ANO 16 nº87 SET/OUT 2013

REVISTA CESVI

EDIÇÃO DE ANIVERSÁRIO DA REVISTA

Reparabilidade, segurança viária, rastreamento de veículos... Veja como esses conceitos evoluíram no Brasil desde a edição nº 1 da revista, em 1998, até os dias de hoje

O PEUGEOT 208 TEM UM DOS MELHORES ÍNDICES
DE REPARABILIDADE PARA O CLIENTE
TER UM DOS MAIORES ÍNDICES DE SATISFAÇÃO.
Respeite a sinalização de trânsito
RaeMP

IBAMA
HOMOLOGADO
UM DOS MELHORES CUSTOS DE REVISÃO DO SEGMENTO
GARANTIA DE 3 ANOS
UM DOS MELHORES CUSTOS DE MANUTENÇÃO DO SEGMENTO
ÍNDICE CESVI CAR GROUP
Segundo o Car Group do Cesvi (Centro de Experimentação e Segurança Viária), o Peugeot 208 foi eleito como um dos Top 3 da categoria, no índice de reparabilidade, comprovação conquistada após ser submetido a rigorosos testes técnicos. É a Peugeot mais uma vez na frente.
PÓS-VENDA
MAIS PARA SEU CARRO MAIS PARA VOCÊ
PEUGEOT

PEUGEOT RECOMENDA TOTAL

Todos os veículos Peugeot estão de acordo com o PROCONVE, Programa de Controle de Poluição do Ar por Veículos Automotores. Imagens ilustrativas.

MOTION & EMOTION

PEUGEOT

15 ANOS DE REVISTA CESVI

Quando cheguei ao CESVI, a nossa revista já era uma verdade consolidada e apreciada por um público que precisa de informações técnicas sobre veículos para tomar suas decisões de trabalho. Ela é um projeto que começou em 1998, época em que as oficinas não eram do jeito que são hoje – ver uma bancada de estiramento funcionando era quase um milagre – e as relações entre seguradoras, montadoras e reparadoras tinham muito o que melhorar.
Agora tenho o privilégio de participar desse projeto editorial, discutindo as pautas, fazendo sugestões, apontando caminhos. Para mim, acaba sendo natural, já que a revista é, essencialmente, uma extensão do que é o CESVI – e talvez a sua mais completa tradução. Fazer a gestão do CESVI acaba sendo, portando, definir um pouco o que vai sair na revista, porque ela é o canal que divulga nossas informações, amplia o alcance dos nossos estudos e expressa as nossas preocupações.
Sendo assim, para comemorar esses 15 anos que a Revista CESVI está completando agora, nunca pensamos em fazer uma edição inteira falando sobre a revista. Isso, nosso editor Alexandre já está fazendo na matéria de capa que você vai ler aqui. O restante das matérias trata, isso sim, do que aconteceu de mais importante ao longo desses 15 anos. Você vai ver aqui como se desenvolveu o mercado de bloqueio e rastreamento de veículos, a evolução das tabelas de tempo, dos crash-tests de reparabilidade, e o que, infelizmente, não melhorou muito: a questão da segurança viária do Brasil.
Falar sobre a história da revista acaba sendo falar sobre a história do CESVI e dos mercados com os quais atuamos. É uma história muito interessante, de uma grande evolução em uma década e meia – e da qual você, como profissional do mercado, certamente faz parte. É a nossa história.

Tenha uma ótima leitura.

Almir Fernandes
Diretor Executivo

EXPEDIENTE

Diretor-presidente: Wilson Toneto

Conselho Editorial: Almir Fernandes, Carolina Circelli e Alexandre Carvalho dos Santos.

Editor: Alexandre Carvalho dos Santos (Mtb. 44.252)
acarvalho2802@gmail.com

Fotos: Lila Souza

Colaboradores desta edição: Bruno Espindola, Cesar Augusto Conceição, Claudemir Rodriguez, Diego Lazari, Emerson Feliciano, Everson Ferolla, Gerson Burin, Leila de Oliveira Silva, Natália Souza, Paulo Roberto Weingärtner Jr. e Willians Araujo.

Direção de arte e diagramação: Yes!Brasil Comunicação
Djone Pereira, Gabriel Cravero e Silvana Tai.

Ilustração de capa: Gabriel Cravero

Tiragem: 4.000 exemplares.

Publicidade: Fone: (11) 3948-4814
E-mail: revista@cesvibrasil.com.br

Assinatura e números atrasados: Fauze Dao e Leila de Oliveira Silva.

Redação: Av. Amador Aguiar, 700 - City Empresarial Jaraguá
CEP 02998-020 - São Paulo, SP
Fone: (11) 3948-4800 - Fax (11) 3948-4848
E-mail: revista@cesvibrasil.com.br
www.cesvibrasil.com.br

ÍNDICE

Matéria de capa
ANIVERSÁRIO DE 15 ANOS 10

Carro
EVOLUÇÃO DOS CRASH-TESTS 6

Segurança viária
O QUE NÃO MELHOROU NO BRASIL 20

Tecnologia
BAREMO: MUDANÇA DE CULTURA 24

16 ENTREVISTA
Marcelo Varella, primeiro gestor do CESVI, fala sobre os tempos pioneiros do centro de pesquisa

18 ENTREVISTA
Almir Fernandes, diretor executivo do CESVI, faz um balanço de sua gestão

30 REPARO
Consultoria do CESVI também faz aniversário de 15 anos

34 SEGUROS
Como evoluiu a contribuição do CESVI para o mercado segurador

38 ANTENA
Breve história do rastreamento de veículos no Brasil

42 AVAL CESVI
Os sistemas de bloqueio e rastreamento aprovados pelo CESVI

44 PAINEL
Confira as conclusões do Global Status Report on Road Safety, da ONU

46 IQA
Certificação ao alcance de todos

DERRAPAMOS

Na edição 85, na seção "Carro", na ficha técnica do Novo Prisma, entre as três versões do veículo, a versão mais à direita foi grafada incorretamente. O certo é LTZ 1.4 8V FLEX.

Legendas

Conteúdo digital

Confira video online

Fotografia
Ilustração
Textos

Tel.: 11 2147-2477. www.centaurobrasil.com.br

CUSTO DE REPARAÇÃO

CENTAURO É A SOLUÇÃO.

Os proprietários de veículos sem seguro já sabem que podem economizar sem abrir mão da qualidade.

Paralamas, capôs e alma de parachoques

As peças mencionadas são adaptáveis, não sendo do construtor do veículo.O uso das marcas, dos nomes e das imagens dos veículos servem para determinar o modelo sobre o qual se deve aplicar as referidas peças.

Faça revisões em seu veículo regularmente.

Bruno Henrique Honorato Espindola

Quase todo estudo do CESVI começa num carro indo de encontro a uma barreira. Mas nós consertamos o estrago depois

Não seria exagero dizer que o coração do CESVI está em sua pista de crash-test. Grande parte dos estudos desenvolvidos aqui começa na batida de um veículo contra uma barreira. É a partir dessa colisão que os técnicos do centro de pesquisa vão estudar o perfil e a extensão dos danos provocados – e chegar a diversas conclusões, que vão servir de embasamento para as decisões do mercado e do consumidor também.

É por isso que esses ensaios de impacto mereceram destaque de capa logo no comecinho da Revista CESVI – na terceira edição publicada.

Começamos a promover impactos de baixa velocidade em 1996, logo que nossa sede em São Paulo foi inaugurada. A intenção na época era obter dados para alimentar o Índice de Reparabilidade – informação que compara os custos, a facilidade e a rapidez possível no reparo de cada modelo de veículo, e que, desde 2002, serve de base para o ranking CAR Group.

Essas informações técnicas do CAR Group são repassadas às seguradoras, contribuindo para a decisão das companhias na hora de estabelecer a tarifação do seguro de cada veículo. Mas não são só as seguradoras que se beneficiam dessa informação. O estudo sobre a reparabilidade do carro permite às montadoras analisar pontos de melhoria em seus projetos, aprimorando o comportamento de suas estruturas na eventualidade de uma batida de trânsito.

Essa troca de informação é cada vez mais solicitada ao CESVI, que atua inclusive no campo de prova das montadoras, fazendo análises técnicas das carrocerias e sugerindo alterações de projetos que facilitem e barateiem o reparo.

Ao longo dos anos, esse estudo deu tão certo que, hoje, o CAR Group é referência até para os comparativos de veículos feitos pela imprensa especializada, como a revista Quatro Rodas.

CRASH

Revista CESVI Nº 3
Crash-test foi o tema da terceira edição da Revista CESVI, 15 anos atrás. Aquela revista ficou velhinha, mas o assunto continua importante.

TUDO COMEÇA NA PISTA

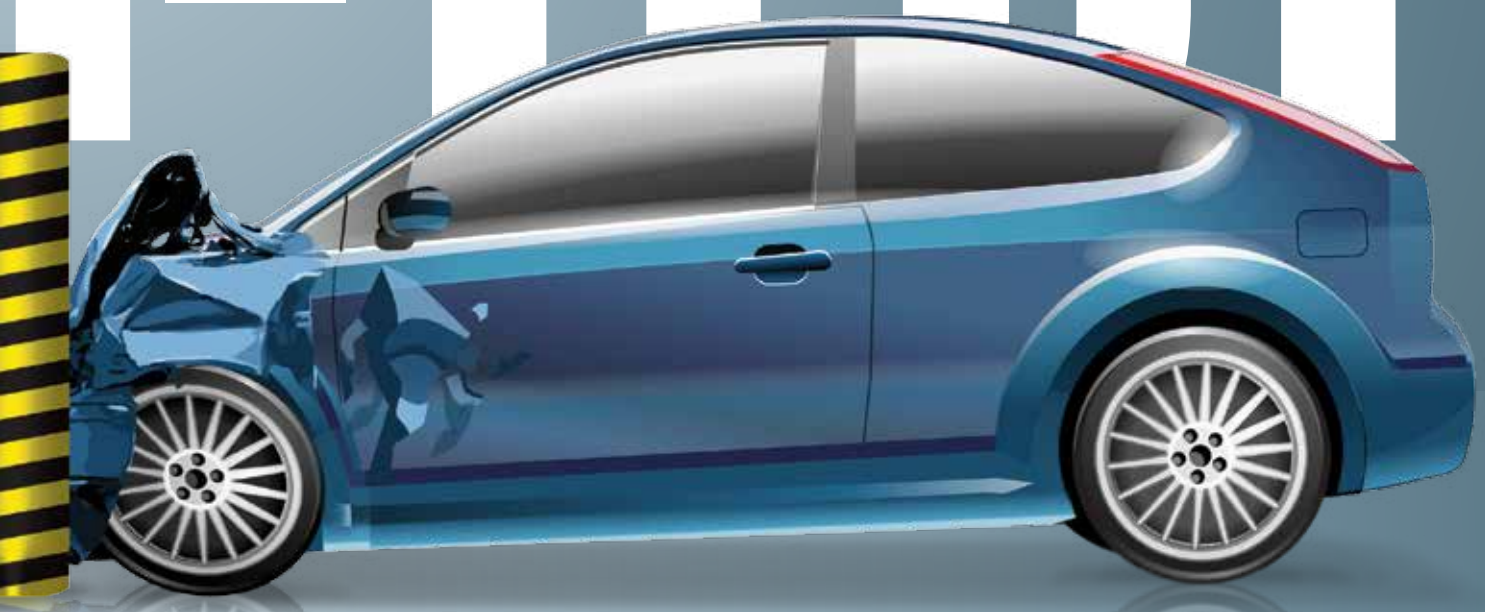
O crash-test é o primeiro passo de um estudo que inclui muitas outras etapas. O CESVI desenvolve um índice, chamado CAR Group, que compara veículos de uma mesma categoria quanto à facilidade e o custo do reparo. Para o cálculo do CAR Group, são realizados impactos de baixa velocidade na pista de crash-tests do CESVI, seguindo os padrões determinados pela norma RCAR (Research Council for Automobile Repairs). Após os impactos, dianteiro e traseiro, o veículo é levado à oficina modelo do CESVI, para análise técnica e coleta dos tempos de substituição e reparação das peças afetadas. Além disso, são calculados os insumos usados na preparação do veículo e o custo da cesta básica de peças.

REGRA NOVA

Em 2006, todos os centros de pesquisa do mundo especializados em reparabilidade passaram por um processo evolutivo. A norma RCAR, que estabelece os padrões a serem seguidos em impactos de baixa velocidade, foi reformulada. Os impactos dianteiros de baixa velocidade, que eram feitos contra uma barreira fixa e indeformável, posicionada com ângulo de 0°, em relação a 40% da dianteira esquerda, passaram a ser feitos com ângulo de 10°. Para o impacto traseiro, além da mudança do ângulo de 0° para 10°, houve alteração quanto ao peso da barreira móvel e indeformável, que passou de 1.000 kg para 1.400 kg.

Assista a um crash-test realizado pelo CESVI
http://migre.me/gd6sg

H-TEST



Cedoc CESVI

Não confunda os crashes

O tipo de crash-test feito pelo CESVI não é daquele tipo em que um carro em grande velocidade faz uma batida impressionante contra uma barreira, muitas vezes com um boneco (dummy) simulando o efeito da batida no passageiro. Esse crash é o específico para a segurança dos ocupantes – e inclui velocidades mais altas, muitas vezes superiores a 50 km/h.
O crash do CESVI visa ao estudo da reparabilidade do veículo – ou seja, seu comportamento na batida e no reparo a ser feito em seguida. Não leva dummies e é feito com uma velocidade menor (simulando a média da velocidade de pequenas batidas de trânsito): 15 km/h.

