnológico de São Carlos

SEBRAE - Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas

Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Ciência e Tecnologia

SINDIBANCOS - Sindicato dos Bancos do Estado de São Paulo

Diretor-superintendente: Bruno Caetano

Diretor Técnico: Ivan Hussni

Diretor Administrativo-financeiro: Pedro Jehá

Consultores conteudistas:

José Carmo Vieira de Oliveira

Maria Augusta Pimentel Miglino

Reinaldo Miguel Messias

Revisão Técnica:

Luiz Sergio Alvarenga e Andreia Arone - Sindirepa

Revisão e edição: Maria Augusta Pimentel Miglino

Equipe Técnica:

José Carmo Vieira de Oliveira

José Paulo Albanez Luscri

Maísa Blumenfeld Deorato

Maria Augusta Pimentel Miglino

Reinaldo Miguel Messias

Rodrigo Mendes Rosa

Simone Peres Zagati

Projeto gráfico e diagramação: Marcelo Piola Martins

Revisão: Roberto Capisano

Editorial Sebrae-SP

O mercado de oficinas mecânicas tem fortes motivos para apostar no crescimento da atividade nos próximos anos. Entre 2009 e 2012 o faturamento bruto das empresas cresceu mais de 42%, dando origem a aproximadamente 14 mil novos empregos no Brasil, segundo informações do Sindicato da Indústria de Reparação de Veículos e Acessórios (Sindirepa Nacional). Espera-se que a frota do País cresça em média 7,4% ao ano, até o final de 2015, chegando a 46,5 milhões de veículos.

A frota atual tem uma vida média de oito anos e cinco meses, segundo o Sindicato Nacional da Indústria de Componentes para Veículos Automotores (Sindipecas). A renovação ainda é lenta. Veículos mais usados exigem maior manutenção, o que se transforma em ótimas oportunidades para o reparador.

Por outro lado, existem desafios que exigem de você, empresário, determinação para superá-los. Vamos começar pelas tecnologias presentes nos veículos modernos. Elas exigem investimentos constantes em equipamentos e ferramentas específicas, que acabam consumindo parte dos recursos da operação. Planejar estes investimentos é fundamental para manter a operação em dia com o mercado.

Tecnologias mudando rapidamente exigem capacitação continuada da sua equipe e de você mesmo. Cuidar do grupo de funcionários, motivar, treinar e manter é papel vital do empresário. Essas ações proporcionam resultados de qualidade e segurança, itens muito procurados pelo cliente.

Se o carro tem mais tecnologia e design, o que dizer das suas instalações de trabalho? Lembre-se de que a revolução feminina fez com que parte de sua clientela seja de mulheres e elas exigem ambientes limpos, acessíveis e confortáveis. Além disso a conformidade com legislações próprias, voltadas à sustentabilidade e ao meio ambiente, deve ser prioridade daqui para frente.

O Sebrae-SP, reconhecendo a importância econômica do segmento de oficinas mecânicas, preparou este material em colaboração com o SINDIREPA para que você, reparador, possa conhecer mais sobre o negócio da reparação e refletir sobre como melhorar a gestão de sua empresa.

Atenciosamente,

Paulo Skaf
Presidente

Bruno Caetano
Diretor-superintendente

Editorial Sindirepa

O Sindirepa – Sindicato da Indústria de Reparação de Veículos e Acessórios do Estado de São Paulo tem como missão promover o apoio, orientação e capacitação às empresas associadas e contribuintes, respeitando as normas nacionais e internacionais, a lei vigente, a sociedade e o meio ambiente.

A melhoria contínua da gestão, qualidade, produtividade, tecnologia e imagem das empresas de reparação de veículos tem sido o pilar para a sua competitividade, em um mercado de mudanças constantes. Este material vem reforçar o compromisso do Sebrae-SP e do Sindirepa-SP de orientar as empresas e estruturar ações cada vez mais organizadas, cujo objetivo seja o fortalecimento da atividade econômica da reparação de veículos.

O setor da reparação de veículos, além de ser responsável por 80% da manutenção da frota circulante, mantém mais de 20 normas técnicas de serviços automotivos da ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas, capacitação profissional técnica nas escolas Senai-SP, capacitação empresarial nas unidades do Sebrae-SP e mais recentemente a certificação voluntária de mão-de-obra acreditada pelo Inmetro.

A entidade disponibiliza atendimento em temas gerais do negócio da reparação de veículos, assim como no campo técnico e jurídico, além de eventos e um ambiente virtual através do site.

Atenciosamente,

Antonio Fiola
Presidente Sindirepa-SP
www.sindirepa-sp.org.br

Índice

Introdução	11
O mercado da reparação	13
O perfil do consumidor	19
O negócio.....	23
Conhecimento da atividade	23
Conhecimentos básicos	23
Estruturação	24
Estrutura física	24
Recursos materiais para montagem de uma oficina de reparação	24
Providências para abertura do empreendimento.....	26
Desafios e oportunidades	29
Desafios	29
Oportunidades	36
Melhores práticas	41
Sustentabilidade.....	41
Atendimento especial para mulheres	42
Solução completa.....	43
Em campo: números do negócio na prática	45
Na faixa de faturamento de R\$ 0 a R\$ 30.000.....	46
Na faixa de faturamento de R\$ 31.000 a R\$ 100.000.....	50
Na faixa de faturamento de R\$ 101.000 a R\$ 300.000.....	54
Composição do valor do serviço	58
Controles básicos.....	61
Ficha de controles básicos.....	62
Fontes de pesquisa	65

Introdução

Você conhece o potencial de mercado da atividade de reparação no Brasil e no Estado de São Paulo? Sabe quantas oficinas existem? Sabe qual o tamanho da frota e quanto as pessoas gastam, a cada ano, com a manutenção dos seus veículos?

No Brasil, existem mais de 97 mil oficinas, em sua maioria negócios de pequeno porte, que geram mais de 760 mil empregos diretos e indiretos.

Do ponto de vista dos valores movimentados, os gastos estimados com manutenção de veículos, por ano, no Brasil, são de R\$ 128 bilhões. Já no Estado de São Paulo, esses gastos são de R\$ 40,7 bilhões. Este é o potencial de mercado das oficinas em termos de valores. É o que as pessoas gastam com a manutenção de seus veículos, ou seja, é o que gira de dinheiro, no ano, com esta atividade.

Nesta publicação, você encontra estas informações e outras sobre:

- O mercado de reparação, no Brasil e no Estado de São Paulo;
- O perfil do cliente de oficinas mecânicas;
- O negócio (como estruturar uma oficina);
- Oportunidades e Desafios;
- Melhores práticas de oficinas bem sucedidas;
- Números do negócio na prática (faturamento, ticket médio, produtividade, lucratividade, entre outros);
- Sugestões de controles básicos, para quem ainda não faz controles e;
- Normas básicas a serem seguidas pelos proprietários e responsáveis pelas oficinas mecânicas e estabelecimentos assemelhados.

Boa leitura!

O mercado da reparação

Você conhece o potencial de mercado da atividade de reparação no Brasil e no Estado de São Paulo? Sabe quantas oficinas existem? Sabe qual o tamanho da frota e quanto as pessoas gastam, a cada ano, com a manutenção dos seus veículos?

No Brasil, existem mais de 97 mil oficinas, em sua maioria negócios de pequeno porte, que geram mais de 760 mil empregos diretos e indiretos.

Total de oficinas no Brasil	97.274
Total de empregos gerados em oficinas no país	767.000

No Estado de São Paulo existem aproximadamente de 16.528 micro e pequenas oficinas de reparação de veículos. Elas geram cerca de 190.460 empregos.

Total de oficinas no Estado de São Paulo	16.528
Total de empregos gerados em oficinas no estado	190.460

Segundo a Pesquisa de Orçamento Familiar (POF-IBGE), a frota total de veículos licenciados, no Brasil (incluindo ônibus, motocicletas, ciclomotores, equipamentos rodoviários, caminhões, equipamentos agrícolas, etc.) é de 73.356.224 unidades. No Estado de São Paulo, a frota total de veículos licenciados é de 24.460.331 unidades. A frota só de automóveis do Estado é de 16.054.212 unidades.

Frota total de veículos licenciados no Brasil	73.356.224
Frota total de veículos licenciados no Estado de São Paulo	24.460.331
Frota só de automóveis licenciados do Estado de São Paulo	16.054.212



Do ponto de vista do volume de veículos, este é o mercado potencial das oficinas.

A frota só de automóveis, de acordo com a idade dos veículos, se divide da seguinte forma:

Frota de automóveis licenciados com até um ano e meio de idade	1.821.944
Frota de automóveis com um ano e meio até 5 anos	2.478.412
Frota de automóveis com mais de 5 anos	11.753.856

O hábito dos proprietários no que se refere à reparação de seus veículos, segundo a idade é o seguinte:



Veículos com até um ano e meio de idade:
ainda estão no período de garantia de fábrica e fazem a manutenção principalmente nas concessionárias;



Veículos com um ano e meio a cinco anos:
algumas marcas ainda estão em garantia, mas já começam a migrar para oficinas independentes.



Veículos com mais de cinco anos:
fazem sua manutenção em oficinas independentes.



Estes automóveis representam o maior mercado das oficinas de reparação (11.753.856 de unidades, no Estado).

Do ponto de vista dos valores movimentados, os gastos estimados com manutenção de veículos, por ano, no Brasil, são de R\$ 128 bilhões. Já no Estado de São Paulo, esses gastos são de R\$ 40,7 bilhões (IBGE – POF – Pesquisa de Orçamento Familiar, 2012).

Gastos anuais estimados com manutenção de veículos no Brasil	R\$ 128 bilhões
Gastos anuais estimados com manutenção de veículos no Estado de São Paulo	R\$ 40,7 bilhões

Os gastos do Estado de São Paulo com manutenção correspondem a 32% dos gastos do País! Mensalmente, o valor gasto com manutenção, no Estado de São Paulo, é de cerca de R\$ 3,4 bilhões. Fazendo um cálculo simples, dividindo os R\$ 3,4 bilhões pelas 16.528 micro e pequenas oficinas do Estado de São Paulo, chegamos a um valor aproximado de R\$ 205.712,00 por oficina, por mês.

 **Este é o potencial de mercado das oficinas em termos de valores.**
É o que as pessoas gastam com a manutenção de seus veículos.
É o que gira de dinheiro, no ano, com esta atividade.

