



# Relatório Final

## Pesquisa com Reparadoras de Automóveis

Clave de **Fá**  
P E S Q U I S A S E P R O J E T O S

Rio de Janeiro, 05 de janeiro de 2016



# **Pesquisa com Reparadoras de Automóveis**

**Etapa Quantitativa**

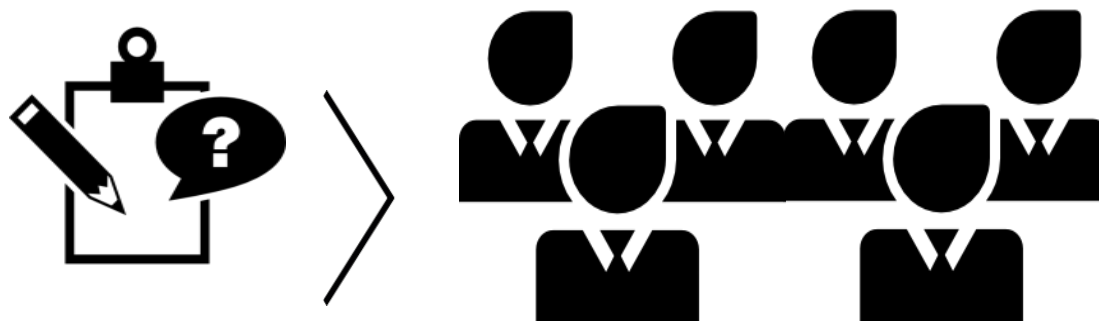
# Objetivos etapa quantitativa



- Mensurar as demandas do mercado de reparadora de automóveis em relação:
  - Às seguradoras
  - Ao SEBRAE RJ
  
- Identificar as áreas as quais o Sebrae pode atuar com reparadoras não credenciadas.



Foram realizadas **158 entrevistas fechadas, através de questionários estruturado, com responsáveis (proprietários ou funcionários) de reparadoras** credenciadas e não credenciadas às seguradoras a partir de uma listagem fornecida pelo Sindirepa e outra adquirida através de serviço específico.



Responsáveis de reparadoras  
(credenciadas e não credenciadas)

- ▶ Entrevistas telefônicas: ocorreram entre 16 e 22 de dezembro de 2015; e 04 a 08 de janeiro de 2016.
- ▶ Entrevistas presenciais: ocorreram entre 14 e 21 de janeiro de 2016.

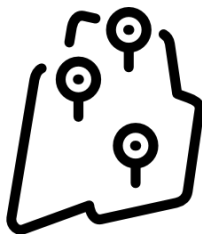
Foram excluídas das análises percentuais todas as entrevistas incompletas ou com muitas não respostas.

Fez-se necessária a pesquisa presencial uma vez que os contatos telefônicos não estavam dando o retorno esperado em termos de números de telefones corretos e adesão à pesquisa.

## REPARADORAS

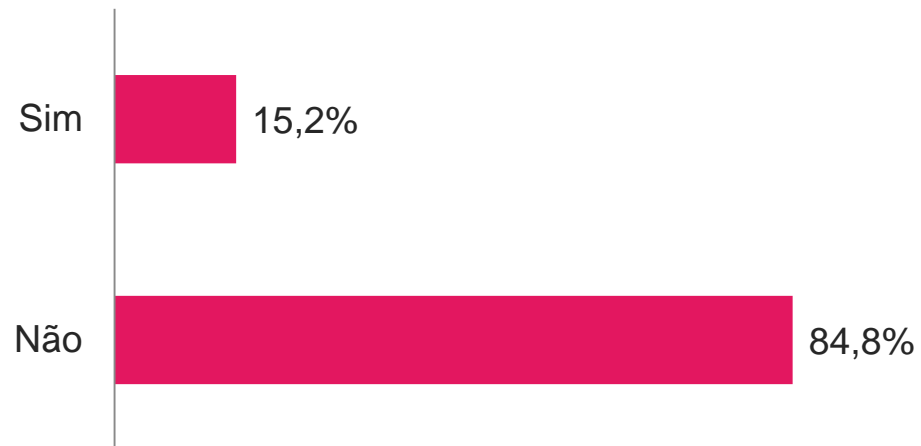


## LOCALIZAÇÃO DA REPARADORA

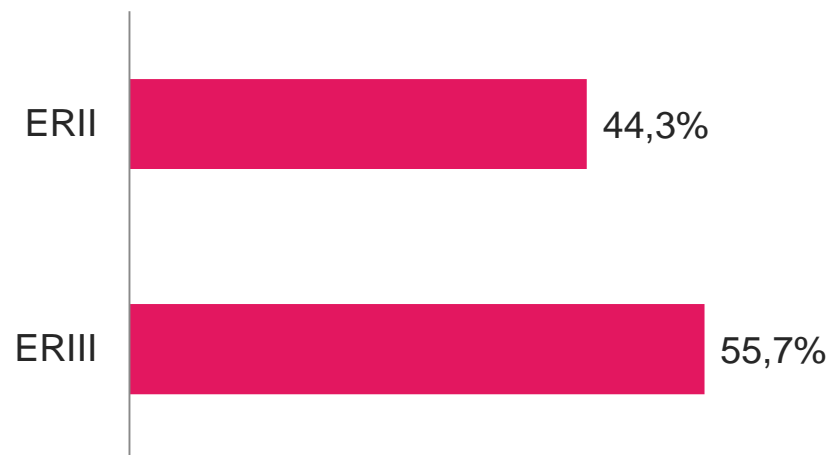


ERII – Zona Norte; ERIII - Zona Oeste

## CRENCIADO



## REGIONAIS



Base: 158

# Pesquisa com Reparadoras



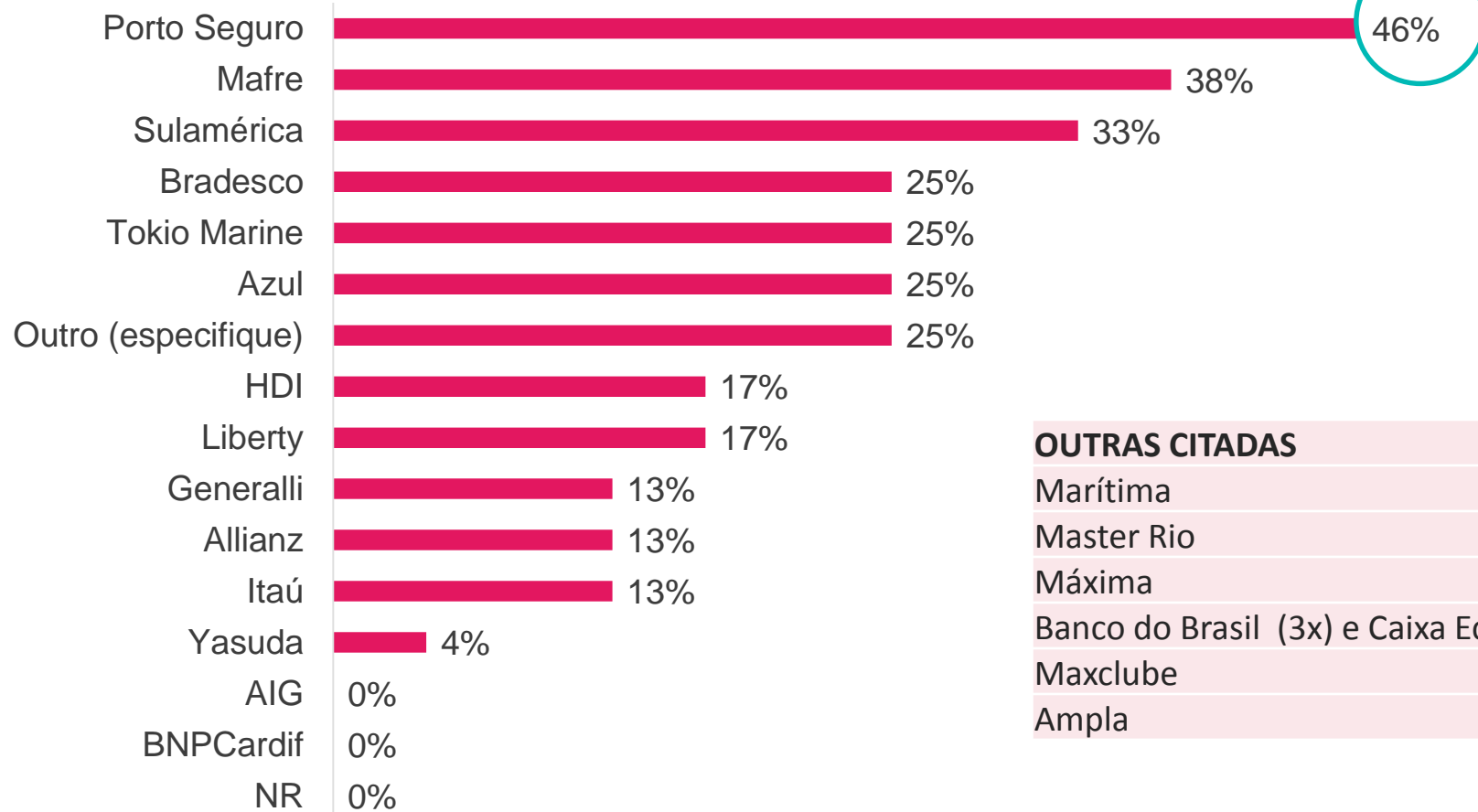
**REPARADORAS**  
**(credenciadas/referenciadas)**



