

# Integração

## Informativo



ANO 19

Nº 05

Veículo de Informação Nacional do Setor de Retíficas de Motores



## Assumindo a Liderança Latino-americana! Sempre a Frente!

Os líderes têm a obrigação de trabalhar e desenvolver uma “Visão de Futuro”, que é a base de todo planejamento estratégico. Esta é uma missão difícil, porém é necessário exercitar cenários que demonstrem oportunidades e também ameaças ao setor retificador de motores.

Muito se falou no cenário disruptivo decorrente da alteração na mobilidade mundial. Há cinco anos criamos o Instituto da Mobilidade que, na época, explorou a mudança dos veículos para a motorização elétrica. Fomos até mal entendidos na época e alguns juravam que não estariam vivos para ver o veículo elétrico circulando no Brasil. E não é que em poucos anos eles chegaram? Aos poucos, as montadoras começaram a lançar os híbridos e, agora, quase todas já tem veículos totalmente eletrificados.

Porém, desde o início acenávamos que o perfil do Brasil diferiria dos países europeus e até dos norte-americanos, já que temos o privilégio de possuir muitas terras agricultáveis e o domínio da produção do Etanol, combustível aprovado e que hoje é utilizado em 72,6% dos veículos leves em circulação no país.

Atualmente, vemos em posição bem adiantada o Etanol Versão 2 (mais eficiente) e já em estudo a produção do Hidrogênio, o combustível ideal para os veículos pesados. Isso deixa claro que a nossa frota deverá continuar sendo equipada com motores a combustão interna movidos por combustíveis originados da Biomassa. Claro que continuaremos recebendo veículos híbridos e elétricos com todas as tecnologias utilizadas em outros mercados, mas a representatividade será em longo prazo de apenas 5%.

Pois bem, estando clara esta tendência, o mercado

retificador de motores fica tranquilo e pode continuar investindo na ampliação das suas empresas e implantando novas tecnologias, pois os 60 milhões de veículos continuarão necessitando de suporte técnico para renovar a vida útil dos equipamentos.

Agora, a nossa preocupação em longo prazo está no acesso às informações dos veículos, pois é público e notório que as montadoras, a cada dia mais, incorporam a tecnologia digital em seus veículos e, se não tivermos acesso aos dados, estaremos fatalmente alienados do mercado independente da reparação veicular.

Esse grande empecilho é um desafio para toda a cadeia do mercado da reposição automotiva!

Recentemente, momentos antes da abertura da prestigiada feira AUTOP, na cidade de Fortaleza, as lideranças representativas do Aftermarket brasileiro; compostas pelas entidades: ANDAP – Associação Nacional dos Distribuidores de Autopeças/SICAP – Sindicato do Comércio de Autopeças, CONAREM – Conselho Nacional de Retíficas de Motores, SINCOPEÇAS Brasil – Sindicato do Comércio de Peças e SINDIREPA Brasil – Sindicato da Indústria da Reparação de Peças e Acessórios; reuniram-se e lançaram a Carta de Fortaleza, documento que uniu as entidades participantes em defesa do amplo mercado independente do segmento automotivo brasileiro.

O grupo terá uma grande missão: implantar o “*Right to Repair*”, movimento criado nos Estados Unidos e Europa para criar leis que garantam ao consumidor o direito de escolha do local para reparar seu veículo, bem como acesso às informações daquele bem de sua propriedade. Essa condição é necessária para que o mercado independente tenha possibilidade de prestar seus serviços de alta qualidade e presente em todos os



# Integração

Informativo



## TIRRENO WL 530

Lubrificante especial de alta viscosidade, a base de Sulfonatos, com Óleos Minerais altamente Refinados destinado para montagem de motores, cabeçotes, transmissões, entre outras aplicações.



municípios do país.

Os líderes que integram este grupo e representam o segmento automotivo independente adotarão um único discurso, fato que gera uma força incrível, pois representam cem mil reparadoras espalhadas por todo o país, três mil retíficas de motores, milhares de varejos de autopeças, centenas de indústrias e distribuidores atacadistas.