Você sabe como esses valores se dividem entre as classes sociais? Veja:

GASTOS ANUAIS ESTIMADOS COM MANUTENÇÃO DE VEÍCULOS, POR CLASSES				
	CLASSE A1	CLASSE A2	CLASSE B1	CLASSE B2
BRASIL	R\$ 3.923.155.966	R\$ 21.805.747.248	R\$ 36.199.855.068	R\$ 36.904.289.305
ESTADO DE SP	R\$ 1.063.749.106	R\$ 7.305.041.965	R\$ 13.843.586.942	R\$ 11.295.450.476

	CLASSE C1	CLASSE C2	CLASSE D	CLASSE E
BRASIL	R\$ 19.095.554.450	R\$ 6.868.274.915	R\$ 3.584.650.440	R\$ 81.777.347
ESTADO DE SP	R\$ 4.879.394.406	R\$ 1.742.647.002	R\$ 561.541.230	R\$ 8.318.739

FONTES:
 IBGE - POF - Pesquisa de Orçamento Familiar
 IBGE - PNAD - Pesquisa Nacional de Amostragem por Domicílio - 2012

No Brasil, a classe A responde por 20% do gasto anual com manutenção de veículos, enquanto as classes B e C respondem por 77% e a classe D é responsável por apenas 3%.

No Estado de São Paulo, a classe A também representa 20% do gasto anual com manutenção de veículos, enquanto as classes B e C representam 78% e a classe D responde por somente 1%. Portanto, existe grande potencial de mercado para reparação dos veículos das classes A, B e C.



O perfil do consumidor

Os consumidores de automóveis são homens e mulheres acima de 18 anos, de todas as classes socioeconômicas: A1, A2, B1, B2, C1, C2 e D.

Agora, vamos entender o perfil de consumo das classes sociais brasileiras, com relação aos automóveis e às oportunidades existentes para a atividade de reparação.

No Brasil, existem aproximadamente 49,6 milhões de domicílios (residências) que abrigam pessoas de todas as classes sociais. Estes domicílios se dividem, entre as classes, da seguinte forma:

NÚMERO DE DOMICÍLIOS POR CLASSES SOCIAIS

CLASSE SOCIAL	BRASIL	ESTADO DE SÃO PAULO
A1	261.143	77.219
A2	1.999.768	656.674
B1	5.025.065	1.648.058
B2	10.885.960	3.245.081
C1	13.142.688	3.461.697
C2	11.266.979	2.356.385
D	7.105.402	1.055.180
TOTAL	49.687.005	12.500.294

FONTES:
IBGE - POF - Pesquisa de Orçamento Familiar

De um total de quase 50 milhões de domicílios no Brasil, aproximadamente 12,5 milhões estão no Estado de São Paulo. A maior concentração de moradias está nas classes B1, B2, C1, C2 e D, que respondem por 94% do total do Estado.

Observe que só as classes C1, C2 e D representam 55% dos domicílios do Estado!

E o que isso tem a ver com a reparação?

Nos 12,5 milhões de residências do Estado de São Paulo existem cerca de 16 milhões de automóveis. Isso representa aproximadamente 1,3 automóveis por domicílio.

Veja como esses veículos se dividem entre as classes sociais, no Estado de São Paulo:

NÚMERO DE AUTOMÓVEIS POR DOMICÍLIO POR CLASSES SOCIAIS	
CLASSE SOCIAL	ESTADO DE SÃO PAULO
A1	193.047
A2	1.247.680
B1	2.801.986
B2	4.993.339
C1	4.279.754
C2	2.010.816
D	527.590
TOTAL	16.054.212

FONTES: IBGE - POF - Pesquisa de Orçamento Familiar

Observe que a classe A concentra apenas 9% do total de veículos por domicílio, no Estado de São Paulo. Já a classe B responde por 49%, a classe C responde por 39% e a classe D representa 3% do total de veículos por domicílio.

A maior concentração de veículos está nas classes B e C (88%).



Por isto, preste atenção às oportunidades a serem exploradas no bairro da sua oficina, de acordo com as classes sociais mais representativas.



O negócio

Conhecimento da atividade

A atividade de reparação é uma boa opção para profissionais com amplo conhecimento do ramo e boa experiência. Oficinas bem sucedidas recomendam, para quem vai iniciar um negócio de reparação:

- Conhecer bem a legislação;
- Conhecer bem o mercado (principalmente sua cadeia produtiva);
- Ser do ramo ou ter mão de obra com domínio técnico;
- Ter disponibilidade para acompanhar o andamento da oficina;
- Manter-se sempre atualizado sobre o mercado automotivo;
- Ter facilidade no relacionamento com outras pessoas.

Conhecimentos básicos

Com a evolução das tecnologias nos últimos 20 anos e com a ampliação da oferta de automóveis importados, com modelos cada vez mais sofisticados e com itens embarcados, o mercado passa a exigir um profissional de reparação muito mais técnico e produtivo do que antigamente.

Hoje, existem itens fortemente relacionados a design, conforto e tecnologia. Esta realidade obriga o profissional da reparação a aprender informática e eletrônica, e a conhecer particularidades da mecânica automotiva.

Ainda existem carros com tecnologia ultrapassada rodando pelas ruas e estradas, mas eles estão se tornando cada vez mais raros.

Os temas principais para a capacitação básica de um reparador, segundo o Senai, são:

- Mecânica automotiva básica
- Lubrificação automotiva básica
- Motores a explosão
- Sistemas auxiliares
- Sistema de transmissão
- Eletricidade automotiva
- Injeção eletrônica
- Estrutura veicular
- Motores diesel



Estruturação

Ao abrir uma oficina, você pode explorar, ao mesmo tempo, diferentes atividades, como manutenção mecânica, elétrica e suspensão. Mas fique atento: se você optar por isso, deve fazer constar as três atividades nos atos constitutivos (Contrato Social), na cláusula do objeto social.

Estrutura física

A estrutura básica de uma oficina mecânica é composta por duas áreas, uma para o escritório e outra para a área operacional (execução dos serviços). O tamanho da área operacional (em m²) é o que determina a capacidade de atendimento da oficina. Quanto maior a área, mais posições de trabalho (vagas) e, portanto, mais carros podem ser consertados ao mesmo tempo.

O layout (disposição) representa a posição e a distribuição, no espaço, das vagas (boxes) de execução dos serviços, máquinas e equipamentos, o local do primeiro atendimento (balcão de recepção, sala de espera), depósitos, entre outros. Um layout adequado e bem integrado é fundamental para que sua oficina alcance o volume de produção desejado.

Recursos materiais para montagem de uma oficina de reparação

Se você pensa em abrir uma oficina de reparação, é importante ter ideia do valor do investimento nos equipamentos necessários, bem como do investimento em estrutura.

Veja, a seguir, uma estimativa* de valores dos equipamentos para se montar uma oficina básica para atendimento dos sistemas de alimentação, climatização, direção, elétrica, eletrônica, exaustão, iluminação, freio, motor, pneus e rodas, sinalização, suspensão e eixos, e transmissão. Para facilitar o entendimento, enquadraremos como “mecânica geral”.

* Valores estimados do investimento em equipamentos:

TIPO DE EQUIPAMENTO	VALOR
Mecânica de veículo leve	R\$ 60.000,00 a R\$ 70.000,00
Auto elétrica	R\$ 50.000,00 a R\$ 60.000,00
Funilaria e pintura	R\$ 100.000,00 a R\$ 130.000,00

FONTE: Estimativa do SINDIREPA, novembro de 2014

Além dos gastos com equipamentos, para se montar uma oficina de reparação, geralmente é necessário investir também na estrutura física do negócio. Veja, a seguir, uma estimativa dos investimentos em estrutura.

*Valores estimados do investimento em estrutura:

TIPO DE INVESTIMENTO	VALOR
Reformas e adaptação do imóvel	R\$ 20.000,00
Luminoso + fachada	R\$ 2.000,00
Abertura da empresa	R\$ 2.000,00
Marketing inicial	R\$ 2.000,00
Microcomputador	R\$ 1.500,00
Impressora	R\$ 500,00
Mesas e cadeiras	R\$ 1.500,00
Móveis e utensílios de escritório	R\$ 1.500,00
Linhas telefônicas	R\$ 200,00
TOTAL ESTIMADO	R\$ 31.200,00

FONTE: Estimativa do SINDIREPA, novembro de 2014

Providências para abertura do empreendimento:

Veja, a seguir, as principais providências necessárias para se abrir uma oficina de reparação.

- Registro da empresa na Junta Comercial com o CNAE principal que é (4520-1) Serviços de manutenção e reparação mecânica de veículos automotores;
- Inscrição na Receita Federal para obtenção do Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ (www.receita.fazenda.gov.br);
- Se for contribuinte do ICMS (compra de autopeças para aplicação), registrar a empresa na Secretaria da Fazenda do Estado;
- Inscrição da empresa na Prefeitura para obtenção do Cadastro de Contribuinte do ISS;
- Registro na Previdência Social para inscrição da empresa no INSS (www.mpas.gov.br);
- Registro no Sindirepa-SP, entidade patronal oficial e representante na Convenção Coletiva de Trabalho.



Atenção: a atividade pode ser incluída no Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e das Empresas de Pequeno Porte - SIMPLES.

Além disso, você deve consultar o Procon para adequar seus produtos e serviços às exigências do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078 de 11/09/1990).



Desafios e Oportunidades

Para elaboração desta publicação, visitamos várias oficinas de reparação - mecânicas, elétricas, de funilaria e pintura – na capital e no interior, com o objetivo de conhecer mais de perto a realidade dessas empresas e identificar oportunidades, desafios e boas práticas no negócio de reparação automotiva.