# Referenciadas ou credenciadas



## Em quais seguradoras é credenciado/referenciado?

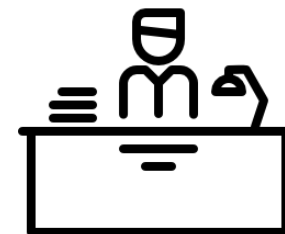
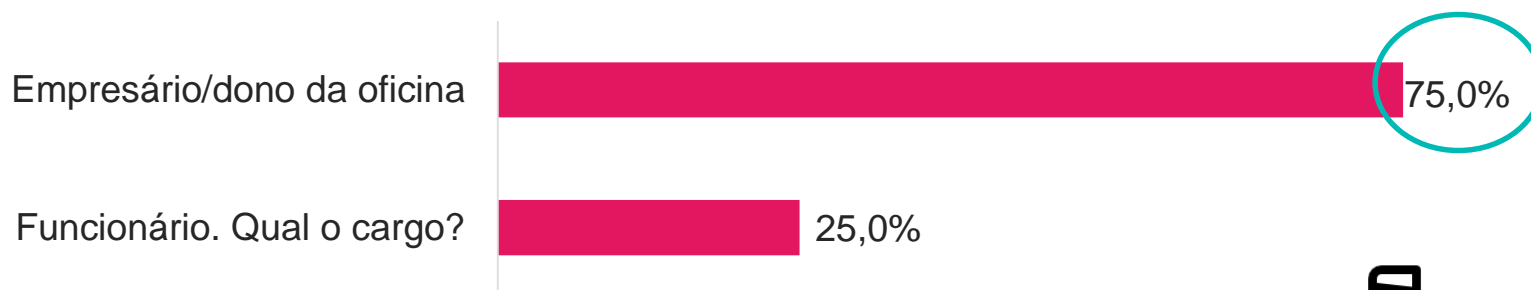


- ▶ **Total** de credenciamentos somam **70**.
- ▶ A **média** é de **3** credenciamentos por reparadora.

**Base:** 24 credenciados em seguradoras

# Referenciadas ou credenciadas

Quem cuida da gestão do negócio junto à seguradora é :



## CARGO DO FUNCIONARIO

Gerente

Gerente administrativo

Gerente de vendas

Orçamentista

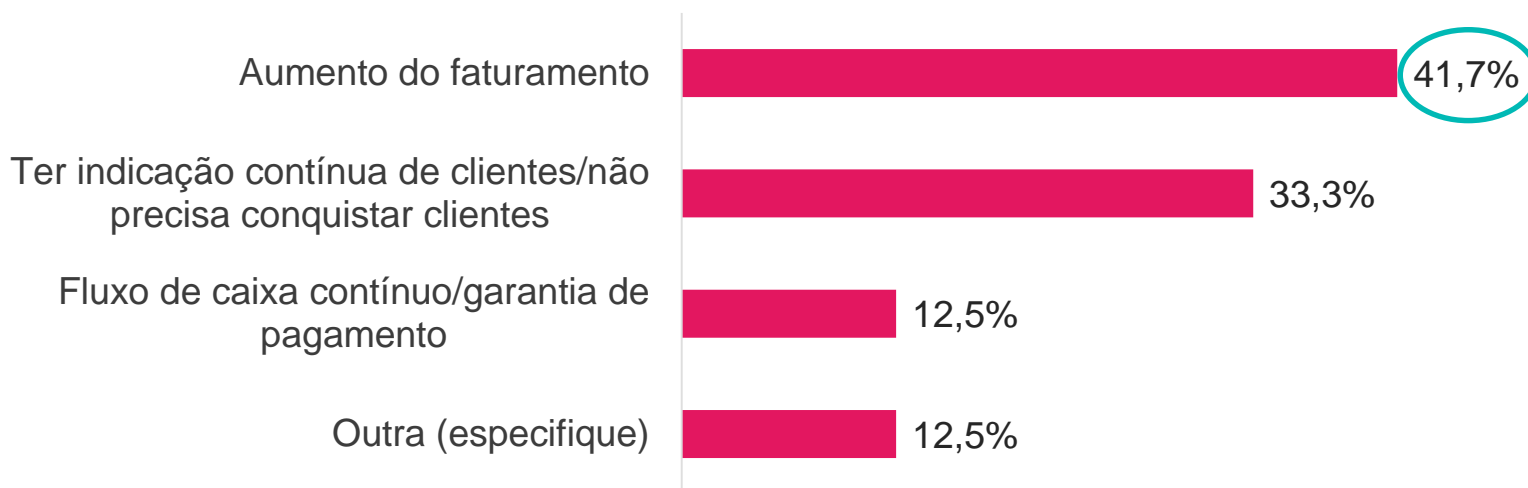
→ Perfil existente apenas em oficinas muito estruturadas



# Referenciadas ou credenciadas



Qual a principal **vantagem** em ser **credenciado/referenciado**?



