



**CERTIFICAÇÃO DE SERVIÇOS
AUTOMOTIVOS: QUAL É A
IMPORTÂNCIA E COMO OBTER?**



Introdução.....	3
Qual é a importância das certificações?	5
Quais são as principais certificações de serviços automotivos?.....	8
Como preparar uma empresa para a obtenção de certificações?.....	16
Conclusão	22
Sobre o Sebrae/PE	24



INTRODUÇÃO

S seja qual for o ramo de atuação de um negócio, é **superimportante buscar continuamente melhorias nos processos internos para aumentar o nível de satisfação dos clientes**. No caso das oficinas, por exemplo, não é diferente. Mais do que nunca, é preciso dispor de um diferencial competitivo no intuito de transmitir credibilidade ao público — daí a relevância da **certificação de serviços automotivos**.

De modo geral, a obtenção de certificações é um aspecto que deve ser considerado por quem empreende almejando assumir uma posição de autoridade na sua área. Afinal, basicamente, elas asseguram **a padronização dos procedimentos e a segurança dos serviços executados**, o que ajuda a trazer uma imagem mais profissional ao empreendimento.

Pensando nisso, nós elaboramos este e-book para que você entenda um pouco mais a tamanha relevância das certificações e as principais existentes no mercado. Além disso, vamos elencar algumas dicas práticas que o ajudarão a obtê-las, **com um enfoque especial na certificação de serviços automotivos**. Continue a leitura e saiba mais!





**QUAL É A IMPORTÂNCIA
DAS CERTIFICAÇÕES?**

Como dito, independentemente do ramo de atuação de um negócio, a **necessidade de implementar boas práticas para transmitir mais confiança aos consumidores é indiscutível**. No âmbito das oficinas mecânicas, por exemplo, a obtenção de certificações de serviços automotivos cumpre bem esse papel.

A seguir, inclusive, listamos alguns pontos que corroboram essa relevância. Confira!

GARANTIA DE UM ALTO PADRÃO DE QUALIDADE

Antes de tudo, é válido destacar que as **certificações são concedidas por instituições que vão determinar alguns padrões de atuação** — os quais mencionaremos mais à frente. Dessa forma, ao obtê-las, você poderá repassar ao seu cliente a garantia de que existe um padrão de qualidade na sua oficina, o que contribui para a elevação dos níveis de credibilidade do empreendimento.

AUMENTO DA FIDELIZAÇÃO DOS CLIENTES

Oferecendo um padrão de qualidade que está de acordo com o que se espera no mercado, conseqüentemente, você vai possibilitar a fidelização dos clientes da oficina. Afinal, hoje em dia, com a [queda nas vendas de veículos novos](#), sabemos que mais pessoas têm optado por automóveis já rodados.

Com isso, a necessidade de reparos também se torna maior, uma vez que um automóvel seminovo requer mais manutenções. Então, temos um bom cenário para as oficinas, concorda?!

Nesse sentido, a partir do momento em que o seu empreendimento busca **medidas para a fidelização do público**, naturalmente, os resultados financeiros melhoram. Inclusive, a iniciativa possibilita o reinvestimento dos recursos orçamentários, objetivando elevar a satisfação dos clientes.

OTIMIZAÇÃO DOS PROCESSOS NA OFICINA

Para **viabilizar a concessão das certificações de serviços automotivos, a oficina precisará observar algumas exigências.** Via de regra, o contexto engloba a otimização dos processos do negócio, com o conseqüente aumento da segurança oferecida para os clientes.