OS CAMPEÕES DO REPARO

Já em 2008, o CESVI deu um passo importante para a repercussão do CAR Group entre o mercado: criou um prêmio anual, que dá o devido reconhecimento aos veículos campeões de reparabilidade em cada uma das categorias avaliadas.
O sucesso foi tamanho que as montadoras começaram a divulgar, em seus anúncios publicitários, o fato de seus carros terem sido premiados como "modelos amigos da oficina".
A premiação também fez com que o CESVI aprimorasse seu processo de avaliação: desde 2012, o ranking CAR Group passou a ter atualização mensal, levando em consideração as constantes mudanças nos preços de peças praticados pelas montadoras. Assim, o Prêmio CAR Group leva em conta, além do comportamento do carro no crash-test e posterior reparo na oficina do CESVI, uma análise da evolução dos preços das peças envolvidas no reparo ao longo de 12 meses.

A EVOLUÇÃO DA REPARABILIDADE

Qual a fórmula mágica para ter um ótimo resultado no CAR Group? Esta pergunta vem repercutindo entre as montadoras atualmente. Com mais de 315 impactos feitos desde 1996, foi possível ao CESVI acompanhar a evolução das novas tecnologias estruturais dos veículos. E ver o que deu mais certo.
Durante um projeto para a concepção da carroceria, a montadora leva em conta fatores como desempenho, economia de combustível, conforto e a segurança dos ocupantes. A preocupação, neste último item, é fazer com que o comportamento estrutural, durante uma colisão, reduza os danos sofridos pelos ocupantes.
Nesta evolução das carrocerias, as montadoras adotaram materiais mais leves, com alto limite elástico, o que melhorou a dissipação da energia do impacto. A adoção de pontos de deformação programada em regiões como as longarinas também contribuiu para isso.
E um divisor de águas na questão da reparabilidade aconteceu na década de 1990. Foi quando as montadoras começaram a adotar uma travessa com crash-box junto ao para-choque. Usar um absorvedor metálico, capaz de absorver até 90% da energia do impacto, sem deformar as longarinas, contribui muito para um custo baixo da reparação.

CARROCERIAS DE ALUMÍNIO

Hoje, a grande evolução das carrocerias é o alumínio, já bastante usado nas chapas dos veículos de luxo. Além de diminuir o peso do veículo, este material é mais seguro no que diz respeito à absorção da energia de impacto.
Mas, então, por que o alumínio não é usado também nos veículos populares? Principalmente porque o custo é maior, além da produção envolver maior consumo de energia e água. Uma solução adotada por montadoras de veículos populares foi colocar o alumínio no absorvedor de impacto (crash-box) – modelos que dispõem de travessas com crash-box em alumínio têm bom desempenho nos ensaios de impacto do CESVI.
Mas o alumínio não é a única alternativa na evolução atual da reparabilidade. Outros componentes ajudam na absorção de parte da energia dissipada em uma colisão, como os absorvedores de polipropileno. Essas peças são posicionadas entre o para-choque e o crash-box do veículo, melhorando muito o comportamento do carro em uma batida.

AUTOREG

Uma Empresa do **Grupo Bureau Veritas**

Única empresa com abrangência nacional

Conheça nossos serviços:

Regulação de sinistros AUTO e RCF-V

Liquidação de sinistros AUTO e RCF-V

Consultoria técnica

Seleção de oficinas para referenciamento

Vistoria por sistema de imagem DRP *(Direct Repair Program)*

Regulação de sinistros de veículos agrícolas

A AUTO REG atua no mercado de seguros há mais de 18 anos com foco em inovação na regulação de sinistros.

A AUTO REG está presente em 100% do território nacional com 28 filiais e mais de 250 pontos adicionais de atendimento, contando com um corpo técnico composto por mais de 500 reguladores e analistas, garantindo o atendimento de 95% dos sinistros em até 24 horas.

BUREAU VERITAS 1828

BUREAU VERITAS

www.autoreg.com.br

DIÁRIO DE

O EDITOR DA REVISTA FALA, EM PRIMEIRA PESSOA, SOBRE A EXPERIÊNCIA DE TRANSFORMAR CONTEÚDO TÉCNICO ESPECIALIZADO EM PÁGINAS E PÁGINAS DE MATÉRIAS ACESSÍVEIS AOS MAIS DIVERSOS PÚBLICOS

Alexandre Carvalho dos Santos

Foi em junho de 2000 que tive meu primeiro contato com a Revista CESVI. Enfrentei as muitas curvas da estrada antiga de Campinas (Avenida Raimundo Pereira de Magalhães) para chegar à sede do Centro de Experimentação e Segurança Viária, onde me tornei editor de sua publicação principal.

A revista já tinha um tempo de vida – havia sido criada em 1998 –, mas precisava de renovação. O motivo é simples: quando foi lançada, sua principal função era explicar ao País o que era o CESVI, por que razão ele queria melhorar a qualidade das oficinas, o que eram tabelas de tempos de reparação, entre outros conceitos novíssimos na época. Só que, dois anos depois, isso tudo já estava mais que explicado. Ainda assim, a revista continuava importante para o CESVI, agora com um outro papel: disseminar as informações técnicas produzidas pelo centro de pesquisa e contribuir, conceitualmente, para uma mudança de cultura nas relações entre oficinas, seguradoras e montadoras.

Eu vinha de uma experiência como chefe de redação numa editora, na qual coordenava a publicação de cinco publicações segmentadas. Mensais! Fazer uma só, bimestral, me parecia brincadeira de criança. Tanto que me prontifiquei a fazer outros trabalhos jornalísticos para o CESVI, "para preencher

EDIÇÃO 40
Revista se engaja na luta contra a irresponsabilidade de quem dirige após o consumo de bebida alcoólica.

EDIÇÃO 41
Mostramos a diferença nos resultados de dois reparos em carros iguais, mas com métodos diferentes. Um foi reparado segundo as orientações do CESVI; outro, sem um padrão de qualidade. A estrutura do segundo ficou mais vulnerável no caso de uma segunda batida.

BORDO

meu tempo", como criar um serviço interno de assessoria de imprensa – afinal, tantos estudos importantes precisavam do máximo possível de divulgação.
Só que, na prática, logo entendi que a revista tinha uma complexidade muito particular. Porque ela não é simplesmente um agrupamento de páginas trazendo notícias diversas.
Ela trata de estudos profundos e do diálogo acerca de dois assuntos de grande importância: tecnologia automotiva e segurança no trânsito. Isso é muito mais que falar de números de vendas de carros ou de comparar um Gol com um Uno.
Isso é lidar com um dinheiro que não é nosso, mas das seguradoras, montadoras, oficinas e proprietários de veículos.

Quando dizemos que um carro tem a melhor reparabilidade entre todos os modelos da sua categoria, estamos criando um diferencial percebido pelos clientes dessa marca nos mais diversos níveis. A seguradora tende a estabelecer uma precificação mais amigável para esse carro, os consumidores vão olhá-lo com carinho – nesta época em que o valor do seguro se tornou, definitivamente, critério importante para a escolha do carro novo. E estamos dizendo também que os concorrentes desse carro podem até ser bons, mas não são tão bons quanto ele na hora em que precisam ir para a oficina.
Fazer esse tipo de apontamento exige muito cuidado com a informação. Exige uma pesquisa que vai muito além de uma olhada rápida em sites da internet. Exige que a publicação das nossas matérias tenha a mesma seriedade e aprofundamento do processo científico que resulta nos nossos estudos e nossas pesquisas.
Dá para dizer a mesma coisa quando se trata de segurança viária. Não trabalhamos com números frios

EDIÇÃO 48
A revista sempre deu destaque de capa a pesquisas inéditas do CESVI, como o estudo sobre visibilidade do motorista.

Leitor assíduo

"Parabéns à equipe da revista! Eu comecei a minha relação com o CESVI entre 2001 e 2002, e até hoje sou leitor assíduo dessa publicação. O volume de informações e o grau de atualização que a revista oferece aos profissionais são muito importantes para o mercado segurador, principalmente no que diz respeito à tecnologia automotiva, à reparabilidade dos carros e à segurança viária."

Ricardo Xavier,
diretor-presidente da Seguradora Líder DPVAT

de vítimas de acidentes, nem é à toa que aconselhamos você a não falar ao celular enquanto dirige. É de vidas humanas que estamos tratando. É da diferença entre viver ou morrer a partir do momento em que se vira a chave no contato do carro ou se atravessa uma avenida fora da faixa de pedestres. Esse tipo de informação demanda um nível máximo de precisão e de responsabilidade.

É por isso que, na Revista CESVI, os autores das matérias são os engenheiros e pesquisadores que fazem nossos estudos – ou que contribuem com seu know-how técnico para firmar a opinião da gente sobre alguma polêmica de mercado. A responsabilidade pelo que a gente imprime nunca é terceirizada: ela é compartilhada entre especialistas do assunto, os gestores que definem as pautas e a equipe que produz a revista – da qual me orgulho de fazer parte desde aquela manhã de junho de 2000.

DO CESVI PARA A RUA

A segunda fase da revista, que começamos há 13 anos, exigia um perfil editorial com um nível acima. E logo me cerquei de um time de feras. A qualidade da publicação deu um salto, e a produção das matérias – que até então nunca saía do espaço interno do centro de pesquisa – ganhou as ruas, com reportagens de campo, cobertura dos principais acontecimentos do mundo da segurança e da reparação, e centenas de entrevistas.

Ao longo desse tempo, a Revista CESVI entrevistou ministros de Estado, presidentes das principais entidades do mercado em que atuamos (Denatran, Anfavea, Fenseg, Fenabrave, Sindirepa, etc.), pilotos de corrida, estudiosos da segurança de trânsito, entre outros especialistas.

E a revista sempre evoluiu paralelamente ao trabalho científico do centro de pesquisa. Prova disso é que tivemos dezenas de matérias de capa divulgando os estudos que o CESVI havia acabado de lançar. Não podia ser diferente, já que a publicação se consolidava como o principal canal de comunicação do CESVI.

DIVISÃO DE ASSUNTOS

O aumento dos assuntos abordados na revista foi tamanho que, em 2008, demos à reparação automotiva uma publicação exclusiva: a Auto Reparo, revista feita em parceria com o jornal

EDIÇÃO 52

Esta reportagem de capa rendeu grande repercussão ao CESVI, com enorme procura do centro pela imprensa especializada. Destacamos um estudo nosso que compara os custos de reparo de veículos convencionais com modelos off-road.

EDIÇÃO 61

Os estudos de reparabilidade têm espaço de destaque na revista, assim como a divulgação dos veículos mais bem colocados no ranking CAR Group.

MAPFRE WARRANTY é líder mundial em Programas de Riscos Especiais como Garantia Estendida e Mecânica, e apresentamos ao mercado brasileiro o lançamento da MAPFRE ASSISTANCE, líder em Programas de Assistência.

facebook.com /mapfre.assistance.brazil
facebook.com /mapfre.warranty.cobrazil

Soluções completas em assistência emergencial que irão rentabilizar seus negócios, ampliar seu portfólio de produtos e fidelizar seus clientes.

- Assistência24hs **AUTO**
- Assistência24hs **IMÓVEIS**
- Assistência24hs **PESSOAS**
- Solução **GESTÃO INTEGRAL DE PROCESSOS E SERVIÇOS**

Mais informações: contato@mapfrewarranty.com.br | www.mapfrewarranty.com.br | Tel (11) 4002 0134.

MAPFRE | ASSISTANCE
Your life. Our world

MAPFRE | WARRANTY
Your life. Our world

Oficina Brasil. Assim, a Revista CESVI podia se concentrar na divulgação de estudos e em temas ligados à tecnologia e à segurança viária, enquanto sua "irmã reparadora" abordava com profundidade assuntos ligados à funilaria e pintura.
Mais recentemente, a reparação automotiva vinha ganhando uma dimensão tão grande que, em 2011, ela já não cabia na publicação bimestral da Auto Reparo. E tomamos a decisão de levá-la para a internet, onde podemos lançar textos – e vídeos e processos ilustrados – toda semana. Nascia o Clube das Oficinas (vale a pena conferir: www.clubedasoficinas.com.br).

RETOMADA

Quinze anos de história não exclui alguns desvios de caminho, claro. Durante um período, a revista acabou respondendo à necessidade de comunicação institucional do CESVI, oferecendo demasiado espaço para que falássemos dos nossos próprios caminhos.
A chegada de Almir Fernandes à direção do CESVI permitiu uma retomada da relevância da revista, novamente enfocando assuntos essenciais para o nosso público, cada vez mais falando de estudos, pesquisas, polêmicas, questões de segurança e a divulgação de novas tecnologias. Mais uma vez, produzir esta revista se tornou um trabalho cheio de desafio e prazer. O prazer de ver um trabalho bem feito.
Não dá para finalizar este texto sem agradecer aos profissionais diretamente ligados à produção da revista ao longo de sua história – e que contribuíram, com seu entusiasmo e talento, para que ela chegasse aos 15 anos de atividades, uma longevidade que poucas revistas atingem no mercado editorial. Parabéns a todos vocês!