## OUTRAS VANTAGENS (3 citações)

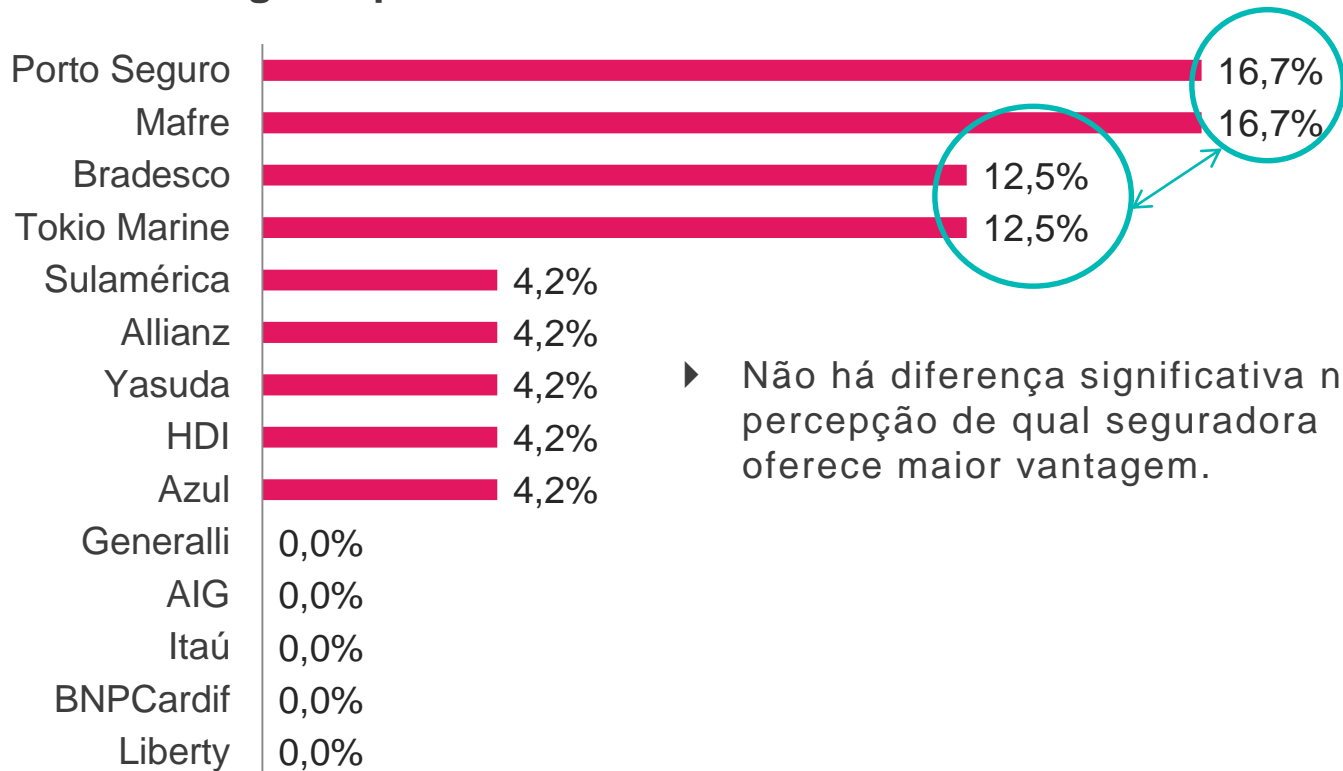
- Publicidade: vantagem citada por um entrevistado.
- Os outros dois entrevistados não veem vantagens

**Base: 24** credenciados em seguradoras

# Referenciadas ou credenciadas



Qual a seguradora que oferece as melhores vantagens para o credenciado/referenciado?



► Não há diferença significativa na percepção de qual seguradora oferece maior vantagem.

## OUTRAS CITADAS

Marítima

Master Rio

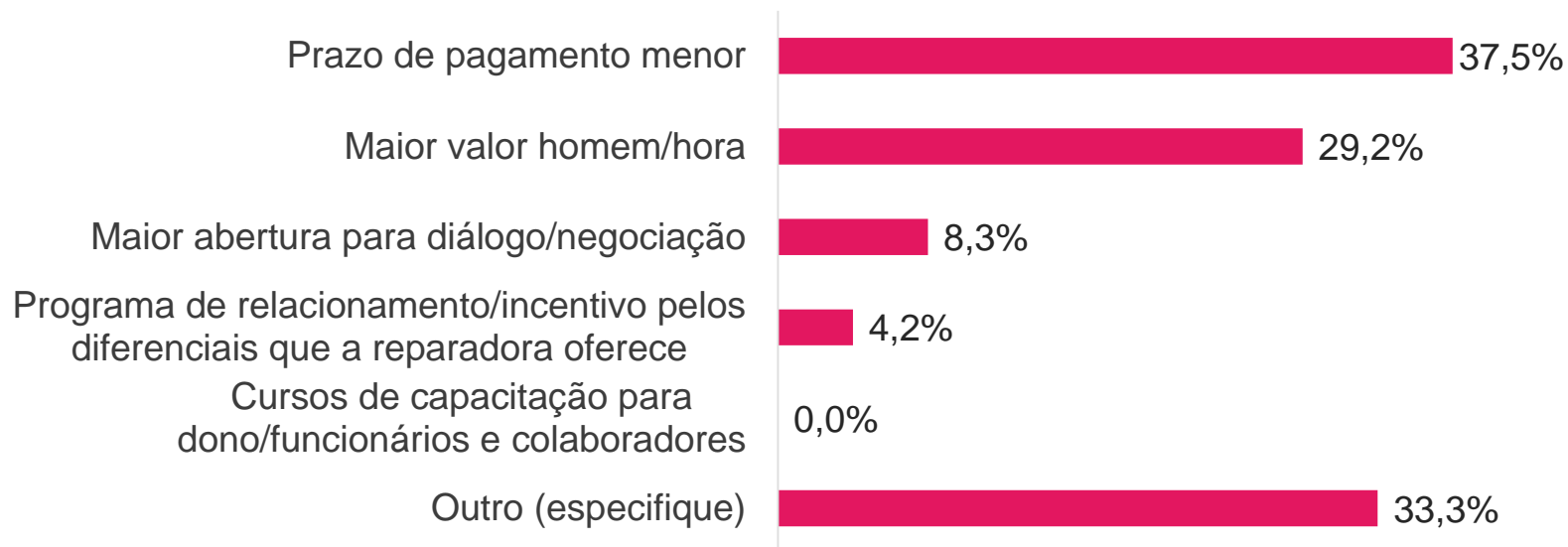
Maxclub

Base: 24 credenciados em seguradoras

# Referenciadas ou credenciadas



## Quais vantagens esta seguradora oferece em relação às outras?



### OUTRAS CITADAS

Serviço contínuo

Vistoria online gratuita

Aumento nas indicações

Relacionamento

Autonomia do credenciado

**Base:** 24 credenciados em seguradoras

**Menções:** 27 menções (múltipla escolha)

# Referenciadas ou credenciadas

## Dados de produção



- Total de **reparos** realizados pelas reparadoras em um **ano**<sup>(1)</sup>: 14.865

Reparadora com maior número de reparos/ano: **4500**

Reparadora com menor número de reparos/ano: **30**

- Média de **reparos** por **mês** no total de reparadoras<sup>(2)</sup>: 1.238,75

- Média de **reparos** por **mês** por reparadora<sup>(3)</sup>: 61,9

Obs: Uma oficina de médio à grande porte realiza em torno de 1.800 reparos por ano, ou seja, 150 reparos mês

- Média de reparos indicados por **seguradoras**<sup>(4)</sup>: 45,53%

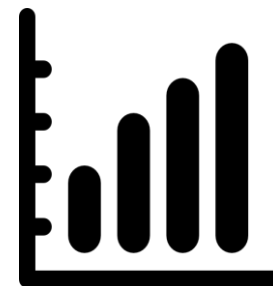
Maior percentual: **100%**

Menor percentual: **10%**

- Peso das **seguradoras** no faturamento anual<sup>(5)</sup> : 45,50%

Maior percentual: **100%**

Menor percentual: **2%**



- Na fase qualitativa percebemos que os stakeholders acreditam que estes números e percentuais são maiores.