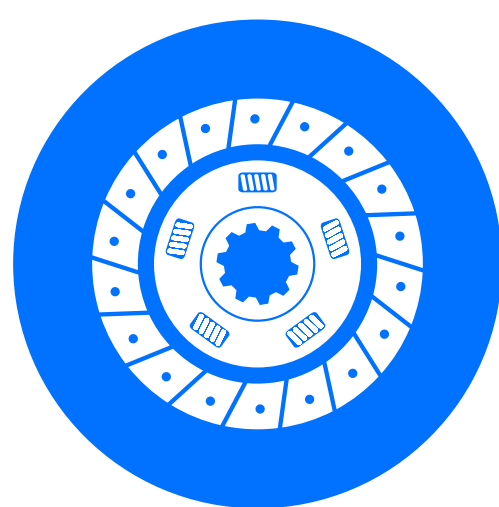
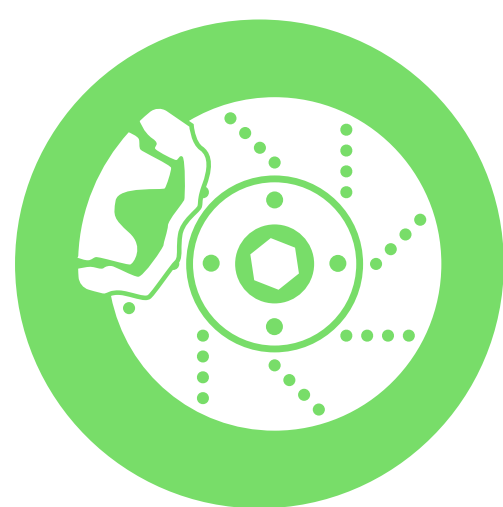
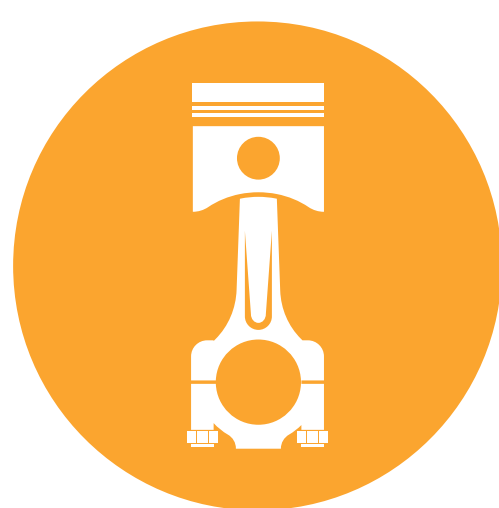
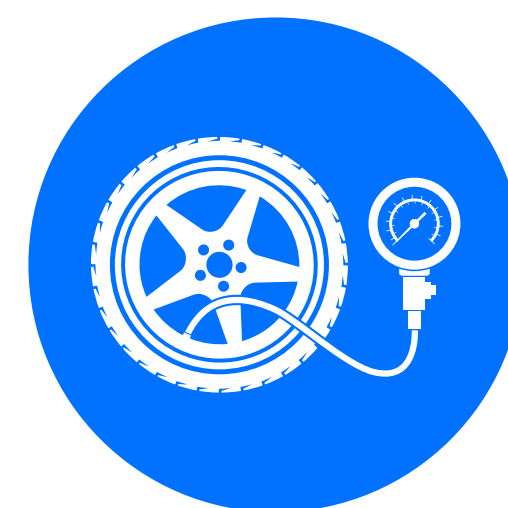
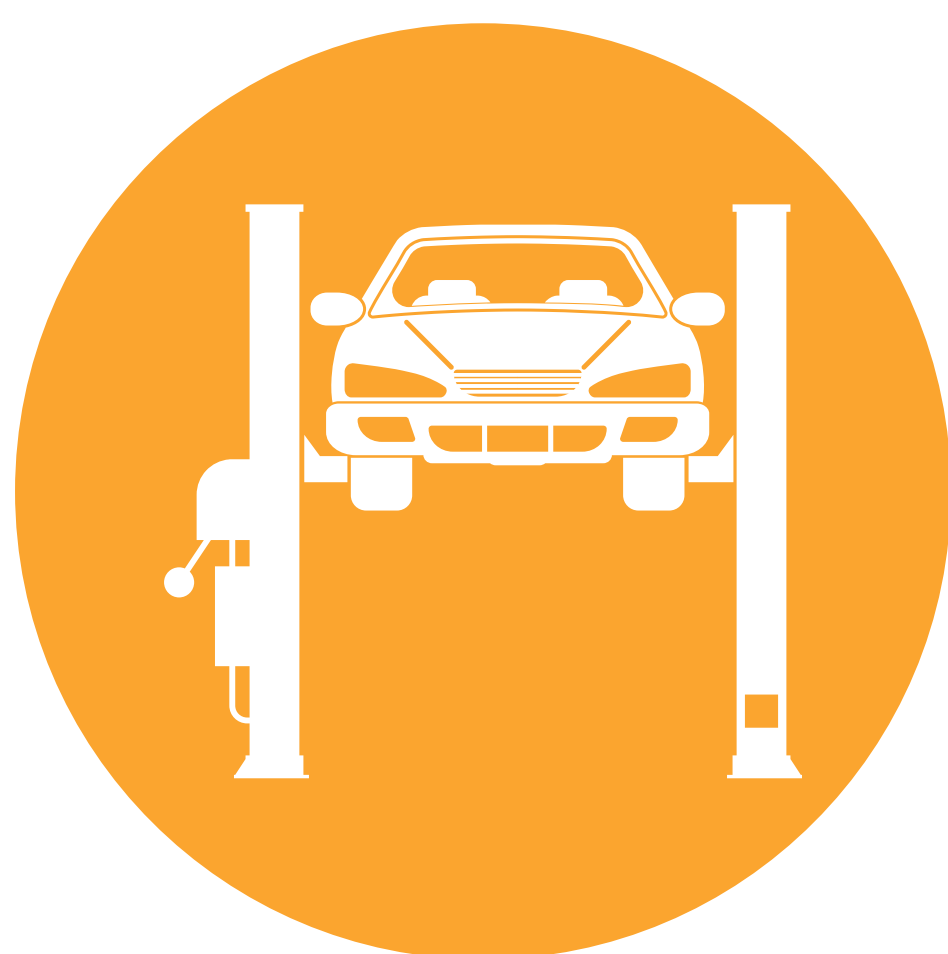
Aliás, é interessante enfatizar que **esse “movimento” em prol do aprimoramento dos procedimentos internos também é visto como uma vantagem competitiva considerável para o empreendimento.** Afinal, tal otimização pode ser destacada perante o público como um argumento de convencimento no intuito de atrair mais pessoas interessadas nos serviços prestados pela oficina.



