

# Reparação Automotiva

Painel de Inteligência Setorial



**UCOP**

Unidade de Competitividade  
e Produtividade



*A força do empreendedor brasileiro.*

© 2023. Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas - SEBRAE  
Todos os direitos reservados.  
A reprodução não autorizada desta publicação, no todo ou em parte, constitui violação dos direitos autorais (Lei nº 9.610),

**Presidente do Conselho Deliberativo em Exercício**

Idalberto Luiz Moro

**Diretor Superintendente**

Pedro Gilson Rigo

**Diretor Técnico**

Luiz Henrique Toniato

**Diretor de Atendimento**

José Eugênio Vieira

**Gerente da Unidade de Competitividade e Produtividade**

Christiane Barbosa e Castro

**Gestor(a) da Unidade de Competitividade e Produtividade**

Alisson Bruno Lepaus

**Entidade Parceira**

IAA Instituto da Administração Automotiva / CNPJ 27.437.982/0001-30

**Cargo e empresa executora IAA**

Fábio Moraes – CEO e Diretor do IAA

Patricia Magi – Gestora de Projetos em IT

Raphael Hamdan – Especialista em BI

# SUMÁRIO

<b>Introdução.....</b>	<b>04</b>
População do Espírito Santo.....	06
População x Veículos – Setor da Reparação Automotiva Espírito Santo.....	06
População x Oficinas – Setor da Reparação Automotiva Espírito Santo.....	07
Veículos X Oficinas – Setor da Reparação Automotiva Espírito Santo.....	08
CAGED – Setor da Reparação Automotiva Espirito Santo.....	08
<b>Análises Desenvolvidas.....</b>	<b>09</b>
Principais números do setor da reparação automotiva – Marcas .....	10
Principais números do setor da reparação automotiva – Mão-de-Obra.....	11
Principais números do setor da reparação automotiva – Veículos .....	13
<b>Análise DENATRAN.....</b>	<b>14</b>
<b>Pesquisa Associados SINDIREPA-ES em Parceria SEBRAE-ES.....</b>	<b>15</b>
Principais números do setor Mão-de-obra (CAGED) – Espírito Santo.....	16
<b>Análise CNAE Espírito Santo.....</b>	<b>17</b>
<b>Stakeholders.....</b>	<b>18</b>
Tipos de Stakeholders .....	18
Principais Stakeholders .....	19
<b>Matriz SWOT.....</b>	<b>21</b>
Mapeamento da cadeia de valor e respectivos os gargalos da cadeia e operacionais.....	22
Tendências para o segmento da reparação automotiva.....	22
O que esperar do futuro da reparação automotiva? .....	23
Fatores Críticos de Sucesso .....	24
Principais KPI´s (Indicadores de desempenho) Reparação Automotiva.....	24
Indicadores de desempenho Ticket Médio.....	25
Outros indicadores de desempenho.....	25
Benchmarking nacionais e internacionais.....	26
Tendências Para o Segmento.....	27
<b>Conclusão.....</b>	<b>29</b>
<b>Referências.....</b>	<b>30</b>

# Introdução

## 1 Sobre a Reparação Automotiva no Brasil

O setor da reparação automotiva no Brasil é um dos mais importantes da economia brasileira respondendo por cerca de 10% das riquezas geradas pela indústria no país. Com sua extensa e complexa cadeia produtiva o setor está diretamente associado ao desenvolvimento econômico nacional.

Sistemas de direção inteligente, carros autônomos e elétricos, essas são algumas das tendências que já estão presentes em algumas partes do mundo e que certamente vão compor o futuro das oficinas mecânicas. Mas para lidar com o futuro, embora possa parecer distante, precisa-se iniciar o planejamento hoje.

É necessário, por exemplo, compreender como a tecnologia vai impactar a gestão de oficinas mecânicas. Também compreender como a indústria automotiva têm desenvolvido automóveis modernos, que são diferentes dos convencionais de hoje, mas que podem se tornar frequentes nos modelos de carros da clientela da oficina.



# Introdução

## 1 Sobre a Reparação Automotiva no Brasil

A indústria automobilística brasileira passou por um processo de intensa mudança ao longo do tempo e se mostrou importante para o desenvolvimento da economia.

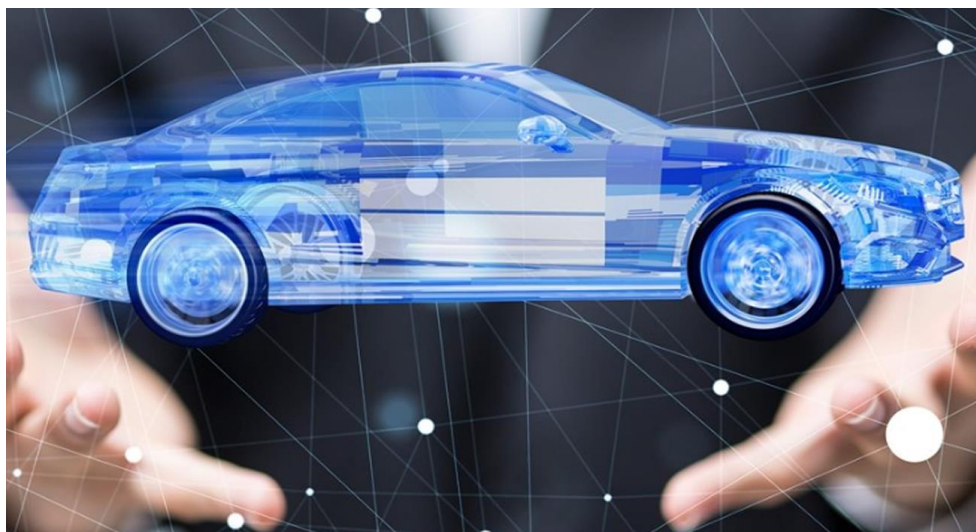
A fim de investigar quais as eventuais mudanças no padrão competitivo da indústria de produção de automóveis e veículos comerciais leves, abordaremos essas mudanças com extrações de dados discriminados nesse documento.

É necessário, apresentarmos como a tecnologia impacta na gestão de oficinas mecânicas positivamente. Temos uma forte tendência recente, na indústria automotiva no desenvolvimento de automóveis

modernos, totalmente diferentes dos convencionais de hoje, mas que podem se tornar frequentes nos modelos de carros da clientela da oficina.

Para chegarmos no ponto principal, é necessário entender os gaps, necessidades e melhorias nos processos junto as oficinas do estado do Espírito Santo.

Com isso, desenvolvemos um estudo focado na pesquisa junto algumas oficinas, extração de dados das base do DENATRAN, CAGED e distribuição dos CNAE's no estado para o desenvolvimento de um plano de ação para 2023 pelo SEBRAE ES.



## 2 População Espírito Santo

Segundo o IBGE, o estado do Espírito Santo, apresentou no último ano crescimento de 1,1% da população com 4.108.508 habitantes.

- ✓ Serra, com 9.525 habitantes a mais, chegando a uma população de 536.765
- ✓ Vila Velha vem como o segundo maior em número de habitantes e ganhou 7.330 moradores, chegando a 508.655.
- ✓ Cariacica ficou em terceiro lugar entre as maiores populações, embora Vitória tenha ficado com a terceira colocação em novos habitantes.

A capital capixaba recebeu 3.679 novos moradores, atingindo uma população de 369.534. Cariacica teve 2.579 novos moradores, atingindo 386.495 habitantes.

## 3 População x Veículos – Setor da Reparação Automotiva ES

População:

- No estado do Espírito Santo, segundo levantamento do IBGE, é de 4.108.508 habitantes, com um crescimento de 1,1%.

Frota:

- Frota total do Espírito Santo: 1.135.907.
- Frota de leves e utilitários do Espírito Santo: 820.621.