(1) Soma do número total de reparos informados pelos entrevistados

(3) Total do mês por 20 reparadoras (desconsiderado NR)

(5) Para 14 casos informados (desconsiderado NR)

(2) Total do ano dividido por 12 meses

(4) Para 19 casos informados (desconsiderado NR)

**Base: 24** credenciados em seguradoras

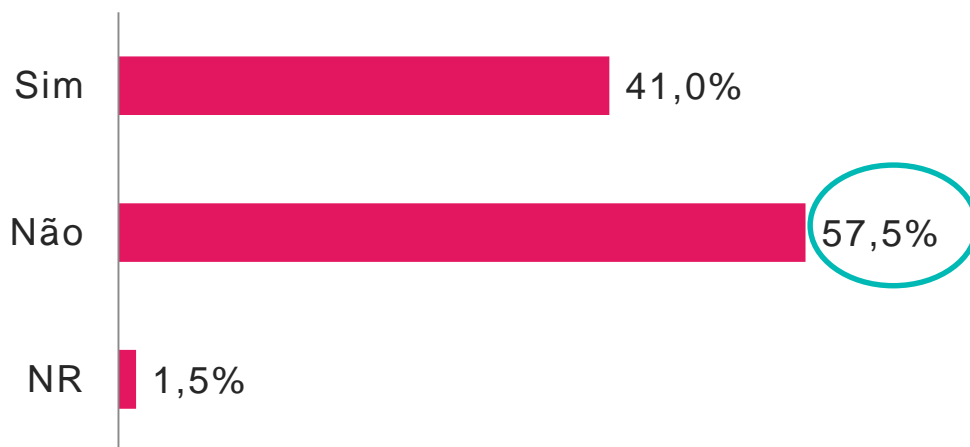
# Pesquisa com Reparadoras



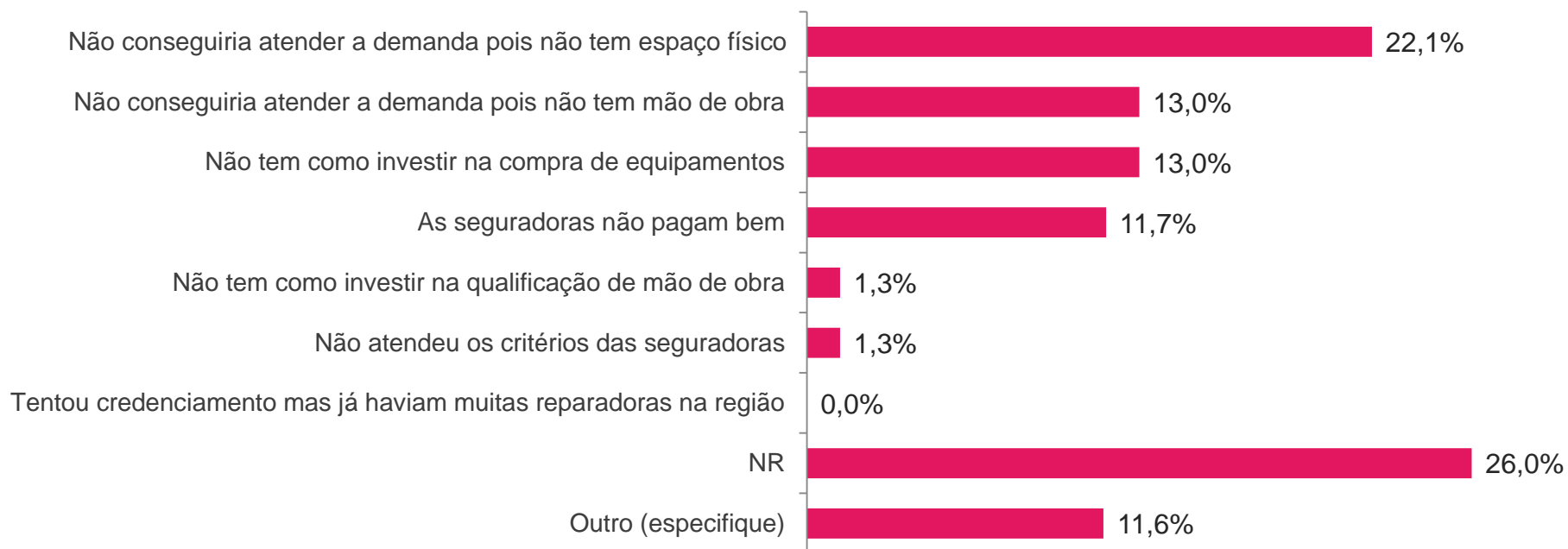
**REPARADORAS**  
**(não credenciadas/referenciadas)**



Tem interesse em ser credenciado/referenciado em alguma seguradora?



## Por que não é credenciado/ referenciado?



Já teve problemas com seguradoras, não gosta da proposta apresentada pelas mesmas

Não tem dinheiro para investir

Pois só trabalha com mecânica e a seguradora quer lanternagem, pintura etc

Já trabalhou e teve "dissabores"