**QUAIS SÃO AS
PRINCIPAIS
CERTIFICAÇÕES
DE SERVIÇOS
AUTOMOTIVOS?**

Como vimos, as certificações possibilitam que um negócio transmita mais credibilidade aos seus clientes, haja vista que **uma série de medidas que devem ser implementadas no empreendimento atestará a qualidade dos serviços prestados.**

Então, no intuito de ajudá-lo a se aprofundar no assunto, nós listamos, a seguir, as principais certificações aplicáveis a quem está à frente de oficinas. Veja!



QUALIFICAÇÃO PARA MECÂNICO DE MANUTENÇÃO

Com o objetivo de atuar na área automotiva, é **preciso buscar a qualificação para mecânico de manutenção**. Essa exigência está presente na [Norma Técnica nº 15.681/2009](#), desenvolvida pelo Instituto da Qualidade Automotiva (IQA) em 2007.

Aliás, a norma traz especificidades sobre a atuação de um mecânico, cujas atividades envolvem:

- diagnosticar as falhas dos veículos e realizar manutenções preventivas e corretivas (incluindo a revisão e o reparo) nos automóveis;
- planejar o seu próprio trabalho;
- consultar os manuais dos fabricantes para seguir as normas específicas aplicáveis a cada caso;
- ter atenção às técnicas de segurança e de qualidade na atuação, entre outras.





O dispositivo também aborda alguns requisitos necessários para que um profissional possa atuar no segmento. Entre eles, podemos citar como exemplos:

- ter completado o Quarto Ano do Ensino Fundamental;
- já ter atuado por quatro anos como ajudante de mecânico ou por três anos como mecânico.

No entanto, do profissional que concluiu o Ensino Fundamental, a Norma Técnica nº 15.681/2009 exige somente três anos de exercício como ajudante ou três anos de exercício como mecânico. Além disso, caso, além de ter o Ensino Fundamental completo, o profissional tiver concluído um curso profissionalizante na área, os períodos exigidos serão reduzidos para dois anos e um ano, respectivamente.

Por fim, como regra, quem está à frente de qualquer oficina mecânica pode obter a certificação, bastando ter três funcionários atuantes no empreendimento.

ISO 9001

Outra certificação que pode ser concedida a uma oficina mecânica é a ISO 9001. Estamos falando de um sistema de gestão de qualidade que pode ser aplicado a vários contextos, seja qual for a área de atuação do negócio e independentemente do seu tamanho.

Inclusive, é por meio dessa certificação que o empreendedor pode implementar o Sistema de Gestão de Qualidade na oficina, garantindo também a obtenção da “chancela de conformidade ISO 9001”.