Com isso, temos uma média de:

 1 Veículo

a cada:

3,6 Habitantes  
no ES



Fonte: Anuário Sindirepa  
Brasil/2022



## 4 População x Oficinas – Setor da Reparação Automotiva Espírito Santo

O número de oficinas no Espírito Santo é de: 13.658.

Usando esse dado como base, concluímos que há **1 oficina para cada 300 habitantes no ES.**

Utilizando a base de CNAE's do estado do Espírito Santo temos:

- Fabricação de cabines, carrocerias e reboques para outros veículos automotores, exceto caminhões e ônibus.
- Manutenção e reparação de motocicletas e motoneta.
- Manutenção e reparação de tratores agrícolas.
- Manutenção e reparação de tratores, exceto agrícolas.
- Recondicionamento e recuperação de motores para veículos automotores.
- Serviços de alinhamento e balanceamento de veículos automotores.
- Serviços de borracharia para veículos automotores.
- Serviços de capotaria.
- Serviços de instalação, manutenção e reparação de acessórios para veículos automotores.
- Serviços de lanternagem ou funilaria e pintura de veículos automotores.
- Serviços de lavagem, lubrificação e polimento de veículos automotores.
- Serviços de manutenção e reparação elétrica de veículos automotores.
- Serviços de manutenção e reparação mecânica de veículos automotores.
- Serviços de reboque de veículos.



## 5 Veículos x Oficinas – Setor da Reparação Automotiva Espírito Santo

A quantidade de veículos, segundo o levantamento de veículos na base DENATRAN/2022, é de 2.212.547 veículos, abrangendo 235 marcas e idade média de 18 anos.

Estabelecendo assim, uma média de:



## 6 CAGED – Setor da Reparação Automotiva Espírito Santo

Pelo levantamento segundo a base IBGE temos a nível populacional no estado do Espírito Santo, 4.108.508.

Pela base CAGED, temos:

- 2021 - 10.962 admissões, 8.746 desligamentos com um saldo de 2.216.
- Como maior saldo por grau de escolaridade, o Ensino Médio 1.772, maior faixa etária de 0-20 com 1.237 (sexo masculino) e 314 (sexo feminino).
- Na reparação veículos 3.586 admissões e 2.933 demissões com um saldo de 653.





# Análises Desenvolvidas

Pesquisa Realizada com uma amostra de 80 oficinas associados Sindirepa com perguntas que envolveram: experiência, área de atuação, descrição de processos, desafios enfrentados e processo pós-venda. Com isso, o resultado será o termômetro para futuras ações do SEBRAE ES.



Extração de dados da base DENATRAN, com o objetivo de analisarmos de forma regional (mapa de calor) : quantidade de veículos, idade média dos veículos, quantidade de marcas. Dos resultados, elencamos os Top 5 (marcas, modelos e descrições), para atuação no Plano de Ação 2023.



Extração de dados da base CAGED, com o objetivo de analisarmos de forma regional (mapa de calor) :admissões, desligamentos, saldo, grau de escolaridade, idade, sexo e segmento (área de atuação), para atuação no Plano de Ação 2023.



Extração de dados da base CNAE, com o objetivo de analisarmos de forma regional (mapa de calor) : quantidade de CNAES, Média por município por Unidade, Escritórios SEBRAE, municípios, para atuação no Plano de Ação 2023.



**Link para as leituras:** [Painel Setorial Reparação Automotiva ES](#)

## 7 Principais números do setor da reparação automotiva Marcas – Espírito Santo

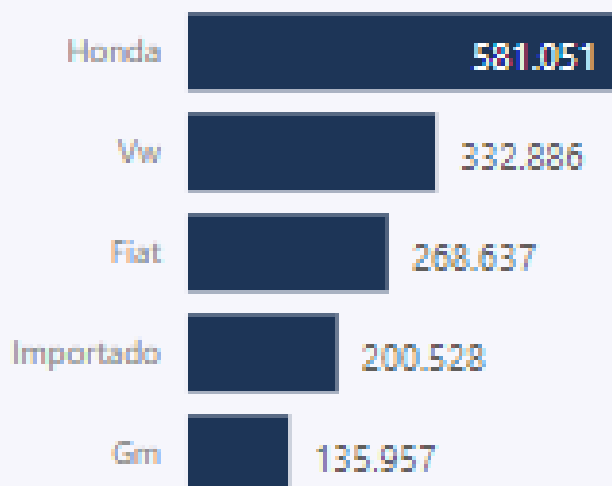
Como Top 5, temos:

- ✓ Honda – 581.051;
- ✓ Volkswagen – 332.886;
- ✓ Fiat – 268.637;
- ✓ Importado – 200.528;
- ✓ GM – 135.957.

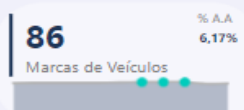
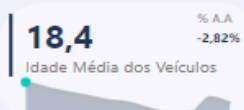
Sendo, que na região de **Viana**, temos a marca SR registrada na base (sem importado), constando, **2.528** registros (**0,11%** do total do estado).

Um ponto de observação é a presença da Mercedes-Benz nas regiões de Governador Lindenberg (294), Itaguaçu (326), Itarana (413), Jaguaré (521) Pedro Canário (832), totalizando nessa fatia 1.146 (**0,05%** do total do estado)

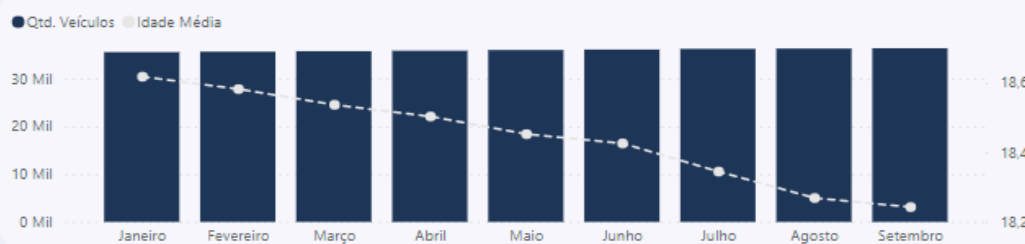
### Top 5 Marcas por Qtd. de Veículos



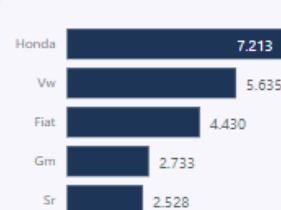
### DADOS DENATRAN ESPÍRITO SANTO



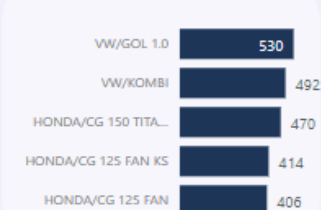
#### Qtd. Veículos e Idade Média por Ano e Nome do Mês



