

Pesquisa Segmento Serviços de Reparação Automotiva

Sumário executivo





Objetivos e metodologia



O SEBRAE-SP definiu alguns segmentos como prioritários para ações de incentivo ao desenvolvimento, com base em sua relevância no estado e suas perspectivas econômicas. O segmento de reparação automotiva é um destes.

OBJETIVOS

Identificar e mensurar as características e tendências do segmento de serviços de reparação automotiva atual, como também verificar as principais práticas, no que se refere à gestão do negócio.

UNIVERSO

Donos de negócios formais, da subclasse da Classificação Nacional de Atividades Econômicas (CNAE). → São ao todo cerca de 39.959 empresas¹ distribuídas entre:

4520-0/01 - Serviços de manutenção e reparação mecânica de veículos automotores

4520-0/02 - Serviços de lanternagem ou funilaria e pintura de veículos automotores

ABRANGÊNCIA

Estado de São Paulo

CAMPO

QL entre os dias 06 e 29 de setembro de 2016.

QT entre os dias 14 e 28 de outubro de 2016.

METODOLOGIA QL

Qualitativa (Exploratória), com as seguintes técnicas:

- 4 Grupos de Discussão com **donos de negócios formais**, da subclasse CNAE4520
- 10 EPs **Especialistas do segmento**: Associações, Sindicatos, instituições de apoio ao segmento como desenvolvedoras de produtos/serviços e donos de novos negócios.

METODOLOGIA QT

Abordagem telefônica (CATI) dos reparadores, clientes e não clientes SEBRAE, mediante aplicação de questionário estruturado, com 27 minutos de duração em média. Respondentes sorteados aleatoriamente em listagem de empresas cadastradas no SEBRAE nos códigos CNAE correspondentes.

AMOSTRA

400 entrevistas, em 150 cidades do Estado de São Paulo

Porte	Amostra
CNAE 4520-0/01 Reparação mecânica	314
CNAE 4520-0/02 Serviços de lanternagem ou funilaria	86
TOTAL	400

Margem de erro máxima para o **total da amostra** é de **5 pontos percentuais**, para mais ou para menos, dentro do nível de confiança de 95%.

O resultado geral foi ponderado conforme a proporção de MPEs em SP.





Principais resultados



Sumário executivo

O segmento de reparação automotiva vem atravessando uma grande transformação



Nos anos 90, os carros com Injeção Eletrônica começaram a mudar a estrutura das oficinas e o modo de trabalhar: menos graxa, limpeza, organização e boa iluminação.

Hoje os empresários não podem ser apenas focados na parte técnica, embora ela seja fundamental. O segmento demanda contínua especialização técnica mas também maior dedicação às áreas administrativa e financeira. Embora isso não aconteça de maneira uniforme no setor, tornou-se uma exigência para se manter na área.

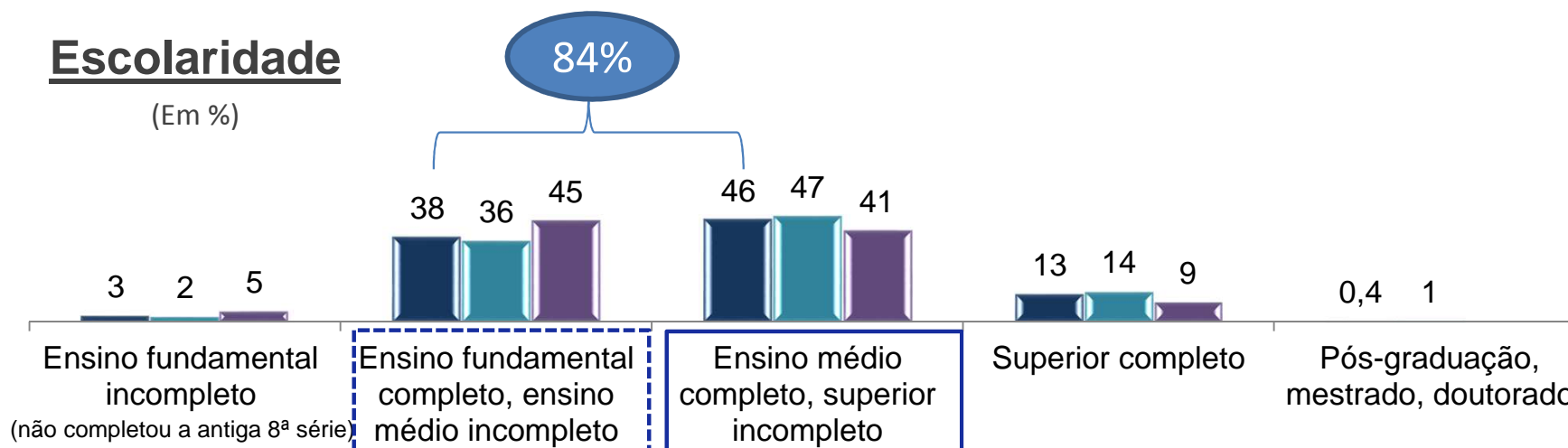
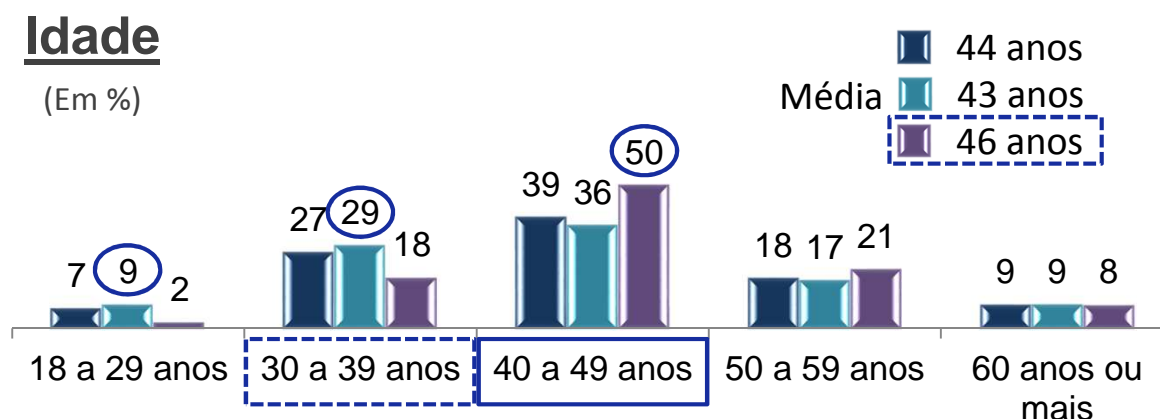
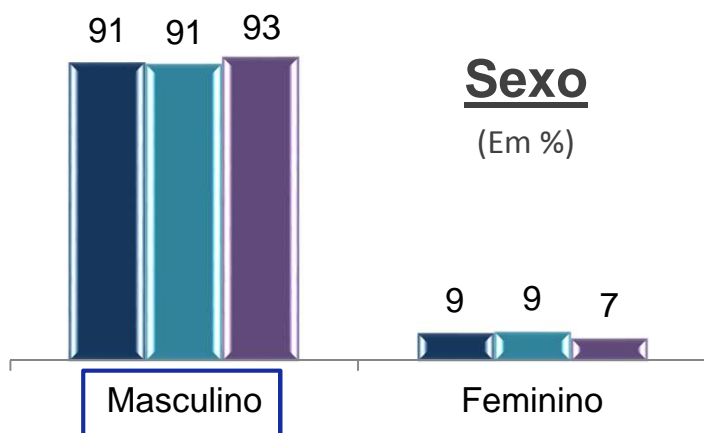