Edição 80
Cada vez mais, a revista se aprofunda em tecnologias sofisticadas, que as seguradoras precisam conhecer a fundo, como a eletrônica embarcada.

Edição 74
Em linha com as novas tecnologias de veículos menos poluentes, demos destaque de capa para os veículos elétricos – que ainda têm longo caminho a percorrer no Brasil.

O editor

Alexandre Carvalho dos Santos é editor da Revista CESVI desde 2000 – por 13 dos 15 anos da revista. Também é jornalista especializado na área cultural, sendo colaborador da revista Superinteressante (Editora Abril).
Já teve sua própria revista de cinema, a Paisà, em parceria com Sérgio Alpendre, crítico da Folha de S. Paulo, e manteve uma coluna sobre cinema na Revista Criativa (Editora Globo) ao longo de três anos.
É editor do blog Noitada, sobre cultura: www.noitadasp.com.br

siglo

MAIS DETALHISTA
que um detetive
BEM MAIS RÁPIDO
que um motoboy.

A 2ª maior cobertura do Brasil em inspeções e sinistros e única com super-heróis na equipe. Por isso, chegamos sempre mais cedo, para que ninguém fique em apuros.

Revisar
Inspeções e Sinistros

www.revisar.com.br | (31) 4501 6989

mg | sp | rj | es | go | to | mt | pa | ap | rr | am | ro | ac | df

> ELA ESTENDEU MUITO O ALCANCE DAS NOSSAS INFORMAÇÕES, ALÉM DE COLOCAR EM DISCUSSÃO TEMAS QUE NÓS CONSIDERAMOS RELEVANTES. EU RECEBO A REVISTA, SOU LEITOR E VEJO QUE ELA CONTINUA COM ESSE PAPEL ESSENCIAL.

Marcelo Varella,
primeiro gestor do CESVI BRASIL

ELE CRIOU A REVISTA

Alexandre Carvalho dos Santos
Lila Souza

Quinze anos atrás, Marcelo Rutigliano Varella, então diretor-presidente do CESVI BRASIL, lançava a Revista CESVI, já com sua periodicidade bimestral e distribuição gratuita. A intenção era dar um salto na comunicação do centro de pesquisa – numa época pioneira, em que o CESVI precisava se apresentar para muita gente, introduzir conceitos e revolucionar a interação existente entre seguradoras, oficinas e montadoras. Era muita informação nova a ser transmitida para um país inteiro. E a revista foi a forma ideal encontrada para esse diálogo com diversos públicos.

Hoje superintendente nacional de vendas da Embrase, companhia especializada em segurança e serviços, Varella lembra, nesta entrevista, como foram aqueles primeiros anos heroicos do CESVI – quando um mercado de reparação com oficinas capacitadas ainda parecia enredo de ficção científica.

O que foi mais desafiante naquele começo do CESVI?

Foi praticamente criar uma situação que não existia no Brasil. As oficinas não tinham equipamentos, não tinham processos, não tinham mão de obra treinada. Tudo isso que nós vemos hoje e achamos normal, como mascaramento com papel adequado, soldagem correta, cabine de pintura, plano aspirante, não passava nem perto da cabeça dos donos de oficinas. Tanto que, quando o CESVI foi inaugurado, o pessoal do mercado de reparação dizia que nós éramos a Nasa, porque estávamos mostrando uma realidade mil anos à frente deles.

Que tipo de dificuldade isso causava?

Isso fica muito claro quando pensamos no Baremo. Nós fizemos uma tabela de tempos de reparo para criar um padrão e deixar o orçamento mais técnico, reduzindo o atrito entre as oficinas e as seguradoras. Só que, para praticar esses tempos, a oficina precisa ter profissional treinado, precisa ter processo e ter equipamento adequado. Nós começamos a treinar as reparadoras e, com a nossa consultoria, ensinar processo. Só que não existia equipamento adequado à venda no Brasil – o que é compreensível, lembrando que as oficinas não tinham essa preocupação. Então eu viajava pessoalmente para a Europa e os EUA, para convencer os fabricantes a fazer negócios aqui. E eles achavam que eu estava louco, porque não viam o País como um mercado potencial. Então nós tínhamos de convencer o fabricante de que ele precisava vender, e convencer a oficina de que ela precisava comprar. Tivemos de construir do zero para um dia existir reparo de qualidade no Brasil.

Que balanço você faz daquele período pioneiro?

Acho que o maior legado que eu deixei foi uma mudança de cultura – em tudo o que envolve a relação entre seguradoras, oficinas e montadoras. Criamos uma tabela de tempos, desenvolvemos treinamentos, consultorias, estabelecemos diálogos com entidades e sindicatos, fizemos um trabalho forte de conscientização também. E era muito complexo, porque nós dizíamos para as oficinas que, investindo em qualidade e capacitação, elas seriam procuradas para fazer parte das redes de parceiras das seguradoras. E aí as companhias, muitas vezes, acabavam escolhendo outra oficina sem padrão. E para explicar isso? Então a conscientização foi no sentido das companhias também, de que elas só tinham a ganhar trabalhando com reparadoras capacitadas. Outro legado foi aproximar as seguradoras das montadoras. Porque elas não se falavam. E, sem entender como o carro era produzido, a precificação do seguro tendia à imprecisão. Era por similaridade.

Como surgiu a ideia de criar a Revista CESVI?

Veio dessa própria necessidade de explicar tanta coisa. Em primeiro lugar, eu precisava explicar, para pessoas dos segmentos mais diversos, o que era o CESVI e quais eram nossos objetivos. Em segundo, explicar quais eram nossos produtos e serviços. E finalmente eu tinha de fazer esse trabalho de conscientização. Por isso, optamos por distribuir a revista gratuitamente, já que entendíamos que ela era nossa grande ferramenta de comunicação com os diversos públicos do CESVI. Ela estendeu muito o alcance das nossas informações, além de colocar em discussão temas que nós consideramos relevantes, tanto no que se refere à reparação quanto à segurança viária. Eu recebo a revista, sou leitor e vejo que ela continua com esse papel essencial. Não precisa mais explicar o básico, mas se mantém como um canal de comunicação e discussão muito forte.

Do que você sente saudade daqueles tempos?

Eu lembro com muito carinho dessa coisa de construir todo um cenário do zero, de fazer essa mudança de cultura, de criar produtos e uma marca que permanecem sólidos até hoje. Foi um tempo de muita inovação e muito aprendizado também. Acho que a minha maior satisfação com esse trabalho pioneiro foi ter criado produtos e conceitos que, 17 anos depois da inauguração do CESVI, ainda estão aí.

O Baremo está perpetuado por meio do Órion, o CESVI continua fazendo treinamento, continua fazendo consultoria, continua aproximando seguradoras e montadoras, a revista está cada vez melhor... É sinal de que os caminhos que nós imaginamos lá atrás faziam todo o sentido.

NOSSO MAIOR INCENTIVADOR

Desde que chegou ao CESVI, Almir Fernandes fez questão de estar sempre próximo do trabalho que é feito na revista, com a intenção de torná-la cada vez mais um canal de informação relevante e inovador. Sob sua gestão, a revista vem consolidando um perfil "de mercado" – estendendo o alcance de suas informações e cumprindo de maneira plena seu objetivo de informar com qualidade. Não é coincidência, portanto, que a publicação chegue aos seus 15 anos no auge ao mesmo tempo em que o CESVI como um todo atravessa um grande momento – seja no desenvolvimento de estudos, lançamento de produtos, seja no diálogo com o mercado. Confira agora uma análise do diretor sobre esses últimos anos do centro de pesquisa e o que a revista tem a ver com tanto sucesso.

Alexandre Carvalho dos Santos

Luciana Ruffato

"A REVISTA TRADUZ MUITO BEM A MISSÃO DO CESVI, QUE É GERAR CONHECIMENTO E TORNÁ-LO ACESSÍVEL A TODOS"

Almir Fernandes
diretor executivo do CESVI

Você veio do mercado segurador. O que mudou na sua visão do CESVI depois que assumiu a direção do centro de pesquisa?

A minha visão não mudou muito, porque eu tinha um bom conhecimento da missão do CESVI e da sua importância para o mercado. O que de fato aumentou foi a minha ansiedade por gerar mais conteúdo técnico, e também a expectativa de que as empresas e entidades usem esse conhecimento com mais frequência, em prol dos seus negócios.

O que você estabeleceu como primeira meta quando assumiu essa posição?

Sem dúvida, o maior desafio foi reconduzir o CESVI para um modelo de administração alicerçado nestas quatro perspectivas principais: financeira, de cliente, de processos e de pessoas.

Conseguir o equilíbrio adequado entre essas perspectivas e cumprir o planejamento estratégico com rigidez foram, no primeiro ano, os maiores objetivos. Por outro lado, o fato de ser um centro de pesquisa também me trouxe alguma vantagem: a equipe é muito disciplinada, absorveu rapidamente a nova metodologia, e os resultados já são tangíveis.

Que análise você faz desse período até agora na gestão do CESVI?

O balanço é muito positivo. Poderia aqui dar inúmeros exemplos de transformação, como o resultado direto do negócio, números de pesquisas e estudos realizados, índice da pesquisa de clima GPTW, novos clientes, quantidade de crash-tests... Mas acho que vale a pena resumir no seguinte: o CESVI em 2014 fará 20 anos, e hoje ele está preparado para ajudar o mercado (seguradoras e montadoras) a dar um novo salto para atender o consumidor moderno. Os nossos últimos estudos, pesquisas e produtos tiveram como norte a tecnologia embarcada nos veículos, a automação de processos e a sustentabilidade. A forma como o novo consumidor avalia tanto o produto automóvel quanto a prestação de serviço da seguradora exigirá uma atuação mais integrada em toda a cadeia. E o CESVI pode ser um facilitador, provendo soluções, não tenho dúvida.

Pesquisa é uma atividade que, no Brasil, não é tão estimulada quanto na Europa e nos EUA. Essa falta de incentivo por aqui chega a ser uma dificuldade?

Reconheço que, em alguns aspectos, o País tem um longo caminho a percorrer. Em segurança viária, por exemplo, é fundamental termos uma participação mais ativa dos órgãos de governo. Outro ponto importante é a capacitação de mão de obra, sobretudo para o processo de reparação. A evolução nas vendas de veículos hoje contrasta com o baixo investimento na formação. No Brasil, vivemos uma pressão contínua de preços de mão de obra, baixa qualidade na reparação e tempos elevados de reparos. Eu diria que a maior dificuldade tem sido a falta de investimento em formação.

O CESVI praticamente não tem concorrência direta como centro especializado em reparação automotiva. Como buscar aprimoramento sem "a sombra" dos concorrentes?

O fato do CESVI não ter concorrência traz uma responsabilidade maior, pois nos torna imediatamente uma referência. Outro lado é que estamos inseridos em um mercado muito dinâmico. Recentemente, fizemos um estudo que atesta isso: cada vez mais, os veículos têm tecnologia embarcada, então temos de conhecê-la e projetá-la no processo de reparação. E em seguida transferir este conhecimento para os principais agentes da cadeia. Isso não é fácil e exige um investimento contínuo da nossa parte.

A Revista CESVI está completando 15 anos. Como você analisa o papel dela junto à evolução do centro de pesquisa?

Ela é o principal meio de comunicação desenvolvido pelo CESVI. Sua importância vem não só pelo conteúdo como pelo valor histórico. Grande parte do nosso conhecimento – que é a nossa essência – é compartilhada pela revista. Costumo dizer aqui na empresa que o espaço mais democrático do CESVI é a reunião de definição de pauta. Temos orgulho quando, a cada lançamento, sua matéria de capa é reproduzida nos principais meios de comunicação, e o nosso site passa a receber uma quantidade enorme de visitantes – sinal de que ela está cumprindo o seu papel e de que o CESVI se mantém alinhado com a expectativa do mercado.

Você já conhecia a revista antes de chegar ao CESVI? Qual era sua impressão?

Sim, não posso deixar de mencionar que a minha formação é técnica, especificamente na área de sinistro de automóvel. Por isso, a Revista CESVI sempre foi leitura obrigatória para mim. Conhecer o desempenho de um veículo no crash-test, as novas tecnologias no processo de reparação e nos rastreadores de veículos, segurança viária e gestão de sinistros, é absolutamente imprescindível para quem trabalha com isso. Minha impressão sempre foi das melhores, principalmente quanto à capacidade de atualização da linguagem escrita e gráfica. A revista sempre conseguiu tratar de temas extremamente técnicos de uma maneira bem leve. Creio que ela traduz muito bem a missão do CESVI, que é gerar conhecimento e torná-lo acessível a todos.