O movimento está sendo denominado Associação Latino-americana do Aftermarket Automotivo, o 4º maior mercado mundial (Autocare). Ele representa 80% da manutenção veicular e 99% da área motor e terá como missão representar o mercado junto aos Três Poderes (Executivo, Legislativo e Judiciário) nos três níveis (Federal, Estadual e Municipal) e terá como pilares as atividades institucionais, tecnológicas, educacionais, sustentabilidade (econômica, social e ambiental), pessoas e negócios.

Um grande passo para o fortalecimento do segmento automotivo independente!

Convidamos a todos os retificadores para que se filiem à sua entidade representativa. Ela tem a missão de defender o seu negócio e de conquistar mecanismos que permitam a sua operação em médio e longo prazo. Ela gera programas de treinamento e formação de mão de obra, negocia políticas comerciais que ampliam a lucratividade, disponibiliza ferramentas para ampliar a segurança e a melhor qualidade do seu trabalho e tudo isso por uma pequena contribuição mensal.

Faça parte! Esteja unido com seus colegas do ramo e parceiros, pois juntos conquistaremos cada vez mais benefícios para todos!

CONAREM – Associação de Resultados.  
[www.conarem.com.br](http://www.conarem.com.br)

**José Arnaldo Laguna**  
*diretor presidente* ■





# Integração

Informativo



## É PRA VALER! FILTRO ORIGINAL É MAHLE.

PRODUÇÃO LOCAL.  
QUALIDADE ORIGINAL.

Líder mundial na produção de componentes para motores, o Grupo MAHLE acumula quase um século de experiência na fabricação de filtros, fornecendo peças originais para o mercado de reposição com a mesma qualidade entregue aos principais fabricantes de veículos.

Unindo experiência e inovação, a MAHLE Metal Leve oferece soluções completas para carros de passeio, caminhões e linha agrícola: desde filtros do ar, óleo, combustível e filtros do ar para cabine até módulos ou sistemas de filtração completos.

Para mais informações sobre os produtos da MAHLE Metal Leve contate-nos pelo telefone 0800 015 0015, ou envie um e-mail para [sac.limeira@mahle.com](mailto:sac.limeira@mahle.com).



[mahle-aftermarket.com](http://mahle-aftermarket.com)

BEHR®

LEVITE®



MAHLE®



## Onde está o técnico especialista que tanto preciso na minha retífica?

### TUDO COMEÇA AVALIANDO O MERCADO E AS POSSIBILIDADES

Tudo começou com um completo Planejamento Estratégico em 2021. Na ocasião, e em sua tradicional Plenária, oportunidade onde os proprietários das retíficas associadas ao CONAREM se reúnem para traçar planos e objetivos da entidade, o CONAREM recebeu o time de estratégia do SEBRAE. Passaram um final de semana juntos colocando em prática um detalhado planejamento estratégico.

Uma das principais etapas de um Planejamento Estratégico é a análise SWOT, uma técnica para identificar pontos que merecem muita atenção da entidade. As letras são abreviações das seguintes palavras : S – Strengths = Forças; W – Weaknesses = Fraquezas; O - Opportunities - Oportunidades e T – Threats – Ameaças.

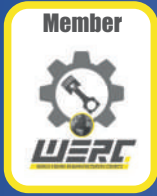


### ANÁLISE SWOT



Aqui você conhece os principais pontos da análise SWOT e que foram os fatores decisivos para a Campanha Setorial. Confira:

- 1) O setor da retificação de motores vive, assim como o da reparação automotiva, uma enorme escassez de mão de obra especializada. O nível dos novos entrantes preocupa, pois, boa parte dos candidatos não possui as qualificações técnicas necessária para o manejo dos equipamentos, bem como para realizar análises e a retífica/usinagem propriamente dita;
- 2) O profissional experiente não está disposto a ensinar os mais novos, há um receio instalado que ao ensinar um colega, ele perderia sua posição de trabalho;



# Integração

Informativo



**3)** Nos últimos anos surgiu um enorme senso de urgência para a eletrificação dos motores. Se, por um lado essa é uma tendência tecnológica e uma demanda por razões de meio ambiente, por outro lado, sabe-se que uma frota de veículos movidos à combustão não se pode escapar de uma hora para outra. No Brasil, por exemplo, falamos de mais de 60 milhões de veículos. A vida útil desses veículos ainda é grande, a eletrificação é onerosa e o prognóstico é de décadas de vida para veículos movidos à combustão interna;