Sumário executivo

Quem são estes empresários?

- Total
- Reparação mecânica
- Funilaria e pintura

Homens, com ensino fundamental ou médio, média de 44 anos.



São reparadores experientes e empresários iniciantes.

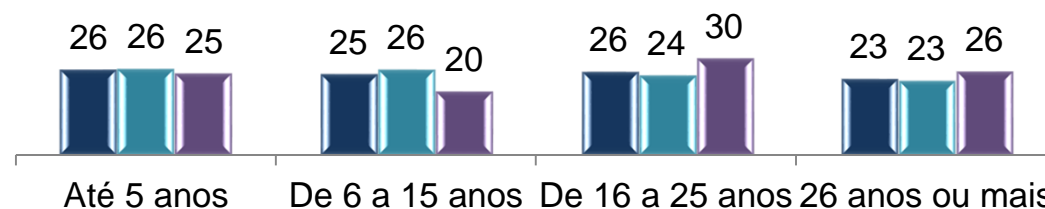
A média de atuação no segmento é de 17 anos → mais de 60% dos entrevistados já trabalharam em outro local e fundaram um novo negócio; o seu negócio atual é seu 1º empreendimento para 82%.

- Total
- Reparação mecânica
- Funilaria e pintura

Tempo que atua no segmento

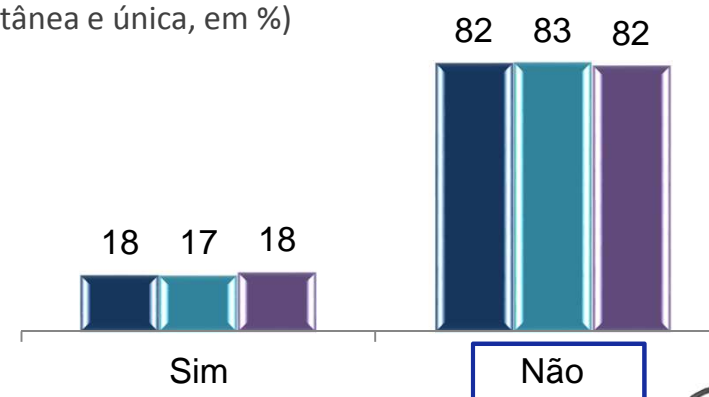
(Espontânea e única, em %)

- 17 anos
 - 17 anos
 - 18 anos
- Média, em anos



Se já foi responsável por outro estabelecimento do segmento

(Espontânea e única, em %)



Sumário executivo

Capacitação do empresário é voltada para a parte técnica e depende da prática.