#### Top 5 Marcas por Qtd. de Veículos



#### Top 5 Modelos por Qtd. de Veículos



#### Top 5 Descrições por Qtd. de Veículos



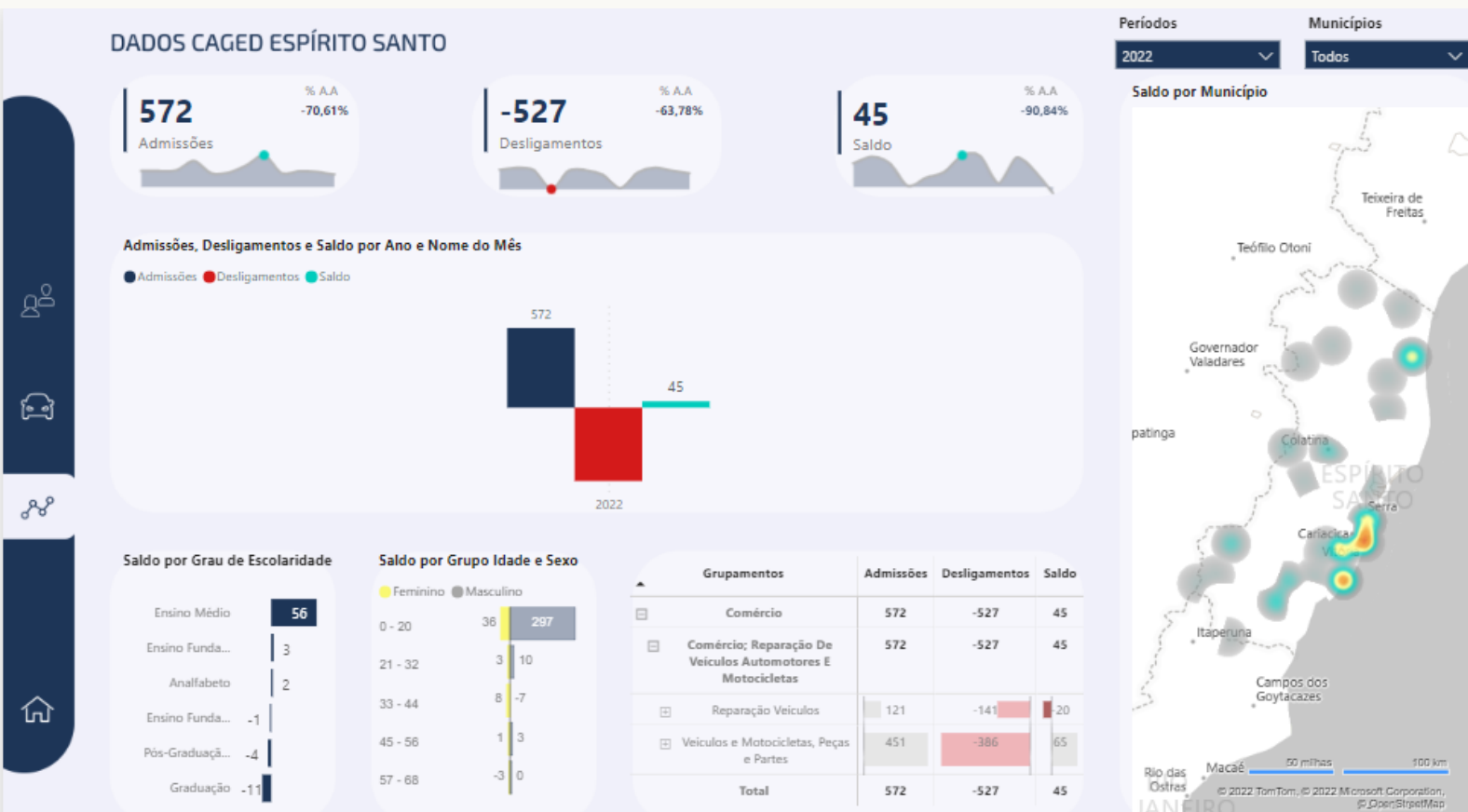
Períodos 2022 Municípios Viana

#### Quantidade de Veículos por Município



Fonte: anuário Sindirepa Brasil/2022

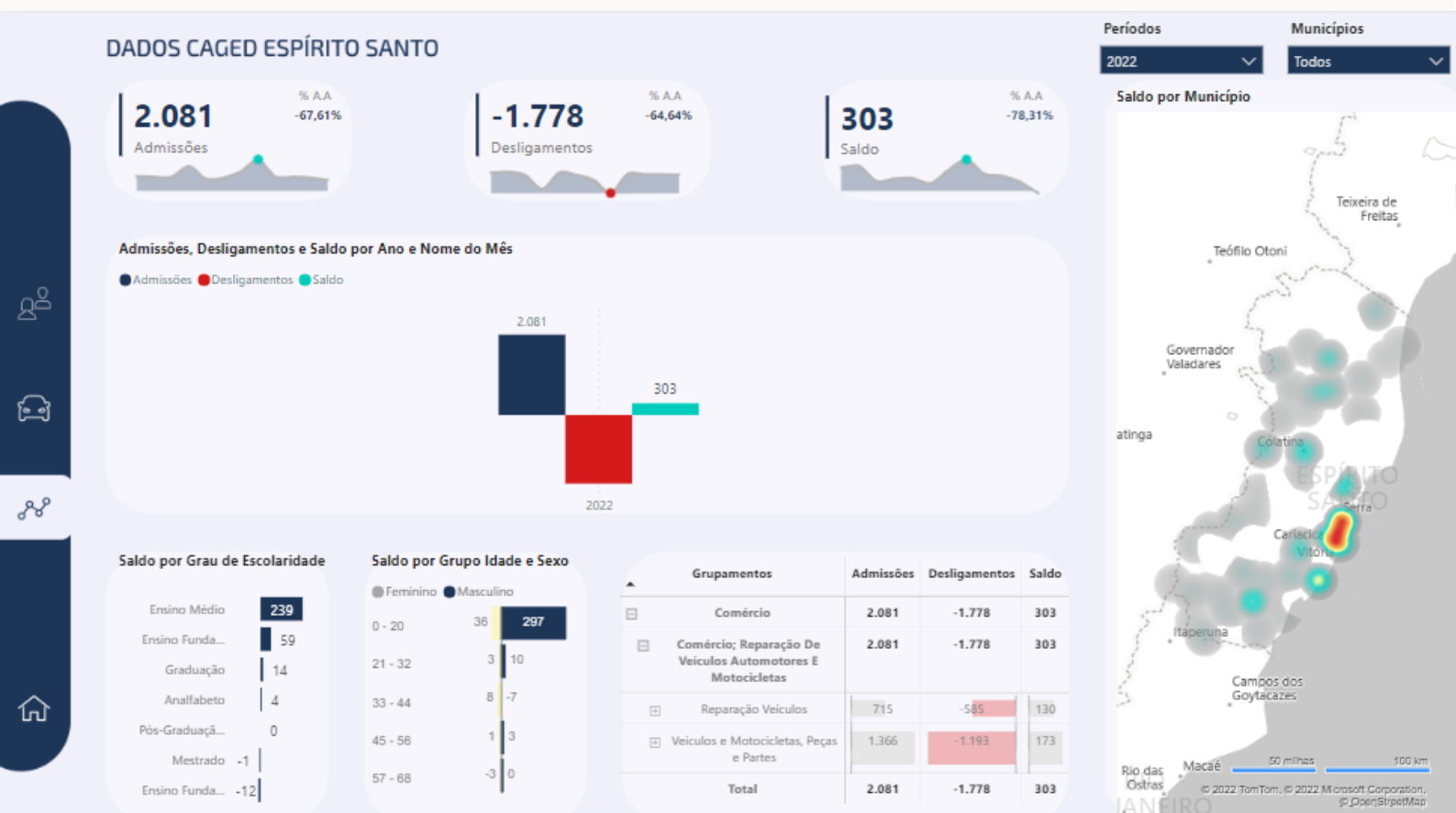
## 8 Principais números do setor da reparação automotiva: Mão-de-Obra Diversidade (mulheres) - Espírito Santo



Diversidade - Presença de mulheres, onde temos apenas **21,56%** de admissões na análise feita em 2022 e **23,42%** em 2021, tendo um queda de **1,86%**



## 9 Principais números do setor da reparação automotiva: Mão-de-Obra - Espírito Santo



Presença regional – Homens, onde temos **78,44%** de admissões em 2022 e **76,58%** em 2021 com um crescimento de **1,86%**.



## 10 Principais números do setor da reparação automotiva - Veículos

Em análise da base DENATRAN fornecida para a construção deste relatório, temos um total de 2.212.547 veículos.