Entretanto, caso a sua oficina não esteja alinhada às exigências da ISO 9001, é viável implementar mudanças com a finalidade de garantir que os processos internos sejam padronizados e ofereçam aos clientes da empresa um nível mínimo de qualidade.



Ainda nesse contexto, outra medida exigida para a obtenção dessa certificação envolve garantir que os trabalhadores que integram o quadro de pessoal da oficina estejam regularizados nas funções desempenhadas. **Ou seja, todos os direitos dos profissionais precisam estar resguardados.**

Aproveitando o gancho, também é fundamental oferecer um espaço de trabalho adequado para as atividades a serem desenvolvidas. **A garantia da segurança necessária a todas as pessoas que atuam no local é indispensável.**

A propósito, você sabia que a certificação **ISO 9001 até mesmo amplia as oportunidades de fechar bons negócios?** A razão é simples: as grandes empresas, por exemplo, quando buscam parceiros para a manutenção das suas frotas, optam sempre por aqueles que contam com a ISO 9001, pois entendem que as oficinas certificadas são “sinônimos” de segurança e credibilidade.

Portanto, a partir dessa certificação de serviços automotivos, a tendência é de que surjam mais possibilidades de firmar grandes contratos com corporações de maior porte e que, frequentemente, demandam a atuação de mecânicos.



ELEVAÇÃO DA EFICIÊNCIA DOS PROCESSOS

A ISO 9001 também contribui para que o empreendimento conte com processos mais eficientes. Como abordamos em outros tópicos, há a necessidade de padronizar alguns serviços oferecidos na sua oficina.

Portanto, podemos dizer que as ações adotadas em prol da concessão da certificação constituem uma oportunidade de evitar desperdícios. Diante disso, claro, a redução dos custos é uma consequência.

MELHORIA NA GESTÃO

Engana-se quem pensa que conduzir uma oficina mecânica não exige cuidados. A manutenção de uma **gestão eficiente** é um excelente exemplo, inclusive.

Com a busca de melhorias no empreendimento para a obtenção dessa e de outras certificações, a tomada de decisão se tornará mais eficaz, pois **será viável identificar em quais aspectos você precisa investir de maneira mais criteriosa.** Ou seja, a iniciativa, naturalmente, refletirá nos resultados alcançados.





OUTRAS CERTIFICAÇÕES DE SERVIÇOS AUTOMOTIVOS

Para os profissionais que desejam desenvolver atividades específicas em uma oficina, ainda existem outras certificações que contribuem (e muito!) para o seu aprimoramento. Aliás, a sua obtenção tende a elevar o nível de qualidade dos serviços prestados, incluindo aqueles relativos a:

- injeção eletrônica;
- diagnóstico de motores;
- sistemas elétrico e hidráulico etc.



**COMO PREPARAR
UMA EMPRESA PARA
A OBTENÇÃO DE
CERTIFICAÇÕES?**



Mais importante do que conhecer as certificações necessárias para uma oficina mecânica é entender como é possível preparar o seu negócio para obtê-las.

Como vimos, algumas exigências devem ser observadas e, ao ter ciência de cada uma delas, você poderá implementar as mudanças cabíveis.

Pensando em ajudá-lo nessa empreitada — que não precisa ser complexa —, a seguir, elencamos uma espécie de passo a passo. Veja!

IMPLEMENTE MELHORIAS NA ORGANIZAÇÃO DA OFICINA

O primeiro passo é buscar melhorias na sua gestão e na organização da oficina mecânica de forma contínua. Então, **avaliar quais são os serviços oferecidos atualmente, quais são os principais processos envolvidos na sua execução e o que poderia ser aperfeiçoado.** Além disso, analise a estrutura física do seu negócio.

Caso o empreendimento conte com outros profissionais, não deixe de considerar também a opinião deles. Quem está atuando no dia a dia de uma empresa, independentemente da área, sabe mais do que ninguém quais são os problemas cotidianos e quais medidas poderiam ser adotadas para solucionar as questões.

REALIZE UMA BOA GESTÃO FINANCEIRA

É imperativo destacar que, **quando falamos de melhorias nos processos de uma oficina mecânica, a gestão financeira também deve estar entre as prioridades.**

Existem, por exemplo, impostos e taxas com os quais a oficina deve arcar — e manter em dia — para estar em conformidade com os órgãos municipais.