Desafios

Os proprietários das oficinas visitadas destacaram como principais desafios, em ordem decrescente de importância (do maior para o menor):



- | | |
|--|--|
| 1. Controles financeiros | 6. Baixa qualidade das peças |
| 2. Contratação e retenção de funcionários especializados | 7. Ausência de formação técnica da mão de obra |
| 3. Reclamações dos clientes por serviços mal executados | 8. Desconhecimento das leis e normas |
| 4. Erros na compra de peças | 9. Deficiência geral nos controles |
| 5. Atendimento, vendas, marketing e fidelização | 10. Desperdícios |

01**DIFICULDADE COM CONTROLES FINANCEIROS OU TOTAL AUSÊNCIA DE CONTROLES**

DESAFIO	DICA
<p>Em muitas oficinas, os reparadores estão treinados, realizam o serviço com qualidade acima da média e resolvem os problemas automotivos com competência e agilidade.</p> <p>Mas, quando vão fazer o balanço de faturamento do final do mês, estão no vermelho. Por que isto acontece? Porque o dinheiro entra na oficina e simplesmente some.</p> <p>Muitas oficinas não controlam o caixa (entradas e saídas), contas a pagar e contas a receber, faturamento, lucros, despesas fixas e variáveis.</p> <p>Frequentemente os proprietários das oficinas misturam as contas pessoais (pessoa física) com as contas da empresa (pessoa jurídica). Por exemplo: usam o dinheiro da oficina para pagar as contas pessoais ou usam o cheque especial da pessoa física para pagar contas da oficina. Esta é uma prática que drena a lucratividade e pode levar ao desequilíbrio das contas da empresa e ao endividamento pessoal.</p>	<p>Separe corretamente as contas da empresa e as contas da casa. Registre tudo separadamente.</p> <p>Comece a controlar o seu faturamento (total recebido no mês) e as despesas mensais (fixas e variáveis). Controle as entradas e as saídas – contas a pagar e contas a receber.</p> <p>Se você usa o dinheiro da oficina para pagar contas pessoais e da sua família, o valor retirado deve ser descontado do seu pró-labore, ao final do mês. O seu salário, sua retirada mensal, é o pró-labore. Ele nunca pode ser maior do que a oficina pode pagar. Do contrário, sua empresa ficará endividada.</p>

02**DIFICULDADE DE CONTRATAÇÃO E RETENÇÃO DE FUNCIONÁRIOS ESPECIALIZADOS**

DESAFIO	DICA
<p>Muitos empresários ainda têm dificuldade de encontrar profissionais que reúnam formação adequada e experiência prática.</p> <p>Além disso, para algumas oficinas, manter os funcionários qualificados é também um desafio. Muitos se queixam de treinar funcionários e perdê-los para o concorrente quando eles estão mais preparados.</p>	<p>Uma condição fundamental para conseguir manter seus funcionários é garantir a eles os direitos trabalhistas básicos.</p> <p>Fique atento ao que estabelece a CLT (Consolidação das Leis do Trabalho) e conheça o que estabelece a Convenção Coletiva de Trabalho da categoria.</p> <p>Crie um clima de trabalho agradável e saudável. Se os funcionários se sentirem valorizados e acolhidos, eles ficarão na sua oficina e pensarão melhor, antes de decidir mudar de emprego.</p>

03**RECLAMAÇÕES DOS CLIENTES POR SERVIÇOS MAL EXECUTADOS**

DESAFIO	DICA
<p>Várias oficinas admitiram que recebem reclamações dos seus clientes, com frequência. Este problema aumenta o índice de retrabalho.</p> <p>Retrabalho é fazer o mesmo trabalho, mais de uma vez, em função da baixa qualidade da primeira execução.</p> <p>O retrabalho diminui a produtividade (número de carros reparados por mês, por dia, por hora) e, como consequência, diminui a lucratividade. Pode até mesmo gerar prejuízos.</p>	<p>Crie um processo confiável, com ações que possam evitar erros e retrabalho.</p> <p>Faça o diagnóstico inicial do veículo da forma mais detalhada possível. Isto facilitará todo o trabalho de execução do serviço, desde a requisição ou compra da peça correta até a realização da manutenção propriamente dita, seguindo o procedimento pré-determinado.</p>

04**ERROS NA COMPRA DE PEÇAS**

DESAFIO	DICA
<p>A maioria das oficinas não faz o controle do estoque. Muitas vezes, elas chegam a encomendar de três a quatro vezes as peças para o mesmo carro.</p> <p>O erro na compra de peças gera perdas e gastos com transporte repetido. Muitas vezes a peça é recebida, é aberta, é testada e não serve para o veículo que está sendo reparado. Quando isto acontece, a peça pode ficar suja ou danificada e o fornecedor pode não aceitar a devolução.</p> <p>Isto representa prejuízo para sua oficina!</p>	<p>Lembre-se, oficinas mecânicas, por definição, não são estocadoras de peças. Isto é papel do comércio de autopeças. Oficinas são estabelecimentos de serviços. Vendem hora/homem. Porém, a oficina pode manter um estoque mínimo estratégico para uso nos reparos (com aquelas peças que têm maior giro).</p> <p>Então, se você tem estoque mínimo, crie formas de controle das peças. Envie ao fornecedor informações de fontes oficiais, fotos do veículo, o modelo, ano, etc.</p> <p>Além disso, lembre-se que o ato de comprar peças gera custos administrativos para identificar qualidade, procedência, dar entrada fiscal e dar saída. Como sua oficina é uma administradora da compra, a peça deve ser cobrada com margem.</p>

05

DIFICULDADES COM ATENDIMENTO, VENDAS, MARKETING E FIDELIZAÇÃO

DESAFIO	DICA
Muitas oficinas pequenas têm apenas o dono, um único funcionário ou uma pequena equipe que faz um pouco de tudo. Por isso, têm dificuldade de estabelecer responsáveis por ações específicas de atendimento, vendas, marketing e fidelização. Mesmo assim, é importante estabelecer um padrão de organização, porque, se o cliente ficar insatisfeito com o atendimento, ele pode não voltar mais.	<p>Se você tem equipe, procure distribuir o serviço entre as pessoas, atribuindo algumas funções específicas, a cada um.</p> <p>Se sua oficina é muito pequena, ou se você é sozinho, crie para você mesmo um roteiro básico do que é importante (pontos de atenção) nos momentos de atender, vender o serviço e se relacionar com o cliente.</p>

06

PROBLEMAS COM A BAIXA QUALIDADE DAS PEÇAS

DESAFIO	DICA
Algumas oficinas se queixam de ter dificuldade de encontrar peças de boa qualidade no mercado, com exceção de algumas marcas importadas. As peças de baixa qualidade podem prejudicar o resultado final do seu serviço, levando à insatisfação do cliente, se o defeito voltar a se apresentar.	<p>Procure selecionar fornecedores que trabalham com peças de qualidade.</p> <p>Desconfie quando o preço estiver muito abaixo do mercado e evite, de todas as formas, adquirir peças em locais de origem e procedência duvidosas.</p>

07

AUSÊNCIA DE FORMAÇÃO TÉCNICA DA MÃO DE OBRA

DESAFIO	DICA
<p>No ramo de oficinas, a experiência prática é muito valorizada, mas a formação técnica vem ganhando importância por causa da evolução das tecnologias.</p> <p>Poucos reparadores escolhem “ser mecânicos” como profissão e estudam para isto.</p> <p>Normalmente eles são formados na prática do dia a dia. Conhecem o defeito do veículo, mas não conhecem a causa.</p>	<p>Se você atua sozinho, procure cursos de formação (caso você ainda não tenha) ou atualização sobre novas técnicas e tecnologias na reparação.</p> <p>Se você tem equipe, faça um planejamento de capacitação e treinamento para sua equipe. Se sua estrutura permitir, ofereça cursos aos seus funcionários como forma de motivação e estimule a certificação dos profissionais.</p>

08

DESCONHECIMENTO DAS LEIS E NORMAS

DESAFIO	DICA
<p>Para muitos proprietários de oficinas, é difícil compreender as exigências legais e as normas aplicáveis à atividade de reparação.</p> <p>Por exemplo, toda oficina mecânica está sujeita à legislação ambiental de cada Estado, especialmente com relação às emissões atmosféricas (ruídos, fumaça, etc.) e à disposição de resíduos sólidos e efluentes líquidos (óleos, graxas etc.).</p> <p>Para evitar pagar multas ou correr o risco de ter seu alvará cassado por não saber de uma nova lei que entrou em vigor, procure estar sempre informado sobre as leis e normas que regem o funcionamento da oficina.</p>	<p>A Lei nº 15.297, aprovada em 10 de janeiro de 2014 estabelece normas básicas a serem seguidas pelos proprietários e responsáveis pelas oficinas mecânicas e estabelecimentos assemelhados que prestam serviços de manutenção, conserto ou substituição de peças em veículos automotores leves, novos ou usados, no território do Estado. Confira o documento na página 67 desta publicação.</p> <p>Conheça algumas Normas da ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas) que contribuem para a sustentabilidade das oficinas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Código: NBR 15.681 Data de publicação: 13/03/2009 Veículos rodoviários automotores. Qualificação de mecânico de manutenção. • Código: NBR 14.778 Data de publicação: 1/11/2001 Título: Veículos rodoviários automotores em manutenção – inspeção, diagnóstico, reparação e/ou substituição em sistema de freios. • Código: NBR 10.004 Resíduos sólidos <p>Link: http://www.abnt.org.br/default.asp</p> <p>Normas regulamentadoras:</p> <ul style="list-style-type: none"> • NR 6 – Equipamento de proteção individual • NR 7 – Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional – PCMSO • NR 9 – Programa de Prevenção de Riscos Ambientais – PPRA NR 7 <p>(Documentos disponíveis no site do SINDIREPA: www.sindirepa-sp.org.br)</p> <p>Fique de olho também nos seguintes órgãos estaduais:</p> <ul style="list-style-type: none"> • SMA - Secretaria de Estado do Meio Ambiente de SP (http://www.ambiente.sp.gov.br/) • Cetesb - Companhia de Tecnologia de Saneamento Ambiental (http://www.cetesb.sp.gov.br/) • Sabesp – Cia de Saneamento Básico do Estado de SP (www.sabesp.com.br)

09

DEFICIÊNCIA GERAL NOS CONTROLES

DESAFIO	DICA
<p>Muitas oficinas não fazem controles básicos como: controle financeiro, controle de produtividade e cadastro de veículos. Além disso, os controles fiscais/tributários e contábeis serão cada vez mais exigidos.</p> <p>O que acontece, na prática, é que muitos donos de oficinas não têm tempo para se dedicar a esses controles e acabam por deixar de lado esta importante tarefa!</p> <p>Não fazer controles pode trazer graves problemas. Por exemplo: se você não tem cadastro dos veículos reparados, você não tem como saber quantos e quais são os seus clientes, quantas ordens de serviço foram geradas, quantos carros sua oficina conserta por mês, por dia e por funcionário. Se você não tem este controle, não tem como saber se está tendo uma boa produtividade e se está lucrando o suficiente ou se poderia estar lucrando mais. Você também poderá ter prejuízos devidos à não identificação, em caso de sumiço de peças ou perda de ferramentas.</p>	<p>Crie alguns controles básicos como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cadastro de clientes; • Controle do estoque mínimo; • Controle de ferramentas; • Controle da produtividade; • Controles financeiros (já mencionados anteriormente). <p>Para facilitar estes controles, é fundamental que a oficina esteja informatizada. Opte por fornecedores de softwares com conhecimento em gestão, qualidade e suporte.</p>