Como menor concentração:

- ✓ Vila Pavão – 6.316 (0,29%)
- ✓ São Domingos do Norte – 5.865 (0,27%)
- ✓ São José do Calçado – 5.702 (0,26%)
- ✓ Ibitirama – 5.603 (0,25%)
- ✓ Apiacá – 5.054 (0,23%)
- ✓ Dolores do Rio Preto – 5.034 (0,23%)
- ✓ Alto Rio Novo – 4.018 (**sem importados registrados**) – (0,18%)
- ✓ Ponto Belo – 3.029 – (0,14%)
- ✓ Divino de São Lourenço – 2.769 (0,13%)
- ✓ Mucurici – 2.238 (0,10%)

Ainda segundo a base DENATRAN-ES, temos 2.212.547 veículos, com idade média de 18 anos, constando 235 marcas em seus respectivos municípios.

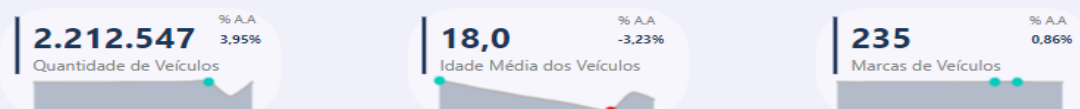
Comparando com 2021, tínhamos 2.127.154 veículos, com idade média de 18,5 anos e 234 marcas em seus respectivos municípios.

Em continuidade, destacaremos:

- ✓ Vila Velha – 247.020 (11,16%)
- ✓ Serra – 236.688 (10,70%)
- ✓ Vitória – 203.295 (9,19%)
- ✓ Cariacica – 184.832 (8,35%)
- ✓ Cachoeiro de Itapemirim – 124.601 (5,63%)
- ✓ Linhares – 89.597 (4,05%)
- ✓ Guarapari – 79.742 (3,60%)
- ✓ Colatina – 72.778 (3,29%)
- ✓ São Mateus – 60.748 (2,75%)
- ✓ Aracruz – 51.315 (2,32%)

### DADOS DENATRAN ESPÍRITO SANTO

Representando: **61,04%**

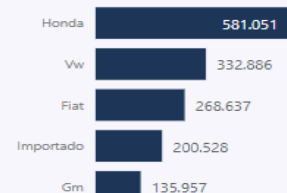


#### Qtd. Veículos e Idade Média por Ano e Nome do Mês

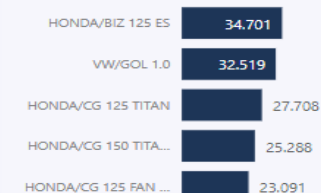
● Qtd. Veículos ● Idade Média



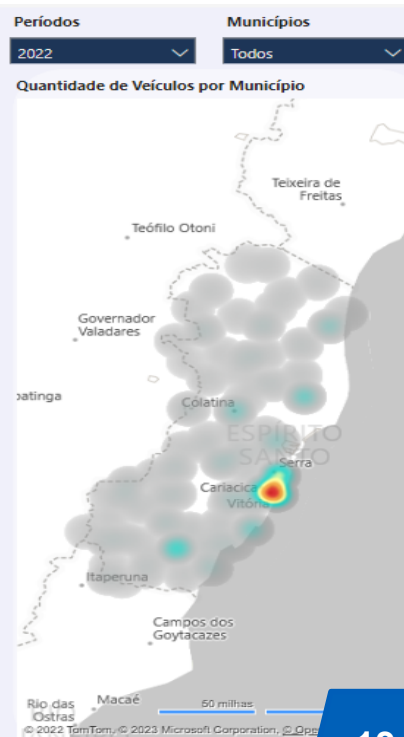
#### Top 5 Marcas por Qtd. de Veículos



#### Top 5 Modelos por Qtd. de Veículos



#### Top 5 Descrições por Qtd. de Veículos





# ANÁLISE DENATRAN

## Setor de Reparação Automotiva

Segundo Dados do DENATRAN:

O município de Vila Velha, representa **247.020** veículos, com idade média de **18,5** e **154** marcas de veículos em 2022. Em 2021, representava **240.957** veículos com idade média de **18,90** e **149** marcas.

O município de Serra, representa **236.688** veículos, com idade média de **18,3** e **137** marcas de veículos. Em 2021, representava **228.669** veículos com idade média de **18,80** e **136** marcas.

O município de Vitória, representa **203.295** veículos, com idade média de **17,7** e **159** marcas de veículos. Em 2021, representava **201.221** veículos com idade média de **18,20** e **156** marcas.

O município de Cariacica, representa **184.832** veículos, com idade média de **18,8** e **123** marcas de veículos. Em 2021, representava **178.019** veículos com idade média de **19,40** e **125** marcas.

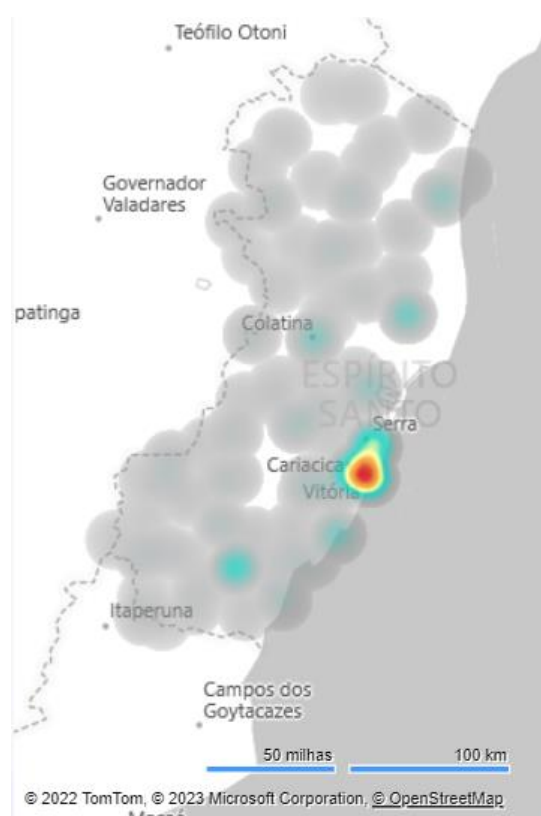
O município de Cachoeiro de Itapemirim, representa **124.601** veículos, com idade média de **18,9** e **111** marcas de veículos. Em 2021, representava **121.620** veículos com idade média de **19,40** e **112** marcas.

O município de Linhares, representa **24.182** veículos, com idade média de **14,1** e **1** marca de veículos. Em 2021,

representava **84.703** veículos com idade média de **18,10** e **112** marcas.

O município de Colatina, representa **72.778** veículos, com idade média de **17,8** e **105** marcas de veículos. Em 2021, representava **69.617** veículos com idade média de **18,40** e **103** marcas.

O município de Aracruz, representa **12.655** veículos, com idade média de **14,1** e **1** marca de veículo. Em 2021, representava **47.132** veículos com idade média de **18,10** e **98** marcas.



# PESQUISA ASSOCIADOS SINDIREPA-ES EM PARCERIA SEBRAE-ES

Podemos analisar que a principal área de respostas das oficinas na pesquisa realizada foi de **Mecânica geral**, onde possuem como principal desafio do seu negócio a **Mão de obra qualificada**.

Estratificando os números, percebemos que **26** respostas relataram que **não existem processos definidos** nas suas oficinas e, **30** respostas ressaltam que **não possuem** estrutura no pós-venda.

A pesquisa também apontou que as oficinas possuem dificuldades em processos de estoque, atendimento, gestão financeira e planejamento da produção.