**4)** Ponto importante e fundamental a lembrar são as inúmeras alternativas, sobretudo no Brasil, que estão em desenvolvimento e até já existem para substituir autos movidos a combustíveis fósseis e eletrificados, como por exemplo o álcool, biogás, biometano, hidrogênio dentre outros;

**5)** Nesse cenário, investir em novos talentos não é apenas uma necessidade de momento, é estar preparado para ter uma operação de manutenção de motores funcionando nos próximos anos, é fazer a máquina girar e dando conta de atender a demanda. Vale ressaltar que não estamos falando apenas de veículos leves, mas principalmente de caminhões, ônibus, máquinas agrícolas, aviões, barcos, motores estacionários e por aí vai!

## PREPARAR UM CURSO COMPLETO FOI O PRIMEIRO PASSO

CONAREM e SENAI, iniciaram o desenvolvimento do mais completo curso para capacitação em retífica de motores à combustão interna. Foram seis meses de dedicação em conteúdo e nas gravações do que resultou em 40 horas de EAD – Ensino à distância-, 7 módulos técnicos que passam por características, metrologia, técnicas de retífica de biela, bloco, cabeçote, virabrequim e volante de motores e que têm como objetivo capacitar os alunos em todos os aspectos técnicos para

a realização de uma retífica de motor premium. A capacitação levará os alunos ao conhecimento minucioso sobre tudo que envolve esse trabalho.

### Com o cardápio montado dos cursos, chegou a hora de contar para o mercado

A campanha publicitária, assinada pela agência de comunicação Insight Trade, que é especializada no segmento automotivo ([www.insighttrade.com.br](http://www.insighttrade.com.br)), tem como objetivo atrair e capacitar, para garantir a qualificação da mão de obra, empregos e a longevidade dos negócios desta área que está com escassez de profissionais, foi desenhada estrategicamente com 3 fases:

A primeira fala da importância das retíficas para a economia nacional, para a vida das pessoas. A retífica renova a vida de motores, que, por sua vez, movimentam a economia do país, seja nos veículos do agro, nos caminhões que transportam, nos geradores das indústrias, nos ônibus e carros que transportam as pessoas. O motor é a vida do veículo e a retífica prolonga sua vida útil.





# Integração

Informativo



The collage consists of ten posters, each with a unique background and text:

- Poster 1 (Top Left):** A paramedic in a red vest in an ambulance. Text: "O Brasil, são milhares de acidentes de trânsito todos os anos. As ambulâncias do SAMU precisam da força do motor." Logos: MAHLE, MWM, RIO, TAKAGI, CONAREM.
- Poster 2 (Top Middle):** A shopping cart full of fresh produce in a supermarket. Text: "Os produtos que estão no supermercado onde você faz suas compras contam com a força do motor, seja no campo, na indústria ou no transporte." Logos: MAHLE, MWM, RIO, TAKAGI, CONAREM.
- Poster 3 (Top Right):** A couple smiling while shopping. Text: "O alimento que está em sua roupa que está em sua casa contam com a força do motor." Logos: MAHLE, MWM, RIO, TAKAGI, CONAREM.
- Poster 4 (Middle Left):** A group of people eating at a table. Text: "O Brasil conta com milhares de ônibus que transportam bilhões de pessoas todos os anos. O transporte público conta com a força do motor." Logos: MAHLE, MWM, RIO, TAKAGI, CONAREM.
- Poster 5 (Middle Right):** A doctor and a nurse in a hospital. Text: "Energia elétrica é essencial para hospitais. Os geradores são indispensáveis para ambientes hospitalares e contam com a força do motor." Logos: MAHLE, MWM, RIO, TAKAGI, CONAREM.
- Poster 6 (Bottom Left):** A shopping cart with produce. Text: "Os produtos que estão no supermercado onde você faz suas compras contam com a força do motor, seja no campo, na indústria ou no transporte." Logos: MAHLE, MWM, RIO, TAKAGI, CONAREM.
- Poster 7 (Bottom Middle):** A man in a plaid shirt standing in front of a truck. Text: "A pandemia aqueceu a distribuição de produtos, mercados e cargas essenciais como os alimentos. O transporte de cargas conta com a força do motor." Logos: MAHLE, MWM, RIO, TAKAGI, CONAREM.
- Poster 8 (Bottom Right):** A paramedic in a red vest. Text: "No Brasil, são milhares de acidentes de trânsito todos os anos. As ambulâncias do SAMU precisam da força do motor." Logos: MAHLE, MWM, RIO, TAKAGI, CONAREM.