10

DESPERDÍCIOS

DESAFIO	DICA
<p>Os tipos de desperdício mais comuns nas oficinas são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Água: para limpeza do estabelecimento, banheiros, lavagem das peças e veículos; • Oxigênio, argônio e acetileno: uso em excesso ou má conservação de equipamentos para solda; • Ar comprimido: falta de manutenção e vazamentos na linha de ar; • Materiais de limpeza: uso em excesso; • Peças: danificadas pela montagem, compra errada ou ausência de qualidade; • Ferramentas: perdidas, quebradas ou em falta; • Luzes: acesas durante o dia ou excesso de lâmpadas, além do necessário; • Energia elétrica: máquinas ligadas sem produção; • Instalação elétrica: fiação elétrica mal dimensionada; • Mão de obra: retorno de serviços mal executados, retrabalho; • Tempo: falta de programação de serviços causando ociosidade nos funcionários; • Procedimentos, logística: ferramentaria e estoques de peças longe dos locais de trabalho; • Financeiro: excesso de peças, óleos, pneus e outros itens encalhados nos estoques. 	<p>Todos os colaboradores da sua oficina devem ser orientados sobre o uso correto de todos estes recursos.</p> <p>Todos têm que estar conscientes que o uso correto permite maior eficiência do serviço, evita perdas, prejuízo e uso inadequado dos recursos ambientais.</p> <p>Você pode criar campanhas de incentivo para que todos os funcionários se dediquem à prevenção das perdas e pode recompensá-los com uma premiação periódica.</p>

Além dos “10 mais” foram identificados outros desafios:

- **Dependência de um único cliente de grande potencial.** Algumas oficinas atendem exclusivamente um grande cliente como, por exemplo, uma seguradora. Isto representa um sério risco, pois, no caso da perda desse grande cliente, a oficina pode “quebrar”.
- **Falta de agilidade ou não cumprimento dos prazos de entrega.** Não basta a oficina estar cheia, o importante é que ela seja lucrativa. Aliás, oficina cheia pode significar que você não está cumprindo os prazos de entrega. O que você deve levar em consideração é o giro de veículos, pois, quanto maior for o giro de veículos na oficina, maior será a sua lucratividade.
- **Gestão inadequada de riscos.** Muitas oficinas não fazem seguro dos automóveis que ficam para reparo no estabelecimento. Outras, mandam buscar e entregar os carros dos clientes, nos locais de sua preferência, mas, igualmente, não fazem seguro. Com isto, correm um sério risco, caso a oficina seja assaltada ou sofra um incêndio, ou caso o carro, em trânsito, seja roubado.
- **Concorrência desleal.** Existem concorrentes que utilizam peças irregulares e cobram mais barato pelo serviço. Esta ameaça está fora do seu controle, mas pode prejudicá-lo se os clientes, por causa do preço mais baixo, escolherem as oficinas que praticam esta irregularidade. Portanto, explique ao seu cliente que o valor que sua oficina cobra é o valor necessário para garantir a qualidade do serviço.

Oportunidades

No negócio da reparação automotiva existem desafios, mas, também existem ótimas oportunidades que podem ser aproveitadas para melhorar a lucratividade da sua oficina. Fique atento às diversas possibilidades que se mostram no seu dia-a-dia. Por exemplo:

01

MERCADO EM EXPANSÃO

O mercado de oficinas de reparação está em expansão. Entre 2009 e 2012, o faturamento bruto das empresas do segmento cresceu mais de 42%, segundo informações do SINDIREPA NACIONAL. Neste mesmo período, o movimento das oficinas, no Brasil, cresceu cerca de 27%, segundo estudo da Central de Inteligência Automotiva - CINAU.

Neste cenário positivo para a atividade, é importante que você fique atento a cada oportunidade de ampliar seus negócios. Preste atenção aos sinais do mercado. Informe-se, leia matérias em jornais, revistas especializadas e consulte informações das instituições representativas do segmento.

Esteja sempre atento às novidades e tente se antecipar.

02

PROXIMIDADE AO CLIENTE (CARÁTER LOCAL DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS)

A prestação de serviços de reparação tem caráter bastante localizado, em função dos desafios da mobilidade urbana. A maioria das pessoas busca serviços próximos às suas casas ou locais de trabalho.

Por isto, explore melhor a sua vizinhança, torne-se conhecido no bairro, faça contatos com outros prestadores de serviços e com o comércio local. Aproveite oportunidades de divulgar, por meio deles, sua oficina.

03

DIVULGAÇÃO BOCA A BOCA

A maioria das oficinas é conhecida em função da boa reputação do reparador: 80% dos proprietários de veículos fazem manutenção na oficina de confiança. Isso começa a ocorrer, em média, a partir de um ano e meio de idade do veículo, conforme pesquisa do Grupo Inter Profissional Automotivo (GIPA), órgão internacional especializado em análise de mercado de pós-venda.

Assim, preste serviços de qualidade, mostrando competência e confiabilidade. Desta forma, você conseguirá manter e ampliar a boa reputação que lhe trará novos clientes e garantirá a permanência dos antigos.

04

MANUTENÇÃO PREVENTIVA COMO VENDA RESPONSÁVEL

Procure formas de aproveitar a disposição das pessoas em fazer a manutenção preventiva criando ações que incentivem esta prática. Exemplos: campanhas convidando os clientes a realizarem a prevenção, criação de sistemas de aviso ao cliente nos momentos críticos (troca de óleo, pastilhas de freio, etc.), descontos para o cliente que vem especificamente fazer sua manutenção preventiva, descontos para clientes que trouxeram amigos ou alguém da família para fazer a prevenção, etc.

05

NOVO MERCADO A SER CONQUISTADO

Com o significativo aumento da frota nos últimos anos e com a demanda aquecida pela compra do primeiro carro por clientes da classe C aumenta o número de carros em circulação. Esses novos veículos precisarão de reparação. Isto, sem dúvida, representa oportunidade para você, reparador.

06**APRIMORAMENTO NOS CONHECIMENTOS TÉCNICOS**

Fique atento à oportunidade de melhorar os seus conhecimentos técnicos e os dos seus funcionários, a partir de cursos no Senai, em escolas independentes existentes no mercado, bem como por meio de fabricantes.

07**ATENÇÃO AOS PROCESSOS**

Faça um controle atencioso dos processos da sua oficina:

- Realize uma avaliação cuidadosa do veículo ao recebê-lo;
- Apresente ao cliente o orçamento para aprovação antes de iniciar o serviço;
- Crie procedimentos específicos para pagamento, entrega do veículo, oferecimento de garantia, etc.

08**CONSTANTE BUSCA POR NOVOS CLIENTES**

A busca pela conquista de novos clientes é uma tarefa constante do empresário. Dedique-se a esta tarefa e você aumentará o volume de serviços da sua oficina e a rotatividade, podendo aumentar os lucros!

09**AUMENTAR A RENTABILIDADE**

Aproveite as oportunidades de aumentar a rentabilidade da sua oficina, seguindo estas orientações:

- Tenha sempre o cadastro dos clientes atualizado para poder enviar mensagens estratégicas, como felicitações de aniversários, vitória do time de futebol etc.
- Faça também um check-list (uma listinha de conferência) a ser apresentada ao cliente a fim de checar se seu carro precisa de outros reparos. Há sempre uma lâmpada queimada, um farol desregulado, uma palheta do limpador de vidros ou um extintor de incêndio vencido para ser trocado. Com o check-list, além de aumentar o valor médio do serviço, pago pelos clientes (tíquete médio), você poderá surpreender as expectativas deles, ao lhes mostrar um cuidado especial.
- Oriente o cliente a não deixar o frentista do posto abrir o capô do carro para verificar água e óleo. Se o cliente perceber que falta óleo, ofereça a reposição gratuita (até meio litro, pois, mais que isto significa que está na hora da troca ou que há algum vazamento). E, neste caso, cria-se uma oportunidade de você fazer uma revisão no carro do cliente.

10**CREDENCIAIS**

Quem atua com serviços precisa mostrar suas credenciais, pois os clientes precisam estar tranquilos frente às suas expectativas. Veja alguns exemplos de como você pode mostrar suas credenciais:

- Mostre ao cliente que seu estabelecimento é formalizado;
- Deixe visíveis os certificados de capacitação técnica (seus e de seus funcionários);
- Exponha os certificados de qualidade da empresa (se tiver);
- Mostre evidências dos cuidados da sua oficina com o meio ambiente.



Melhores práticas

No contato com as oficinas que nos inspiraram a fazer este trabalho, identificamos algumas boas práticas que você também pode implementar na sua oficina.

Sustentabilidade

Algumas oficinas implantaram ações de sustentabilidade, que incluem:

- Fazer a destinação correta de baterias, pneus inservíveis (inutilizados), óleos lubrificantes, aditivos e fluidos utilizados;
- Fazer a destinação correta de estopas, embalagens e outros materiais com contaminantes;
- Ter recipientes para coleta seletiva de lixo;
- Cisterna para captação de água de chuvas para reutilização;
- Ter instalações com boa iluminação natural e boa ventilação, que permitam evitar acender as luzes durante o dia e diminuir a necessidade de ventiladores ou ar condicionado, no verão. Isto permite economizar energia elétrica;
- Ter bacia de contenção para o reservatório de óleo usado;
- Ter caixa separadora de água e óleo;
- Ações criativas como criar móveis e objetos de decoração a partir de peças automotivas, ou criar um jardim vertical na oficina.

Sustentabilidade é um conceito sistêmico, ou seja, ele integra os aspectos econômicos, sociais, e ambientais. Na sua versão original¹, o conceito é expresso assim: “Desenvolvimento sustentável significa suprir as necessidades do presente sem afetar a habilidade das gerações futuras de suprirem as próprias necessidades”.

1. Nosso Futuro Comum. Relatório da Comissão Mundial de Meio-ambiente e Desenvolvimento. Nações Unidas, 1987.

Mas o que isso tem a ver com as oficinas?

No caso das oficinas de reparação, preocupar-se com a sustentabilidade significa preocupar-se com a continuidade econômica do negócio e os aspectos sociais e ambientais do estabelecimento. Como a atividade de reparação cria resíduos de diversos tipos que podem causar danos ambientais, este aspecto merece atenção especial.

Em abril de 2013 foi lançado o Selo de Sustentabilidade do Sindicato da Indústria de Reparação de Veículos e Acessórios (Sindirepa-SP), em parceria com o Sebrae-SP. O selo engloba três categorias: legalidade, sustentabilidade e excelência. Para saber mais sobre o selo, consulte: <http://www.sindirepa-sp.org.br/>



As oficinas que incluíram ações de sustentabilidade em sua rotina consideram que fizeram uma ótima escolha e que o valor que investem mensalmente nestas ações é baixo, se comparado aos benefícios.

Atendimento especial para mulheres

O público feminino precisa de uma atenção especial. Hoje, são muitas as mulheres que trabalham, são independentes e levam seus carros pessoalmente às oficinas. Este público tende a ser mais exigente e mais desconfiado do que o público masculino. São exigentes quanto à limpeza, organização, boa aparência do local e bom atendimento. São desconfiadas quanto à seriedade da oficina e à confiabilidade do reparador.