## PESQUISA DE SATISFAÇÃO - ASSOCIADOS SINDIREPA/SEBRAE

80

Respostas

5

Quantidade de perguntas na pesquisa

### Áreas



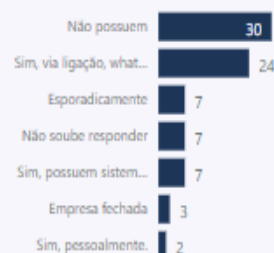
### Descrição dos processos



### Desafio das oficinas



### Descrição do Pós-venda



### ANALISANDO OS DADOS...

Das **80** respostas da pesquisa, visualizamos alguns pontos de oportunidades e ação:

A principal área de respostas das oficinas na pesquisa realizada foi de **Mecânica geral**, onde possuem o principal desafio do seu negócio em **Mão de obra qualificada**.

Estratificando os números, percebemos que **26** respostas relataram que **Não existem processos definidos** nas suas oficinas e, **30** respostas ressaltam que **Não possuem** estrutura no pós-venda.

## 11 Principais números do setor de reparação automotiva Mão-de-Obra - Estado do Espírito Santo

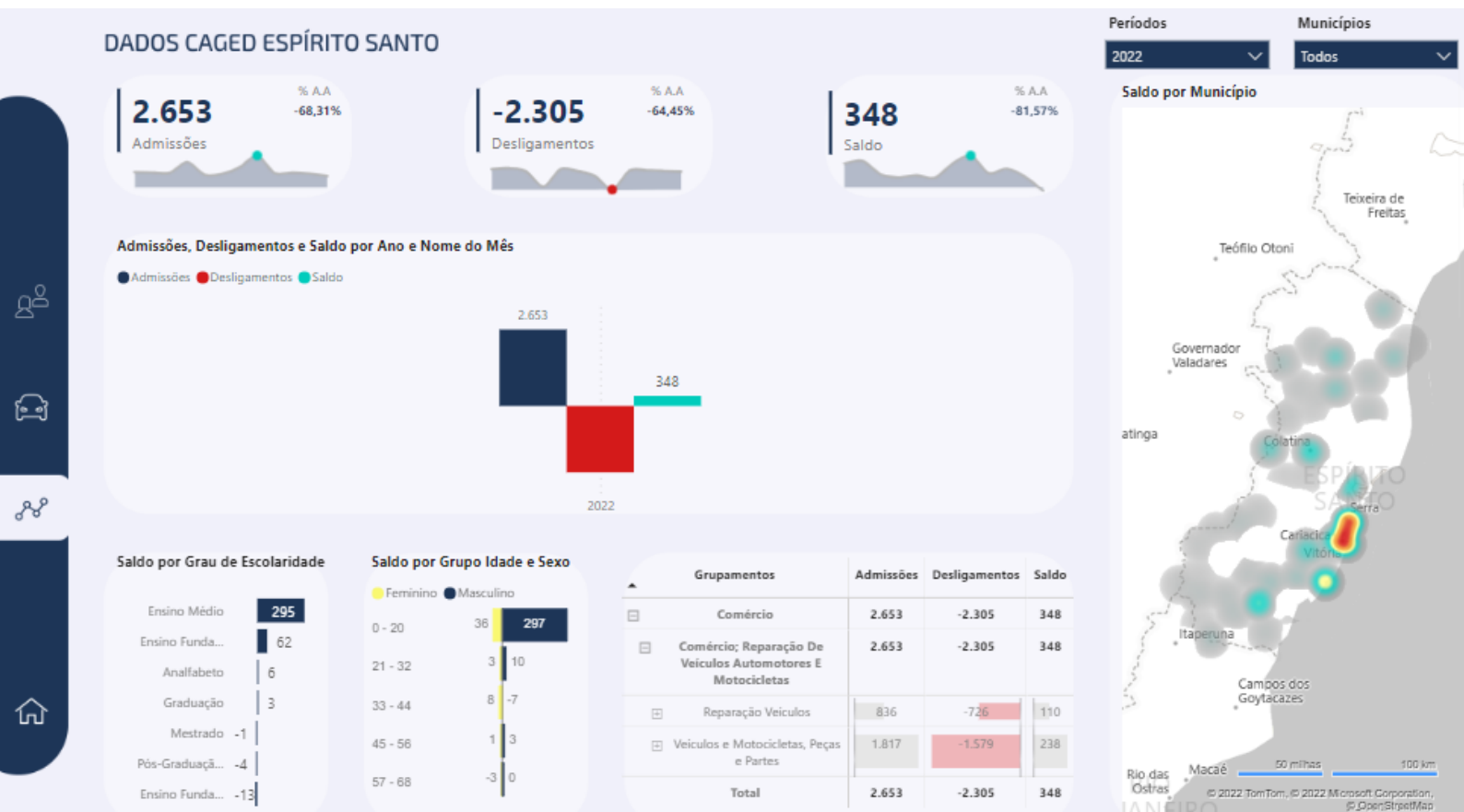
Com a análise, verificando o ano de 2022 (até setembro), identificamos:

- ✓ Admissões: 2.653
- ✓ Desligamentos: 2.305

**Saldo: 348 (positivo).**

**Baseando em 2020, 2021 e 2022:**

Descrição CNAE	SEBRAE SEGMENTO	Admissões	Desligamentos	Saldo
Total		13.846	-11.279	2.567
Comércio; Reparação De Veículos Automotores E Motocicletas	Total	13.846	-11.279	2.567
	Reparação Veículos	4.527	-3.782	745
	Veículos e Motocicletas, Peças e Partes	9.319	-7.497	1.822
		13.846	-11.279	2.567



## **12** **Análise do setor da reparação automotiva** **CNAE – Espírito Santo**

Com 13.658 CNPJ's, e uma média de 175 CNPJ's por município e 14 descrições no total de CNAE's no estado do Espírito Santo.

Como Unidades SEBRAE temos:

- ✓ Unidade Regional Central URC Unidade Regional Metropolitana URM
- ✓ Unidade Regional Norte URN
- ✓ Unidade Regional Serrana URSR
- ✓ Unidade Regional Sul URS

O Detalhamento da quantidade de CNAE's por região, e outras informações você acessa por meio do link:

Link acesso ao Painel Setorial SEBRAE:

<https://encurtador.com.br/rJL16>

## 13 Stakeholders

O termo foi criado em 1963 pelo filósofo Robert Edward Freeman, a partir de um memorando interno da Stanford Research.

**Stakeholders**, se refere a “**grupos que sem seu apoio a organização deixaria de existir**”. São grupos ou pessoas que afetam a empresa, e coadunam interesses diretos ou indiretos, positivos e negativos, na obrigação de gerir: **gestão, planejamento e execução de projetos**.

Portanto, esses grupos ou pessoas, fazem parte da área mais importante da empresa.

A palavra “Stakeholder” se dá pela união das palavras do inglês. Stakeholders, tradução:

- **Stake**: interesse;
- **Holders**: aqueles que possuem.

Esse público pode ou não ter efetuado investimentos na relação, assim se só tiver envolvimento econômico podemos dizer que são **shareholders**.

## 14 Tipos de Stakeholders

### Stakeholders internos

São os stakeholders que estão dentro do ambiente da empresa. Alguns exemplos de stakeholders internos são:

- Gestores da empresa;
- Colaboradores;

### Stakeholders externos

São os stakeholders que estão fora do ambiente da empresa, mas que interagem com ela de alguma forma. Alguns exemplos de stakeholders externos são:

- Fornecedores;
- Concorrentes;
- Clientes;
- Familiares dos clientes;
- Governo;
- ONG's;
- Mídia;
- Sindicatos;
- Meio ambiente.





