



# O HOJE E O AMANHÃ DAS OFICINAS

Confira procedimentos de segurança que as oficinas devem adotar neste período de coronavírus. E como especialistas avaliam o presente e o futuro do setor de reparação

**O**s carros estão nas ruas, passíveis de se envolver numa colisão de trânsito e precisar de uma oficina. Infelizmente, o coronavírus também está nas ruas, e não pode ser ignorado de jeito nenhum.

Passado o baque inicial, como a oficina deve proceder para oferecer segurança a seus clientes e também para a sua equipe? Confira a seguir as principais recomendações do CESVI.



### ATENDIMENTO ESPECIAL

Muita gente está adiando uma ida à oficina simplesmente porque não quer sair de casa nesse período de distanciamento social. Que tal, então, dar comodidade e tranquilidade ao seu cliente? **Ofereça um serviço leva-e-traz.**

Para clientes que desejam o máximo de higiene em tudo, para evitar contágio, **ofereça serviços especiais de limpeza, como a oxi-sanitização.**

## NA OFICINA



Ao receber o carro, lave imediatamente e faça higienização.



Coloque proteção nos bancos, no volante e na alavanca de marcha.



Tenha sempre álcool em gel disponível em todos os ambientes da oficina.



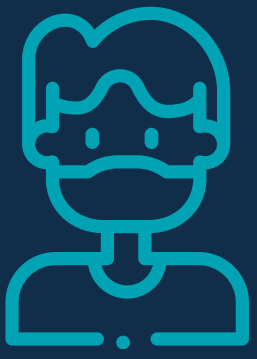
Ofereça máscara de proteção e sachês de álcool em gel personalizados, tanto aos clientes quanto aos funcionários (uma boa forma de divulgar sua marca).



Dê preferência para pagamentos em cartão e sempre higienize a máquina após o uso.



Restrinja o acesso dos clientes no interior da oficina.



Notifique a todos sobre a obrigatoriedade de usar máscara dentro das dependências da oficina.



Evite que pessoas do grupo de risco venham à oficina, sejam clientes ou funcionários.



Tenha à disposição um medidor de temperatura e evite a entrada de pessoas que estejam com febre.



Troque os filtros do sistema de ar-condicionado da oficina e faça a limpeza em todo o sistema.



Coloque cartazes com as medidas de distanciamento social, descrevendo os principais cuidados, como não abraçar nem fazer apertos de mão.



Reforce esses cuidados aos funcionários por meio de vídeos explicativos.

## PRESENTE E FUTURO – SEGUNDO QUEM É DO RAMO

E daqui para a frente, o que vai mudar no “novo normal” das oficinas de funilaria e pintura? Veja a seguir as considerações de duas especialistas do setor de reparação:

Divulgação



**Barbara Brier**, fundadora da Oficina Amiga da Mulher e do Portal Amigo do Reparador:

Quem organizou seus processos e tinha um controle de custo conseguirá se sobressair nos próximos meses. Com relação a cliente, conseguiu manter quem já tinha um bom relacionamento, um bom estoque, conseguiu puxar o cliente para dentro da oficina fazendo revisões... Cada vez mais, a oficina vai ter um relacionamento distante com o cliente, toda a tratativa será por via eletrônica e pelas redes sociais. Assim, a oficina será obrigada a se atualizar para sobreviver. Uma das estratégias usadas pelas oficinas durante a pandemia foi oferecer o serviço de oxi-sanitização ao cliente, e assim puxar venda de outros serviços. Também houve a estratégia de ir à residência do cliente fazer a verificação dos veículos,

”

e assim também puxar vendas. Espera-se que, após a pandemia, haja um aumento de demanda por conta dos automóveis que ficaram parados, e a oficina tem de se preparar para esse momento. Uma perspectiva de futuro é que exista uma redução do uso de avião em voos domésticos, o que levará a um aumento do uso do próprio carro e também de veículos de frota, que terão uma necessidade mais frequente de manutenção.

**Claudia Abreu Macedo,**  
sócia da oficina Casa do  
Para-Choque:



Divulgação



Para mim, esse período também trouxe mudanças positivas, como a questão da limpeza e organização, e o uso de EPIs. Hoje eu não preciso ficar checando, porque já se tornou usual. Isso facilitou minha vida de gestora. Agora nós já estamos pensando em máscaras personalizadas, o que também é um avanço. Percebi uma mudança até mesmo na limpeza de uniforme, o uso sem resistência... Embora esse período esteja sendo difícil, a mudança trouxe esses aspectos

positivos. Com todo o efeito causado pela pandemia, os colaboradores passaram a valorizar certos hábitos que podem influenciar em suas vidas. Além disso, com os hábitos mudados e a limpeza transparecendo, isso transmite ao cliente mais confiança e traz credibilidade. Quando o cliente entra na oficina e fala com os profissionais, ele já percebe a seriedade da empresa. Nessa nova etapa, nós estamos partindo para a higienização mais intensa do veículo, antes nós apenas lavávamos com atenção, agora aumentamos os cuidados. Na semana passada, atendemos uma cliente de 80 anos com o nosso leva-e-traz. Esse sistema inclui a higienização da chave e a recomendação ao cliente para que não entre no carro durante 24 horas.



**MISAEI SANTOS**

Funileiro