Existe uma ideia bastante popular de que as mulheres não entendem de carros, nem de mecânica. Por isso, ao levar seu carro a uma oficina, muitas mulheres se perguntam: “Será que é isso mesmo? Será que o mecânico está me falando a verdade? Ou será que está inventando mais problemas para poder cobrar mais?”.

Percebendo isso, algumas donas de oficinas resolveram aprender sobre a parte técnica para poderem explicar tudo pessoalmente às suas clientes. Elas perceberam que as clientes se sentiam mais seguras, com esta atenção especial e que elas voltavam à oficina, o que garantia a venda de novos serviços. Para reforçar este serviço atencioso às mulheres, as proprietárias de oficinas estão treinando seus funcionários para que eles também atendam às clientes de forma especial, transmitindo confiança.



O resultado, elas garantem, é que o público feminino está crescendo cada vez mais.

Solução completa

Algumas oficinas têm como foco resolver o problema do cliente de forma completa para que, ao sair da oficina, ele tenha a certeza de estar com tudo solucionado.

Embora não sejam especializadas em todas as atividades (mecânica, elétrica e eletrônica), algumas oficinas têm parceiros que lhes permitem oferecer uma solução completa. Por exemplo, se sua oficina é especializada em injeção eletrônica e o veículo do cliente precisa também de um serviço de suspensão, no qual você não atua, uma opção é enviar o carro a um parceiro de sua confiança a fim de entregar o carro ao cliente com tudo resolvido.



Entretanto, lembre-se de que é importante você ter seguro para os veículos que estão em trânsito. Do contrário, sua oficina pode correr sérios riscos em caso de roubo.

Em campo:

Números do negócio na prática

Você deve estar se perguntando: “Como funciona este negócio, na prática? Este negócio dá dinheiro? Quais são os números e como é o desempenho médio de uma pequena oficina? Será que minha oficina está na média?”

O Sebrae-SP realizou um estudo exploratório para entender melhor o negócio de reparação, o dia a dia da oficina e a realidade do empresário. Trabalhamos com um grupo de empresários da capital e do interior e pudemos perceber que uma oficina, se bem administrada, pode ser muito rentável.

Além das oportunidades, desafios e boas práticas, identificamos alguns números aproximados (indicadores)*, que são comuns a várias oficinas, no dia a dia da execução do seu serviço.

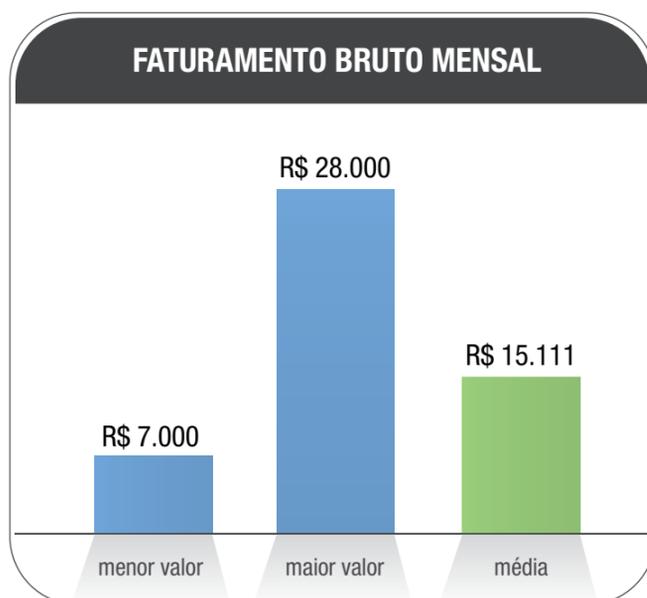


****NOTA METODOLÓGICA: Este estudo teve um caráter exploratório e qualitativo, portanto, não tem a pretensão de ter representatividade estatística. Os dados obtidos não permitem generalizar os resultados, mas, sim, refletem a realidade do grupo de empresas consultadas.***

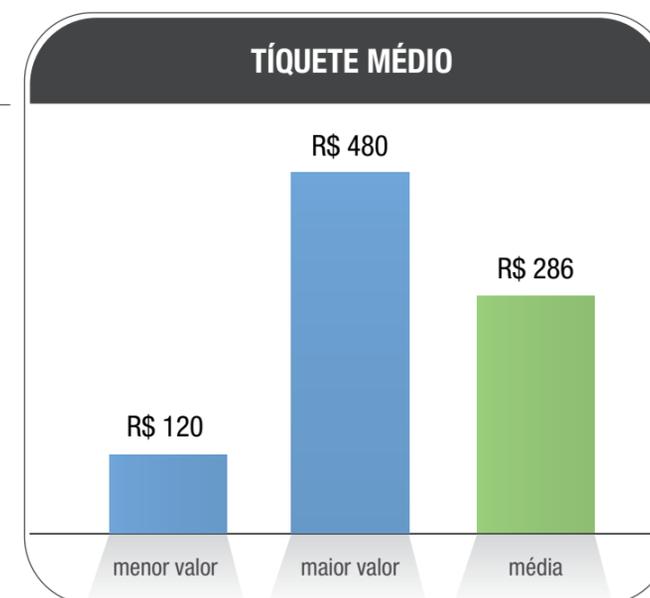
Vale ressaltar que o total de respostas obtidas varia de pergunta para pergunta. Por isto, o denominador (no cálculo das médias) varia de acordo com o número de respostas obtidas em cada questão.

Organizamos os indicadores por faixas de faturamento, com o objetivo de refletir, de forma mais próxima, a realidade das diferentes faixas. Para cada um dos indicadores levantados, no grupo de empresas consultadas, veja a seguir o menor valor observado, o maior valor observado e a média.

Na faixa de faturamento de R\$ 0 a R\$ 30.000 (exceto funilarias):

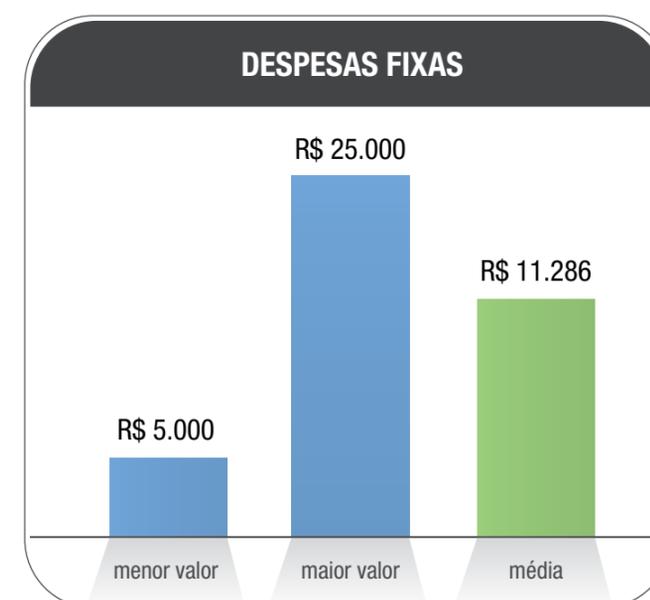
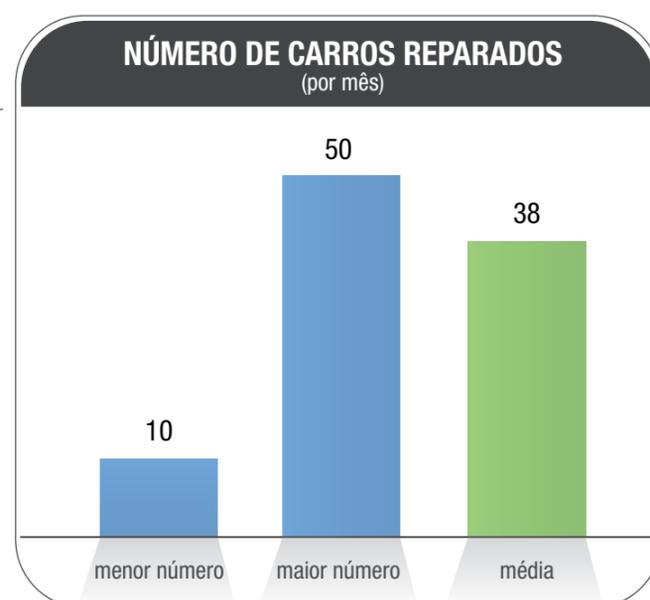


O faturamento bruto mensal (a somatória do valor dos serviços vendidos mais peças utilizadas nos reparos, no mês) varia de R\$ 7.000,00 a R\$ 28.000 e a média é de R\$ 15.111.



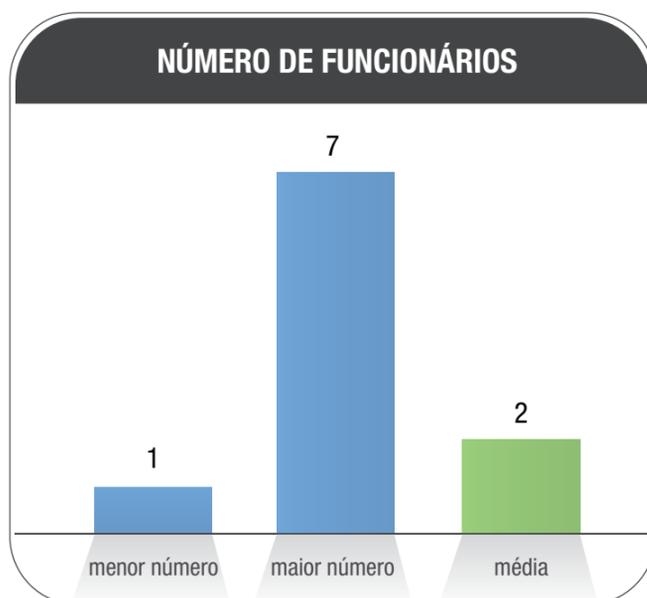
O tíquete médio (faturamento bruto mensal dividido pelo número total de veículos reparados no mês) varia de R\$ 120,00 a R\$ 480,00 e a média é de R\$ 286,00.

O número de carros reparados por mês (produtividade mensal) varia de 10 a 50 e a média é 38.



As despesas fixas, sem considerar o pró-labore, variam de R\$ 5.000 a R\$ 25.000 e a média é de R\$ 11.286.

