

LEGISLAÇÃO E ANÁLISE BIBLIOGRÁFICA DAS INOVAÇÕES NAS OFICINAS MECÂNICAS¹

João Carlos Parcianello², Marcos Paulo Dhein Griebeler³.

¹ Projeto de Pesquisa Científica - Mestrado em Desenvolvimento

² Aluno do Curso de Mestrado em Desenvolvimento pela Unijuí

³ Doutor em Desenvolvimento Regional – UNISC. Professor/Coordenador do Curso de Administração da Universidade Regional do Estado do Rio Grande do Sul – Unijuí. Coordenador do Projeto PEPI Noroeste Colonial

Introdução

As oficinas mecânicas mostram sua importância pela presença e influência em todas as camadas e setores da sociedade, pois mantém a viabilidade da locomoção e do transporte em geral. E ainda, movimentam uma parcela significativa de recursos da economia, tanto que existem em torno de 200 mil empreendimentos de serviços automotivos em todo o país. As inovações contribuem no setor, não só ao permitir a viabilidade do empreendimento, mas ao proporcionar o constante aprimoramento.

Com base na pesquisa busca-se uma maior organização, aumento da competitividade, maior entendimento dos procedimentos, maior rapidez nas soluções e aumento nos resultados da empresa. Ao entender os processos de uma oficina mecânica, tanto administrativos como operacionais, analisando seu encadeamento lógico, é possível tornar mais eficientes a realização das tarefas e os resultados.

Ao realizar o estado da arte, verifica-se que entre as idéias incipientes encontra-se o francês Cholle (196_) na obra “Curso Prático e Profissional para Mecânicos de Automóveis”. Avançando mais no tempo, já existem interessantes obras nacionais, como Oliveira (1999) em “Uma era de prosperidade para as oficinas” e finalmente Panitz (2007) que através do “Dicionário de engenharia rodoviária e de logística” abrange as questões mais técnicas que auxiliam no desenvolver do tema. Nesse viés, o presente trabalho tem como objetivo identificar as principais legislações brasileiras quanto às inovações nas oficinas mecânicas. E ainda, analisar a bibliografia quanto ao tema.

Metodologia

Inicialmente, destaca-se que o método científico principal a ser utilizado é o método indutivo, que é empirista, onde a generalização deriva de observações de casos da realidade concreta, observados pelos autores. E essa generalização é elaborada a partir de constatações particulares.

Modalidade do trabalho: Ensaio teórico

Evento: XIX Jornada de Pesquisa

Quanto à natureza, a pesquisa será aplicada, ou seja, objetiva gerar conhecimentos para aplicações práticas dirigidas à solução de problemas específicos. Já o procedimento técnico é a pesquisa bibliográfica, com a identificação da principal legislação aplicada.

Em relação aos objetivos, a pesquisa será exploratória, pois envolverá levantamento bibliográfico e também descritivo ao descrever as características do fenômeno e estabelecer relações entre variáveis.

Resultados e discussão

Basicamente são duas frentes de material que foram buscados e consultados, que são a legislação específica e a bibliografia a serem expostos a seguir.

Em relação à legislação, verifica-se que a inovação nas oficinas mecânicas, de forma mais ampla, engloba direito administrativo, direito das obrigações, direito do consumidor e normas de segurança e técnicas (Código de Trânsito e Resoluções do CONTRAN).

Quanto ao Código de Trânsito Brasileiro (Lei 9503, de 23 de setembro de 1997), este prevê no Capítulo III “Das normas gerais de circulação e conduta”, por exemplo, vários itens obrigatórios, que devem estar em dia e que são objeto de serviços a serem oferecidos. Também nesse sentido há diversas Resoluções do CONTRAN que disciplinam normas técnicas, onde se destaca a Resolução 2 de 23 de janeiro de 1998 e a Resolução 14 de 6 de fevereiro de 1998 que tratam dos equipamentos obrigatórios dos automóveis.

Já em relação à análise da bibliografia em si, os autores que tratam da gestão e das técnicas utilizadas nas oficinas há muito ensinam a importância que possui a manutenção preventiva, corretiva e preditiva nos veículos. Nesse sentido Chollet (196_, p. 9):

“Cabe ao profissional de consertos a responsabilidade de restaurar ou manter a harmonização de todos os órgãos do veículo. Ele não só deve substituir a peça defeituosa mas também procurar a causa da anomalia para corrigi-la, mesmo que seja preciso chegar ao motorista, autor muitas vezes involuntário de grande número de desgastes prematuros, de deformações e de rupturas.”

Assim, mesmo os menores defeitos mecânicos, quando negligenciados, costumam provocar anomalias em série, com o risco de causar problemas maiores. De forma que as empresas prestadoras de serviços da área atendem desde uma simples troca de óleo do motor até a recuperação de veículos sinistrados.

E não se trata apenas da linha leve a ser atendida, muitas oficinas, principalmente próximo às rodovias, atendem vastamente a linha pesada, que não para de crescer e demandar serviços, como pode ser observado nas palavras do especialista em urbanismo e transportes Carletto (2011, p.48):

“Nós produzimos a soja mais barata do mundo e temos o transporte mais caro do mundo para chegar ao porto. Somos diferentes dos Estados Unidos, que conservam suas ferrovias. O que falta? O caminhão foi ganhando espaço em relação à ferrovia porque ele é chamado porta a porta. Toma

Modalidade do trabalho: Ensaio teórico

Evento: XIX Jornada de Pesquisa

uma carga num lugar e leva até a porta do outro. O trem precisa de um transbordo, que sempre foi considerado difícil.”

Observa-se que nesse setor os estabelecimentos, em grande parte, inovaram com a disponibilização de salas de estar para os clientes, com revistas e cafezinho. Trata-se de uma opção simples para agradar os clientes, mas que até poucos anos era rara na esfera da reparação automotiva.