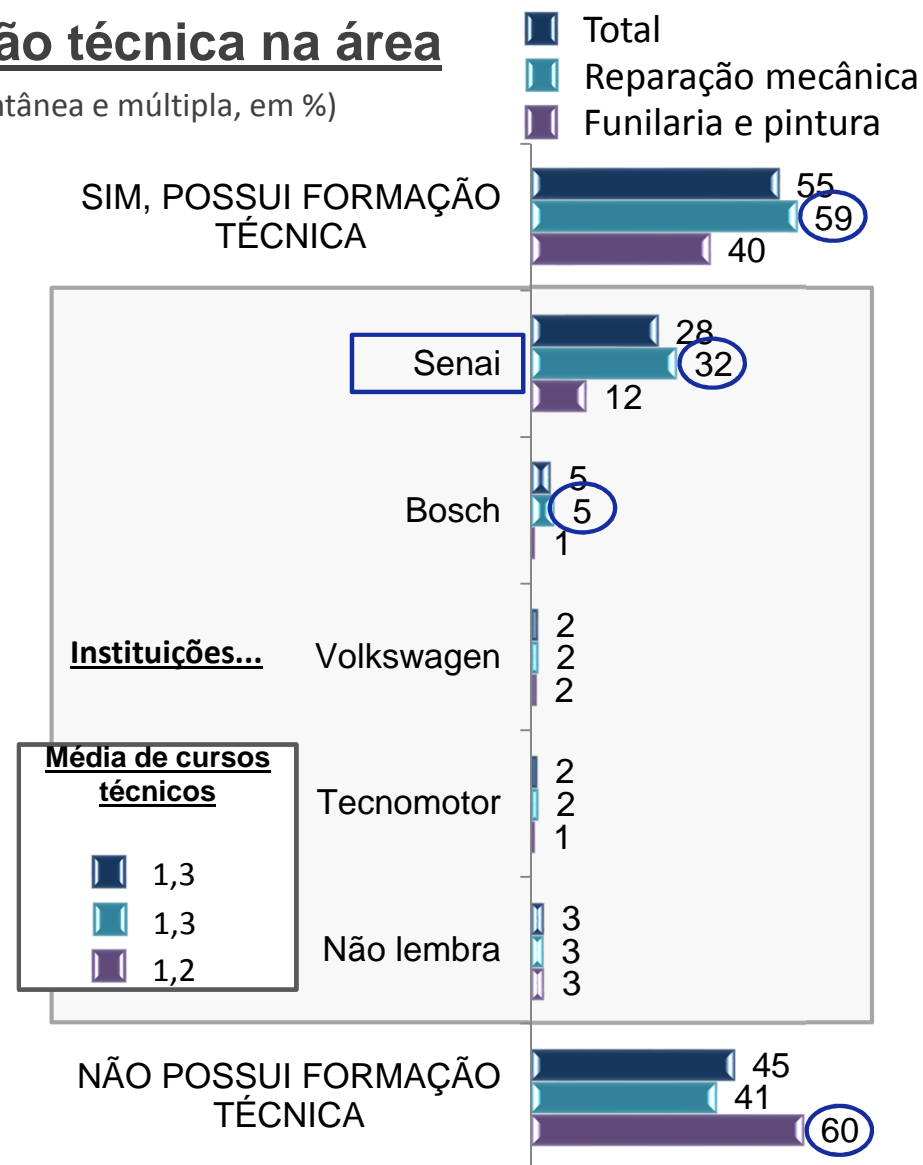
→ mais da metade fez algum curso, sendo que destes, cerca de 1/3 dos entrevistados cursou o Senai. Porém, apenas 40% fazem atualizações e reciclagens;



Aprendizado na prática

Formação técnica na área

(Espontânea e múltipla, em %)



Média de cursos técnicos

- 1,3
- 1,3
- 1,2

Citações até 2% do total da amostra

Base: Total da amostra – 400 // Entrevistados que trabalham com reparação mecânica: 319 // Entrevistados que trabalham com funilaria e pintura: 81 entrevistas

P5. Possui formação técnica específica sobre reparação automotiva/ funilaria/ pintura? Em qual instituição fez cursos para se formar?

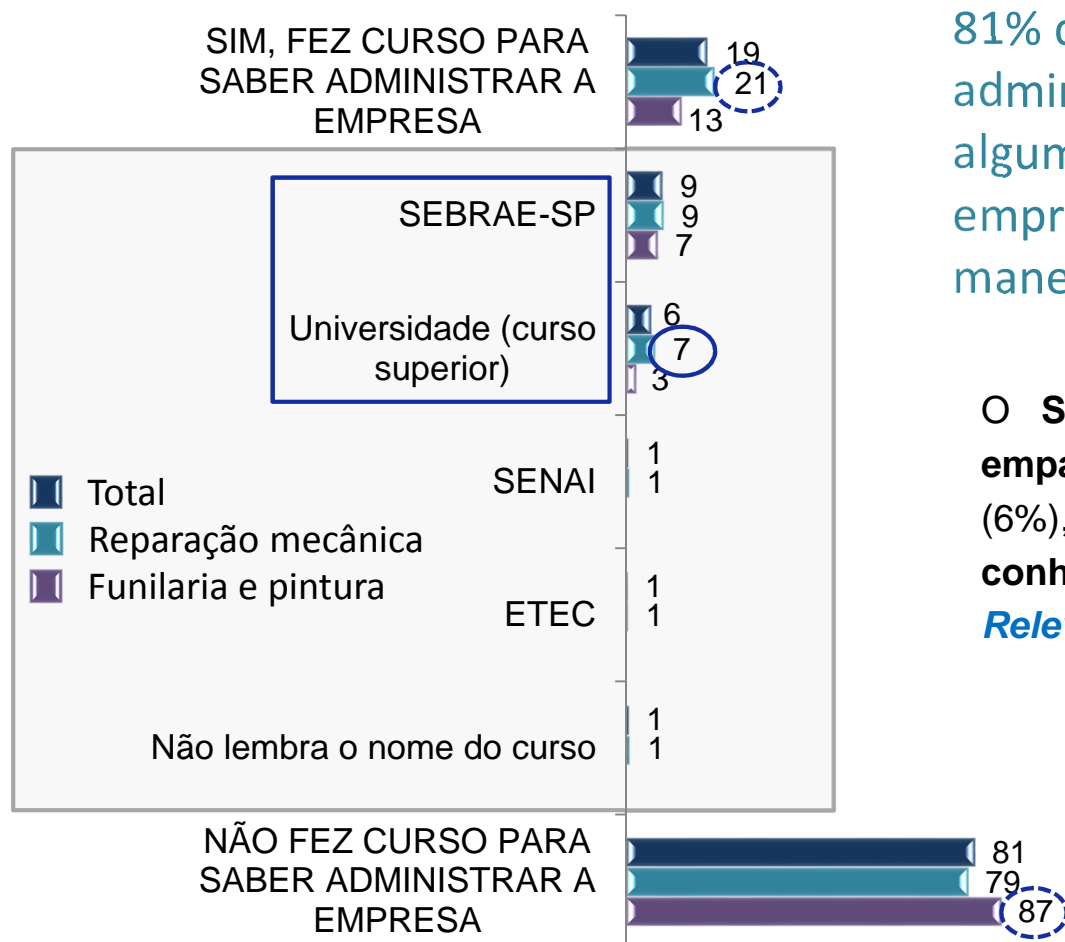


A gestão administrativa e financeira fica em segundo plano,

Continuam no
Século XX

Fez cursos para administrar a empresa

(Espontânea e múltipla, em %)



81% do entrevistados **não** fizeram cursos para administrar o negócio. Somente 10% declaram ter feito algum curso no Sebrae ou na faculdade. Muitos empresários sofrem realizando a dupla função de maneira precária.