NÚMERO DE FUNCIONÁRIOS

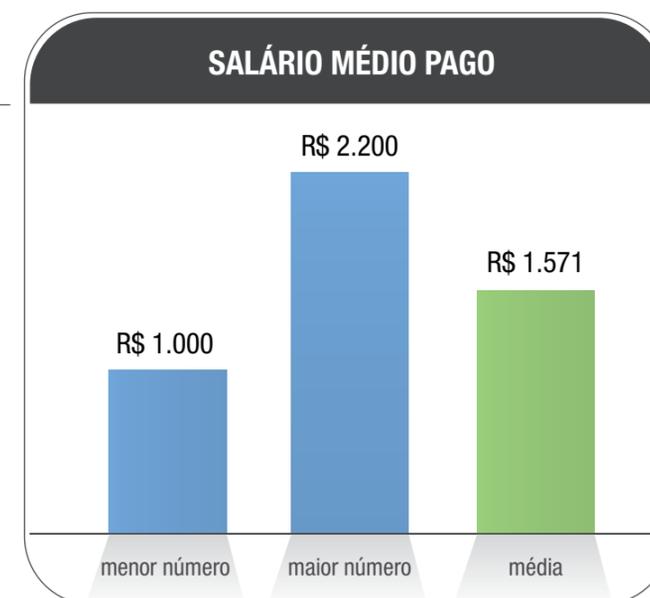


O número de funcionários na reparação varia de 1 a 7 e a média é de 2 funcionários.



Vale lembrar que muitas pequenas oficinas não têm funcionários e o dono trabalha sozinho.

SALÁRIO MÉDIO PAGO

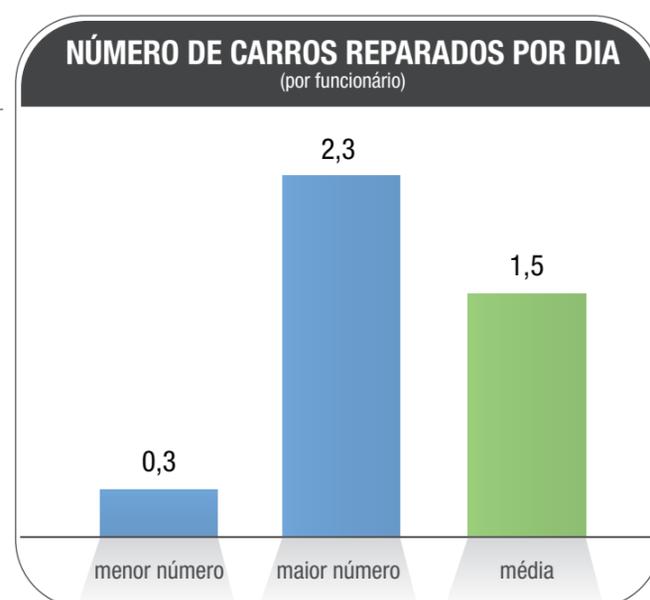


O salário pago aos funcionários que trabalham na reparação (sem encargos) varia de R\$ 1.000 a R\$ 2.200 e a média é de R\$ 1.571.

Para conhecer o piso salarial da categoria, consulte o site do Sindirepa (www.sindirepa-sp.org.br)

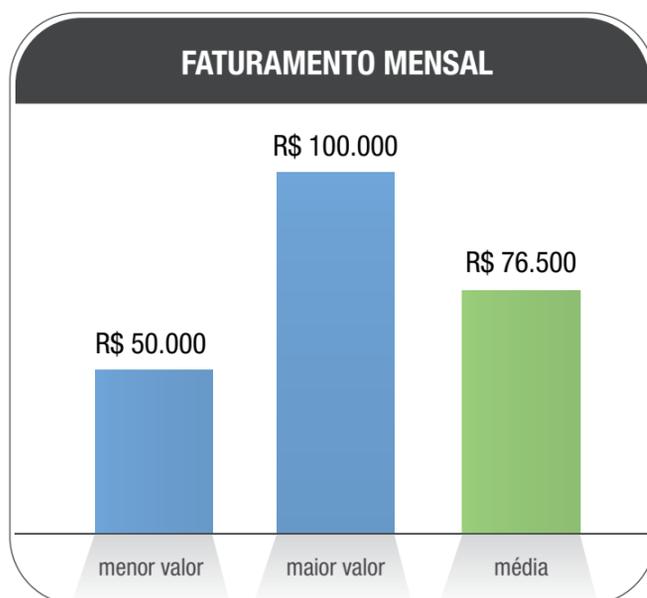


NÚMERO DE CARROS REPARADOS POR DIA (por funcionário)

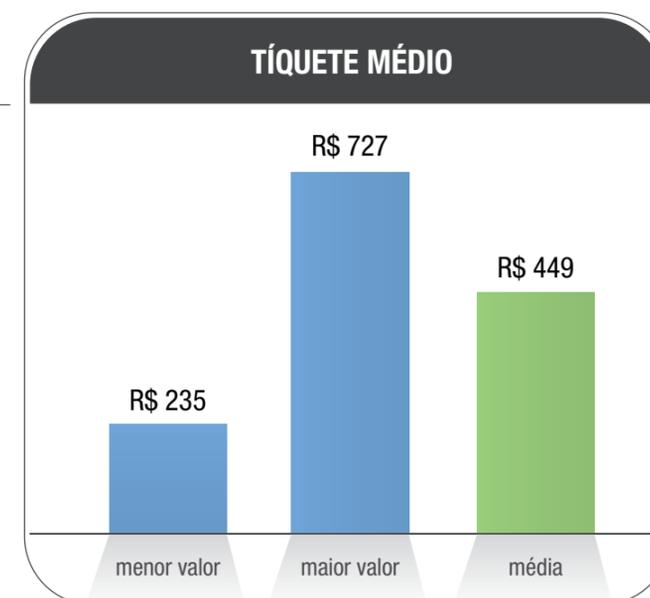


O número de carros reparados por dia, por funcionário (produtividade diária do trabalho) varia de 0,3 a 2,3 e a média é de 1,5.

Na faixa de faturamento de R\$ 31.000 a R\$ 100.000 (exceto funilarias):

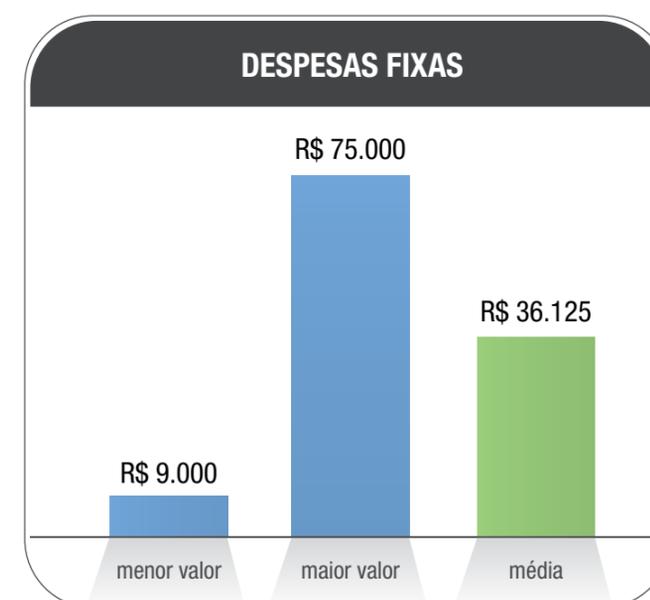
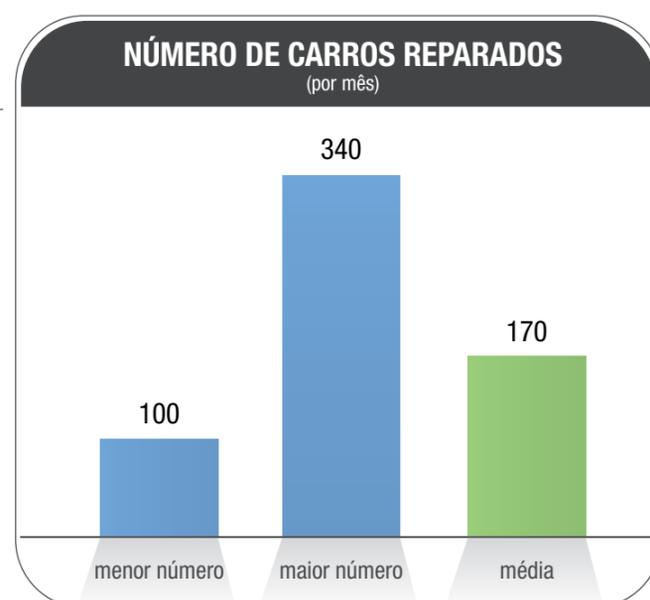


O faturamento bruto mensal (a somatória do valor dos serviços vendidos mais peças utilizadas nos reparos, no mês) varia de R\$ 50.000,00 a R\$ 100.000,00 e a média é de R\$ 76.500.



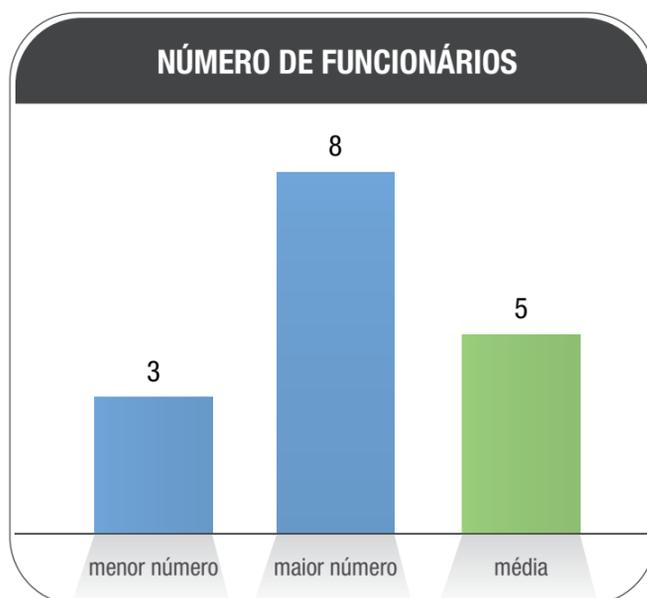
O tíquete médio (faturamento mensal bruto dividido pelo número total de veículos reparados no mês) varia de R\$ 235,00 a R\$ 727,00 e a média é de R\$ 449,00.

O número de carros reparados por mês (produtividade mensal) varia de 100 a 340 e a média é 170.