## 15 Principais Stakeholders

### INTERNOS

- Gerencia – Responsável pela aprovação dos projetos sugeridos pelo time de gestão de projetos.
- Gestor de Projetos – Responsável pelo Planejamento e monitoramento do projeto.
- Unidades internas SEBRAE-ES



### EXTERNO

- SINDIREPA/ES - Sindicato da Indústria de Reparação de Veículos e Acessórios.
- FINDES - Federação das Indústrias do Espírito Santo.
- Empresas do Segmento – Fornecedores de Peças, Oficinas Mecânicas, Lanternagem e Pintura, Elétrica.
- ASSORVES - Associação das Oficinas Reparação de Veículos do ES.
- SENAI - Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial.
- SESI - Serviço Social da Indústria.
- SEBRAE - Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas



# Matriz SWOT para o setor da Reparação Automotiva

É importante citar a necessidade de uma visão estratégica do ambiente interno de uma oficina mecânica, bem como, gestão qualificada para atuar sobre influências do ambiente externo.

É primordial que os gestores utilizem ferramentas administrativas e, estratégicas para alavancar sua produtividade e lucratividade.

É importante entender os fatores que influenciam através do mercado, identificar aspectos internos como:

- **habilidades/potencias;**
- **pontos falhos** na operacionalização.



# Matriz SWOT para o setor da Reparação Automotiva

## POSITIVO

## NEGATIVO

### INTERNO

#### FORÇAS

- Empresas já estão estabelecidas no mercado e possuem grande experiência no ramo;
- Em sua maioria as empresas estão bem localizadas facilitando o acesso do cliente;
- Poder de barganha junto aos fornecedores de peças;
- Grande oportunidade de melhoria de desempenho do negócio através de ações do projeto;
- Grande oportunidade de aumento da base de clientes através de ações de marketing;
- Identificação das necessidades (resultado da pesquisa, painel BI).

#### FRAQUEZAS

- Necessidade de melhor capacitação técnica dos profissionais;
- Desconhecimento de boas práticas de gestão para pequenos negócios com foco em resultados;
- Falta de planejamento do espaço de oficina disponível e planejamento de expansão do negócio;
- Empresário com muitas dificuldades variadas e formação deficiente;
- Dificuldade em manter-se atualizado frente à evolução tecnológica;
- Desconhecimento de normas e regulamentações;
- Dificuldades na relação com clientes;
- Sem planos para manter clientes nem para captação de novos clientes;

### EXTERNO

#### OPORTUNIDADE

- Compras conjuntas de peças e materiais;
- Comunicação rápida via Smartphone (WhatsApp e e-mail) com cliente;
- Comunicação via Smartphone com distribuidores e parceiros evita a compra de peças erradas e soluciona problemas rapidamente;
- Capacitar sobre as novas tecnologias;
- Capacitação nas áreas Financeira e Administrativa;
- Investir na mão de obra existente;
- Investir na relação com o cliente;

#### AMEAÇAS

- Fusão de bancos com seguradoras gera ameaça de pressão para baixar valor da hora trabalhada paga e maior severidade nos contratos;
- Redução de compra de serviços pelos clientes particulares nas reparadoras multimarcas;
- Dificuldade de contratação de mão-de-obra técnica capacitada;
- Multimarcas exigem uma estrutura de aparelhos/ferramentas extensa e cara;
- Mão de obra especializada escassa e cada vez mais cara, baixa procura pela profissão;
- Oficinas ilegais, que não pagam impostos, não são regulamentadas
- Concorrência crescente das concessionárias monomarcas;

## 16 Mapeamento da cadeia de valor e os respectivos gargalos da cadeia e operacionais

- Podemos analisar que a principal área de respostas das oficinas na pesquisa realizada foi de **Mecânica geral**, onde possuem o principal desafio do seu negócio em **Mão de obra qualificada**.
- Estratificando os números, percebemos que **26** respostas relataram que **não existem processos definidos** nas suas oficinas e, **30** respostas ressaltam que **não possuem** estrutura no pós-venda.
- **Capacitação** para as marcas apresentadas. Em pesquisa aplicada, foi notório em mecânica geral a necessidade com **50%** de necessidade.

## 17 Tendências para o segmento da Reparação Automotiva

A produção do setor atende as demandas do mercado nacional e internacional. Outros empreendimentos, que formarão um polo automobilístico no Norte do Estado, já estão em andamento e serão âncoras para uma nova cadeia de fornecedores e mais oportunidades para os capixabas.

A maioria dos municípios tem importados registrados que fomenta financeiramente as oficinas, porém,

é importante verificar em municípios como: Alto Rio Novo, Irupi e Santa Leopoldina se pode ser fomentado essa marca e porque até o momento **não há registros (capacitação, público-alvo, falta de montadora, peças)**.

Outra tendência pouco explorada é a **presença de mulheres nas oficinas**, porém, em Vitória o estudo mostra o inverso e precisará ser melhor trabalhado no estado.

### ➤ Inovação com DNA capixaba

Inovação com DNA capixaba! O “Galileu”, primeiro veículo brasileiro autônomo cujo objetivo é tracionar cargas de altos volumes, é do Espírito Santo. O veículo possui nível quatro de automação, o mais próximo da robotização total e funciona com comandos e limites previamente definidos para a movimentação de cargas de volume acima de 80 toneladas em ambientes industriais. Baseado no intenso uso da digitalização e da robotização de processos, o Galileu é focado na automação de operações logísticas e irá atender todos os segmentos que a VIX Logística já atua, como siderurgia, florestal, papel e celulose, mineração, óleo e gás, setor automotivo, agronegócio dentre outros, com visão estratégica de futuro para expansão de novos negócios. Em entrevista à CBN Vitória, Patrícia Chieppe, CEO da VIX, fala sobre seu funcionamento.

Os veículos autônomos utilizam computadores, receptores de GPS, dispositivos de rede wireless com acesso a sensores localizados no próprio veículo, acesso à internet e ferramentas de georreferenciamento. Além disso, o Big Data por trás da movimentação desses veículos vai além dos dados gerados pelo próprio equipamento, pois o espaço físico ao redor também produz dados sobre os lugares por onde ele se desloca.

O equipamento é configurado para receber as diretrizes através de um notebook, tablet ou celular, onde é possível conferir, em tempo real, o posicionamento do equipamento ao longo da rota, se está navegando corretamente, se detectou algum obstáculo pelos scanners, dentre outras funcionalidades. Dispõe de recursos que prezam, primeiramente, pela segurança do equipamento, do ambiente e das pessoas que circulam próximo ao local onde opera. Tudo isso através de scanners a laser (Lidar), que monitoram e reportam para o sistema de controle a necessidade de parada e operam, em redundância, monitorando a frente e as laterais do equipamento, varrendo o plano de forma horizontal e também verticalmente.

*Referência: **cbnvitoria***

## **18 O que esperar do futuro da reparação automotiva?**

É muito importante saber que as oficinas que já se destacam no

mercado são as que são conhecidas como verdadeiras centrais de atendimento de veículos.

Elas possuem equipamentos de última geração, realizam diversos tipos de diagnósticos, manutenções detalhadas e chegam até a criar cadastros online após um check-up do veículo.

Tudo isso é possível graças ao avanço tecnológico como vídeos, softwares em computadores atualizados e outros recursos.

### **Fique de olho no cliente online**

Atualmente o cliente não é mais aquele que confiava 100% no diagnóstico do mecânico.

Hoje ele está mais conectado e bem informado sobre as novidades e o mundo automotivo.

Por isso, ele é mais exigente e, muitas vezes, fica desconfiado ao deixar o automóvel nas mãos de um mecânico. Só para lembrar, este cliente já sabe as especificações do carro, os possíveis problemas e até mesmo as avaliações positivas e negativas de cada empresa que oferece os serviços de reparação automotiva.

Portanto, é preciso ficar de olho no cliente online e investir em marketing digital. Isso vai trazer retorno ao seu negócio!

