

REPARO RÁPIDO E NA SUA CASA

O cliente manda duas ou três fotos do dano, nós avaliamos e mandamos um pré-orçamento. Então agendamos o trabalho para o local que ele desejar.

”



Divulgação

Carlos Ramos,
consultor de novos
negócios e fundador
da DiskReparo

Você não manda consertar aquele pequeno amassado no seu carro porque receia ir até uma oficina nestes tempos de coronavírus? Então não tem mais desculpa. Há anos, existe no Brasil o atendimento em domicílio para reparos rápidos, uma alternativa adotada pelas companhias de seguros, mas ainda pouco conhecida entre os clientes finais. Além de ir até você, esse serviço conta com tecnologia e ferramental específico para reparos rápidos. O resultado é que o proprietário de veículo pode ter seu automóvel de volta à sua aparência original em até três horas (ou menos) em vez de esperar dias para que ele volte da oficina.

Para que você entenda mais sobre as particularidades (e comodidades) do reparo rápido em domicílio, conversamos com um pioneiro desse negócio no país:

Carlos Ramos, consultor de novos negócios e fundador da DiskReparo – uma marca que hoje está sob o guarda-chuva da multinacional Carglass e atende todas as seguradoras.



COMO FOI O SEU ENVOLVIMENTO COM O REPARO RÁPIDO?

No início dos anos 1990, eu tinha duas lojas de carro no Itaim Bibi, e o revendedor de carro geralmente compra o automóvel com pequenos

danos. Aí iniciei um processo de reparo com micropintura, aerografia, reparo de risco. No começo, montamos esse negócio só para reparar os nossos carros. Até que em meados daquela década acabamos abrindo para o público. Foi um sucesso e montamos uma franquia. Só que a gente tinha uma necessidade grande de reparar sem deixar manchas, cicatrizes, e esse reparo de risco não conseguia evitar. À época não tínhamos tecnologia para fazer o retoque, como temos hoje. Entre 2006 e 2008, me dediquei a pesquisar e achei um produto que tinha uma cura muito rápida, o material ultravioleta, que ainda não existia no Brasil. Encontrei lá fora uma empresa da DuPont, que tinha o produto. Então conversei com eles e consegui com que a DuPont daqui trouxesse o produto lá de fora para eu testar no Brasil. Assim comecei a trajetória do reparo rápido no Brasil.

COMO NASCEU A DISKREPARO?

Na época pensei que precisava contar com uma marca forte para lançar esse produto no país. Um amigo me apresentou a Porto Seguro e comecei a trabalhar com essa seguradora em 2010. Apresentei um projeto, a Porto achou muito interessante para os clientes dela, e assim nasceu a marca DiskReparo. Montamos 24 viaturas para atendimento em domicílio, começamos uma parceria com 15 franqueados, e o produto pegou. Deu tanto resultado que outras empresas começaram a adotar o nosso modelo, que hoje faz parte do escopo de negócio de outras companhias. Foi um empreendedorismo pioneiro.

COMO FOI A REAÇÃO DOS CLIENTES?

Como nós já tínhamos a experiência do reparo de risco, que na época também foi um trabalho inédito

no Brasil, já sabíamos como quebrar o ceticismo das pessoas. Ninguém acreditava que a gente conseguisse fazer em tão pouco tempo, e na casa dos clientes, um reparo de para-choque, a funilaria de um para-lama... Até hoje, quando há toda uma mídia em cima do reparo rápido, muita gente não conhece esse tipo de trabalho e tem desconfiança. Mas quem experimenta tem uma resposta muito boa.

COMO FUNCIONA O ATENDIMENTO MÓVEL?

Hoje somos um produto de seguradora. A DiskReparo já nasceu com uma tecnologia avançada, com site, aplicativo e whatsapp... O cliente manda duas ou três fotos do dano, nós avaliamos e mandamos um pré-orçamento. Então agendamos o trabalho para o local que ele desejar. Às vezes não é possível fazer o atendimento

na garagem da pessoa, aí levamos o veículo para nossos pontos de apoio. Geralmente vai só um pintor, treinado no nosso processo específico, com ferramentas específicas, produtos de marca própria. A viatura tem um laboratório de tinta, fazemos o ajuste de cor no próprio local, nossos pintores são treinados em colorimetria. Quando a gente contrata um profissional do mercado, mesmo sendo experiente, ele passa 30 dias treinando dentro do nosso processo.

O QUE MUDA EM TECNOLOGIA E FERRAMENTAL EM REPARO RÁPIDO?

Para começar, massa e primer são ultravioleta. No processo convencional, a secagem é por evaporação, o solvente vai evaporando, a ação se dá por um catalisador líquido, um produto químico. O UV tem cura imediata, é catalisado com a lâmpada UV.

Essa cura rápida dá segurança para fazer o retoque, não há problema de mapeamento. Quando você curou, não movimentamos mais. Na secagem convencional, a evaporação continua acontecendo e você tem o risco de um mapeamento. E a diferença de velocidade é brutal: com o UV a gente consegue curar o material em um minuto. Na funilaria, trabalhamos com ferramental específico para que não seja necessário desmontar a peça. Na funilaria convencional, você tem de desmontar porta e outras peças para ter acesso ao dano. No nosso processo, não. Temos uma spotter adequada para reparo rápido, que você solda na chapa e a puxa para fora. Corrige no martelo, não na massa.

QUANTO TEMPO LEVA CADA TIPO DE REPARO RÁPIDO?

A gente demora, em média, entre 1h30min e 3 horas, dependendo do tamanho do dano. Tem reparo que

a gente consegue fazer até em menos tempo.

QUAL O TAMANHO DO DANO EM QUE É POSSÍVEL FAZER ESSE TIPO DE REPARO?

Há reparos de 15, 30 e 50 centímetros. O de 50 é considerado grande e a gente acaba fazendo nos pontos de apoio. Os de 15 e 30, a gente faz em domicílio. O ideal para o reparo rápido é que tenha até 30 centímetros. A gente costumava falar para os clientes que o dano tem de ser, no máximo, do tamanho de uma folha de papel A4. No reparo rápido, quanto maior o dano, maior a chance de o trabalho não ficar bom. O ferramental não é adequado para você fazer uma funilaria pesada.

MUDOU ALGUMA COISA NO SEU NEGÓCIO POR CAUSA DA PANDEMIA?

A pandemia trouxe uma coisa boa que foi o aprendizado de que dá para trabalhar mais remotamente,

que você não precisa montar grandes estruturas para prestar um bom serviço. Por outro lado, ela traz uma dificuldade de demanda. Ninguém tem como prioridade cuidar do carro neste momento. Mas a crise também faz as pessoas perceberem que vale a pena reparar o automóvel em vez de comprar outro. A DiskReparo, no começo da pandemia, manteve todo mundo em casa, foi retomando a normalidade em junho e a demanda cresceu de novo. O atendimento em domicílio também é um diferencial nessa hora em que as pessoas não querem sair de casa por conta do vírus.

**ALEXANDRE CARVALHO**

Editor da Revista CESVI