COM O FREIO DE MÃO PUXADO

A PRODUÇÃO E AS VENDAS DA NOSSA INDÚSTRIA AUTOMOBILÍSTICA SEGUEM EM VELOCIDADE DE TREM-BALA. SÓ A QUESTÃO DA SEGURANÇA NÃO ACOMPANHOU ESSE RITMO

Alexandre Carvalho dos Santos Lila Souza

Em 1998, ano que a Revista CESVI foi lançada, outra novidade chegava ao universo da segurança viária: o cinto de segurança de três pontos passava a ser obrigatório no Brasil. Para se ter uma ideia da importância dessa medida, estima-se que o uso desse tipo de cinto reduza em 50% o risco de uma fatalidade num acidente de trânsito. Legal, não é? Só que, para você ter uma ideia de quanto o Brasil é atrasado na questão da segurança, o dispositivo já era obrigatório nos Estados Unidos desde 1974 – 24 anos antes da exigência brasileira.

Mas como explicar isso? A vida de um brasileiro vale menos que a de um americano? Claro que não. Mas talvez os políticos daqui valham menos que os de lá – afinal, a bandeira da segurança no trânsito não costuma render muitos votos. Além sido, a conscientização do consumidor brasileiro não chega aos pés da dos americanos. Segundo um levantamento da Consumer Reports, a segurança é uma prioridade na compra do carro de 65% dos homens e 74% das mulheres nos EUA. No Brasil, segundo uma pesquisa parecida do Ibope Mídia e da Target Group Index, a segurança só é critério importante de compra para 37% dos consumidores de veículos. Aqui, valorizamos mais o preço (59%) e o conforto (44%). Ou seja, para o proprietário de veículo brasileiro, o carro ideal é um baratinho que tenha um CD-player de última geração. A segurança fica por conta do anjo da guarda.

O AIRBAG FRONTAL DUPLO É OBRIGATÓRIO NOS EUA DESDE 1989.

AIRBAG, MUITO PRAZER

A combinação terrível desses fatores – falta de vontade política, falta de conscientização geral – explica por que não houve, de 1998 para cá, uma grande evolução na segurança disponível para quem dirige ou para quem é ciclista ou pedestre no País. Comemora-se, entre especialistas de segurança, a obrigatoriedade de airbag e ABS nos carros saídos de fábrica a partir de janeiro do ano que vem.

Sim, a notícia é boa, e em ano de Copa do Mundo. Pena que, comparando um pouco, descobrimos que o airbag frontal duplo é obrigatório nos EUA desde 1989. Depois daquele ano, seis Copas aconteceram sem que o Brasil transformasse a importância do airbag numa política pública que favorecesse o consumidor. Na Europa, o airbag não é obrigatório, mas está em quase 100% dos veículos novos – provando que o europeu também dá goleada de conscientização no comprador brasileiro.

Podemos rir desses atrasos, fazendo piadas sobre esse nosso lado Jeca Tatu, de atraso, ignorância, incompetência sistemática. Só que, quando se trata de segurança no trânsito,

O CESVI está de olho

Dá orgulho saber que o CESVI não compartilha desse atraso cultural quanto à nossa segurança no trânsito. Desde o lançamento da revista, sempre destacamos a necessidade da criação de políticas públicas que combatessem a violência no trânsito, assim como demos ênfase à divulgação de novos estudos nessa área e ao lançamento de novas tecnologias.

E esta preocupação não é exclusividade da revista aqui. O Índice de Segurança do CESVI, por exemplo, permite comparativos entre os conjuntos de segurança de diferentes veículos, de modo que o consumidor possa identificar qual modelo está mais estruturado para salvar sua vida no trânsito ou evitar que o acidente aconteça. O Índice de Visibilidade aponta quais veículos têm menos pontos cegos. E um recente estudo do CESVI, sobre o qual comentamos em nossa última edição, tem foco no que o uso de películas nos vidros dos veículos pode trazer de risco para a segurança.

Outra evidência desse empenho do CESVI são os levantamentos anuais sobre a presença de ABS nos veículos novos comercializados no Brasil – e que recentemente ganhou uma extensão para as motocicletas.

Também trabalhamos, desde 2009, na sensibilização das autoridades com a campanha Chega de Acidentes!, lembrando a todos da necessidade da implantação de um plano nacional de segurança viária, com metas ambiciosas e factíveis, e prazos de redução de vítimas de acidentes. Sempre na expectativa de que, um dia, a "moda" da segurança no trânsito pegue por aqui.

a piada não tem graça. Ela significa que tem mais gente morrendo por aqui. Somente em 2010, foram pelo menos 41.000 mortos no trânsito brasileiro – mais de 13 vezes o número total de vítimas fatais nos ataques terroristas de 11 de setembro de 2001 nos EUA, uma matança que chocou o mundo. A matança no trânsito já não parece tão chocante, com exceção de quem é vítima ou familiar da vítima de um acidente.

MUITO NA FRENTE

Nos EUA e Europa, a questão da segurança está tão avançada que ABS e airbag são assuntos já encerrados – precisa ter e ponto. Eles já discutem – e testam – conexões wireless e sistemas autônomos, que assumem a direção do veículo caso o motorista esteja fazendo besteira. É o caso do City Safety, desenvolvido pela Volvo, que freia automaticamente o carro no caso de uma batida iminente.

Em Michigan, desde o ano passado, 3 mil motoristas estão participando de um projeto experimental chamado Safety Pilot, que usa conexão wireless entre veículos, em tempo real. O sistema faz com que a comunicação entre os carros alerte sobre o risco de um acidente ou mesmo de eventuais problemas nos sistemas de segurança. A intenção é de que, caso o sistema se prove eficiente, ele venha a se juntar a outros que já fazem parte da estrutura dos veículos americanos, como detecção de pontos cegos, aviso sobre saída de trajetória e advertência de colisões frontais.

O ESP, sistema que identifica a perda de tração nas rodas e a falta de controle ao volante, acionando e controlando os freios, está presente em 90% dos veículos novos americanos – é obrigatório por lá desde 2008. Aqui no Brasil, não há previsão para essa obrigatoriedade.

Para se ter uma ideia do quanto estamos atrasados, foi só em 1998, ano de lançamento da revista, que o retrovisor do lado direito passou a ser obrigatório. Até então, era um sufoco saber se algum carro vinha em alta velocidade pela direita.

POR QUE NÃO?

Dá para mudar esse quadro de atraso? Claro que dá. Colocar a culpa nas montadoras pela falta de modelos com sistemas de segurança avançados é errar o alvo. As marcas oferecem o que o consumidor pede – ou o que a legislação obriga.

Que tal pensarmos, por exemplo, numa obrigatoriedade para a instalação de sistemas de monitoramento da pressão de pneus? Esse tipo de recurso reduz em até três vezes a ocorrência de um acidente causado por um pneu descalibrado. O sistema existe há 13 anos, virou obrigatório nos EUA em 2007 e na Europa em 2012.

Claro, você também pode conscientizar o motorista sobre a importância de sempre calibrar seus pneus. Mas onde estão essas campanhas de conscientização? Hoje, as emissoras de TV são obrigadas a ceder tempo de sua programação normal para as propagandas eleitorais dos candidatos. Que tal se houvesse 30 segundos, dia sim, dia não, de mensagens em prol da segurança no trânsito bem no intervalo da novela? Ah, mas o horário da TV é caro, você diria. Sim, só que a TV no Brasil é concessão estatal. Por que não abrir uma fração ainda que mínima do seu tempo para uma comunicação importante (vital!) para todos os brasileiros? A propaganda política, afinal de contas, não tem funcionado muito...

SKILL E-Learning Solutions.

Soluções completas para implementação de e-learning em sua empresa.

A **Skill E-Learning Solutions** oferece soluções completas para implementação de e-learning em sua empresa, que vão desde a **consultoria**, **análise das necessidades**, desenvolvimento e gerenciamento de **Plataforma LMS**, até a criação de **cursos** interativos no formato **SCORM**.

Os cursos desenvolvidos pela Skill apresentam recursos multimídia que envolvem o aluno do começo ao fim, proporcionando **facilidade no aprendizado** e **retenção do conteúdo** apresentado. São mais de **900 cursos** desenvolvidos sob demanda para nossos clientes.

Literaturas Técnicas | E-Learning | Rapid-Learning | Plataforma LMS | Animação 3D | Mobile

O **CESVI BRASIL** e seu **Centro de Treinamentos** optou pelas soluções da Skill para o desenvolvimento de sua **plataforma e-learning.**

Conheça mais sobre a nossa história, produtos e serviços através do site:

www.eadskill.com.br

contato@eadskill.com.br | (19) 3422.0801

BAREMO

AS TABELAS DE TEMPO DO CESVI FORAM DESTAQUE DE CAPA DA PRIMEIRA EDIÇÃO DA REVISTA. DE LÁ PARA CÁ, MUITA COISA MUDOU NA PADRONIZAÇÃO DE TEMPOS DE REPARAÇÃO AUTOMOTIVA: PARA MELHOR

Cesar Augusto Duo Conceição Djone Pereira

O ano era 1996. Quando um carro entrava na oficina, muitas vezes o dono passava por um novo drama – como se não bastasse ter batido o automóvel: seguradora e reparadora não chegavam a um consenso sobre o orçamento do trabalho.

Parece absurdo? Mas até que fazia sentido. Afinal, ainda não existia uma "régua", uma ferramenta que dissesse, tecnicamente, quanto custava cada operação de reparo. Sem ela, ficava a opinião de um contra a do outro. Por mais que cada opinião tivesse razões concretas, faltava o padrão que servisse de base para a discussão.

O lançamento do Baremo, naquele ano, veio preencher essa lacuna. Foi um divisor de águas tão importante que virou matéria de capa da primeiríssima edição da Revista CESVI, já em 1998. O orçamento de reparo passava a se basear em dados técnicos. E o que é o Baremo? Tabelas de tempos de substituição, reparação, mecânica e pintura de veículos. O sistema foi baseado em um processo científico criado pelo Cesvimap, centro de pesquisa espanhol, e adaptado para a realidade nacional pelos técnicos do CESVI BRASIL.

Hoje, 15 anos após aquela matéria de capa, o Baremo chega a todo o mercado por meio do sistema Órion, a melhor ferramenta de orçamento de reparo e a única 100% web, que permite a orçamentistas e vistoriadores fazer análises de qualquer lugar, a qualquer hora.

Usar o Baremo exige capacitação

A primeira edição da Revista CESVI já dizia: "Para que os tempos dos Baremos sejam aplicados nas oficinas, elas devem ter um fluxo de trabalho adequado, ter o mínimo de equipamentos necessários e treinar sua mão de obra". Uma verdade que resiste até hoje.

A "FÁBRICA" DE TEMPOS

Tudo começa na pista de crash-tests do CESVI. Os veículos em fase de lançamento ou recém-lançados passam por ensaios de impacto e, em seguida, vão para a oficina do centro de pesquisa. Trata-se de outra parte interessante do processo: é quando o tempo de cada operação é medido – incluindo a desmontagem completa do veículo.

Todo o processo obedece a um conjunto de normas técnicas – lembre-se que é um trabalho científico. Isso leva em consideração os seguintes fatores:

- **Estado do veículo** – além dos modelos novos, o CESVI também utiliza veículos de indenização integral das seguradoras para a composição do Baremo. Esses requerem um cuidado maior na montagem e desmontagem – o que significa um tempo maior também. Isso é levado em consideração para que não se comparem alhos com bugalhos.
- **Habilidade do funileiro/pintor** – quem tem oficina sabe que há profissionais mais e menos rápidos nas operações do dia a dia. Por isso, o Baremo leva em consideração uma média de tempos de trabalho.
- **Cansaço ou fadiga** – o trabalho na área de reparação muitas vezes exige movimentos repetitivos e muito esforço físico. Por isso, os tempos do Baremo são ajustados para padrões que fazem parte do dia a dia das oficinas.

UM BAREMO QUE VALE POR QUATRO

As tabelas de tempo do CESVI se dividem nas categorias de substituição, reparação, mecânica e pintura. Vamos conhecê-las.

Baremo de substituição

Oferece tempos padronizados para a atividade de substituição de peças móveis (capô, portas, para-lama...) e fixas (longarinas, laterais parciais e completas, teto, etc.), seguindo sempre as recomendações da montadora do veículo e usando peças genuínas.

O MERCADO TEM ACESSO ÀS TABELAS DE TEMPO POR MEIO DO SISTEMA ÓRION

Baremo de reparação

Baseia-se na extensão do dano e em sua intensidade. Assim, permite a classificação dos danos em três níveis: leve, médio e forte. Os tempos de desmontagem e montagem das peças que cobrem a região a ser reparada também são considerados, assim como a acessibilidade da região danificada.

E o que significam danos leves, médios e fortes?

- Leves: Danos de superfície pequena, equivalente ao tamanho de um punho, com até 15 cm de comprimento e uma largura de chapa afetada de até 5 cm.

- Médios: Danos mais intensos que os leves, mas que não superem a extensão de 25% da área total da peça.

- Fortes: Danos superiores aos médios. Na maioria dos casos, a superfície da chapa afetada estará muito deformada, apresentando rugas marcadas de difícil reparação. Se o dano for considerado mais que forte, ou caso a chapa esteja dobrada ou furada, aí não tem jeito: será preciso substituir a peça.

Baremo de mecânica

São considerados os tempos de desmontagem e montagem de todos os elementos mecânicos dos veículos. Atualmente, já existem mais de 300 peças analisadas para cada modelo.

Baremo de pintura

Contempla todo o tempo de trabalho e a quantidade de material de pintura, desde a preparação do veículo até o acabamento final, seguindo sempre as orientações dos fabricantes de tinta. Como o processo aí é muito diversificado, foram determinados cinco níveis de pintura:

De peça nova: pintura de uma peça nova, que substituiu a danificada.