Não é diretriz da empresa trabalhar com seguradora

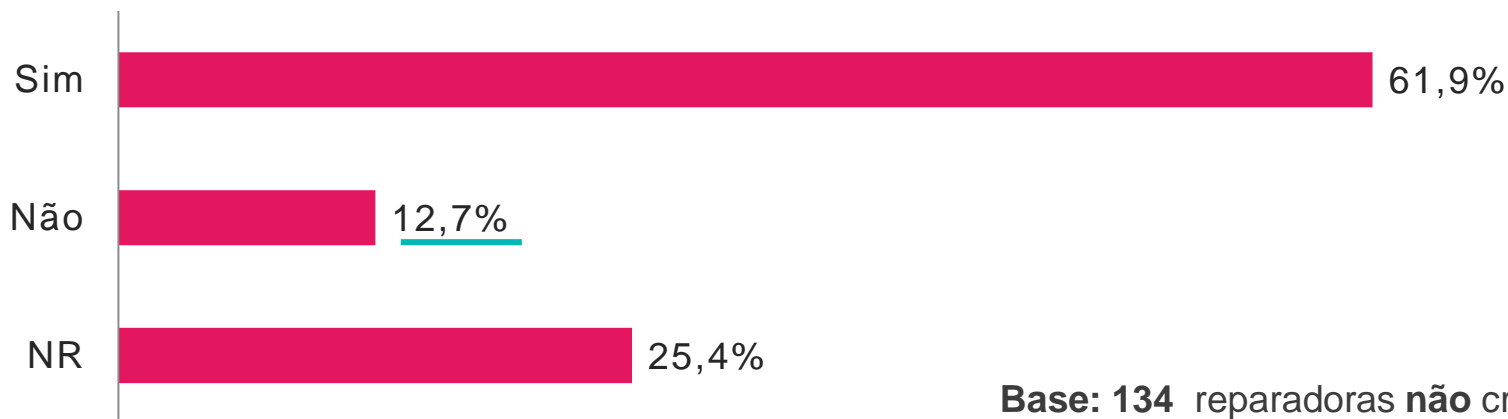
Empresa de pequeno porte

**Base: 77** reparadoras **não** credenciadas

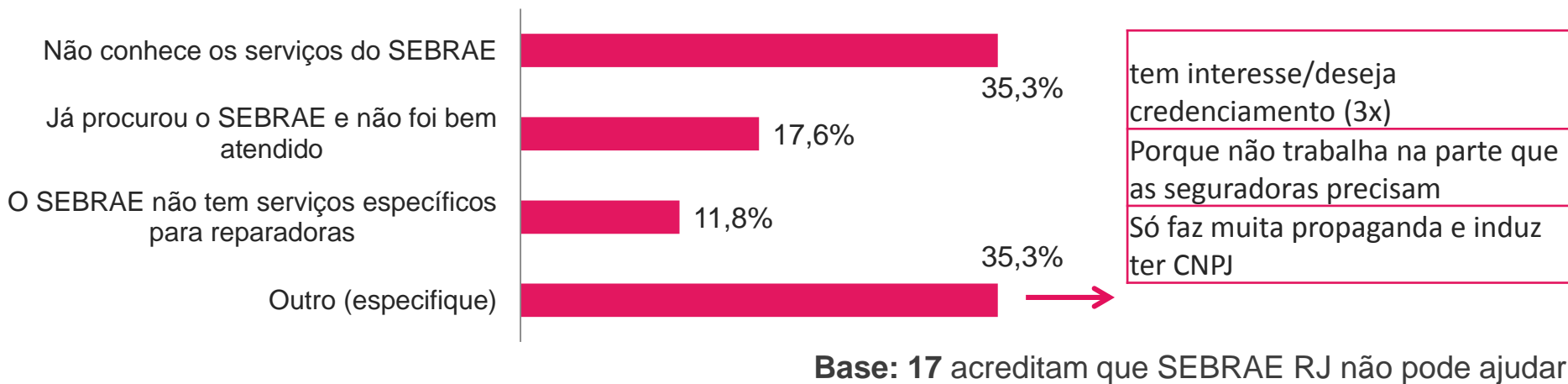
# NÃO referenciadas ou credenciadas



## Acredita que o SEBRAE RJ pode ajudar para que consiga obter o credenciamento?



## Por que acredita que o SEBRAE RJ não pode ajudar?





# Pesquisa com Reparadoras



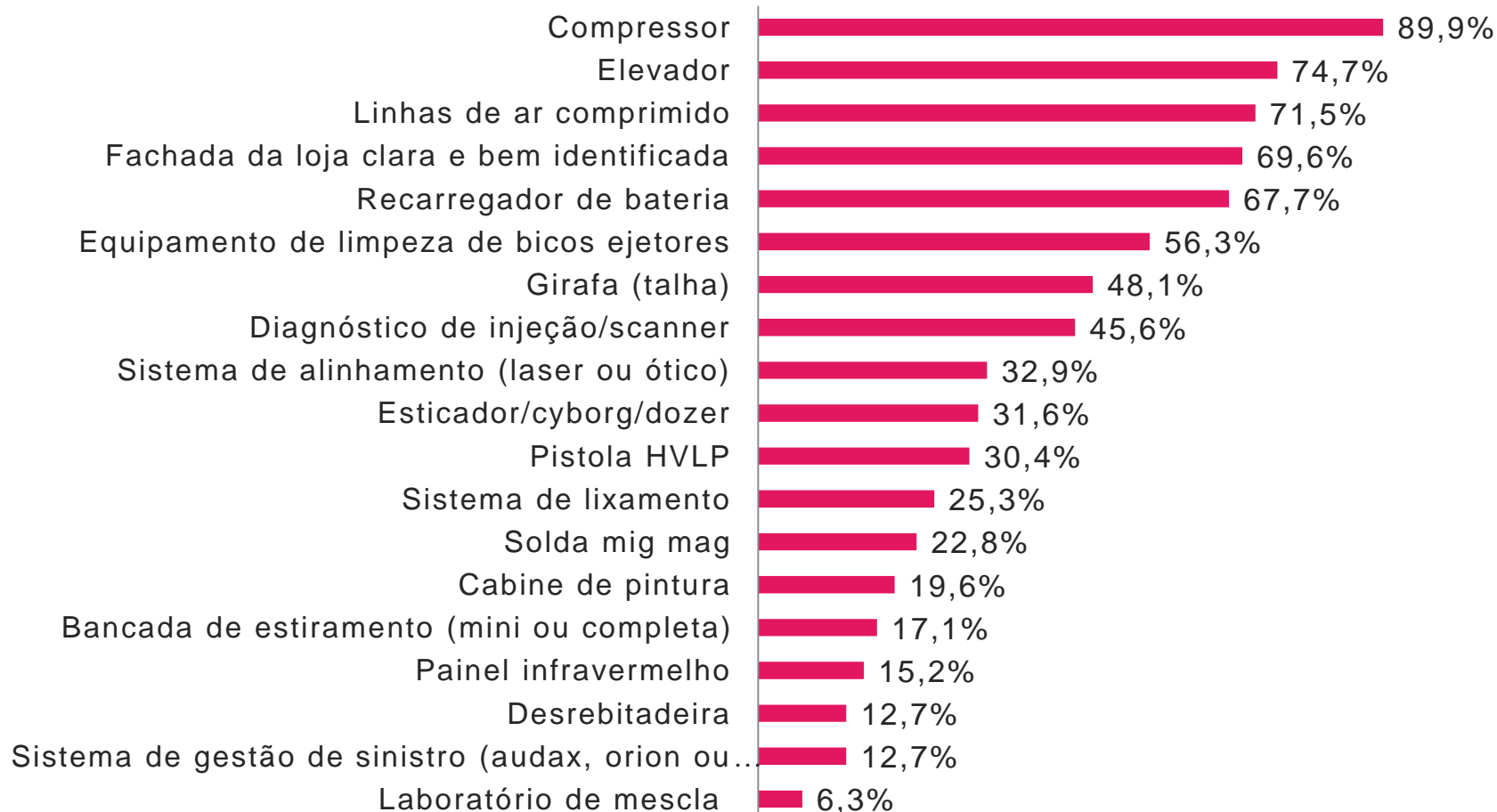
**TODAS AS REPARADORAS  
(credenciadas e não-credenciadas)**