# Integração

Informativo



## TECNOLOGIA EM PISTÕES

**LIGA DE ALUMÍNIO**  
RESISTÊNCIA À CORROSÃO

**SAIA COM PROTEÇÃO**  
**PTFE**

REVESTIMENTO DE GRAFITE

**MENOR** ATRITO  
**REDUÇÃO** DE RUÍDOS

QUALIDADE



SEGURANÇA



[academia.takao.com.br](http://academia.takao.com.br)



TakaoDoBrasil

**TAKAO**  
PENSOU MOTOR, PENSOU TAKAO

Informações Técnicas  
**0800 777 1817**

[takao.com.br](http://takao.com.br)



# Integração

Informativo



**A segunda fase** mergulha dentro do negócio em si. Mostra que uma retífica tem equipamentos super modernos, super tecnológicos, até caríssimos, vocês sabem bem. E é uma profissão que necessita capacitação, já que as tarefas exigem precisão, trabalhando com medidas em micrômetro, muitas vezes. Nessa fase também ressaltaremos o orgulho de fazer parte desse mercado e de atuar nessa profissão.

A campanha é importante para mostrar que a retífica não é oficina, ela exige o preparo e uma capacitação muito grande. Precisamos ter muito conhecimento, precisamos nos atualizar para acompanhar a evolução dos motores e a campanha é importante para ressaltar isso, que estamos por trás dos motores de carros, de caminhões, tratores...

**Para a terceira fase o objetivo**, que é atrair os jovens para este mercado de trabalho, conscientizando-os dos benefícios de ser um retificador. É nesta hora que mostramos o caminho: o inédito curso em EAD, elaborado em conjunto CONAREM e Senai-SP.

“A campanha tem o intuito de capacitar mão de obra, mas, ao mesmo tempo, vai mostrar a importância deste trabalho, de como é essencial na vida das pessoas e na economia nacional. Esta valorização virá acompanhada de orgulho. Orgulho de ter essa profissão. Orgulho de ser retificador. Por isso, durante a campanha, vamos mostrar o trabalho de quem retifica motor, como é o ambiente da retífica, suas máquinas e equipamentos, falar com os proprietários para saber sobre as mudanças ao longo do tempo e a evolução da tecnologia. Vamos falar também com as pessoas que têm o motor de seu veículo retificado, seja caminhão, trator, carro, com motor renovado sem gastar o valor de um veículo novo, sem parar sua produtividade. Todos os depoimentos vão gerar interesse na profissão e atrair para a qualificação”, esclarece Carla Nória, CEO da Insight.

“Estamos mostrando de que forma o setor da retificação está diretamente ligado à produção de riqueza, e estar neste meio é fazer parte de algo que é essencial. Estamos divulgando a todo vapor em nossos canais digitais e nas





# Integração

Informativo



# RIO

RIOSULENSE

Masters in materials development,  
casting & machining

## Camisas de Cilindro Brunidas da RIO

*A melhor opção para o Expert em motor: elas vêm prontas de fábrica para a sua aplicação. Fabricadas com alta tecnologia e seguindo os padrões originais, temos mais de 90 itens para a linha pesada no portfólio, incluindo MWM, Cummins e Mercedes-Benz.*



*Confira o processo de fabricação das Camisas de Cilindro e acesse o catálogo RIO pelo Qr code ao lado.*



[www.rio.expert](http://www.rio.expert)

▶ Crie **movimento**



# Integração

Informativo



mídias do setor. Para se ter uma ideia da grandiosidade, a campanha mal começou e já conta com o apoio dos principais fabricantes de autopeças para motor: Mahle, KSPG, Riosulense, Takao e MWM. Além disso, contamos com retíficas apoiadoras, que são fundamentais na divulgação. Este apoio está aberto para qualquer retífica do Brasil”, completa Carla. “Quanto mais empresas do setor aderirem, mais força teremos para promover a movimentação séria e rápida que esse mercado tanto carece. Não se trata apenas de uma campanha, na verdade preparar as novas gerações, é uma causa do setor!”, conclui Carla.