Dano leve: pintura de até 8% da área da peça.

Dano médio: pintura de até 25% da área da peça.

Dano forte: pintura superior a 25% da área da peça.

Difuminado: recurso usado para evitar diferença de cores entre peças reparadas ou substituídas e as peças que não forem trabalhadas.

yes-brasil.net

TENHA O CESVI BRASIL COMO PORTA-VOZ DA SUA CREDIBILIDADE

A **Avaliação de Sistemas de Bloqueio e Rastreamento** do CESVI BRASIL atesta ao mercado a qualidade, segurança e eficiência do seu produto. É a garantia de que o sistema cumpre o que promete **desde a central de atendimento até a pronta resposta** em caso de roubo ou furto.

Serviço aprovado
CESVI BRASIL

Avalie seu sistema. Entre em contato:
negocios@cesvibrasil.com.br | 11 3948-4806

CESVI BRASIL
www.cesvibrasil.com.br

QUASE DUAS DÉCADAS DE EVOLUÇÃO

Após 17 anos de estudos, o Baremo continua sendo aperfeiçoado diariamente com a ajuda dos mercados reparador, segurador e até pelas montadoras, sendo a grande referência em tabela de tempos. A modernização das tabelas acompanha a do universo do automóvel, com suas novas carrocerias, e também a dos processos de reparo. A atualização do Baremo para os novos modelos é muito rápida – alguns tempos são coletados antes mesmo do lançamento do veículo. Confira a seguir os grandes destaques dessa evolução:

Ampliação do Baremo de reparação

Este Baremo incorporou o estudo de reparo de elementos estruturais do monobloco do veículo. Hoje em dia, o Baremo tem referências de tempo para reparo das longarinas parciais dianteiras e traseiras, caixas de roda e assoalho traseiro.

Atualização em pintura

A atualização dos valores de insumos de pintura acontece todos os anos, de acordo com os reajustes aplicados pelos fabricantes de tintas.

Mais peças mecânicas

O Baremo de mecânica também aumentou o número de peças para os conjuntos mecânicos. Por exemplo: hoje é possível usar o Baremo para determinar o tempo de desmontagem e montagem de todo o conjunto motor do veículo (bloco do motor, árvore de manivelas, cabeçote, etc.), atendendo principalmente à demanda das seguradoras para a regulação de sinistros de calço hidráulico – além da possibilidade do uso do Baremo para serviços de manutenção corretiva ou preventiva. E não foram só as peças de mecânica que foram inclusas: atualmente, o veículo estudado tem todas as suas peças móveis analisadas.

Eletrônica embarcada

O nível de detalhamento das coletas foi intensificado por causa da evolução da tecnologia automotiva. Peças dos sistemas de eletrônica embarcada e segurança (airbag e ABS) foram inseridas.

Caminhões e motos

Estudos para Baremo de caminhões e motocicletas foram desenvolvidos, com as particularidades do reparo desses veículos analisadas no detalhe.

Tabela oficial da Toyota

O Baremo foi escolhido pela montadora Toyota como a tabela de tempo referencial para as oficinas da sua rede de concessionárias: os tempos são usados para a medição de produtividade das revendas que oferecem os serviços de funilaria e pintura aos clientes da marca.

Microdanos

Novos estudos estão sendo realizados, como o Baremo de microdanos. Será desenvolvida uma tabela de tempo para reparo de microrretoques – danos menores que os classificados como danos leves e que exigem procedimento e insumos de reparação diferentes do processo de repintura comum. Essa nova classificação vai atender ao mercado segurador com a correta regulação de sinistro de transporte de veículos zero-quilômetro.

Revista CESVI nº 1
Por toda a importância que tem a padronização dos tempos de reparo, o Baremo mereceu destaque de capa na primeira edição da Revista CESVI. Entrou para a história da publicação.

Mais de 4 mil veículos

Nesses 17 anos de Baremo, já foram estudados 402 modelos de veículos diferentes. Isto faz com que estejam disponíveis no Órion Orçamentos aproximadamente mais de 4 mil versões, entre automóveis, caminhões e motocicletas.

Saiba mais sobre o Órion:
www.cesvibrasil.com.br/site.aspx/Orion

www.jopema.com.br

Sinistros acontecem.

Nesses momentos tenha um especialista ao seu lado.

A Jopema conta com uma equipe de técnicos altamente capacitada, que tem como objetivo principal apurar os danos ocorridos no bem sinistrado, o que será necessário para repará-lo e os custos e prazos envolvidos. Tudo isso, através de ferramentas eletrônicas específicas que garantem maior agilidade, qualidade e segurança para seus clientes.

Jopema – 23 anos de experiência nacional aliada a 87 anos de experiência internacional.

AUTOMOTIVO
(veículos e emplementos agrícolas)

PATRIMONIAL
(residencial e empresarial)

GRANDES RISCOS

Bem vindo a Jopema. Uma empresa do Grupo DEKRA.

A DEKRA é fornecedora internacional de serviços para o setor automobilístico. Presente em mais de 50 países e mais de 87 anos de mercado é líder mundial em inspeção técnica veicular e testes em veículos. No Brasil, a DEKRA está presente em todos os estados do país, (mais de 4.800 municípios), onde atua no segmento de vistorias, inspeções, regulação, consultoria e homologações, bem como detentora das marcas Checkauto (histórico veicular) e Jopema (regulação de sinistros).

JOPEMA
A **DEKRA** Company

Respeite a sinalização de trânsito.

MUDOU O MERCADO, MUDARAM AS NECESSIDADES DAS OFICINAS. MUDOU TAMBÉM O MODELO IDEAL DE ORIENTAÇÃO E APOIO A ELAS

CONSULTORIA

Natália Souza e Diego Lazari
Alexandre Martins Xavier

Modismo ou necessidade? Esta era a pergunta que a capa da edição número 2 da Revista CESVI fazia aos nossos leitores, 15 anos atrás. E ela estava se referindo a um serviço que o Centro de Experimentação e Segurança Viária oferece até os dias de hoje: consultoria.

A pergunta, na época, tinha razão de ser. A modernização do setor de reparação estava começando, as oficinas estavam diante de novas tecnologias e processos, com os quais nunca tinham sonhado. Era hora de se preparar para evoluir rápido e de forma sustentável, ou perder o bonde da história.

E para isso as reparadoras precisavam de apoio e orientação. Na época, ainda não se sabia bem quais eram os objetivos das consultorias que estavam surgindo no mercado. Seria uma tendência passageira, surfando na onda daquela necessidade de momento? Ou seria uma resposta consistente à atenção de que o mercado precisava para se capacitar?

O tempo provou que a consultoria pode ser uma grande parceira das oficinas. Mas depende de como isso é feito.

DEPENDIA DO PRODUTO VENDIDO

No momento em que o CESVI decidiu lançar sua consultoria técnica, em 1998, os demais consultores voltados para o setor de reparação

Cedoc CESVI

1998

eram ligados a marcas de produtos para oficinas. E isso, claro, tem uma consequência óbvia: por mais bem intencionada que fosse, a consultoria tendia a adequar os processos da oficina aos produtos da marca que estava oferecendo o serviço.
Algumas fazem isso até hoje, às vezes com bons resultados, embora limitados a determinadas áreas da oficina.
Só que as reparadoras precisavam de muito mais. Buscando atender as seguradoras, elas precisavam de mão de obra treinada, estrutura eficiente e processos que permitissem, por exemplo, fazer o reparo dentro dos tempos combinados com as companhias. Precisavam de orientação para o planejamento das áreas de serviço, e de um layout de processos que melhor se adaptasse à estrutura disponível. Só combinando capacitação técnica com layout produtivo, a oficina poderia desenvolver os trabalhos de forma organizada, reduzindo seus custos operacionais.
Quando começou a oferecer a consultoria, o CESVI identificou que grande parte das oficinas estava acostumada a um estilo de trabalho que limitava sua capacidade de produção. Era preciso mudar conceitos – algo que não se faz do dia para a noite.

Revista CESVI nº 2
Falamos de consultoria lá atrás, na matéria de capa da segunda edição da revista, quando o mercado ainda começava a descobrir as possibilidades desse serviço.

CENÁRIO ATUAL

Hoje, as necessidades das oficinas são bem diferentes das daquele momento, de princípio de modernização. O mercado encolheu, ficaram principalmente as que souberam se adaptar aos novos tempos – as que investiram, que treinaram, que ousaram. A consultoria não precisa mais ensinar o básico. Chegou a hora de ir além disso.
Atualmente, oficinas e concessionárias estão em busca de estratégias e ferramentas de gestão. Isso envolve medir os resultados, controlar as metas traçadas, indicadores de qualidade... um acompanhamento próximo de todos os índices voltados ao processo de produção.
Outra necessidade de hoje em dia diz respeito a um problema nacional: a falta de mão de obra especializada. Segundo

2013

pesquisa do Ipea, a reparação automotiva é, junto do setor de comércio, o segmento que mais sofre com escassez de profissionais especializados. Sem ter quem contratar, as oficinas começam a capacitar seus próprios colaboradores para assumir outras funções. E aí surge a necessidade da oficina fazer a retenção desses talentos.

Além desses fatores diretamente ligados ao negócio da reparação, há os correlacionados. É o caso do respeito ao meio ambiente. Cada vez mais, as oficinas precisam se adequar a legislações que exigem estrutura e processos para minimizar o impacto de suas atividades sobre o meio ambiente. Esta é outra questão que está fazendo com que as reparadoras procurem consultorias especializadas.

São novos tempos, novas demandas. A função da consultoria passou de ensinar o bê-á-bá para a de assessorar empresas modernas – que precisam de contínua atualização para permanecer fortes e competitivas.

NO MESMO RITMO DO MERCADO

Ao longo dos anos, a consultoria do CESVI acompanhou a evolução do mercado reparador, reformatando sua oferta de serviços, adequando-se a um novo tempo.

Um exemplo é a incorporação de acompanhamentos financeiros, com a medição de custos, despesas, valor de faturamento... tudo relacionado à atividade de funilaria e pintura.

Muito além do mero acompanhamento, há uma promoção de soluções inteligentes para a redução de despesas fixas – como de energia elétrica. Para isso, são trabalhados projetos de layout pneumático e luminotécnico.

A consultoria também se adiantou a uma das grandes questões do presente e do futuro: a sustentabilidade ambiental. Os consultores do centro de pesquisa avaliam tudo o que se faz de processos ambientais na oficina: descarte de produtos tóxicos, armazenamento, etc.

DIAGNÓSTICO

Principalmente, a consultoria hoje tem uma olhar muito mais aprofundado para a gestão da reparadora. Ou de um conjunto de reparadoras!

Quando o caso é ter uma avaliação abrangente e profunda de toda uma rede de oficinas, o CESVI oferece um serviço de diagnóstico, que traz uma visão gerencial para as oficinas reparadoras. Este serviço tem maior enfoque na visão macro, fornecendo ao cliente (uma seguradora) um mapa das condições técnico-operacionais de sua rede de parceiras.

De "consultoria" para "assessoria"

Seguindo as tendências de mercado, o CESVI decidiu no ano passado alterar o nome de sua consultoria para Assessoria Técnica. Isso porque, agora, além de desenvolver o plano de ação a ser implantado na oficina, os consultores passam a fazer visitas periódicas de acompanhamento e orientação para a implantação dessa estratégia – um serviço que vai além da consultoria.

Cases de sucesso com as montadoras

Algumas montadoras têm trabalhado com a consultoria do CESVI em suas redes de concessionárias desde os primórdios da oferta desse serviço pelo centro de pesquisa. É o caso da Fiat. Confira o depoimento de Gustavo Nascimento, do marketing de pós-vendas da Fiat, sobre a parceria da marca com o CESVI em seu Programa de Incentivo à Qualidade em Funilaria e Pintura (PIQ).

"Criamos em conjunto um modelo específico de consultoria, que tem como objetivo auxiliar a concessionária no desenvolvimento do setor de reparação automotiva. Avaliamos diversos parâmetros, de acordo com cada necessidade, abordando os principais conceitos do PIQ (processos, equipamentos, ferramentas, estrutura, insumos, pessoas, etc). Detentor do conhecimento, acreditamos que o CESVI BRASIL é hoje a instituição de referência para orientar sobre o assunto de funilaria e pintura."

yes-brasil.net

ÓRION V5

PRÁTICO, ÁGIL, FUNCIONAL E COMPLETO

VERSÃO ATUALIZADA

A nova versão do mais **moderno sistema de gestão** de sinistros traz novidades que **vão agilizar** ainda mais **os processos do seu dia a dia.**

Telas completas com todas informações necessárias e sem pop-ups, **para você ganhar tempo.**

Nova agenda de visitas com layout mais funcional, detalhado e muito **fácil de usar.**

Campos para a criação de orçamentos muito **mais práticos**, feitos **sob medida para atender à sua demanda.**

Procura de peças por **nomes e imagens.** **Evite confusões** com nomes difíceis para a mesma peça em diferentes regiões do país.