Logo, para que esse processo seja otimizado, algumas boas práticas são recomendadas, incluindo:

- não misturar as finanças da oficina com as finanças pessoais, uma vez que esse mau hábito pode trazer desorganização para o caixa e dificultar a compreensão daquilo que é custo empresarial e dos valores que integram a gestão do âmbito familiar;
- entender quais são os valores dos produtos e dos serviços oferecidos no negócio para que seja praticado um preço competitivo no mercado;
- estabelecer metas efetivas de novos negócios para que os custos envolvidos consigam ser cobertos, garantindo também um melhor controle sobre os resultados;
- calcular o fluxo de caixa da empresa de maneira prática.





ANALISE AS INSTALAÇÕES DA SUA OFICINA MECÂNICA

A padronização dos processos viabilizada pela concessão das certificações também envolve as instalações da empresa. Como será conduzida uma análise da infraestrutura, será possível identificar como está a segurança dos profissionais, quais são as prioridades em termos de manutenção, o que precisa ser executado e como a organização pode ser feita para atender aos principais critérios para a obtenção da certificação de serviços automotivos.

Nesse contexto, a manutenção dos equipamentos da oficina mecânica está inclusa. Quando o assunto envolve segurança, é imprescindível verificar, por exemplo, quais são os materiais de uso dos seus colaboradores e se há necessidade de haver trocas, e fazer uma vistoria para notar eventuais falhas e gargalos.

O elevador automotivo, por exemplo, é um item avaliado durante a inspeção. Entretanto, outras ferramentas também serão analisadas, o que exige um cuidado maior por parte da gestão, viu?!

REVEJA OS CANAIS DE COMUNICAÇÃO DISPONÍVEIS

Os canais de comunicação com os clientes e a forma como a oficina atende ao seu público são alguns dos aspectos também analisados para a concessão de algumas certificações. Portanto, identifique quais são as oportunidades de implementação de melhorias nesse sentido, avaliando, por exemplo:

- a forma como as demandas chegam até o seu negócio atualmente;
- o tempo médio de atendimento;
- os demais pontos que podem gerar reclamações e insatisfação por parte do público da sua oficina mecânica.



CONTE COM BONS PARCEIROS

Por fim, vale destacar a necessidade de contar com bons parceiros para que as certificações de serviços automotivos sejam obtidas com êxito. **O Sebrae/PE, por exemplo, vai auxiliar o profissional em diferentes etapas do processo. Na prática, especialistas altamente capacitados vão auditar todos os estágios de reparação e de produção, tendo em vista justamente a concessão da certificação almejada.**