O **SEBRAE-SP** (9%) ficou **estatisticamente empatado** com **universidade (curso superior)** (6%), como **principal local** para a **busca de conhecimento** sobre **gestão da empresa**. → **Relevância da instituição SEBRAE.**



Sumário executivo

São pequenos empresários

→ 73% declaram faturar até R\$ 60 mil por ano, muitos estão registrados como MEI

→ Têm poucos colaboradores (maioria não CLT)



→ São também “mestres” para seus colaboradores e parecem reproduzir sua própria trajetória, apesar de algum investimento **em cursos na área técnica para a equipe**

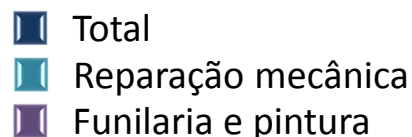


A gestão da empresa: ainda falta muito para aprender

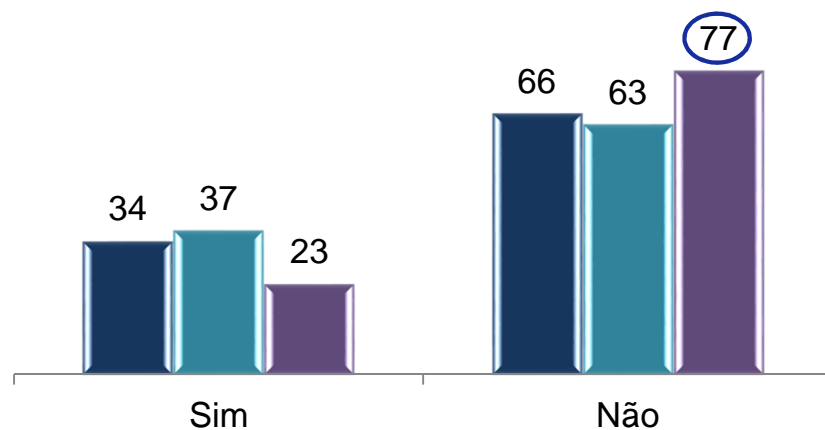
É a parte mais desafiadora para os donos de oficinas.

Se faz gestão integrada

(Espontânea e única, em %)



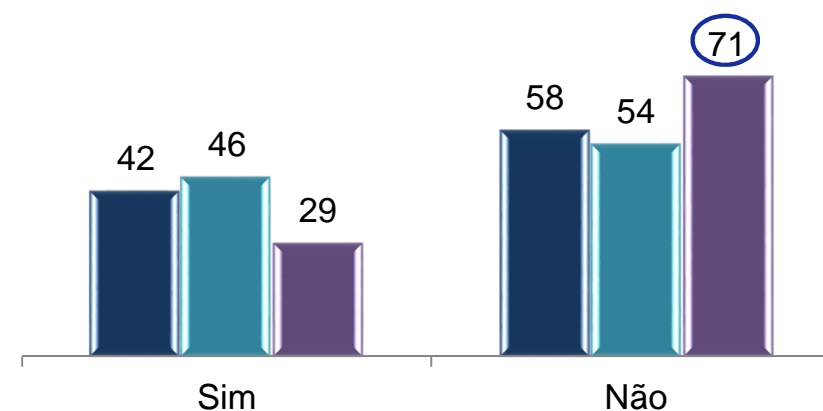
Não costumam fazer a gestão integrada de estoque, vendas, faturamento, despesas.



Se faz gestão separada por tipos de produtos/ serviços

(Espontânea e única, em %)

Há aderência pela gestão separada.



Base: Total da amostra – 400 // Entrevistados que trabalham com reparação mecânica: 319 // Entrevistados que trabalham com funilaria e pintura: 81 entrevistas
P19. Faz a gestão integrada da sua empresa, ou seja, faz a gestão dos processos de forma conjunta, com um banco de dados único que contém os dados como os de estoque, vendas, faturamento?
P20. Faz a gestão separada por tipos de produtos/ serviços que vende?



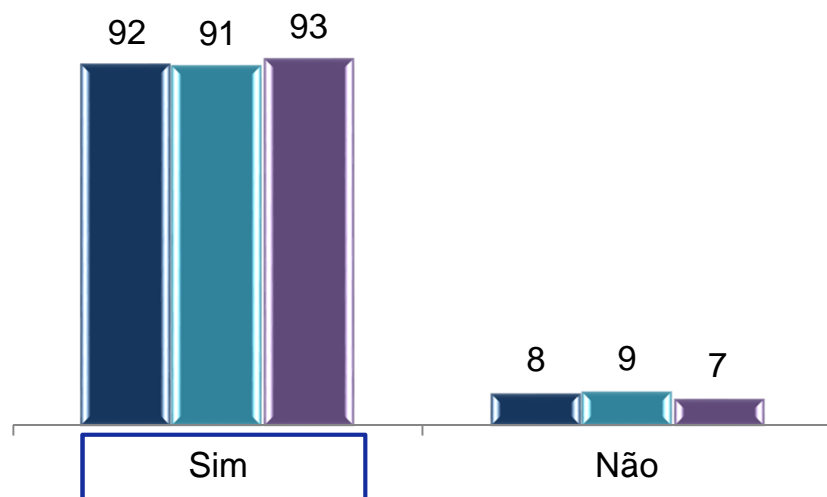
Atuação na empresa...