Venha para o Órion. Entre em contato: **11 3948-4801** ou **contrateorion@cesvibrasil.com.br.**

INFORMAÇÃO É AQUI

DESDE A CONCEPÇÃO, O CESVI FOI PENSADO PARA SER UMA REFERÊNCIA NOS TRABALHOS DAS SEGURADORAS. DAQUELE COMEÇO PARA CÁ, MUITAS DEMANDAS MUDARAM, MAS A PARCERIA ESTÁ MAIS FORTE QUE NUNCA

Willians Araujo

Uma proposta inovadora surgia naquele 25 de março de 1996, com a inauguração do CESVI. Até então, ninguém imaginava que um centro de pesquisa especializado em reparação automotiva pudesse contribuir com o mercado segurador.

Cinco anos após aquela data, o centro de pesquisa já atuava em todo o setor automotivo – e as seguradoras ganhavam parâmetros técnicos para tomada de decisões em diversos níveis. Deu tão certo que a edição número 5 da Revista CESVI chamava a atenção justamente para a mudança de cultura que esse projeto já implementava no mercado segurador brasileiro.

A reportagem – que mereceu destaque de capa na época – lembrava que oito companhias de seguros apostaram juntas nessa ideia, unindo-se para fundar e manter o CESVI: AGF Brasil, Bradesco, HSBC Bamerindus, Itaú,

Revista CESVI nº 5
Aquele número da revista falava sobre a evolução do mercado com a contribuição do CESVI, apenas cinco anos após a fundação do centro. Imagine como essa evolução foi ampliada daquela edição para os dias atuais, quando o CESVI já completa 19 anos de fundação.

Quer saber mais sobre como o CESVI contribui para os trabalhos do mercado segurador? Assista ao vídeo institucional do centro de pesquisa.
http://migre.me/gbdsV

Real, SulAmérica, Unibanco e Vera Cruz. O texto da época informava: "A princípio, somente as seguradoras sócias usufruíam do trabalho do centro. Mesmo porque eram elas que mantinham todos os custos. Completado um ano de atividade, o CESVI BRASIL passou a oferecer seus produtos para todo o mercado. Assim, mais pessoas puderam conhecer seu trabalho e usufruir de seus serviços."

Hoje, o CESVI continua trabalhando para todo o mercado segurador, treinando os profissionais das mais diversas companhias, transferindo informações técnicas por meio da FenSeg , capacitando as redes de parceiras das seguradoras, oferecendo produtos e serviços inovadores, e divulgando os resultados de seus estudos e pesquisas para todo o segmento.

EVOLUÇÃO PERMANENTE

Se nos cinco primeiros anos o CESVI já era tratado como referência técnica, era preciso manter uma imagem de permanente vanguarda, sempre inovando para continuar como "norte" do mercado.

Prova disso foi, em 2003, o fechamento de um convênio com a FenSeg (Federação Nacional de Seguros Gerais), com o objetivo de produzir e transferir informações técnicas que servissem de embasamento para as decisões de todo o mercado segurador. Assim nasceram estudos como a pesquisa sobre veículos salvados (2004), a pesquisa de blindados (2005) e a de caminhões (2006) – encomendadas pela federação.

A interação com centros de pesquisa de outros países, fruto da participação no conselho RCAR (Research Council for Automobile Repairs), rendeu novidades como o Índice de Danos de Enchente – um estudo mexicano que foi adaptado à realidade brasileira.

ACOMPANHANDO A MUDANÇA

A atuação do CESVI ao longo desses anos tem sido marcada pela transformação. As prioridades de seguradoras, montadoras, oficinas, concessionárias e entidades hoje são muito diferentes das de anos atrás. Com isso, o CESVI tem se dedicado a projetos inéditos em várias frentes, como os treinamentos de e-learning, o Baremo de máquinas agrícolas e a regulação de sinistros de transporte. São apenas três exemplos de necessidades que o mercado apresentou mais recentemente, e que o CESVI logo respondeu com pesquisas e novos produtos.

O QUE MUDOU?

Assim como o trabalho do CESVI muitas vezes foi modificado pelas necessidades do mercado, o próprio mercado mudou muito – e para melhor – em consequência de sua relação com o centro de pesquisa. Confira algumas dessas modificações, que hoje já são fatos consumados no cenário automotivo e segurador:

As seguradoras agora contam com diversas informações técnicas para a tomada de decisão na precificação do seguro do automóvel. As principais são o CAR Group, o Índice de Furto, o Índice de Visibilidade, o Índice de Segurança e o Índice de Danos de Enchente. Antes, sem essas referências técnicas, o preço muitas vezes era estabelecido apenas pela similaridade do novo veículo em relação a outro já existente: "esse carro parece com qual?".

TESTEMUNHA DA EVOLUÇÃO DE UMA PARCERIA

"Sinto-me muito à vontade para falar sobre a contribuição do CESVI para o mercado segurador, porque fiz parte do primeiro curso de peritos promovido pelo centro de pesquisa, ainda no começo desse projeto, e assim acompanhei toda a evolução do trabalho feito para as companhias de seguros. Além dos treinamentos para o nosso segmento, o CESVI nos deu uma referência técnica de tempos de reparação, facilitando muito a elaboração precisa dos orçamentos de sinistro. Isso melhorou significativamente o nosso relacionamento com as oficinas. E hoje, por meio do sistema Órion, o CESVI contribui para que nossos peritos sejam mais rápidos e, assim, tenhamos uma agilidade maior no atendimento ao nosso segurado, o que reflete diretamente na satisfação do cliente."

Rogério Esteves Alves,
diretor de sinistros de automóveis do Grupo Segurador BB e MAPFRE.

Com a valorização do CAR Group e o uso de suas informações para a composição do seguro, as montadoras aumentaram sua preocupação quanto à reparabilidade de seus veículos. Cada vez mais, eles são projetados para que tenham um reparo fácil e barato, incorporando acessórios sugeridos pelo CESVI, como o crash-box.

Oficinas e concessionárias mudaram da água para o vinho de 1996 para cá. Passaram a buscar capacitação, atendendo aos tempos de reparo estabelecidos tecnicamente, melhorando a satisfação do proprietário de veículo e o relacionamento com as seguradoras. Com a certificação IQA-CESVI, as companhias têm como escolher as melhores parceiras entre as oficinas de determinada região.

Com o apoio do CESVI, as companhias têm implantado novos recursos de tecnologia e gestão em processos, para ganho de produtividade, agilidade e redução de custos. Exemplos disso são o sistema Órion de orçamentos e o CINS, uma solução completa de gestão de sinistros.

O Órion está revolucionando também a forma do vistoriador fazer orçamento. Com uma ferramenta 100% web, o profissional pode fazer e enviar o orçamento para análise de qualquer lugar, em qualquer horário. Para as seguradoras e reguladoras, é mais do que isso: o sistema agiliza toda a operação, que começa quando o call center da companhia recebe a comunicação do sinistro.

SEMINÁRIOS DO CERTA

Periodicamente, as seguradoras também recebem informações técnicas específicas sobre determinado assunto de seu interesse, por meio dos seminários que o CESVI realiza sob a marca CERTA. Segurança de motocicletas, sistema ABS, roubo e furto de veículos, sistemas de bloqueio e rastreamento... apenas alguns exemplos dos temas que têm reunido centenas de profissionais do mercado segurador nos eventos promovidos pelo centro de pesquisa. Em cada CERTA, além dos especialistas do CESVI, experts do mercado também realizam palestras e respondem às dúvidas dos profissionais das seguradoras.

CENTRO DE TREINAMENTOS CESVI
TREINAMENTOS E-LEARNING
Prepare-se com um clique
Acesse de qualquer lugar, sem precisar se deslocar.
Abra novas oportunidades profissionais.
Faça carreira em um dos segmentos que mais crescem no País.
Mecânica para Mulheres
Perito em Automóveis
Metrologia Básica
Inscreva-se:
www.eadcesvibrasil.com.br
ou 11 3948-4801
facebook.com/cesvibrasil
twitter.com/cesvibrasil
clubedasoficinas.com.br
CESVI BRASIL
Centro de Experimentação e Segurança Viária

BREVE HISTÓRIA DO RASTREAMENTO NO BRASIL

DE 15 ANOS PARA CÁ, O MERCADO DEU UM SALTO DE TECNOLOGIA E OFERTA DE SISTEMAS PARA ACHAR O SEU VEÍCULO

Paulo Roberto Weingartner Jr.
Colaborou: Everson Ferolla

Gabriel Cravero

Em 1998, quando a Revista CESVI foi lançada, o rastreamento veicular ainda engatinhava no Brasil, com empresas pioneiras que tinham, no máximo, seis anos de vida. Era apenas um esboço do que se vê hoje em dia: produtos ainda de alto custo e distantes do proprietário de automóvel – praticamente uma exclusividade das grandes empresas de transporte, interessadas na segurança de suas cargas.

Isso tem tudo a ver com a tecnologia disponível na época: a comunicação era feita via satélite, o que exigia equipamentos grandes, que eram vistos nos caminhões (não daria para colocar em cima de um Fiat Uno). Outro sistema existente no final da década de 1990 era o pager – aparelhinho que fazia a comunicação remota entre a central e o usuário, com mensagens curtas. Por mais simples que pareça, foi justamente o pager que permitiu ao mercado visualizar a oportunidade de diversificação da segurança patrimonial, chegando também a automóveis e motocicletas. Isso porque logo surgiu o bloqueador, um tipo de equipamento que continha um pager para acionamento de uma placa de comandos que, associados a relês, faziam o bloqueio e o desbloqueio dos veículos. A via de comunicação, no caso, era de mão única: o equipamento só recebia os comandos de uma central de atendimento. Apesar do equipamento ser barato, a infraestrutura das empresas provedoras de sinal era caríssima, exigindo grandes investidores por trás deste cenário.

Evolução dos sistemas de rastreamento só aconteceu graças à maior oferta de tecnologia nos últimos anos

FIM DE SÉCULO

Entre os anos de 1999 e 2000, pequenos empreendedores começaram a desenvolver tecnologias baseadas em telefonia celular: o equipamento tinha como base um aparelho celular TDMA e uma placa de interface entre o sistema de comunicação e a ativação de comandos – o bloqueio ainda era o objetivo final.

Note que, naquela época, os satélites GPS ainda não eram explorados. Os comandos eram feitos por discagem do celular, com o tom de DTMF, que são aqueles barulhinhos que ouvimos no fone do aparelho quando teclamos. Eram comunicações mais baratas do que o sistema via satélite, mas caras se você levar em conta que, para qualquer operação, era feita uma ligação para o telefone embarcado no veículo – configurado para atendimento automático, esperando que o operador discasse o número do comando de bloqueio.

O tempo despendido com esta operação, se feita com certa frequência, trazia no final do mês uma conta alta de serviço de telefonia.

Ainda assim, esta solução mais viável foi o estímulo para que uma nova onda de empresas apostassem suas fichas no segmento. O resultado foi uma popularização das soluções para a recuperação de veículos. Algumas passaram a apostar no rastreamento e bloqueio para veículos de pessoas físicas, outras, na solução para grandes empresas e transportadores.

TRIANGULAÇÃO DE ANTENAS E GPS

Não demorou para que o setor desse mais um salto tecnológico: sistemas de localização por triangulação de antenas de telefonia celular. Funcionava assim: a empresa de monitoramento fazia parceria com a operadora de telefonia celular, interessada nas referências de localização de suas antenas. Com o cruzamento de informações, obtinha-se a região provável em que estaria o veículo.

Foi uma metodologia interessante, mas fraca em precisão. A única vantagem era o custo mais enxuto em relação a outra tecnologia surgida naquele período: os equipamentos com localização via GPS. Este, sim, um grande passo para o mercado, pois a localização dos veículos – que antes era só "aproximada" – ficou detalhada.

Com o tempo, as empresas tentaram o lançamento de diversas alternativas, buscando o modelo ideal, que fosse atraente para os usuários de veículos

RETRATO DAS EMPRESAS

Foi aí que o rastreamento passou a bater na porta das seguradoras, apresentando-se como a solução definitiva para a recuperação de veículos roubados. Só que, para os profissionais das companhias de seguros, o serviço ainda era um ilustre desconhecido. Como diferenciar as empresas e os sistemas oferecidos? Como saber quem cumpria o que prometia?

Foi para isso que, ainda em 1999, a federação das seguradoras (na época Fenaseg, hoje FenSeg) encomendou ao CESVI BRASIL uma pesquisa classificando as empresas desse mercado. O CESVI passou a analisar desde fornecedores de monitoramento simples até gerenciadores de risco e provedores de tecnologia.

A repercussão desse trabalho foi tamanha que, no final daquele ano, muitas empresas passaram a procurar o CESVI para a análise de seus produtos – conscientes de que a avaliação era uma grande vitrine diante das seguradoras. Por conta dessa demanda, em 2000 surgia a avaliação técnica de sistemas de rastreamento e bloqueio do CESVI. Esta avaliação se tornou a grande referência do mercado, passando a orientar clientes e fornecedores quanto às melhores condutas, soluções e adequações para a instalação e uso de equipamentos rastreadores em automóveis.

RADIOFREQUÊNCIA E CDMA

Foi também naquele ano que desembarcaram no Brasil empresas que fazem rastreamento via sinal de radiofrequência, os conhecidos RF, atraídas pelos altos índices de sinistralidade no nosso país. Estes sistemas dependem de rede de comunicação própria para fazer a localização do veículo e contam com equipes de recuperação muito afinadas, devido às características do serviço oferecido.