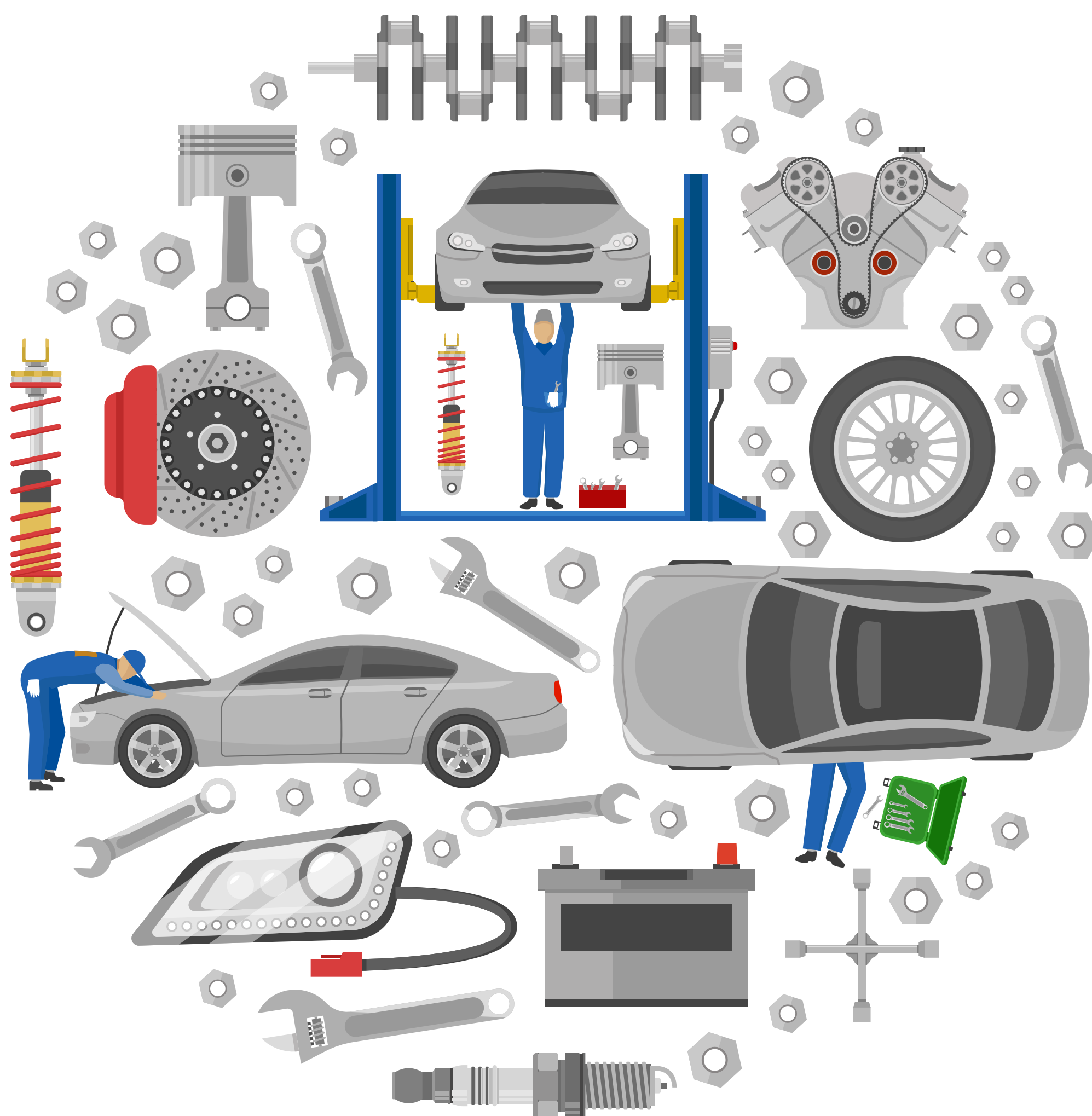
Dessa forma, um estudo aprofundado da oficina será feito, de modo que se tornem viáveis a implementação de novos procedimentos, a otimização dos recursos e até mesmo a redução dos custos relacionados aos insumos do processo produtivo. **Logo, além de a obtenção da certificação ser facilitada, a lucratividade da sua oficina será positivamente impactada.**

Na etapa de auditoria, por exemplo, o Sebrae/PE, junto ao empreendedor, fará todo o nivelamento do escopo de trabalho e validará o planejamento do que será executado. Com o documento gerado e o relatório apresentado, a oficina terá a oportunidade de estudar detalhadamente o que precisa ser feito, quais são os gargalos relacionados às exigências das principais certificações, entre outros pontos.



CONCLUSÃO

Neste material, você pôde entender um pouco mais sobre a **certificação de serviços automotivos para oficinas mecânicas**, descobrindo como elas podem contribuir (e muito) para a potencialização dos resultados do seu negócio. Como vimos, trata-se de uma excelente oportunidade para que a empresa consiga atrair e reter um número maior de clientes, oferecer segurança aos seus colaboradores e até ampliar as possibilidades de fechar grandes negócios com corporações de maior porte.



Portanto, pode-se dizer que, **com a concessão das certificações de serviços automotivos, tanto os clientes quanto o negócio “saem ganhando”**. Afinal, os serviços prestados pela oficina terão mais qualidade — o que é benéfico também para o seu público —, e o empreendimento, por sua vez, tende a faturar mais!



O **Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas** (Sebrae), que tem unidades em todo territorial e vasta experiência de mercado, é uma entidade privada que tem como objetivo auxiliar os empreendedores na gestão e no crescimento de seus negócios. Situado em Pernambuco, o Sebrae PE presta apoio a empreendedores locais.

Nosso objetivo é construir oportunidades em conjunto, oferecendo **capacitações, oficinas, consultorias e diversos outros serviços** para ajudar diferentes empresários a alcançar prosperidade em seus negócios. Atuamos no **fortalecimento do empreendedorismo e no estímulo à formalização dos negócios**, buscando criar soluções criativas em parceria com os empresários.