(Espontânea e única, em %)

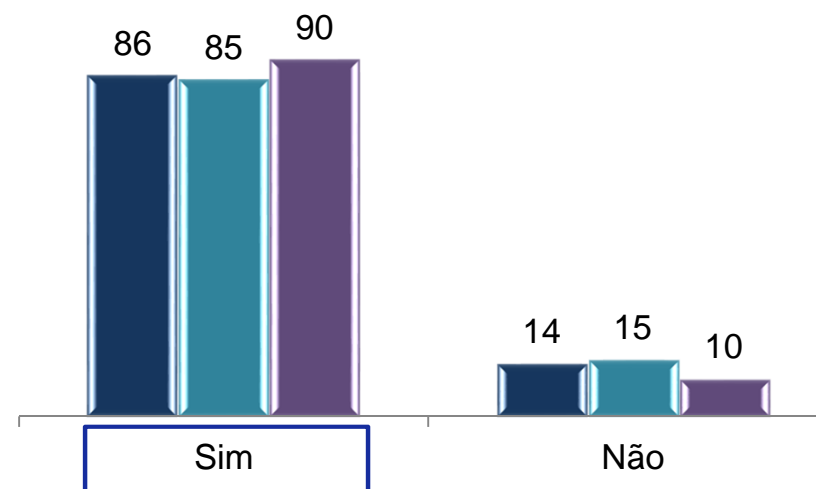
- Total
- Reparação mecânica
- Funilaria e pintura

Quase a totalidade dos entrevistados atua no atendimento técnico de sua empresa. Já, o exercício da administração do negócio é ligeiramente menor → ou seja exercem dupla função

Atendimento técnico



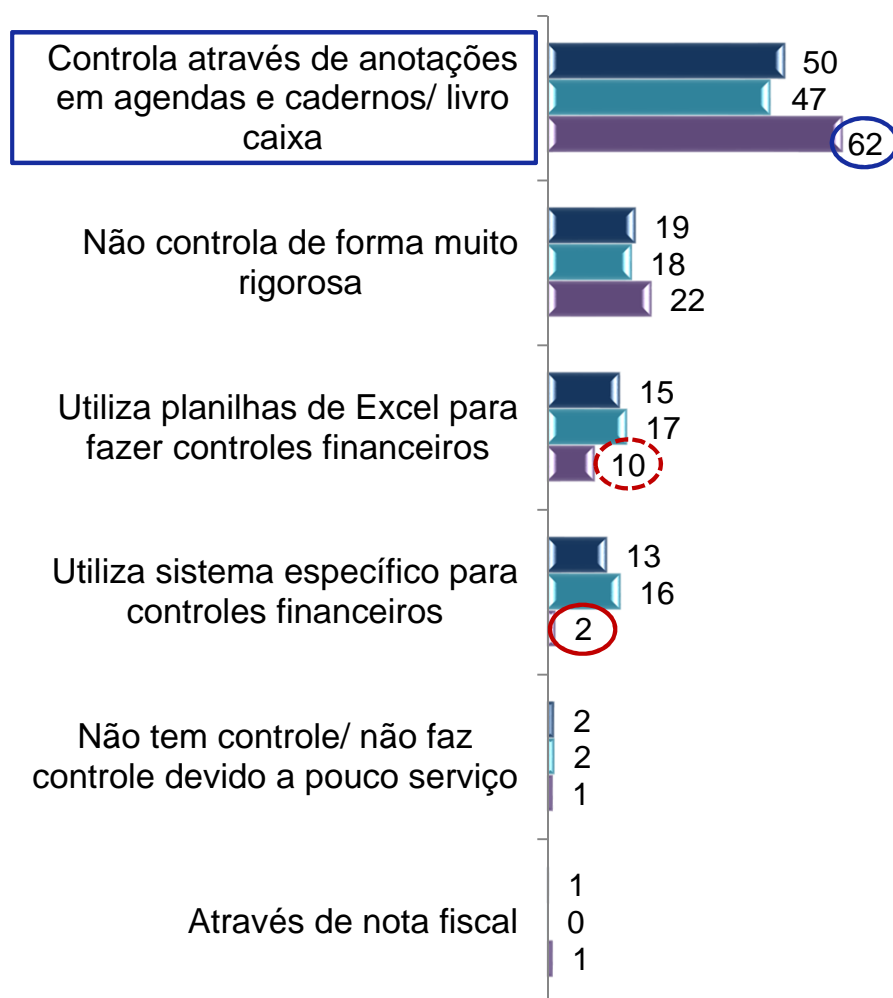
Administração



Como é feito o controle financeiro

(Estimulada e única, em %)

■ Total
■ Reparação mecânica
■ Funilaria e pintura



Mesmo estando na era digital, **metade dos entrevistados** fazem o controle financeiro de sua empresa utilizando **agendas, cadernos ou livros caixa**.

O **controle eletrônico** é feito por **cerca de 28% dos empresários**. → Destaque para os **reparadores mecânicos**.

Porém, é **importante notar** que **cerca de 20% dos profissionais** do segmento **não controla as finanças** da empresa de maneira rigorosa. → *Ponto de atenção.*



Parece não haver gestão sobre aspectos básicos da empresa

Considerável parcela de entrevistados não sabe especificar o percentual do lucro ou a relação entre custo x faturamento .