A telefonia celular de tecnologia CDMA também passava a ser usada, visando a uma comunicação mais abrangente do ponto de vista territorial. Mas tinha o problema de permitir a clonagem de linhas telefônicas. Não era incomum que os equipamentos de rastreamento emitissem contas de serviço de telefonia nas alturas. Quando analisada a conta, constatava-se que alguém estava usando a linha de forma ilícita.

MENOS CUSTOS, MAIS OFERTAS

O novo grande momento do rastreamento no Brasil foi em 2004, quando empresas conciliaram o uso da tecnologia GSM em rastreadores, por meio de banda de dados GPRS, reduzindo drasticamente os custos do rastreamento. Os pacotes de dados eram mais baratos e trafegavam uma série de informações antes inimaginável. Novamente a tecnologia motivou muita gente a investir no segmento, trazendo muitos novatos.

Esta inovação foi a responsável pela abertura de portas para coleta de várias outras informações além da localização do veículo. Nos anos que se seguiram, foram incorporadas maneiras de coletar informações por sensores, controlar o uso do veículo pelo motorista, fazer indicações do local exato em que uma porta foi aberta, entre outros recursos. Foi revolucionário.

Com isso, nos anos que se seguiram, a busca por processadores melhores e memórias com maior capacidade permitiu a inserção de inteligência embarcada nos veículos. Já era possível controlar áreas onde a cobertura do serviço de comunicação não estava presente – as áreas de sombra de sinal de celular.

Mercado tende à formação de conglomerados

Mais recentemente, houve uma movimentação das grandes empresas do setor de rastreamento, adquirindo empresas menores e pequenas carteiras de clientes. O que se vê é a concentração de know-how e tecnologia em determinados polos de companhias, massificando produtos e serviços. Lógico que ainda há pequenos investidores entrando no mercado, mas a maior movimentação foi a de polarização em grupos. Fica mais difícil para a pequena empresa, manter produtos competitivos enfrentando os grandes grupos. A opção para ela tem sido o atendimento personalizado e serviços diferenciados.

NOVAS TENDÊNCIAS

Agora, na década de 2010, a busca é por evolução, principalmente quanto à coleta de dados diretamente do sistema de inteligência do veículo. É a telemetria.

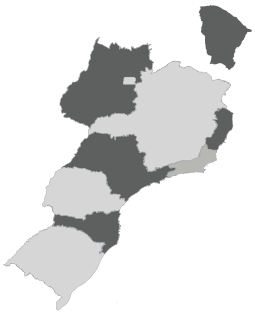
As redes de comunicação automotiva (CAN, LIN, SAE J1939, entre outras) estão na mira das empresas que querem oferecer um diferencial, com informações nativas do veículo, e não por meio de sensores não típicos. O uso de dados das redes de comunicação elimina problemas como ruídos dos sensores – que muitas vezes são uma adaptação do que existe para outros ramos (automação industrial, construção civil). Há também redução de custo do equipamento, por não precisar de tantos acessórios. Esta é a tendência de mercado.

Outra tendência é o uso dos recursos para fins logísticos, mas de forma muito mais profunda do que acontece hoje. Quem atua neste segmento oferece soluções como controle apurado de rotas, perfil de condução, controle de tempo adequado para o transporte, etc.

Outra tendência que vem por aí é a demanda relacionada à Resolução 245 do Denatran, pela qual o rastreador virá de fábrica instalado no veículo. Grandes empresas já se preparam para atender a esta demanda, e estão prontas para operar grandes centrais de atendimento. Mas, por enquanto, em função das muitas alterações nas datas de implantação do serviço, essa movimentação nas empresas permanece em stand-by.

Qualidade é fundamental !

É por isso que há 20 anos a MS Vistorias se mantem entre as melhores empresas do mercado, prestando serviços de qualidade na área de vistoria e regulação de sinistros para as principais seguradoras do País.



Especialista em automóvel

Atendemos: GO, MG, CE, SP, RJ, ES, PR, SC, RS e DF

www.msvistoria.com.br

SISTEMAS DE RASTREAMENTO E BLOQUEIO

Confira empresas e sistemas aprovados pelo CESVI

O CESVI BRASIL realiza uma avaliação para apontar os sistemas de rastreamento e bloqueio de veículos que realmente cumprem o que prometem. Este estudo engloba diversas análises, como a estrutura da empresa que oferece o sistema, sua central de atendimento, a forma de comunicação usada, a qualidade da instalação e, é claro, a eficiência do produto. Todas as empresas e os sistemas que constam da relação que você encontra nesta seção foram devidamente testados e aprovados pela área de Operações do CESVI. Estas realmente oferecem a segurança que você busca para o seu patrimônio.

SISTEMA DE RASTREAMENTO E BLOQUEIO DE VEÍCULOS

EMPRESA	EQUIPAMENTO	TIPO	LOCALIZAÇÃO	COMUNICAÇÃO	TELEFONE	SITE
3T Systems	3T Controle	Rastreador	GPS	GSM/GPRS	(11) 2185-8391	www.tecno3t.com.br
Alarcom Sistema de Segurança Eletrônica	MXT 151	Rastreador	GPS	GPRS	(19) 3671-5896	www.alarcom.com.br
Alltech	Alltech	Rastreador	GPS	GSM/GPRS	0800 604 6644	www.alltechrastreamento.com.br
BR Lock Securit	BR Lock GPS/GPRS	Rastreador	GPS	GSM/GPRS	(11) 2613-4401	www.brlock.com.br
Bysat Automação e Controle Ltda.	Kit Bysat	Rastreador	GPS	GPRS	(31) 3057-4401	www.bysat.com.br
CEABS	CEABS GSM	Rastreador	GPS	GPRS/GSM	(41) 3535-7400	www.ceabs.com.br
CELTEC	Auto Cargo GPRS	Rastreador	GPS	GSM/GPRS	0800 600 3800	www.autocargo.com.br
Cielo Telecom	CIELOCEL	Rastreador	GPS	GSM/GPRS	(54) 3312-3399	www.grupocielo.com.br
FOCLOG Rastreadores	FOCLOG GSM	Rastreador	GPS	GSM/GPRS	(51) 3720-4241	www.foclog.com.br
GeoSiga	MXT 151	Rastreador	GPS	GSM/GPRS	(11) 4428-1750	www.geosiga.com.br
Golsat	Golsat Car/Frota	Rastreador	GPS	GSM/GPRS	(43) 3315-9500	www.golsat.com.br
Graber Rastreamento	Graber Rastreador Light	Rastreador	GPS	GSM/GPRS	(11) 4689-9175	www.graber-rastreamento.com
GSR	AUTOCARGO GPRS	Rastreador	GPS	GSM/GPRS	(51) 3553-3500	www.localmonitorado.com.br
Ituran	Rastreador E-GPRS	Rastreador	GPS	GSM/GPRS	0300 010 5566	www.ituran.com.br
Ituran	Localizador RF Smart	Localizador	Triangulação de Antenas	Rádio Frequência	0300 010 5566	www.ituran.com.br
Link Monitoramento	Link Auto	Rastreador	GPS	GSM/GPRS	(41) 3078-1700	www.linkmonitoramento.com.br
Locabrás	AutoCargo GPRS	Rastreador	GPS	GSM/GPRS	(85) 3261-2424	www.locabrasseguranca.com.br
Logos	LOGOSNET	Rastreador	GPS	GSM/GPRS	(41) 3232-1200	www.logosst.com.br
Mirus Rastreamento	Mirus Veicular	Rastreador	GPS	GSM/GPRS	(12) 3307-1002	www.mirus.com.br
Nacional GPS	RST-VT	Rastreador	GPS	GSM/GPRS	(41) 3078-6564	www.nacionalgps.com.br
Nogartel	LT2	Rastreador	GPS	GSM/GPRS	(11) 4195-2779	www.nogartel.com
Pointer Brasil	Pointer Cellocator Cello F	Rastreador	GPS	GPRS	(11) 3660-5500	www.pointerbrasil.com.br
Pósitron	Pósitron Rádio Frequência	Localizador	GPS	Rádio Frequência	(19) 3787-6320	www.pst.com.br
Pósitron	Rastreador GSM/GPRS	Rastreador	GPS	GSM/GPRS	(19) 3787-6320	www.pst.com.br
Pósitron	Rastreador Selado GSM/GPRS	Rastreador	GPS	GSM/GPRS	(19) 3787-6320	www.pst.com.br
Proalerta	Pró Alerta/MXT 151+	Rastreador	GPS	GSM/GPRS	(67) 3348-9292	www.proalerta.com.br
Quatenus	Quatenus Track Edition	Rastreador	GPS	GSM/GPRS	(47) 3034-8600	www.quatenusonline.com.br
Reforce Rastreamento Ltda	MXT-140	Rastreador	GPS	GSM/GPRS	(67) 3326-5353	www.gruporental.com.br
Sascar Tecnologia e Segurança Automotiva	Sascar GPS/GSM/GPRS	Rastreador	GPS	GSM/GPRS	(41) 3299-6004	www.sascar.com.br
Satcom Rastredores	Alfa Track	Rastreador	GPS	GSM/GPRS	(21) 3545-9500	www.alfasatcom.com.br
SATPLUS	SATPLUS	Rastreador	GPS	GSM/GPRS	(31) 2517-2600	www.satplus.com.br
SIM Track	SIM 300K	Rastreador	GPS	GSM/GPRS	(11) 2199-0701	www.simtrack.com.br
SpySat Rastremanto	SpySat GSM	Rastreador	GPS	GSM/GPRS	(11) 2199-4455	www.spysat.com.br
TESB - Telefônica	RSV Telefônica/Telefônica GSM	Rastreador	GPS	GSM/GPRS	(11) 3120-7438	www.tesb.com.br
TotalSat	TS Blocker 5000	Rastreador	GPS	GSM/GPRS	(41) 2109-7709	www.totalsat.com.br
Grupo Tracker	Tracker Auto	Localizador	Aproximação de Antenas	Rádio Frequência	(11) 3506-5700	www.grupotracker.com.br
Vigauto	Vigauto	Rastreador	GPS	GSM/GPRS	(27) 3025-8080	www.grupovigserv.com.br/vigauto
Volpato Rastreamento	MXT 150/151	Rastreador	GPS	GSM/GPRS	(51) 3342-5551	www.volpatorastreamento.com.br
Wisesat	Rastreador RST - Telemetria	Rastreador	GPS	GSM/GPRS	(41) 3093-3721	www.wisesat.com.br
Zatix Tecnologia S/A	Rastreador Graber RI0450 LINKER	Rastreador	GPS	GSM/GPRS	(11) 3025-0000	www.graber-rastreamento.com

SISTEMA DE RASTREAMENTO E BLOQUEIO DE MOTOCICLETAS

EMPRESA	EQUIPAMENTO	TIPO	LOCALIZAÇÃO	COMUNICAÇÃO	TELEFONE	SITE
GeoSiga	MXT 151	Rastreador	GPS	GSM/GPRS	(11) 4428-1750	www.geosiga.com.br
Graber Rastreamento	Graber Rastreador Light Moto	Rastreador	GPS	GSM/GPRS	(11) 4689-9175	www.graber-rastreamento.com
Pósitron	Rastreador Selado GSM/GPRS	Rastreador	GPS	GSM/GPRS	(19) 3787-6320	www.pst.com.br
SASCAR	SASMOTO	Rastreador	GPS	GSM/GPRS	(41) 3299-6004	www.sadcar.com.b
Grupo Tracker	Tracker Moto	Localizador	Aproximação de Antenas	Rádio Frequência	(11) 3506-5700	www.grupotracker.com.br