# Estrutura de produção (opcional)

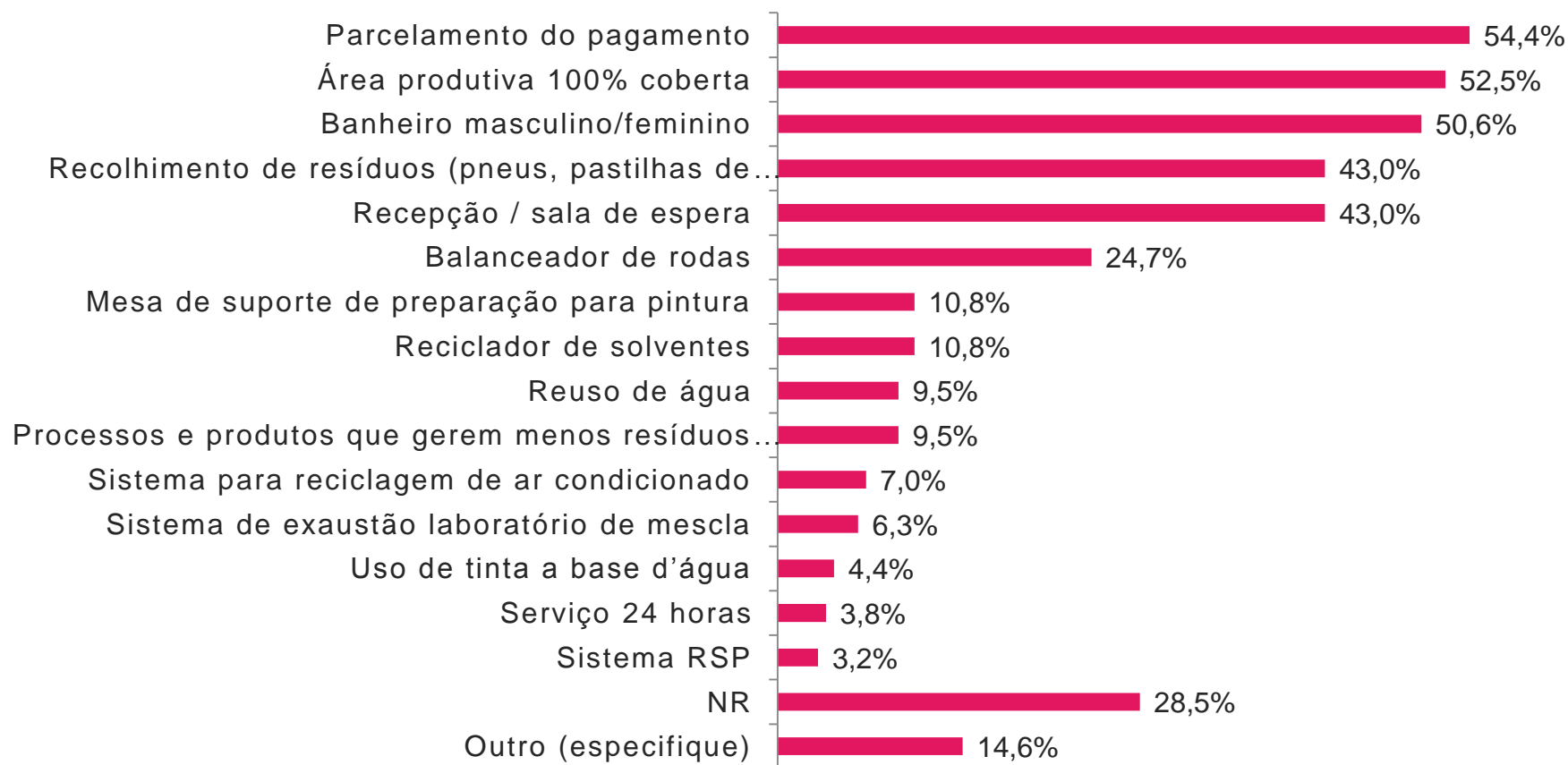


## Itens necessários para estrutura produtiva da reparadora (% itens existentes)



Base: 158 reparadoras

## Itens desejáveis na estrutura produtiva da reparadora Percentual de itens existentes

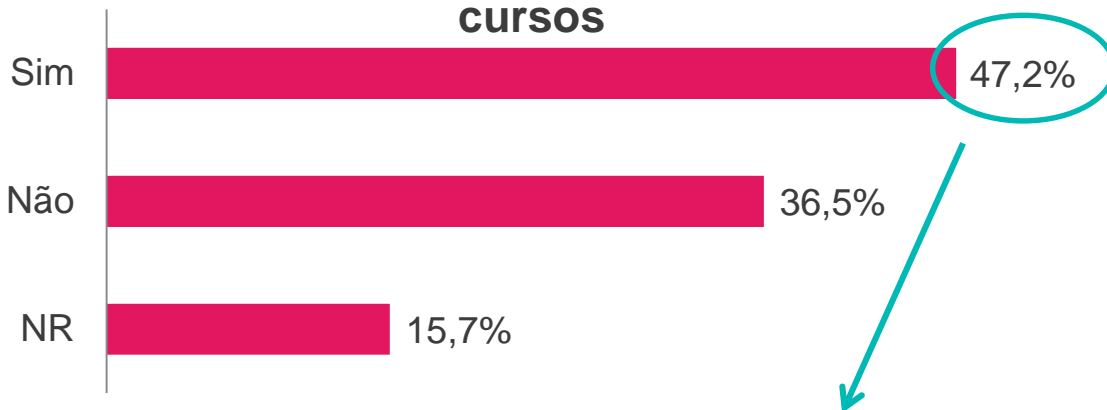


\* Recolhimento de resíduos (pneus, pastilhas de freio/lona, sobra de tinta, óleo, lâmpadas, baterias, etc.);  
Processos e produtos que gerem menos resíduos (ex: kit de reparo de para-choque ou substituição de estanho).

Base: 158 reparadoras

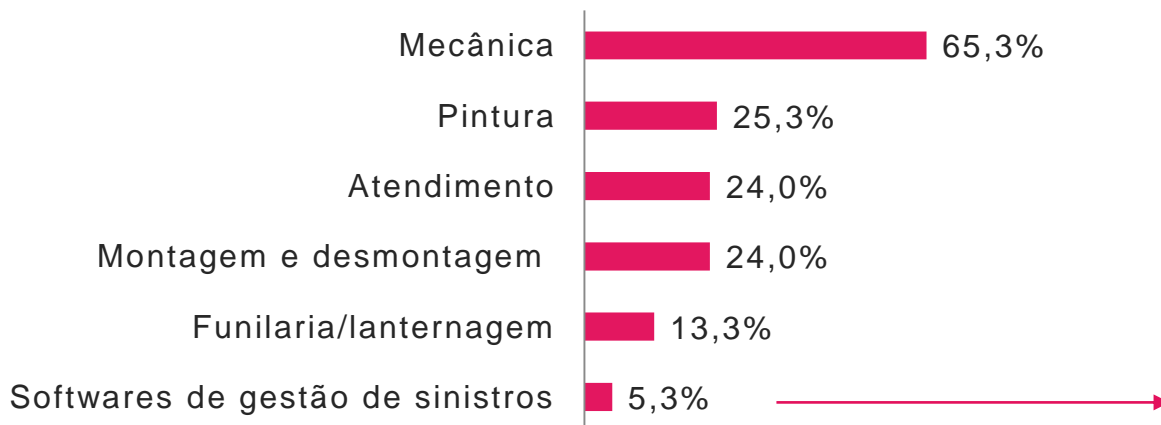
# Incentivo para qualificação

## Incentivo para funcionários realizarem cursos



Base: 158 reparadoras

## Quais cursos?

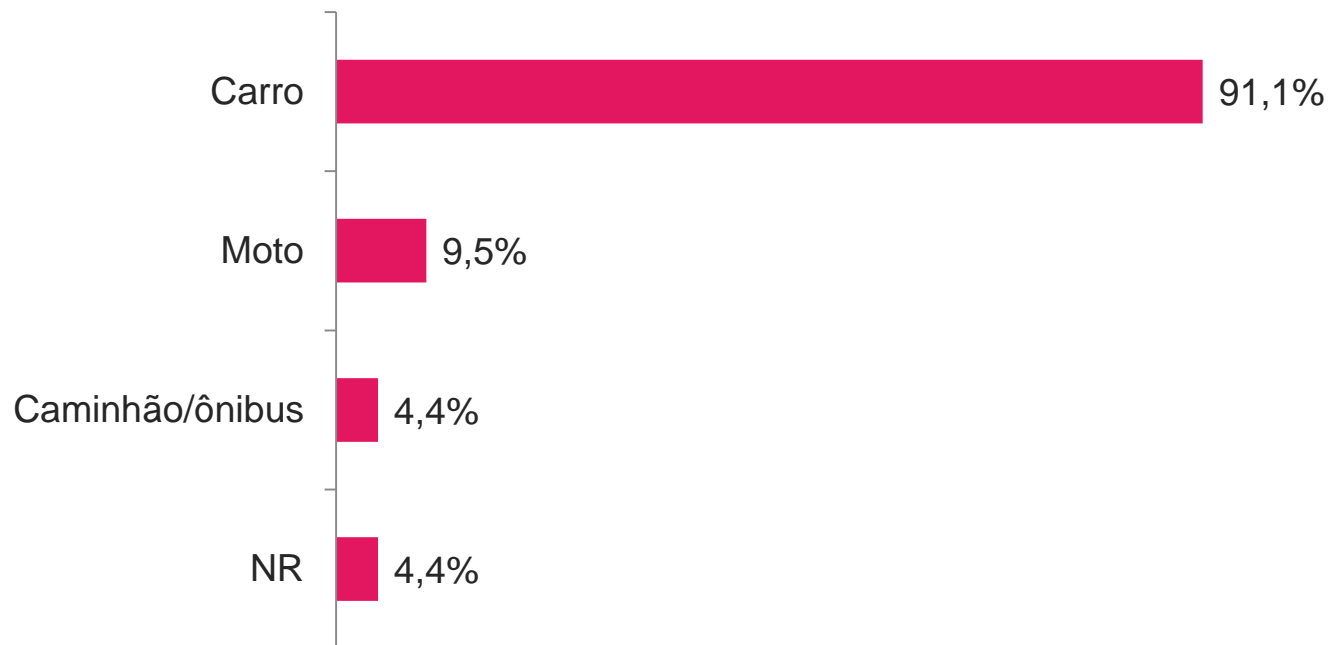


Base: 75 reparadoras    Menções: 133 menções (múltipla escolha)