“A REMUL está apoiando a campanha pelo fortalecimento do setor e a sua ampliação. Já sofri com falta de mão de obra e não quero passar por isso no futuro. A retífica de motores é um setor muito importante, é a etapa de renovação do motor.

A retífica contribuí com o meio ambiente e reduz o custo pro dono do veículo. Estamos dentro da cadeia produtiva de todo



setor brasileiro. Não existe nada que não necessite de um veículo com motor. A REMUL tem 51 anos e minha vida foi sempre em meio a óleo diesel, graxa e motores. ”

**Iron Ferreira de Carvalho**  
*proprietário da REMUL*

“O curso é bem importante. Incentivei meus colaboradores para fazer reciclagem, inclusive quem nunca mexeu com isso, colaborador do setor administrativo. ”

**Christiano Forza de Araujo (Noquinha)**  
*proprietário da Noca Retífica*

Tanto as empresas apoiadoras como as retíficas receberão conteúdos que serão publicados nas redes sociais. O foco será sempre reproduzir os temas das 3 fases da ação. Particularmente para as retíficas, outras entregas estão previstas, como projetos de geração de demanda e

promocionais. A ideia é fomentar geração de mão de obra qualificada e também de negócios ao longo do tempo da campanha.

### Sobre o curso EAD – Ensino A Distância

O curso de retificador de motores é gratuito. Está na plataforma do SENAI e possui sete módulos em um total de 40 horas, iniciando por motor a combustão interna, metrologia, diagnóstico e retífica de bloco, cabeçote, virabrequim, biela e volante do motor.

E a boa notícia: nem bem a ação começou e em julho já foram treinados mais de 1.850 alunos em pelo menos um módulo do curso.

Módulos de Capacitação	Carga horária
Características Técnicas de Motores à Combustão Interna	5h
Metodologia Aplicada a Motores à Combustão Interna	8h
Técnicas de Retífica de Biela de Motores à Combustão Interna	5h
Técnicas de Retífica de Bloco de Motores à Combustão Interna	6h
Técnicas de Retífica de Cabeçote de Motores à Combustão Interna	7h
Técnicas de Retífica de Virabrequim de Motores à Combustão Interna	5h
Técnicas de Retífica de Volante de Motores à Combustão Interna	4h

**ATÉ AGOSTO 1.850 ALUNOS  
JÁ TINHAM SIDO TREINADOS**





# Integração

Informativo



## Confira a opinião de quem já fez o curso

“Eu fiz o curso para atualizar os conhecimentos. Achei bom o curso, já sou da área, mas é bom relembrar algumas coisas que não vemos mais. “

Se um jovem me falar que quer fazer o curso e entrar na profissão eu falo para cair dentro. Na época que entrei na reparação automotiva, em 2002, me falaram que eu só trabalharia por 10 anos porque a profissão não ia existir mais. Mas eu disse que queria arriscar porque gostava, já faz 22 anos que estou na área e eles falam a mesma coisa até hoje. Tem motor aqui de 1970. É uma área excepcional. Uma área que todo dia você aprende uma coisa nova, e você nunca sabe tudo, por mais experiência que tenha. Sempre chega um motor novo, um motor diferente de trabalhar, com medidas diferentes, é uma área muito legal, dinâmica.

Quando tem alguém para aprender a gente incentiva e mostra o quanto é legal esse trabalho.”

**Rodrigo dos Santos Pianca - Retificador**  
*Trabalha na Noca desde 2008.*

Fiz o curso porque, como eu estou trabalhando dentro da oficina, eu precisava entender um pouco mais sobre o motor.