SEGMENTO CASCO = ● CARGA = ■ LOGÍSTICA = ▲

SISTEMA DE RASTREAMENTO E BLOQUEIO DE CAMINHÕES

EMPRESA	EQUIPAMENTO	TIPO	LOCALIZAÇÃO	COMUNICAÇÃO	TELEFONE	SITE	
Alltech	Alltech	Rastreador	GPS	GSM/GPRS	0800 604 6644	www.alltechrastreamento.com.br	●
CEABS	CEABS GSM	Rastreador	GPS	GPRS/GSM	(41) 3535-7400	www.ceabs.com.br	●
Cielo	CIELOCEL GS12	Rastreador	GPS	GSM/GPRS	(54) 3312-3399	www.cielo.ind.br	●
Foclog Rastreadores	FOCLOG GSM	Rastreador	GPS	GSM/GPRS	(51) 3720-4241	www.foclog.com.br	●
Graber Rastreamento	Graber Rastreador Light Caminhão	Rastreador	GPS	GSM/GPRS	(11) 4689-9175	www.graber-rastreamento.com	●
Ituran	Rastreador E-GPRS	Rastreador	GPS	GSM/GPRS	0300 010 5566	www.ituran.com.br	●
Ituran	Localizador RF Smart	Localizador	Triangulação de Antenas	Rádio Frequência	0300 010 5566	www.ituran.com.br	●
Link Monitoramento	Link Full	Rastreador	GPS	GSM/GPRS	(41) 3078-1700	www.linkmonitoramento.com.br	●
Nogartel	LT2	Rastreador	GPS	GSM/GPRS	(11) 4195-2779	www.nogartel.com	●
OnixSat	OnixSmart GPRS	Rastreador	GPS	GSM/GPRS	(43) 3371-3700	www.onixsat.com.br	● ■
OnixSat	OnixSmart Híbrido	Rastreador	GPS	GPRS/Inmarsat D	(43) 3371-3700	www.onixsat.com.br	● ■
OnixSat	OnixTrailer	Rastreador	GPS	GSM/GPRS	(43) 3371-3700	www.onixsat.com.br	●
OnixSat	OnixSpy2	Localizador	GPS	GSM/GPRS	(43) 3371-3700	www.onixsat.com.br	●
Pointer Brasil	Pointer Cellocator Cello F	Rastreador	GPS	GPRS	(11) 3660-5500	www.pointerbrasil.com.br	● ■ ▲
Pósitron	Pósitron Rádio Frequência	Localizador	GPS	Rádio Frequência	(19) 3787-6320	www.pst.com.br	●
Pósitron	Rastreador Selado GSM/GPRS	Rastreador	GPS	GSM/GPRS	(19) 3787-6320	www.pst.com.br	● ▲
Pósitron	Rastreador GSM/GPRS	Rastreador	GPS	GSM/GPRS	(19) 3787-6320	www.pst.com.br	● ▲
Pósitron	Pósitron DUAL	Rastreador	GPS	GSM/GPRS	(19) 3787-6320	www.pst.com.br	● ■
Pósitron	Pósitron DUAL	Rastreador	GPS	Híbrida	(19) 3787-6320	www.pst.com.br	● ■
Quatenus	Quatenus Track Edition	Rastreador	GPS	GSM/GPRS	(47) 3034-8600	www.quatenusonline.com.br	●
Sascar Tecnologia e Segurança Automotiva	Sascar Full SAT/GPRS	Rastreador	GPS	GSM/GPRS	(41) 3299-6004	www.sascar.com.br	● ■
Satcom Rastreadores	Alfa Track Frota	Rastreador	GPS	GSM/GPRS	(21) 3545-9500	www.alfasatcom.com.br	● ■
Segminas	Segcar	Rastreador	GPS	GPRS/GSM	31 2128 0808	www.segminas.com.br	●
Segsat	GPS Plus	Rastreador	GPS	GSM/GPRS	(81) 2125-2626	www.segsat.com.br	● ■
SIM Track	SIM 300K	Rastreador	GPS	GSM/GPRS	(11) 2199-0701	www.simtrack.com.br	● ■
TESB - Telefônica	RSV Telefônica/Telefônica GSM	Rastreador	GPS	GSM/GPRS	(11) 3120-7438	www.tesb.com.br	●
Trixlog	Trixlog	Rastreador	GPS	GSM/GPRS	(85) 3304-6505	www.trixlog.com	● ■ ▲
Grupo Tracker	Tracker Caminhão/Picape	Localizador	Aproximação de Antenas	Rádio Frequência	(11) 3506-5700	www.grupotracker.com.br	●
Grupo Tracker	Traker GPS Caminhão/Picape	Rastreador	GPS	GSM/GPRS	(11) 3506-5700	www.grupotracker.com.br	●
Veltec	MFA City	Rastreado	GPS	GSM/GPRS	(43) 2105-5000	www.veltec.com.br	● ■ ▲
Wisesat	Rastreador RST - Telemetria	Rastreador	GPS	GSM/GPRS	(41) 3093-3721	www.wisesat.com.br	●
Zatix Tecnologia S/A	Omni Light	Rastreador	GPS	GSM/GPRS	(11) 3025-0101	www.omnilink.com.br	●
Zatix Tecnologia S/A	Omni Dual	Rastreador	GPS	GSM/GPRS	(11) 3025-0101	www.omnilink.com.br	● ■ ▲
Zatix Tecnologia S/A	Omni Turbo	Rastreador	Híbrida	GPS	(11) 3025-0101	www.omnilink.com.br	● ■ ▲
Zatix Tecnologia S/A	Rastreador Omnilink RI0450 LINKER	Rastreador	GPS	GSM/GPRS	(11) 3025-0000	www.omnilink.com.br	● ■

Avalie seu sistema

Empresas interessadas em avaliar seu sistema com o CESVI BRASIL, obtendo um aval de qualidade para o seu produto, podem entrar em contato pelo e-mail negocios@cesvibrasil.com.br

RELATÓRIO GLOBAL DA SEGURANÇA VIÁRIA

Vale muito a pena conferir as conclusões do Global Status Report on Road Safety 2013, um relatório sobre a situação da segurança viária no mundo inteiro divulgado pela ONU. A publicação faz uma análise de 182 países, cobrindo quase 99% da população mundial.

A principal conclusão da edição de 2013 é de que o número de pessoas mortas por causa da violência no trânsito continua inaceitavelmente alto: são 1,24 milhão de vítimas fatais por ano. E de que só 28 países (abrangendo 7% da população mundial) têm leis efetivas para os cinco fatores de risco principais: motoristas alcoolizados, excesso de velocidade, uso do cinto de segurança, uso de capacete para motociclista e dispositivos de retenção para crianças.

Segundo o relatório, os acidentes de trânsito são a oitava causa de mortes no mundo. A tendência sugere que, por volta de 2030, se nada for feito, serão a quinta causa. Mas, quando se trata de jovens entre 15 e 29 anos, os acidentes já são a principal causa de mortes, ultrapassando doenças, guerras, crimes...

O lado positivo entre as conclusões é que 88 países (pense numa população de 1,6 bilhão de pessoas) reduziram o número de mortes entre 2007 e 2010 – provando que dá para fazer melhor. O problema é que outros 87 países aumentaram seus índices de vítimas fatais.

Ainda segundo o relatório, as maiores taxas de mortalidade vêm de países de desenvolvimento intermediário – e que mais de ¾ dos mortos estão entre jovens do sexo masculino.

Confira outras conclusões importantes do relatório:

27% das mortes globais no trânsito atingem pedestres e ciclistas. Em países de menor renda, a porcentagem sobe para 33%. Mas, dependendo do país, pode chegar a assombrosos 75%.

50 km/h

59% dos países estabeleceram um limite de velocidade de 50 km/h no perímetro urbano.

Desde 2008, 10 países melhoraram suas leis contra motoristas alcoolizados, ajudando a proteger 186 milhões de pessoas.

Só 32% da população mundial vive em países com leis eficientes para a segurança da criança dentro do carro.

PROJETO DE LEI QUER ABS OBRIGATÓRIO EM MOTOS

O PL 6273/13, de autoria do deputado federal Adrian (PMDB/RJ), torna obrigatório o uso do sistema ABS para motos que saírem de fábrica. "Nas motocicletas, o sistema ABS possibilita a estabilidade e capacidade de manobra, mesmo em condições adversas na pista, como areia, cascalho ou água. Este fato reduz significativamente o risco de uma queda ou acidente pela frenagem", afirma Adrian.

O ABS de motocicleta não difere muito do sistema para automóveis, a não ser pelo tamanho: é menor pelo fato de ter apenas dois sensores. Esses sensores são instalados em cada roda e transmitem ao módulo do ABS as informações sobre sua velocidade. Em uma frenagem brusca, onde há uma tendência de travamento das rodas, o sensor informa o módulo, que analisa a situação e, se necessário, alivia a pressão nos freios, evitando que as rodas travem. Há montadoras que oferecem o ABS mecânico nas rodas dianteiras. Esse sistema, diferentemente do ABS eletrônico, possui uma câmara de alívio que reduz a pressão nos freios para evitar que as rodas travem. Nesse sistema, quando há uma pressão elevada nos freios, o fluido vai para essa câmara, reduzindo a pressão e, também, evitando o travamento dos freios.

O PL 6273/13 está aguardando despacho do presidente da Câmara dos Deputados na Seção de Registro e Controle de Análise da Proposição/SGM.

Estação de trabalho N Mach prepare-se para um novo conceito em organização

- Crie ambientes de trabalho com todos os meios e equipamentos para realizar os reparos através de um modelo revolucionário de organização
- Crie um efeito natural de competição e evolução na sua equipe (limpeza, organização e economia de material).
- Envolva toda sua equipe no gerenciamento de sua oficina, com a estação de trabalho N Mach.
- Obtenha até 30% de economia no tempo da reparação.

www.nmach.com.br | (054) 9214-3610

CERTIFICAÇÃO AO ALCANCE DE TODOS

José Palacio

Já fui abordado diversas vezes por grupos de empresários do setor de reposição e reparação automotiva interessados em investir na Certificação IQA-CESVI, mas ficavam intimidados, pois os negócios que administravam não eram considerados exemplares. Sempre diziam o mesmo: "Senhor Palacio, quero muito ter a certificação na minha oficina, mas não sei se estou preparado, não sei se consigo atingir o mínimo necessário para ser certificado".

Esse tem sido um desafio: atingir o mínimo necessário. O que muitos empresários desconhecem é o real objetivo principal da certificação: melhoria constante. Em outras palavras, é progredir sempre. Assim, atingir o mínimo necessário é bastante simples.

Mas, para progredir sempre é preciso um ponto de partida. E é isso que propomos neste momento. Convidamos a todos os empresários do setor de reposição (distribuidores e varejistas) e da reparação (oficinas mecânicas, funilaria e pintura, centros automotivos) a seguir um passo a passo do nosso novo check-list de auditoria, e descobrir em que ponto o negócio de vocês se situa dentro dos requisitos mínimos de qualidade para a Certificação IQA-CESVI.

Fizemos este exercício com empresários que acreditavam que ainda estavam longe da certificação. De posse do novo check-list, começamos a listar os itens que deveriam ser atendidos, com as pontuações máximas e mínimas, e acabamos descobrindo algumas não conformidades parciais, fáceis de serem resolvidas, assim como outras que seriam cobradas somente na visita seguinte, após 12 meses.

Ao final, a grande surpresa: todos atingiram a nota de corte para obtenção da certificação. Este é um começo, pois a cada ano a empresa é convidada a se recertificar, e neste momento precisa evoluir no processo e no percentual de pontos do check-list.

Porém, precisamos ter em mente que o check-list também evolui, e revela atualizações constantes de maneira que, embora o total na pontuação continue o mesmo, se o negócio permanecer na mesma pontuação do ano anterior é porque não houve evolução – muito pelo contrário, pode até ter regredido, e neste caso não se consegue a recertificação.

Isso ocorre de forma natural, pois todo ano surgem novas tecnologias às quais o empresário das oficinas deve ficar atento. A mensagem que queremos deixar bem clara com tudo isso é de que a certificação é um processo evolutivo contínuo, infinito. Não existe nada hoje que não pode ser feito melhor amanhã.

É com esta frase em mente que o empresário deve trabalhar diariamente. Esta é a receita para o sucesso. O papel da certificação é indicar ao empresário se ele está no caminho certo e apoiá-lo a continuar no rumo adequado. Temos inúmeros casos de sucesso para ilustrar o potencial do investimento em processos e rotinas de trabalho baseadas nas ferramentas de gestão da qualidade exigidas pela certificação.

As principais vantagens são econômicas, pois o empresário passa a ter total controle do negócio, sabe o quanto arrecada e o quanto gasta, e com isso consegue ser mais competitivo em relação à concorrência, pois pode planejar o trabalho com antecipação.

O importante é que todos os benefícios são sentidos diretamente pelo consumidor, que passa a contar com mais qualidade no atendimento, na execução e em todas as etapas do processo de reparo ou aquisição de componentes. E, como diz o ditado, cliente satisfeito volta sempre.

Divulgação

José Palacio
é coordenador de serviços automotivos do IQA - Instituto da Qualidade Automotiva.

INOVAÇÕES QUE MUDAM O MERCADO

A Omnilink, pioneira em rastreamento celular e híbrido, rastreadores inteligentes, conceito de inteligência embarcada e na telemetria totalmente online, lança as novidades que o mercado esperava.

TOP DRIVING OMNILINK

Única solução interativa e adequada à lei de jornada de trabalho

TELEMETRIA OMNILINK 2.0

Gestão de veículos e motoristas ainda melhor, com novos recursos.

FUNÇÕES INTERATIVAS

TOTALMENTE ONLINE

DE ACORDO COM A LEI

Para saber mais ligue no (11) 3025-0073 ou acesse www.omnilink.com.br

Omnilink

A inovação é a nossa estrada

www.citroen.com.br

1º C4 PICASSO: MENOR CUSTO DE REPARO DA CATEGORIA MINIVAN MÉDIA*

HAVAS WORLDWIDE

PRIMEIRO LUGAR COM MENOR CUSTO DE REPARO EM SUAS CATEGORIAS.

CRÉATIVE TECHNOLOGIE EM TODOS OS DETALHES. ATÉ NO CUSTO DE REPARO.

CAR GROUP | MENOR CUSTO DE REPARO.*

1º C3 PICASSO: MENOR CUSTO DE REPARO DA CATEGORIA MINIVAN PREMIUM*

1º C3: MENOR CUSTO DE REPARO DA CATEGORIA COMPACTO*

Respeite a sinalização de trânsito

IBAMA PROCONVE HOMOLOGADO

0800 011 8088

*Ranking publicado pelo CESVI no mês de março de 2013.

CRÉATIVE TECHNOLOGIE

CITROËN