### **Invista em equipamentos**

Não dá para imaginar uma oficina daqui para frente sem os equipamentos tecnológicos. Com tanta tecnologia nos novos automóveis, os mecânicos nem se arriscam em mexer nos motores sem o cartão da seguradora em mãos.



## 19 Fatores Críticos de Sucesso

**Fatores Críticos de Sucesso, sigla FCS**, são os fatores (condições, variáveis e etc.) de qualquer atividade, projeto ou negócio, dos quais os resultados, se satisfatórios, irão contribuir e assegurar um desempenho competitivo *satisfatório, consequentemente*,

*o sucesso no alcance dos objetivos estabelecidos.*

- **Marketing digital** com criação de conteúdo e uso de redes sociais;
- **Fidelização dos clientes** com serviços mais organizados e transparentes;
- **Melhoria nos processos de gestão** por meio de um sistema administrativo;
- **Portfólio de serviços** a serem oferecidos;
- **Atendimento** mais rápido com novos canais de comunicação como o WhatsApp, e-mail, Facebook;
- **Fidelização de clientes** graças à qualidade, agilidade e previsibilidade dos serviços.

## 20 Principais KPI's (Indicadores de desempenho)

### Reparação Automotiva

O termo vem do inglês *Key Performance Indicator*, que significa o indicador-chave de desempenho de uma oficina. É um

fator necessário para ter uma gestão mais assertiva. A palavra gestão tem uma definição relativamente simples: é o ato ou efeito de gerir; administração, gerência. Na vida real, este ato é bem mais complicado, mas existem ferramentas que facilitam a vida de um gestor. Se você gerencia uma oficina mecânica, está na hora de entender a importância dos indicadores de desempenho!

- **Ticket médio** – Quanto cada cliente gasta em média em uma parada na oficina;
- **Custo de aquisição** – É, por exemplo, o custo que você teve para que um cliente indique a sua oficina para um amigo, ou ainda o quanto você pagou para um agente de seguros para que ele faça indicações;
- **Margem de lucro** – Vale a pena dar um desconto e garantir um cliente mesmo sacrificando em parte o seu lucro? O peso deste gasto também é um KPI.
- **Margem de lucro sobre peças** – De uma certa forma, e você sabe disso, a oficina também vende peças. Mensurar o quanto se ganha nessas transações pode trazer resultados mais positivos;
- **Tempo de Reparação** – Este indicador para oficinas diz muito sobre a efetividade dos processos. Quanto mais rápido a sua equipe consegue fazer um reparo em média, mais cedo ela estará pronta para atender um próximo cliente.

## Indicadores de desempenho - Ticket Médio

Precisamos encontrar uma forma de fazer o nosso cliente deixar mais dinheiro quando ele leva o carro para consertar, porém, de forma assertiva.

Uma parte do processo do cliente deixar mais dinheiro está ligado à formação de equipe e, principalmente, ao treinamento dos funcionários, assunto que já abordamos anteriormente.

Pontos importantes para refletirmos

**Faturamento:** é tudo o que sua oficina vendeu dentro de um período não importando como você vai receber (exemplo: do dia 01 ao dia 30 de cada mês)

**Passagem:** é o número de carros que sua oficina atendeu dentro do mesmo período acima e que já foram entregues ao cliente

**Ticket médio:** é quando dividimos o valor do faturamento pelo número de passagem. Quando fazemos esta conta encontramos o valor médio que cada cliente deixou de dinheiro em sua oficina.

**Volume de carros na oficina:** é muito importante, mas muitas vezes não precisamos aumentar o volume de passagem e sim o **ticket médio**.

Oficina muito cheia dificulta as manobras e aumenta o tempo de permanência do carro dentro da oficina.

**Oferta de mais serviços:** qual o momento certo para oferecer mais serviços e como fazer isso sem que o cliente sinta que você está querendo “empurrar” mais serviços sem ele precisar? A primeira e mais importante coisa que sua oficina deve fazer é se concentrar naquilo que o **cliente pediu** (somente isso) para depois dar sequência no atendimento.

## Outros Indicadores de Desempenho

**Ponto de equilíbrio:** é o dia do mês em que o faturamento do mês cobre todos os custos fixos e variáveis da empresa.

**Custo fixo e variável:** são os indicadores que permitem a empresa controlar e monitorar as metas diárias, semanais e mensais, além de serem utilizados no cálculo da lucratividade.

**Lucratividade:** é o percentual que demonstra o resultado da empresa depois que ela paga tudo relacionado a um determinado período (mês).

**Fluxo de caixa:** que permite a empresa a ter uma visão projetada de como será o comportamento das linhas de pagar e receber.

## Benchmarks Nacionais e Internacionais

*Benchmarking* , é uma estratégia que busca otimizar o desempenho de uma empresa a partir da análise das melhores práticas do mercado em que ela está inserida.

Para isso, a empresa pode se comparar a concorrentes e outras empresas de destaque, usando esses cases e suas táticas como referência na gestão.

Como base de indicação **do Anuário do Sindirepa Nacional**, e futura análise dos stakeholders indicados do SEBRAE-ES, temos como parcerias :

- Argentina **FAATRA** – Federación Argentina de Asociaciones de Talleres de Reparación de Automotores Y Afines [www.faatra.org.ar](http://www.faatra.org.ar)
- Uruguai **CTMA** - Centro de Talleres Mecánicos de Automóviles [www.ctma.com.uy](http://www.ctma.com.uy)

### ➤ Melhores oficinas do Brasil

**Segundo a Simplusbr**, três mecânicas foram consideradas uma das melhores do país.

A primeira atende desde automóveis populares a carros esportivos.

A segunda é uma mecânica atípica, pois trabalha de portas fechadas e sua divulgação é exclusivamente por indicação.

A terceira tem como foco principal um segmento pouco explorado no Brasil que é a franquia de oficina mecânica.

São elas:

1 - **Soldera oficina Mecânica – Louveira – SP** , há 48 anos no mercado. Entre seus diferenciais estão as adaptações e melhoramentos de carros populares e esportivos, como Mustang, GTR 35 e Porsche.

Além de atender tanto esportivos quanto populares, sem diferenciação, a mecânica possui uma organização que visa a agilidade do serviço. Possui diversos elevadores e cada um deles com um kit de ferramentas básicas o que permite uma prestação de serviço mais rápida.

**Caliendo** - Teco Caliendo é um oculto mecânico do bairro Brooklin, em São Paulo. Sua carreira automobilística começou como piloto de testes na pista da GM. Depois de fazer um curso técnico no Senai, trabalhou por 10 anos em uma oficina mecânica. Mas ali havia uma coisa que o incomodava: a frequente visita de curiosos.

Quando saiu de lá montou a sua própria oficina nos fundos de casa, sem fachada ou qualquer outro tipo de propaganda visual. Ganhou destaque na famosa propaganda “boca a boca”, ele só atende por indicação.

Sua especialização é em customização de Fusca, Lotus e Mustang, muitas vezes construindo as peças artesanalmente. Jatear motores e tornar confortáveis carros clássicos como o Fusca, estão entre seus principais atrativos.

## 24 Tendências para o segmento

**Franquia High Torque** - Foi fundada pelo diretor executivo Alexandre Dias Generoso, em 2005. O lema da oficina, também criado por ele, é: “A maior malandragem no Brasil é ser honesto.” Apesar de estar há pouco tempo no mercado, é, segundo o próprio site, a maior rede de oficinas mecânicas do Brasil.