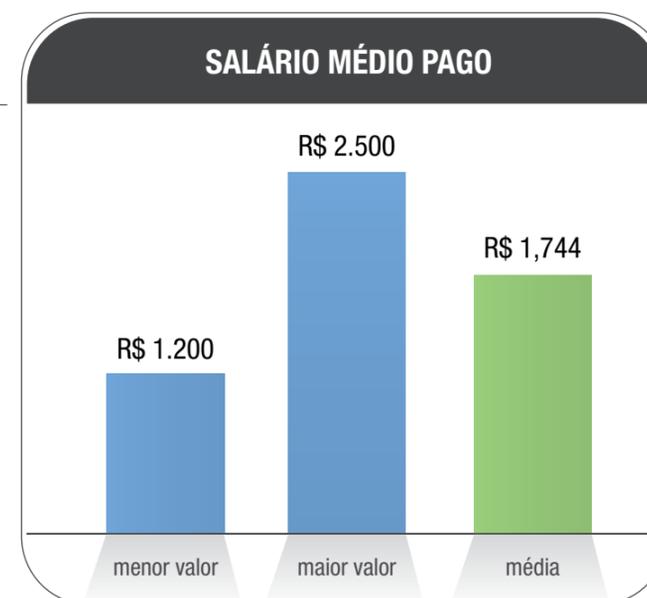
As despesas fixas, sem considerar o pró-labore, variam de R\$ 9.000 a R\$ 75.000 e a média é de R\$ 36.125.

NÚMERO DE FUNCIONÁRIOS



O número de funcionários na reparação varia de 3 a 8 e a média é de 5 funcionários.

SALÁRIO MÉDIO PAGO

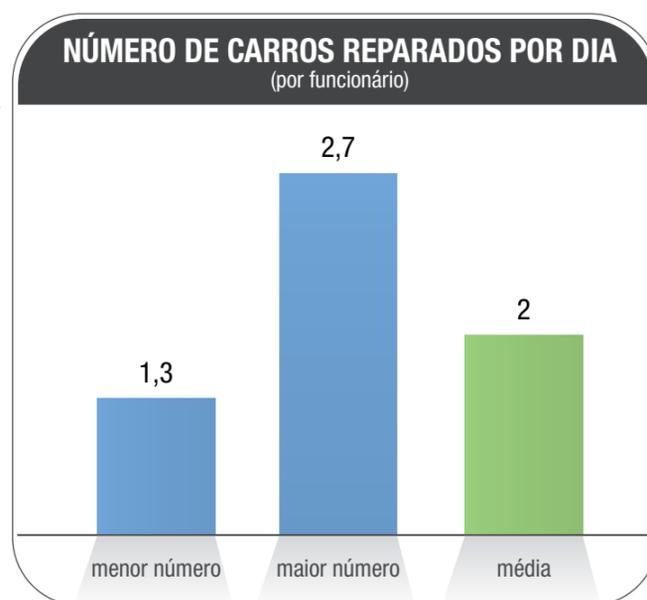


O salário pago aos funcionários que trabalham na reparação (sem encargos) varia de R\$ 1.200 a R\$ 2.500 e a média é de R\$ 1.744.

Para conhecer o piso salarial da categoria, consulte o site do Sindirepa (www.sindirepa-sp.org.br)

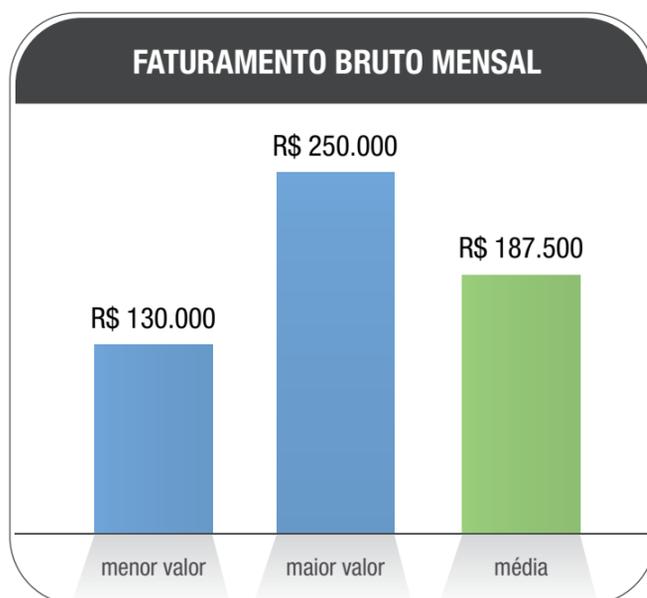


NÚMERO DE CARROS REPARADOS POR DIA (por funcionário)

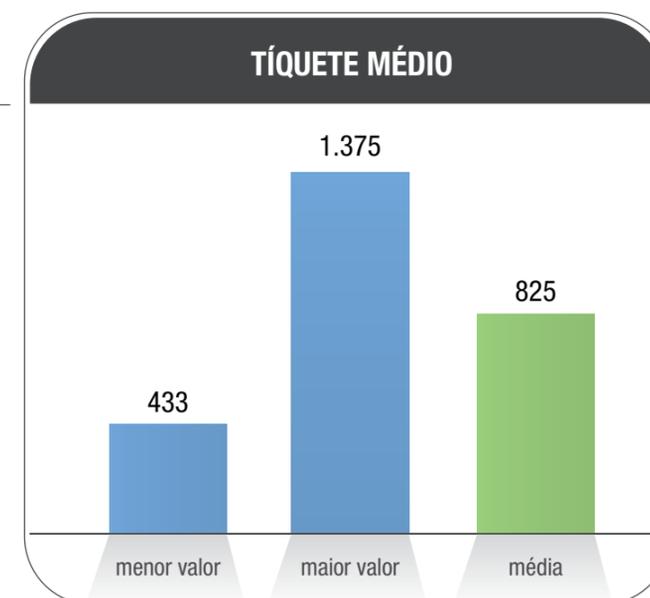


O número de carros reparados por dia, por funcionário (produtividade diária do trabalho) varia de 1,3 a 2,7 e a média é de 2.

Na faixa de faturamento de R\$ 101.000 a R\$ 300.000 (exceto funilarias):

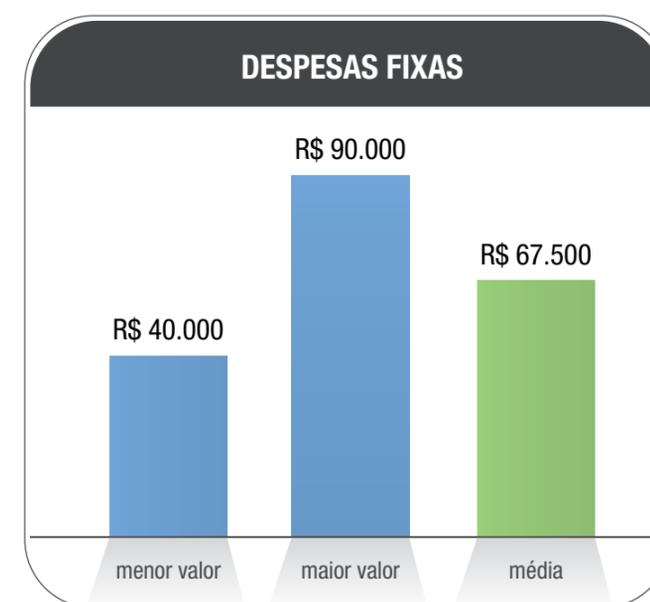
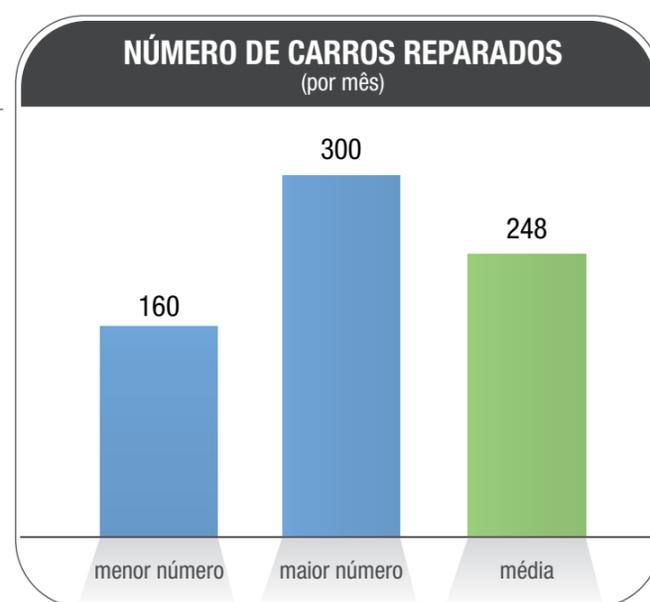


O faturamento bruto mensal (a somatória do valor dos serviços vendidos mais peças utilizadas nos reparos, no mês) varia de R\$ 130.000,00 a R\$ 250.000,00 e a média é de R\$ 187.500.



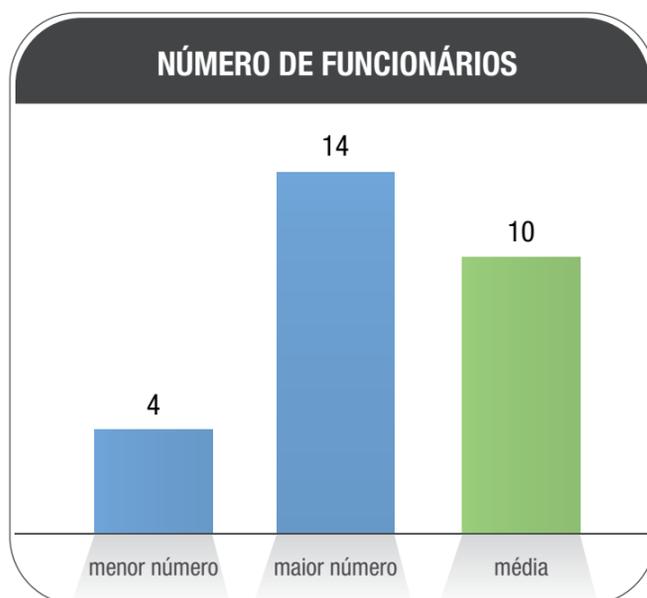
O tíquete médio (faturamento bruto mensal dividido pelo número total de veículos reparados no mês) varia de R\$ 433,00 a R\$ 1.375,00 e a média é de R\$ 825,00.

O número total de carros reparados por mês (produtividade mensal) varia de 160 a 300 e a média é 248.



As despesas fixas, sem considerar o pró-labore, variam de R\$ 40.000 a R\$ 90.000 e a média é de R\$ 67.500.

NÚMERO DE FUNCIONÁRIOS



O número de funcionários na reparação varia de 4 a 14 e a média é 10 funcionários.

