



CARTILHA ORIENTATIVA PARA O MERCADO DE COLISÃO / SEGURADORAS

S^{NACIONAL}
indirepa

Acesse
e assista
ao vídeo



Chave: 11.108.164.000 - 40 - Processo: 01/025.141.4.1.032/12/064-59 - User de Mercado e Your Commodity. O registro desta chave no OJSEP não implica, por parte da Autoridade Reguladora ou Recaudadora, a sua comercialização direta. - Enquiste cadastrado no Datas e Conformal até 13/07/14.



A Porto Seguro está lançando a Renova Ecopeças. O que era seguro agora também ficou mais sustentável.

Renova Ecopeças.

A primeira recicladora de automóveis do Brasil.

O mundo recicla carros. No Brasil, grande parte deles termina em desmanches ou aterros não certificados. A Renova foi criada pela Porto Seguro para dar destinação correta aos veículos que saem de circulação, seja transformando partes em matéria-prima, descartando corretamente itens de segurança ou trazendo para o mercado de revenda as peças em perfeito estado e com garantia de procedência. Tudo para que nenhuma delas vá parar na natureza.

Conheça mais em institucional.renovaecopecas.com.br



CARTILHA ORIENTATIVA PARA O MERCADO DE COLISÃO / SEGURADORAS

“COMO MANTER RELAÇÃO SADIA E RENTÁVEL”

Antes de mais nada, é importante entender que o mercado segurador não deve ser visto como um inimigo da oficina, e sim como um aliado. Essa relação deve ser pautada por respeito mútuo e comprometimento. Só assim é possível agregar excelente valor ao seu negócio.

Quando falamos de uma relação bilateral, fica claro que as duas partes têm a ganhar ou a perder, de acordo com a maneira com a qual esta relação é construída.

O SINDIREPA NACIONAL busca por meio desta cartilha orientar o mercado de reparação a construir, de forma sadia e rentável, esta importante relação comercial.

Boa leitura e bom proveito a todos!

Para iniciarmos, vamos esclarecer alguns conceitos básicos:

ATIVIDADE FIM

São reconhecidas como atividades fim, todas as atividades que uma reparadora realiza dentro do seu CNAE principal e secundários. Por exemplo:

▪ **Funilaria**

▪ **Pintura**

▪ **Tapeçaria / Elétrica**

▪ **Mecânica**

▪ **Etc**



ATIVIDADES ACESSÓRIAS

São atividades que, com o passar do tempo, as empresas de reparação foram incorporando ao seu dia a dia, e sem que houvessem percebido acabaram agregando aos seus custos, especialmente na área administrativa, tais como:

▪ Orçamento

- Elaboração de orçamento, conforme procedimentos dos manuais
- Codificações de peças não disponíveis no sistema
- Fotos digitais
- Digitalização e envio de documentos
- Banda larga de alta velocidade



▪ Estadia

Somente os estágios onde o veículo fica parado

- Da entrada do veículo até a liberação
- Da liberação até a chegada das peças
- Do veículo pronto até a retirada pelo proprietário
- PT

▪ Atendimento Técnico

- Informações ao cliente sobre documentação, prazos e peças
- Auxílio na elaboração de aviso de sinistro com disponibilidade de fone/fax/internet

- Check-list
- Informações anti-fraude
- Recepção (Café, jornal, ar-condicionado, etc)



▪ Revistoria/Auditoria

- Atendimento ao revistoriador/auditor
- Disponibilização de todos os orçamentos, fotos, notas fiscais de origem de peças, etc.

▪ Lavagem do veículo

- Geralmente, terceirizada e com custo em constante elevação



ATIVIDADES / RESPONSABILIDADES SOBRE O FORNECIMENTO DE PEÇAS

Estas são as atividades realizadas por TODA reparadora, que aplica peças nos veículos que conserta.