## OUTROS CURSOS CITADOS

- Instalação de som e alarmes
- Sistemas elétricos, circuitos de bomba de combustível, atualização de injeção eletrônica
- Curso de refrigeração de auto
- Relacionamento interpessoais, vendas e gestão
- Já fez todos os cursos
- Eletricidade de auto
- Curso de solda
- Elétrica e eletrônica de auto
- Montagem ou manutenção
- Mecânica, reparação de injeção
- Treinamento dado pelos próprios fornecedores
- Parte elétrica
- Gestão de segurança
- Investimento e disponibilidade de horários
- Colorimetria
- Curso de mecatrônica e gestão eletrônica

# Perfil de atendimento



**Base:** 158 reparadoras

**Menções:** 174 menções (múltipla escolha)

## Funcionários

Total	875
Média por reparadora	5,8
Moda (valor mais aparece)	2
Mínimo na reparadora	0
Máximo na reparadora	40,0

# Pesquisa com Reparadoras

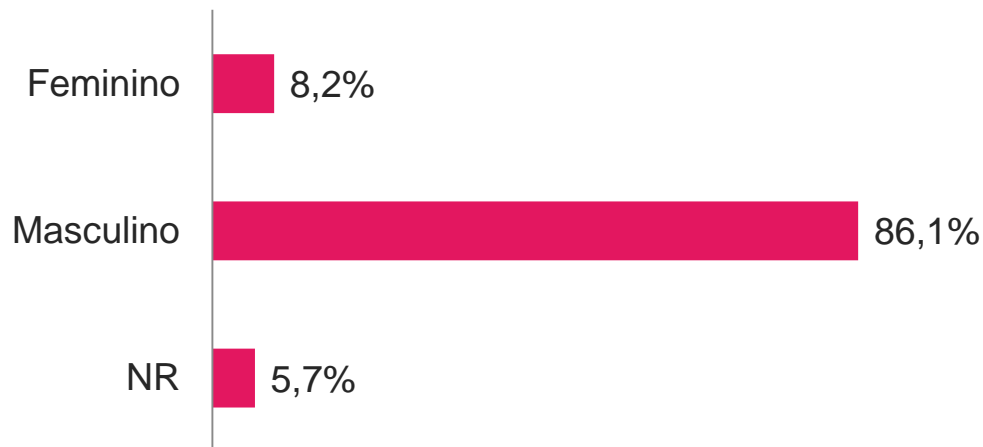


## PERFIL DOS PROPRIETÁRIOS



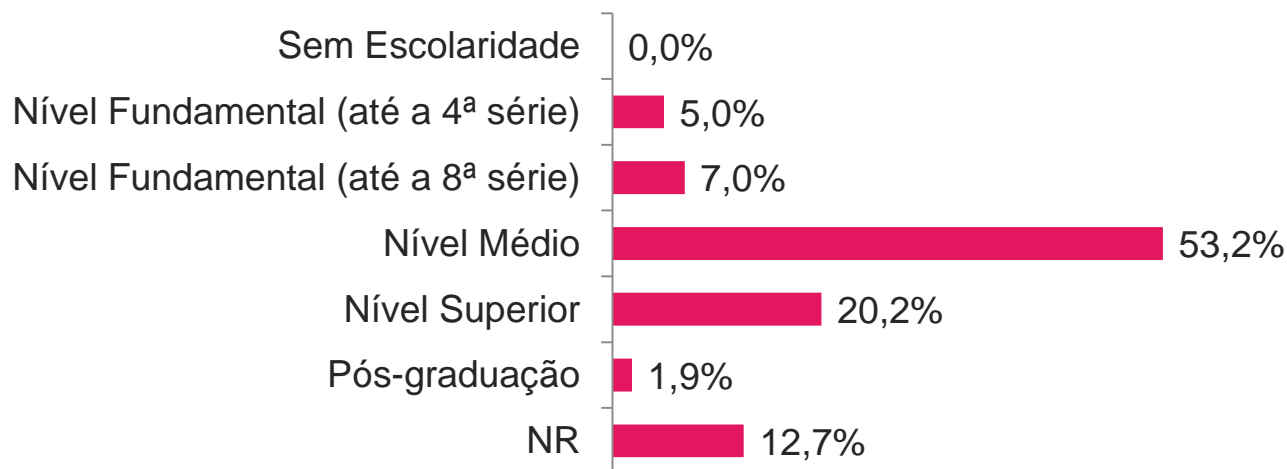
# Perfil do proprietário

## Sexo



Idade	
Média	44,9
Moda	40
Mais jovem	20
Mais velho	78,0

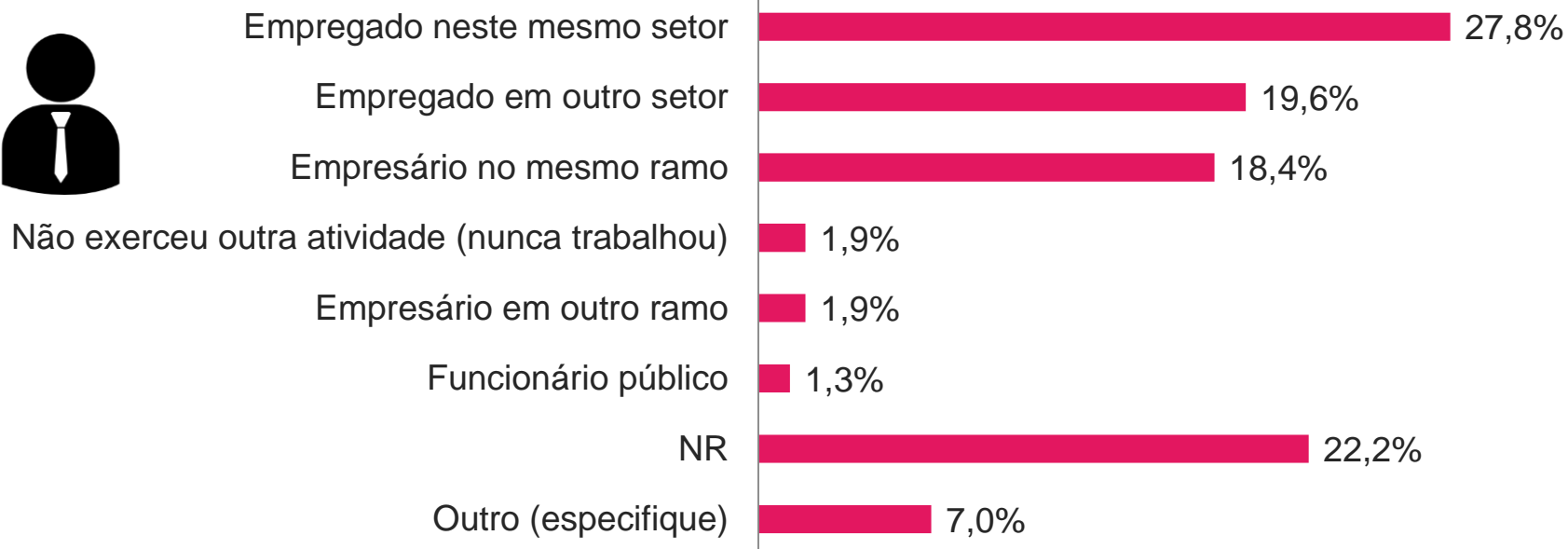
## Grau de escolaridade completo



Base: 158 reparadoras



## Atividade imediatamente anterior a esta do PRINCIPAL DIRIGENTE:



## É aposentado?







## Reside no Município em que está situado o seu Empreendimento:



### Qual outro

Duque de Caxias

Itaboraí

Nova Iguaçu

São Gonçalo

Base: 158 reparadoras

### Tempo à frente do negócio

Média	13,1
Moda	3
Mínimo	0,3
Máximo	58,0

Base: 148 reparadoras

# Pesquisa com Seguradoras de Automóveis



**RESUMO DOS DADOS**  
**Etapa Quantitativa**



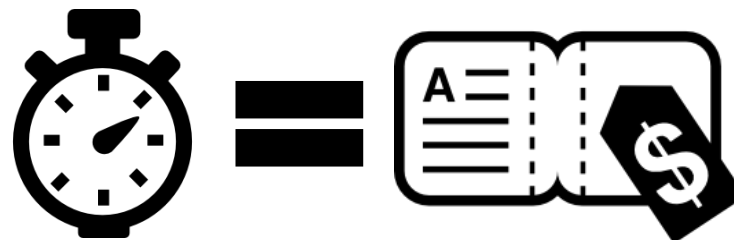
- ▶ Em 75% dos casos é o proprietário da reparadora quem cuida do relacionamento com a seguradora.
  - ▶ Contudo, vale ressaltar em que há etapas que são cumpridas por funcionários (como elaboração de orçamentos e envio de documentos e fotos da vistoria) que podem não ter sido consideradas como parte do processo de relacionamento.
- ▶ Para 42% dos entrevistados a principal vantagem do credenciamento é o aumento no faturamento, seguida da possibilidade de ter indicação contínua de clientes (ou seja, segurança no fluxo de caixa).