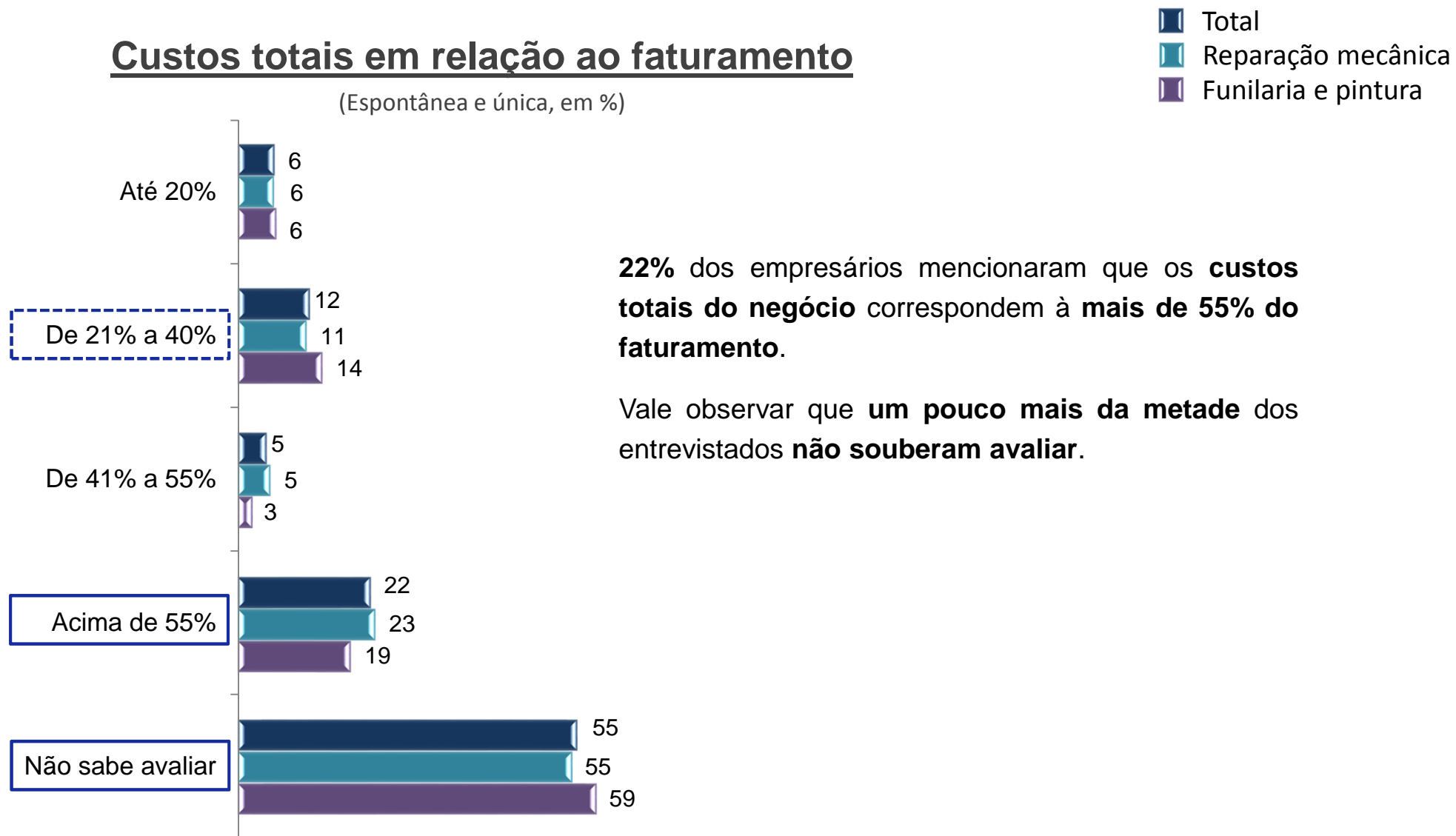


- 60% declaram saber calcular a lucratividade do negócio
- Quase 70% declaram que a empresa teve lucro em 2015, embora, quase 40% destes não saibam dizer o percentual
- 46% consideram que o lucro em 2016 vai diminuir em relação a 2015
- Porém, muitos não souberam dizer o percentual de custos totais do negócio em relação ao total de faturamento



Custos totais em relação ao faturamento

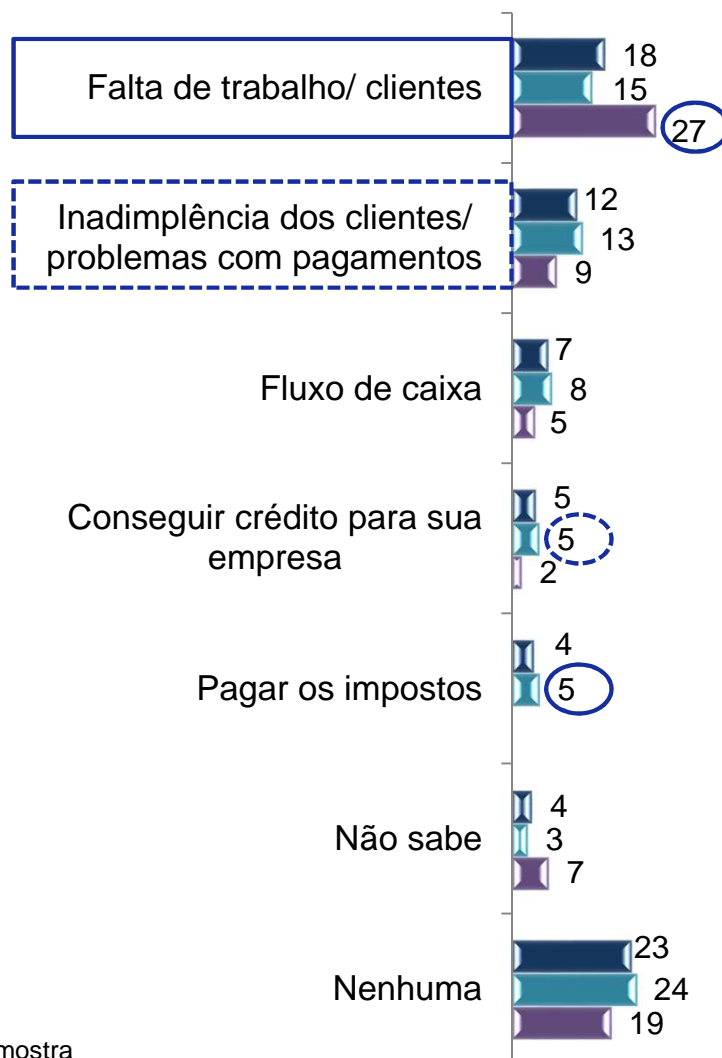
(Espontânea e única, em %)



Principal dificuldade financeira da empresa

(Espontânea e única, em %)

■ Total
■ Reparação mecânica
■ Funilaria e pintura



A **falta de trabalho e clientes** é a **principal dificuldade** mencionada pelos empresários. → Entre os **profissionais de funilaria** essa percepção é **maior**.