Quando a própria oficina fornece as peças, todos estes custos deverão estar inseridos dentro de sua margem de lucro. Mas e quando a companhia de seguros fornece?

O Sindirepa vem, ao longo dos últimos anos, realizando um importante trabalho de conscientização no mercado para que todos os envolvidos neste modelo tenham bem claro o quão onerosas são estas atividades. Vamos ver?

▪ Realização do pedido

▪ Atendimento ao vendedor/fornecedor

▪ Conferência

▪ Armazenamento/Estoque

- Em local próprio e com seguro, pois não podemos esquecer que, uma vez dentro das oficinas, passamos a ser responsáveis por quaisquer danos causados a estas peças. Em casos extremos, poderemos dar, como exemplo, um incêndio ou furto de uma oficina que esteja armazenando peças para 10 veículos.



▪ Garantia e aplicação

- É natural que quando uma peça fornecida e aplicada apresente defeito, o proprietário do veículo retorne ao aplicador e não ao distribuidor, correto? Neste momento, a oficina pede ao produtivo que identifique o defeito, contate o fornecedor, guarde o veículo até a reposição da peça.



**É PORTANTO IMPRESCINDÍVEL QUE, QUANDO A SEGU-
RADORA REALIZE O FORNECIMENTO DE PEÇAS, TODAS
ESTAS ATIVIDADES E RESPONSABILIDADES SEJAM RE-
MUNERADAS POR MEIO DE VALOR DIFERENCIADO NA
HORA, COMISSÃO SOBRE OS VALORES DAS PEÇAS OU
OUTROS MODELOS QUE SUPOREM OS CUSTOS.**

OUTROS ITENS

▪ Vistoria de constatação

- Pelo trabalho realizado, indicamos que seja remunerada com o equivalente a pelo menos 1 hora de serviço.

▪ Laudo de PT

- Sugerimos aqui até duas horas de serviço, dependendo do trabalho exigido.

▪ Reajuste anual de valores

- Em acordo com a Fenseg, foi consenso que nenhum contrato de prestação de serviço pode deixar de aplicar reajustes/atualizações financeiras anuais.

▪ Prazo de pagamento

- Recomendamos não exceder o prazo máximo de 15 dias, sendo que algumas das seguradoras já o realizam em tempo bem menor do que isto.



O SINDIREPA NACIONAL ESPERA QUE TENHA AJUDADO A TODOS, SEMPRE LEMBRANDO QUE ESTAS ORIENTAÇÕES DEVEM ESTAR PRESENTES EM SEU DIA A DIA, SEMPRE QUE HOUVER A POSSIBILIDADE DE NEGOCIAÇÃO COM SUAS SEGURADORAS / PARCEIRAS DE MANEIRA CLARA E PONDERADA. SABEMOS QUE NÃO SERÁ POSSÍVEL QUE TODOS ESTES CONCEITOS POSSAM SER INSERIDOS IMEDIATAMENTE, BEM COMO DEVEMOS SALIENTAR QUE NÃO ESTIMULA A RUPTURA COM PARCEIROS JÁ EXISTENTES.

O IMPORTANTE É QUE ESTA CULTURA SEJA DISSEMINADA PARA QUE POSSAMOS SEMPRE PRIVILEGIAR AOS QUE JÁ OS PRATICAM, FORMANDO ASSIM UM CÍRCULO VIRTUOSO NO SETOR.

DESTA FORMA, SEMPRE TEREMOS EMPRESÁRIOS, PARCEIROS E CLIENTES EM HARMONIA!

BONS NEGÓCIOS!





**SINDICATO DA INDÚSTRIA DE REPARAÇÃO DE VEÍCULOS E ACESSÓRIOS
DO ESTADO DE SÃO PAULO**

**Av. Indianópolis, 2357 / CEP 04063-004 / Planalto Paulista
www.sindirepa-sp.org.br / sindirepa@sindirepa-sp.org.br
Informações (11) 5594 1010**