Também há disponibilização de serviços modernos e específicos, todavia não presentes em todas as localidades, como consertos de bombas injetoras eletrônicas diesel. Pois atualmente começou a se popularizar o sistema de injeção common rail na linha pesada. E para citar um exemplo da linha leve, algumas oficinas dispõem da decodificação de chaves codificadas, em caso de perda das chaves do veículo. De maneira geral, para atender o aumento da procura de serviços e vencer a concorrência, as oficinas atuais treinam seus profissionais e os mantêm atualizados em relação às novidades do mercado, com acesso aos materiais técnicos.

Importante tanto quanto investir na infraestrutura da empresa, que desenvolvem seus processos através de um sistema de gestão eficiente e investimentos no layout da loja. Também nota-se que é possível aumentar a produtividade da oficina com a redução do tempo de espera, com um eficiente processo de agendamento dos serviços.

Assim, se obtém uma gestão enxuta e eficiente tanto na área administrativa como na área operacional. A área administrativa desenvolve o planejamento e a análise de resultados, enquanto que a área operacional executa as tarefas de manutenção.

Não se deve esquecer que, da mesma forma de um consultório médico, é fundamental que o profissional transmita confiança e conhecimento do seu serviço. Além de manter a limpeza e organização do local de trabalho, tratamento especial para as mulheres, que são hoje um grande público nas oficinas, e também para os idosos, que necessitam de atendimento especial em qualquer setor. Um exemplo deste tipo de inovação é a disponibilização de banheiros feminino e masculino muito limpos. E ter em mente que oferecer um cafezinho para os clientes é um investimento e não um gasto. Assim, explica Gremaud (2005, p.547): “...não se trata apenas de minimizar os custos ou maximizar receitas, mas sim considerar a maximização de lucros”.

Outro ponto importante é a localização, em que o fator aglomerativo indica o ganho para a oficina em relação à redução de custos gerado por sua localização próxima a outras firmas da mesma indústria. Já o fator desaglomerativo, por sua vez, mostra a redução de despesas obtida por uma determinada oficina em virtude de seu distanciamento das demais já estabelecidas.

Por fim, na atualidade há ainda outra questão a ser enfrentada pelas oficinas mecânicas, trata-se dos deveres com o meio ambiente. Os seguintes itens são inovações que devem estar presentes nas oficinas:

- Impermeabilização do piso das áreas operacionais (revestimento que permite auxiliar a captação de líquidos em caso de possíveis derramamentos, evitando que penetrem no pavimento ou no solo);
- Canaletas ao redor das áreas de serviço (sistema em que as canaletas captam líquidos derivados de derramamentos ou lavagem, direcionando-os para a caixa de separação de água e óleo);

Modalidade do trabalho: Ensaio teórico

Evento: XIX Jornada de Pesquisa

- Caixa de separação de água e óleo (sistema de filtragem e decantação, onde são retidos os hidrocarbonetos e materiais sólidos, após isso, a água é direcionada para o esgoto e isenta de substâncias contaminantes); e
- Área apropriada para armazenagem de produtos (área destinada para armazenar produtos perigosos, que deve possuir revestimento e isolamento);

Conclusões

Partido da inovação no âmbito de novas idéias automobilísticas, como verificado acima, nota-se que entre as principais legislações que repercutem na inovação das oficinas mecânicas está o Código de Trânsito Brasileiro (CTB) e as Resoluções do CONTRAN, pois estas regulamentam itens obrigatórios que são objeto de prestação de serviços. E nestes processos surgem inovações.

Quanto à bibliografia, se destaca o francês Chollet (196_) na obra “Curso Prático e Profissional para Mecânicos de Automóveis” e Oliveira (1999) em “Uma era de prosperidade para as oficinas”. Embora existam várias fontes de consultas recentes esparsas, inclusive no interior de escritos de outras esferas.

Nas oficinas mecânicas, os autores atuais mostram inovações tanto nos meios como na gestão. Entre as quais se observa: zelo pela manutenção preventiva, maior lucratividade, capacitação do pessoal, novos equipamentos de teste, melhor organização, bom atendimento e cuidado ambiental. E dessa forma, se pode executar uma boa gestão por processos, onde é possível fazer em sequência: mapeamento, análise, propostas de melhoria, redesenho, implantação e gerenciamento do processo. E mais, também se conclui que as inovações no setor proporcionam uma ótima infraestrutura, alto nível nos processos e excelente faturamento.

Palavras-chave: Novas Idéias Automobilísticas; CTB; Resoluções do CONTRAN; Meios e Gestão.

Referências bibliográficas

- BRASIL. Código de Trânsito Brasileiro (Lei 9503, de 23 de setembro de 1997). 12. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014.
- CARLETTTO, Salvador Cesar. Cidades sustentáveis: copa do mundo e desenvolvimento urbano. São Paulo: Andreato Comunicação e Cultura, 2011.
- CHOLLET, H.M. Curso Prático e Profissional para Mecânicos de Automóveis. São Paulo: Hemus, 196_.
- GREMAUD, Amaury Patrick. Manual de economia. 5 ed. São Paulo: Saraiva, 2005

Modalidade do trabalho: Ensaio teórico

Evento: XIX Jornada de Pesquisa

OLIVEIRA, Marcos. Uma era de prosperidade para as oficinas. Rio de Janeiro: Globo, 1999.

PANITZ, Maury Adriano. Dicionário de engenharia rodoviária e de logística. Porto Alegre: Alternativa: 2007.

RESOLUÇÕES DO CONTRAN. Disponível em: <<http://www.mj.gov.br/contran/resol.htm>>. Acesso em: 5 Maio. 2014.