SALÁRIO PAGO

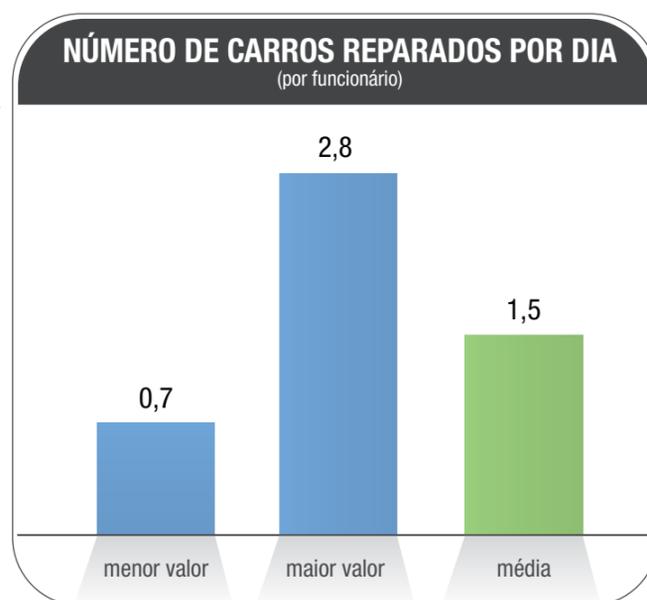


O salário pago aos funcionários que trabalham na reparação (sem encargos) varia de R\$ 1.500 a R\$ 2.400 e a média é de R\$ 1.975.

Para conhecer o piso salarial da categoria, consulte o site do Sindirepa (www.sindirepa-sp.org.br)

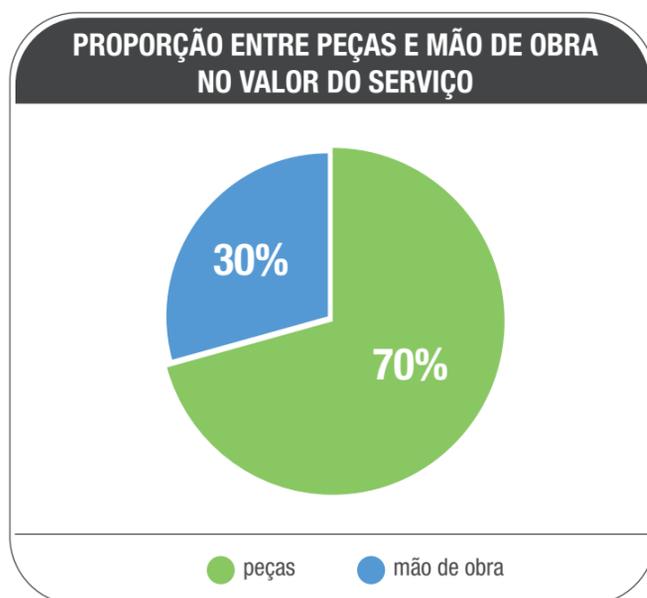


NÚMERO DE CARROS REPARADOS POR DIA (por funcionário)



O número de carros reparados por dia, por funcionário (produtividade diária do trabalho) varia de 0,7 a 2,8 e a média é de 1,5.

Composição do valor do serviço:



Em todas as faixas de faturamento, a proporção entre gasto com peças e gasto com mão de obra, no valor do faturamento, é de 70% para peças e 30% para mão de obra.



A lucratividade (lucros divididos pelo faturamento) das empresas consultadas varia de 10% a 25% e o percentual mais frequente é de 15%.

Controles básicos

Ter controles básicos ajuda você a se organizar e a ter uma visão clara sobre a situação real de sua oficina:

- Está tendo lucro ou prejuízo?
- Está endividada? Ou a situação financeira está equilibrada?
- A produtividade está dentro do esperado? Ou poderia ser maior?
- Os salários pagos estão de acordo com o que é praticado no mercado?

Se você ainda não faz controles operacionais básicos na sua oficina, sugerimos que você comece usando esta ficha de controles simples. Ela pode ser feita em uma planilha ou no caderno, mesmo. Este pode ser um bom começo para você organizar a gestão da sua empresa.



Ficha de controles básicos:

Indicadores	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Número de veículos reparados por mês (Produtividade mensal da oficina)												
Número de veículos reparados por mês por funcionário (Produtividade mensal do trabalho)												
Faturamento mensal bruto (Somatória do valor dos serviços vendidos mais peças utilizadas nos reparos, no mês)												
Tíquete médio (Faturamento mensal bruto dividido pelo número de veículos reparados no mês)												
Despesas fixas (Todas as despesas fixas do mês, como aluguel, salários, encargos sociais sobre salários, despesas de manutenção do negócio; etc.). Inclua na conta também o valor da sua retirada mensal (pró-labore).												
Despesas variáveis (São as despesas que podem variar, de acordo com o volume da operação. Exemplos: tributos incidentes sobre o preço como ISS, PIS, COFINS, IRPJ LUCRO PRESUMIDO, CSLL, SIMPLES; comissões sobre o valor dos serviços; etc.).												
Lucro (Receita bruta total menos despesas)												

Fontes de pesquisa

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

Oficina mecânica. Revista Mulher de Negócios, Rio de Janeiro, v. 2, nº 18, p. 68, 1997.

Sebrae-PR. Oficina mecânica. Paraná: Sebrae-PR, 1995. 20 p. (Perfil de oportunidade de investimento).

Sebrae-SP. Como montar uma oficina mecânica. São Paulo: Sebrae-SP, 1996. 40 p. (Guia prático como montar).

SITES

www.acasadoelevadorautomotivo.com.br

www.canaldoensino.com.br

www.carroonline.terra.com.br

www.iped.com.br

www.lojadomecanico.com.br

www.mecanicaonline.com.br

www.noticiasdaoficinavm.com.br

www.oficinabrasil.com.br

www.omecanico.com.br

www.primecursos.com.br

www.sebrae.com.br

www.sebraees.com.br

www.sebraemg.com.br

www.sebrae-rs.com.br

www.sebraeshop.com.br/potencial_consumo/

www.sebraesp.com.br

www.sindirepanacional.org.br

www.sindirepa-sp.org.br

www.sodinhoiro.info

www.sp.senai.br

www.webcortex.com.br

<http://www1.folha.uol.com.br/mercado/2013/08/1321549-lancamentos-levam-24-dos-consumidores-a-trocar-de-carro-diz-pesquisa.shtml>

O Sindirepa-SP recomenda a todos os reparadores que conheçam a Lei nº 15.297, de 10/01/2014, que estabelece normas básicas a serem seguidas pelos proprietários e responsáveis pelas oficinas mecânicas e estabelecimentos assemelhados. Confira:

LEI Nº 15.297, DE 10 DE JANEIRO DE 2014

(Projeto de lei nº 322, de 2008)

Dispõe sobre normas básicas acerca das oficinas mecânicas e estabelecimentos assemelhados que funcionam no Estado.

O PRESIDENTE DA ASSEMBLEIA LEGISLATIVA:

Faço saber que a Assembleia Legislativa decreta e eu promulgo, nos termos do artigo 28, § 8º, da Constituição do Estado, a seguinte lei:

Artigo 1º – A presente lei estabelece normas básicas a serem seguidas pelos proprietários e responsáveis pelas oficinas mecânicas e estabelecimentos assemelhados que prestam serviços de manutenção, conserto ou substituição de peças em veículos automotores leves, novos ou usados, no território do Estado.

Artigo 2º – Para os efeitos desta lei consideram-se oficinas mecânicas e estabelecimentos assemelhados quaisquer estabelecimentos comerciais que procedam a conserto ou substituição de autopeças nos sistemas de alimentação, climatização, direção, elétrica, eletrônica, exaustão, iluminação, freio, motor, pneus e rodas, sinalização, suspensão e eixos, transmissão e mecânica em geral de veículos automotores.

Artigo 3º – Os estabelecimentos de que trata o artigo anterior, para sua operação e funcionamento, sempre visando à preservação dos direitos do consumidor e para os efeitos de responsabilidade civil e criminal, deverão:

I – manter um responsável operacional pelos serviços executados nos veículos automotores que atenda aos requisitos de norma técnica de capacitação expedida pela Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT e, não existindo tal norma, por meio de treinamento de 400 (quatrocentas) horas ou 40 (quarenta) horas quando comprovar dois anos de experiência na atividade;

II – manter um ou mais profissionais que atendam aos requisitos de norma técnica de capacitação expedida pela ABNT, e, não existindo tal norma, por meio de treinamento de 400 (quatrocentas) horas em cada sistema cujo serviço seja disponibilizado pela empresa de reparação de veículos ou 40 (quarenta) horas quando comprovar dois anos de experiência na atividade.

Parágrafo único – Todos os serviços realizados nos veículos automotores deverão atender às normas técnicas publicadas pela ABNT na área de serviços automotivos, bem como observar as especificações técnicas estabelecidas pelos fabricantes de autopeças.

Artigo 4º – Os estabelecimentos que utilizarem equipamentos para os serviços que medem as emissões veiculares, assim como os ligados diretamente à segurança veicular conforme NBR-ABNT 14.624, deverão atender, caso exista, a exigência de comprovação de homologação junto ao Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial – INMETRO.

Artigo 5º – Os estabelecimentos de que trata esta lei deverão manter, obrigatoriamente, em seu interior e em local visível ao consumidor, o seguinte:

I – atestado de legalidade sindical patronal e certificado numerado atestando o cumprimento dos dispositivos desta lei, emitido pelo respectivo sindicato de classe ou da categoria econômica a que estiver vinculado o estabelecimento;

II – certificado de conclusão de treinamento do mecânico, conforme o artigo 3º, inciso II, desta lei, expedido por instituição de ensino oficialmente reconhecida na área automotiva;

III – certificado de conclusão em treinamento de conhecimento geral dos sistemas dos veículos automotores com o nome do responsável operacional dos serviços nos sistemas citados no artigo 2º desta lei, expedido por instituição de ensino oficialmente reconhecida na área automotiva.

Parágrafo único – O órgão estadual competente manterá o necessário registro e coordenará o treinamento de fiscalização junto ao poder público dos estabelecimentos comerciais de que trata esta lei, assim como prestará serviço de mediação entre o consumidor e a empresa.

Artigo 6º – Vetado.

Artigo 7º – Vetado.

Artigo 8º – A receita arrecadada com a cobrança das multas de que trata esta lei será aplicada, exclusivamente, na melhoria das condições dos órgãos de segurança pública do Estado, bem como em programas destinados a esclarecer e educar a população acerca dos seus direitos de consumidor de bens e serviços.

Artigo 9º – As oficinas mecânicas e estabelecimentos assemelhados terão o prazo de 1 (um) ano para se adequarem aos dispositivos desta lei.

Artigo 10 – Vetado.

Artigo 11 – Vetado.

Artigo 12 – Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo, aos 10 de janeiro de 2014.

Publicada na Secretaria da Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo, aos 10 de janeiro de 2014.

Disponível no link: <http://www.al.sp.gov.br/norma/?id=172213>



 0800 570 0800

 www.sebraesp.com.br

 radio.sebraesp.com.br

 facebook.com/sebraesp

 instagram.com/sebraesp

 twitter.com/sebraesp

 flickr.com/sebraesp

 youtube.com/sebraesaopaulo