Na etapa qualitativa um dos entrevistados comentou que recusava serviços enviados por determinadas seguradoras, o que reforça a percepção de que ser credenciado gera maior segurança para os empresários.

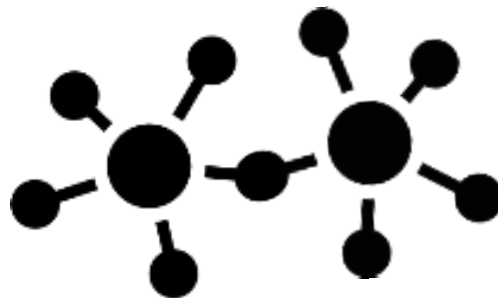
- ▶ Na amostra, a seguradora com maior número de reparadoras credenciadas é a Porto Seguro, com 46%.



- ▶ Não há diferença significativa na percepção sobre qual seguradora oferece maior vantagem para o credenciado.
  - ▶ No entanto a maior vantagem percebida em todas elas é o **prazo** de pagamento do serviço.
- ▶ O prazo médio de pagamento informado pelas seguradoras foi de 15 dias. Já a percepção das reparadoras é de que o prazo fica entre 15 e 20 dias. A percepção sobre esta vantagem pode ser relacionada ao fato de as reparadoras trabalharem com uma média baixa de seguradoras e, desta forma, terem poucos parâmetros.

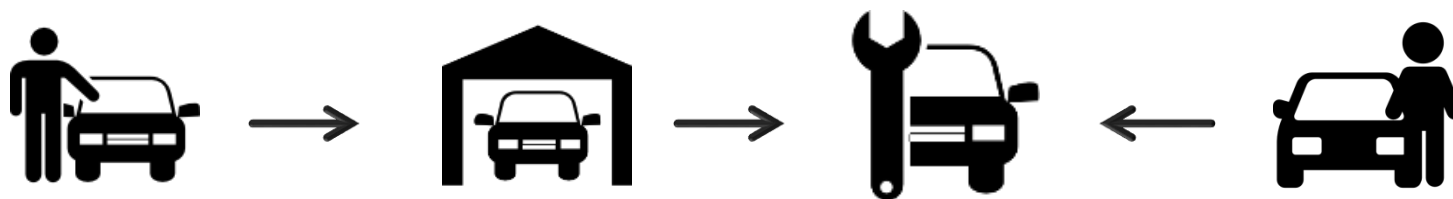


- ▶ A maioria dos proprietários de reparadoras não credenciadas não deseja se credenciar (57,8%)
  - ▶ A principal razão para não querer se credenciar é a falta de espaço físico, o que pode ser explicado pelo fato de a seguradora exigir uma capacidade produtiva mínima.



- ▶ Entre os não credenciados, a maioria dos entrevistados acredita que o SEBRAE RJ pode ajudá-los a obter credenciamento. Entre aqueles que não veem o SEBRAE RJ cumprindo este papel, a maioria cita que não conhece seus serviços.
- ▶ Vale destacar que o percentual de não respostas (NR) foi maior entre as reparadoras não credenciadas do que entre as credenciadas, o que pode sinalizar que seus proprietários não conseguem visualizar claramente as vantagens de ser credenciados ou de sua participação no projeto (ver relatório tabular).

- ▶ A média é de 61,9 reparos realizados por mês entre as **reparadoras credenciadas**, o que indica que elas têm uma estrutura pequena.
  - ▶ Este dado também pode ser verificado quando comparamos a estrutura produtiva das credenciadas e das não credenciadas. Percebemos que as credenciadas têm uma estrutura um pouco maior.

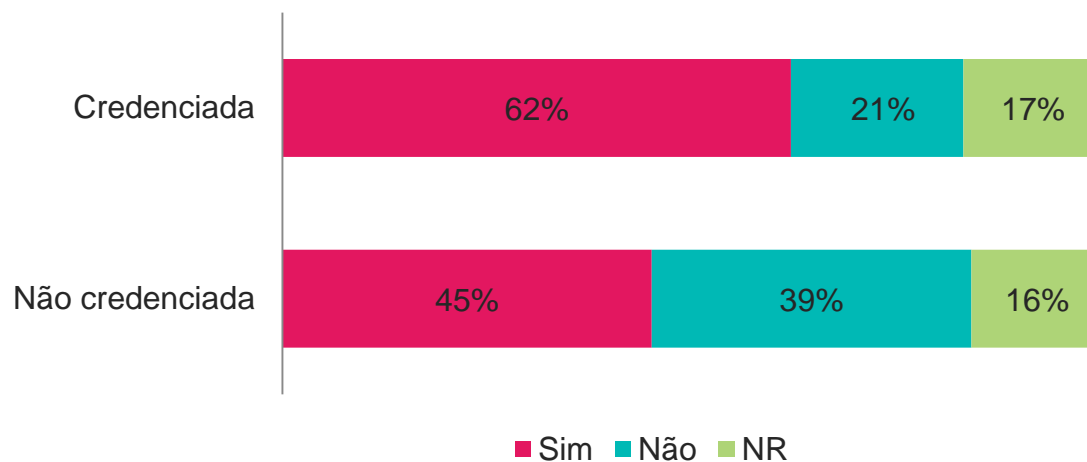


Em relação à **todas as reparadoras**, independente de credenciamento:

- ▶ O compressor é o item mais presente, cerca de 89,9% tem um. O elevador é o segundo item mais presente.
- ▶ Cerca de 54% das reparadoras parcelam os pagamentos para os clientes.
- ▶ Do total, 52,5% têm área produtiva 100% coberta e 50,6% têm banheiros masculino/feminino separados.
- ▶ Entre os entrevistados, 91% atendem apenas carros.

- ▶ Quase 50% dos entrevistados afirmaram que incentivam seus funcionários e colaboradores a fazerem cursos de qualificação, principalmente na área de mecânica (31%). Este percentual é maior entre os credenciados

## Incentivo para funcionários realizarem cursos





- ▶ As expectativas dos entrevistados em relação ao SEBRAE RJ são bem alinhadas à missão da própria Instituição.



- ▶ As cinco maiores demandas foram cursos e consultorias em gestão de negócios (42%), gestão financeira (41%), atendimento ao cliente (37%), planejamento (36%), marketing (33%).
  - ▶ Os cursos de mecânica (65%) e montagem e pintura (25%) também se destacam e podem ser objeto de parcerias com outras instituições.
- 
- ▶ A maioria dos entrevistados tem interesse em participar do projeto (81%). Entre aqueles que não têm interesse, a principal alegação é a falta de tempo (13%).
  - ▶ Os entrevistados acreditam que o projeto será importante para que aumentem sua produtividade e faturamento (89% de importância para estes itens) assim como na melhoria do processo de atendimento e de gestão (88% e 86%).



Clave de **Fá**

PESQUISAS E PROJETOS

**OBRIGADA!**