Em seguida está a **inadimplência dos clientes**.

Vale notar que para **cerca de um quarto** dos entrevistados **não há nenhuma dificuldade financeira**.

Citações até 4% do total da amostra

Base: Total da amostra – 400 // Entrevistados que trabalham com reparação mecânica: 319 // Entrevistados que trabalham com funilaria e pintura: 81 entrevistas

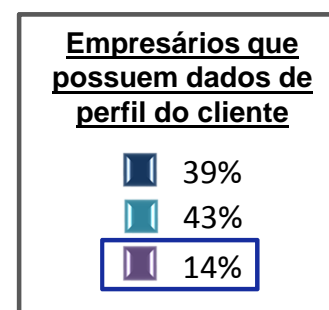
P26. Qual a principal dificuldade relacionada às finanças na sua empresa?



Se tem lista de cliente em meio eletrônico

(Estimulada e múltipla, em %)

- Total
- Reparação mecânica
- Funilaria e pintura



Base: Entrevistados que tem lista de clientes em meio eletrônico – 168 // Reparação mecânica: 147 // Funilaria e pintura: 21** entrevistas

A maioria dos empresários não tem lista de clientes no meio eletrônico.

Entre os que fazem lista, o **Whatsapp é principal meio de armazenamento.**

Vale notar que **somente parte dos entrevistados tem informações de perfil dos seus clientes.**

(*) Menção espontânea

(**) *Cautela na análise – Base insuficiente para análises estatísticas*



Dificuldades para a condução do negócio



A falta de mão de obra qualificada é a maior dificuldade para a condução do negócio. Em seguida está a diminuição da frequência de clientes, a dificuldade de manter os controles financeiros atualizados, a concorrência desleal e o excesso de concorrentes.

(*) Menções espontâneas

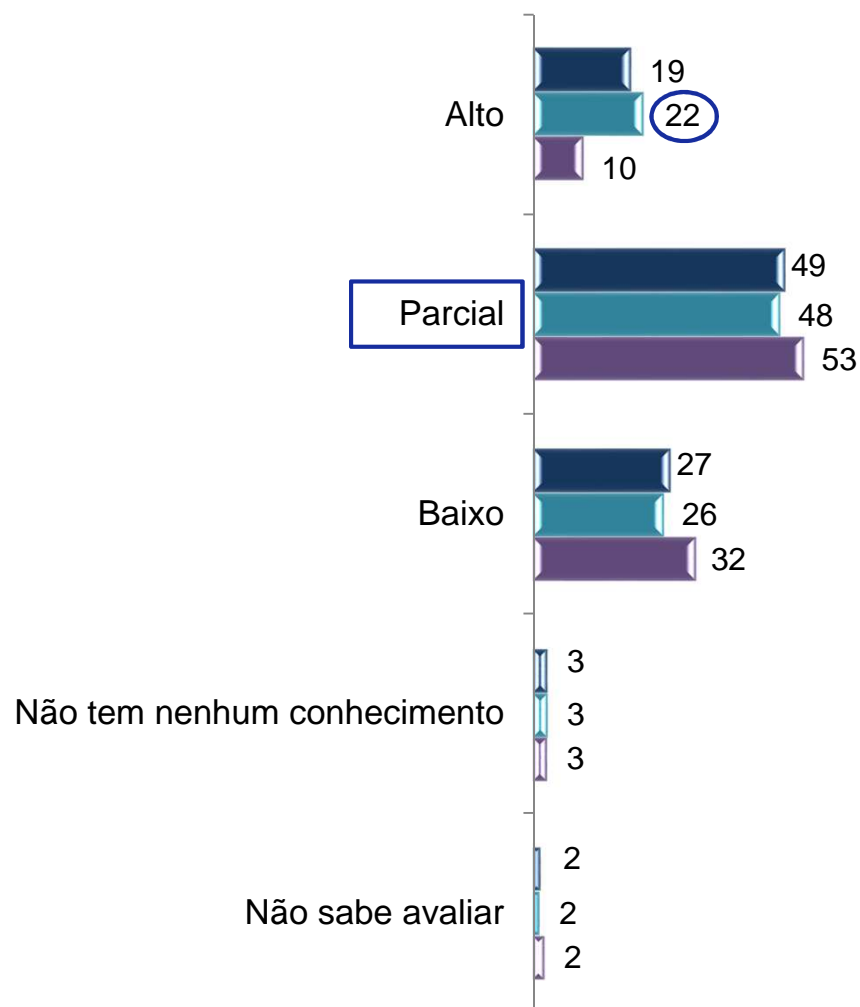
Base: Total da amostra – 400 // Entrevistados que trabalham com reparação mecânica: 319 // Entrevistados que trabalham com funilaria e pintura: 81 entrevistas P49. Quais são as principais dificuldades que você enfrenta para conduzir o negócio? // P49a. Destas dificuldades que apontou, qual traz mais problemas para seu estabelecimento?