O sucesso da rede se deu devido a abertura de uma franquia, ainda pouco explorada no Brasil, no segmento de oficinas mecânicas. São um total de 11 oficinas franqueadas. Comparado às franquias estadunidenses, esse número é relativamente pequeno. Vamos falar sobre isso mais adiante. Entretanto, o tamanho da rede a nível mundial não a descaracteriza como uma das melhores. A honestidade é a primeira questão que levantamos quando precisamos recorrer a uma mecânica. Além disso, Alexandre mantém um canal bem ativo no Youtube com mais de 1,4 milhões de inscritos. Por lá, ele dá dicas de conserto e alerta sobre danos nos veículos.

### ➤ Oficinas mecânicas famosas nos EUA

Nos Estados Unidos existem muitas oficinas mecânicas de luxo famosas, onde a maioria é reparadora, que trabalham desde fazer o motor até a lataria do veículo. Algumas delas possuem, inclusive, programas na televisão.

Já as oficinas tradicionais também são comuns, mas com pouca visibilidade internacional. Entretanto, há um modelo de negócio de grande destaque: são as oficinas mecânicas franqueadas.

Segue algumas:

**Midas International** - Se não for a maior rede de oficinas mecânicas do mundo, certamente a Midas está entre as maiores. Trata-se de uma franquia internacional, com mais de 2 mil unidades franqueadas, sendo a metade delas fora do território norte americano.

Em 2019, a rede ganhou o prêmio *America's Best Customer Service* (Melhor Atendimento ao Cliente da América 2019), feito pela Newsweek. Após uma pesquisa com mais de 20 mil consumidores, a Midas foi contemplada com a premiação. Seu destaque comercial está em cupons e descontos que geram uma grande fidelidade.

**Meineke Car Care Centers** - Fundada na década de 70, a Meineke é comandada por Driven Brands e também trabalha com franquias. Em 2019, a Meineke foi premiada como a “Best Automotive Repair Chain” (melhor rede de reparos automotivos). Segundo o próprio site, seus equipamentos são os mais modernos, o que o tornam líderes do setor. Estima-se que possuam pouco menos de 1 mil lojas, sendo 80 em espalhadas pelo mundo.



**Gas Monkey Garage** - Localizada no Texas, a Gas Monkey Garage, é uma oficina de carros de luxo que possui menos de vinte anos. Foi fundada em 2004, por Richard Rawlings. O grande sucesso veio com o programa

**Fast N'Loud** - Ele e sua equipe de mecânicos compram carros antigos e restauram para leiloar. Com o sucesso a marca passou a vender alguns produtos em seu site, principalmente roupas de diversas categorias e alguns carros por eles reformados.

O site possui também alguns diferenciais que se destacam:

- Valorização da equipe:** Cada mecânico (a) possui uma foto, seu nome e um pequeno texto apresentando o(a) profissional e suas funções.

- Câmera ao vivo 24 horas:** uma das abas do site está lá com um único motivo: mostrar em tempo real as atividades que estiverem acontecendo na oficina.

## ➤ **O Melhor Mecânico do Mundo**

O melhor mecânico do mundo é o argentino, identificado em um concurso feito pela Chery, em 2017, **Enzo Malter**. Venceu o concurso, onde foi respondido 50 questões teóricas.

Enzo vem de família de mecânicos. Ele cresceu vendo o pai e o avô restaurarem carros. Após realizar um curso técnico em Córdoba na Argentina, Malter foi vendedor de um concurso nacional, sendo considerado o melhor mecânico argentino.

E através desse título que as portas se abriram para ele estudar China, onde venceu o concurso internacional.

Atualmente, ele trabalha na provedora do concurso, a montadora de carros Chery.





Tendo por base os dados coletados e os fatores analisados que influem as ações da empresa, constata-se sugestões para melhorias. A respeito do planejamento estratégico, é fundamental a definição de missão, visão e valores para que se elabore um caminho cabível a ser executado para atingir os objetivos, ou seja, para definir uma estratégia apropriada para a sustentabilidade no futuro.

Por conseguinte, sugere-se no ambiente interno da empresa: a contratação de funcionários para suprir demandas advindas do segmento. O nível de conhecimento dos funcionários a serem contratados, deverá ser semelhante aos funcionários atuais, para garantir qualidade nos serviços. Proporcionalmente aumentando o quadro de funcionários, a necessidade de realizar um trabalho de endomarketing, que se faz por meio de estratégias e ações de marketing promovendo internamente a organização para os funcionários. Recomenda-se em seguida, a busca de novos fornecedores, com o intuito da aliança estratégica (descontos em peças), acarretando diminuição do preço final ao consumidor.

Mesmo estando em desenvolvimento, o setor de Marketing, poderia promover uma campanha, voltado ao público feminino, para obter mais clientes, deste modo, poderia tornar esta ação um diferencial competitivo. Ainda, para aumentar os serviços prestados, poderiam oferecer descontos aos carros de aplicativos. No que tange, o ambiente externo da Oficina, aponta-se a concorrência

como ameaça. Ela transforma-se em oportunidade, à medida que a oficina sair do “comodismo” para aperfeiçoar os serviços prestados, investindo em tecnologia nos processos cotidianos, agregando mais valor ao seu negócio e sobressaindo-se dos concorrentes.

A crise Financeira causada pela pandemia do Covid-19, poderia tornar-se algo rentável, utilizando-se do modo Home-Office de atendimento ao cliente, com as ferramentas e produtos adequados, selecionando alguns serviços simples para serem realizados na residência do mesmo, como por exemplo, troca de óleo(necessita saber o modelo do veículo para o filtro do óleo e o tipo de óleo). A criação de um aplicativo, envolveria investimento em tecnologia para agilizar o atendimento ao consumidor.

A vantagem ao consumidor, estaria em acompanhar todos os processos realizados no veículo pelos aparelhos eletrônicos (celulares, tablets, etc) celular, além do mais, o aplicativo poderia emitir mensagens de alertas para o próximo serviço a ser realizado, por exemplo, troca de óleo. Por fim, a administração da oficina definiria os objetivos que almeja, formulando o próprio planejamento estratégico, condizente com a realidade. As inovações sugestivas mencionadas, trariam um diferencial competitivo. Além do mais, atualizar a Análise SWOT e seguir as tendências deste segmento, geraria mais lucratividade e inibiria a possibilidade de estagnação no mercado.

## 26 Referências

- <https://ultracar.com.br/sistema-gestao-oficina-mecanica/programa-gerenciamento-oficina-mecanica/indicadores-de-desempenho/>
- <https://blog.nortonabrasivos.com.br/4-tendencias-do-mercado-de-reparacao-automotiva>
- <https://blog.simplusbr.com/reparacao-automotiva/>
- Pesquisa aplicada pelo time de Customer Success da empresa referência em gestão automotiva Ultracar
- <https://www.sindirepabrasil.org.br/anuario-2022/>
- Base de Dados IBGE
- Base de Dados DENATRAN-ES
- Base de Dados CAGED-ES
- Base de Dados CNAE-ES
- Mapeamento das Unidades SEBRAE no Espírito Santo e suas respectivas equipes regionais.
- <https://ultracar.com.br/sistema-gestao-oficina-mecanica/programa-gerenciamento-oficina-mecanica/ponto-de-equilibrio-financeiro-da-oficina/>
- <https://www.es.gov.br/automotivo>
- <https://www.cbnvitoria.com.br/entrevistas/e-do-es-os-detalhes-do-primeiro-veiculo-autonomo-para-operacoes-logistica-do-brasil-0722>
- <https://ultracar.com.br/sistema-gestao-oficina-mecanica/programa-gerenciamento-oficina-mecanica/analise-swot/>
- <http://pdet.mte.gov.br/novo-caged>
- <https://dadosdareparacao.com.br/>

# UCOP

Unidade de Competitividade  
e Produtividade



*A força do empreendedor brasileiro.*

[es.sebrae.com.br](http://es.sebrae.com.br) | 0800 570 0800