Percepção sobre o conhecimento das normas do setor

(Estimulada e única, em %)

- Total
- Reparação mecânica
- Funilaria e pintura



Cerca de metade dos empresários do segmento de reparação consideram seu conhecimento parcial sobre as normas do setor. → *Seria interessante maior divulgação dessas normas, atuando de forma preventiva, evitando maiores transtornos, como multas e até o fechamento do estabelecimento.*



Tendências que implantaria na empresa

(Espontânea e múltipla, em %)

■ Total
■ Reparação mecânica
■ Funilaria e pintura

PENSA EM TRAZER PARA SUA EMPRESA ALGUMA NOVA TENDÊNCIA



Investir em tecnologia/ treinamento para atender carros Híbridos



Atualizar/ investir em novos modelos de máquinas e equipamentos



Ampliar serviços de atendimento a borracharia/ alinhamento/ balanceamento/ cambagem/ troca de óleo



Ampliar/ reformar/ ter mais espaço/ mais salas



Atualizar/ investir em ferramentas melhores/modernas/ atualizadas



NÃO PENSA EM TRAZER PARA SUA EMPRESA ALGUMA NOVA TENDÊNCIA



Naturalmente, a **maioria** dos entrevistados que **acompanham as tendências do mercado tem a intenção de implantar alguma tendência** ao seu negócio, destaque para os que atuam com reparação mecânica.

As **principais tendências** estão relacionadas ao **investimento em tecnologia**, seja com os **carros híbridos** ou **aquisição de novos modelos de máquinas e equipamentos**, como também a **ampliação dos serviços oferecidos** pelo estabelecimento.

Citações até 3% do total da amostra

Base: Entrevistados que acompanham as tendências do mercado – 335 // Reparação mecânica: 269 // Funilaria e pintura: 66 entrevistas

P51. Existem tendências, novos formatos de negócio, que você pensa em trazer para sua empresa? Quais seriam estas tendências que pensa em trazer?



Nos próximos anos eu acho que vai ter uma mudança radical na crise energética, tá. Então, lá fora já está acontecendo, que são os carros híbridos e elétricos , no Brasil ainda está tímido, mas eu acho que nos próximos anos a tendência é aumentar, é uma nova onda tecnológica. Carros híbridos e elétricos. (Jornal Oficina Brasil)

De tendência eu enxergo para esse segmento um cliente muito mais exigente, um cliente com muito mais conhecimento. A economia eu acredito que ela vai mudar e se você fidelizou ele você vai conseguir, mas é um mundo de muito mais tecnologia (Auto Elétrico Torigoe)

Está acontecendo um avanço, a tecnologia está chegando, e ele vai ter um trabalho mais rápido. A leitura que a gente tem é que antigamente o reparador demorava x horas para fazer a execução de um serviço, no futuro essas horas vão ser bem menores, mas porque entrou muito componente eletrônico, o carro está mais inteligente, os materiais estão mais resistentes (Comercial Bosh Car Service)

Elétricos e híbridos vai ser uma realidade, não em larga escala inicial. Carros elétricos e híbridos tem inteligência e tecnologia mais sofisticada e ainda que vai exigir do reparador muito mais qualificação, não só no veículo, como no sistema que vai conectar com o motor do carro pelo celular, isso já existe conceitualmente. (Escola Senai)



Recomendação

Pontos de atenção do segmento:

- Formação técnica : manutenção do mercado – foco em novos profissionais
- Formação empresarial: aperfeiçoamento do mercado com foco no gerenciamento: Controles financeiros , normas e formalização trabalhista.
- Segmentação dos clientes: monomarcas, multimarcas, atendimentos customizados e maior e melhor comunicação e relacionamento com os clientes
- Tendências: carros com novas tecnologias



FORÇAS

- Empresários bem capacitados se destacam no mercado
- Demanda espontânea dos clientes com frota crescente - manutenção mecânica e reparos em pintura/funilaria sempre ocorrerão
- Solução multimarcas mantém-se boa opção de custo-benefício no mercado
- Segmento cresce em comparação a outros setores

FRAQUEZAS:

- Empresário com muitas dificuldades variadas e formação deficiente
- Dificuldade em manter-se atualizado frente à evolução tecnológica
- Pouco conhecimento administrativo/financeiro
- Desconhecimento de normas e regulamentações
- Dificuldades na relação com clientes
- Sem planos para manter clientes nem para captação de novos clientes

OPORTUNIDADES:

- 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:

- 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



Ficha Técnica
Pesquisa Setor/Segmento Serviços de Reparação Automotiva

Objetivo: Identificar os “usos e costumes”, no que se refere a gestão dos negócios, suas relações trabalhistas; conhecer as tendências e novos modelos de negócios para este segmento de serviços de reparação automotiva; apontar oportunidades para o desenvolvimento de novos produtos e serviços do SEBRAE-SP para o segmento

Metodologia/Técnica de Coleta de Dados: Etapa qualitativa: Entrevista em profundidade - EP e Discussão em Grupo – DG // **Etapa Quantitativa:** Pesquisa quantitativa, com abordagem telefônica (CATI), mediante aplicação de questionário estruturado

Universo e amostra: 39.959 donos de negócios formais de reparação automotiva, funilaria e pintura cliente e não clientes SEBRAE - **Etapa Qualitativa:** 10 entrevistas em profundidade e 4 discussões em grupo // **Etapa quantitativa:** Foram realizadas 400 entrevistas, com 5 pontos percentuais, dentro do nível de confiança de 95%.

Local: Estado de São Paulo.

Período de coleta de dados: Etapa qualitativa 06/09/2016 e 29/09/2016 // **Etapa quantitativa:** 14/10/2016 a 28/10/2016.

Unidade Gestão Estratégica: Philippe Vedolim Duchateau

Coordenação: Marcelo Moreira

Equipe Técnica: Déborah Regina Picarelli Gonçalves, Carolina Fabris Ferreira, Márcia Shizue Kikuchi e Alexandre Sousa Nascimento

Fornecedor: Datafolha Instituto de Pesquisas Ltda.

Sebrae-SP

R. Vergueiro, 1117 - Paraíso

CEP: 01504-001 - São Paulo - SP

Homepage: www.Sebraesp.com.br

Informações sobre produtos /serviços do Sebrae-SP: 0800 570 0800

Informações sobre este relatório: (11) 3177- 4654/4574/4906/4874