O curso foi bom para mim. Eu preciso dele porque eu recebo o veículo na oficina, às vezes eu recebo só uma peça do motor, só o cabeçote, ou só biela, motor montado ou desmontado. Então, eu fotografo, etiqueto quando chega. Agora já olho e até sei que precisa de retífica.

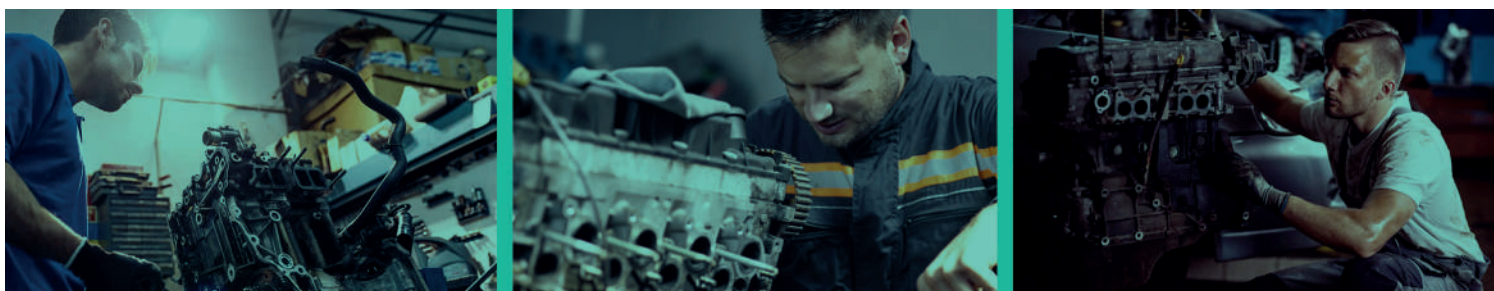
***Para quem já está na área é uma reciclagem.***

“Achei os vídeos muito interessantes, dinâmicos, não são longos, então não é um curso chato. São vídeos objetivos, explicativos e gostei por causa disso. Você consegue absorver bem, tem bastante ilustração também.

É uma área bastante interessante. E depois do curso você fica avançado no funcionamento, conhece peça por peça. Quando vejo os colegas trabalhando já pergunto o que não conheço, para saber como funciona. Sou bem curiosa.



**Marcia de Almeida Gambarini**  
*Auxiliar Administrativo,*  
*trabalha na Noca há 2,5 anos*





# Integração

Informativo



Cada módulo terá prazo de 21 dias a partir da inscrição até a resposta do questionário de avaliação do conhecimento adquirido. Ao finalizar e ter atingido a média mínima, o aluno terá direito ao certificado de conclusão por módulo que poderá imprimir ou arquivar e assim participar do banco de talentos online do CONAREM. Este banco de talentos, que para todo o projeto é a “cereja do bolo”, trará os profissionais capacitados para as empresas do setor poderem fazer o recrutamento.

## COMO VAI FUNCIONAR O BANCO DE TALENTOS?

Os alunos que concluem o curso irão adquirir a prática e aplicar os conhecimentos adquiridos em retíficas associadas, que apoiam a campanha.

Este processo é fundamental para formar essa nova geração de profissionais. As retíficas precisam estar conscientes da necessidade de investir na preparação de novos profissionais, pois essa atitude irá garantir a sobrevivência do negócio à longo prazo. O CONAREM e o SENAI proporcionaram a fase preparatória e cabe à retífica completar o aprendizado dando a oportunidade de dominar os equipamentos e instrumentos no ambiente produtivo.

Para fazer o curso, a pessoa deve ter ensino médio completo, mais de 16 anos, CPF e e-mail.

Para acessar o EAD para capacitação de recondicionamento de motor na plataforma do SENAI, acesse: <https://online.sp.senai.br/curso/98147/483/caracteristicas-tecnicas-de-motores-a-combustao-interna>

Todas as informações dessa ação também podem ser consultadas no site da campanha

<https://conarembrazil.com.br/temmotortemretifica/>

**Para quem deseja apoiar a campanha o contato deve ser com**

### Deborah Nunes:

[deborah.nunes@insighttrade.com.br](mailto:deborah.nunes@insighttrade.com.br) e celular (11) 94876-5313

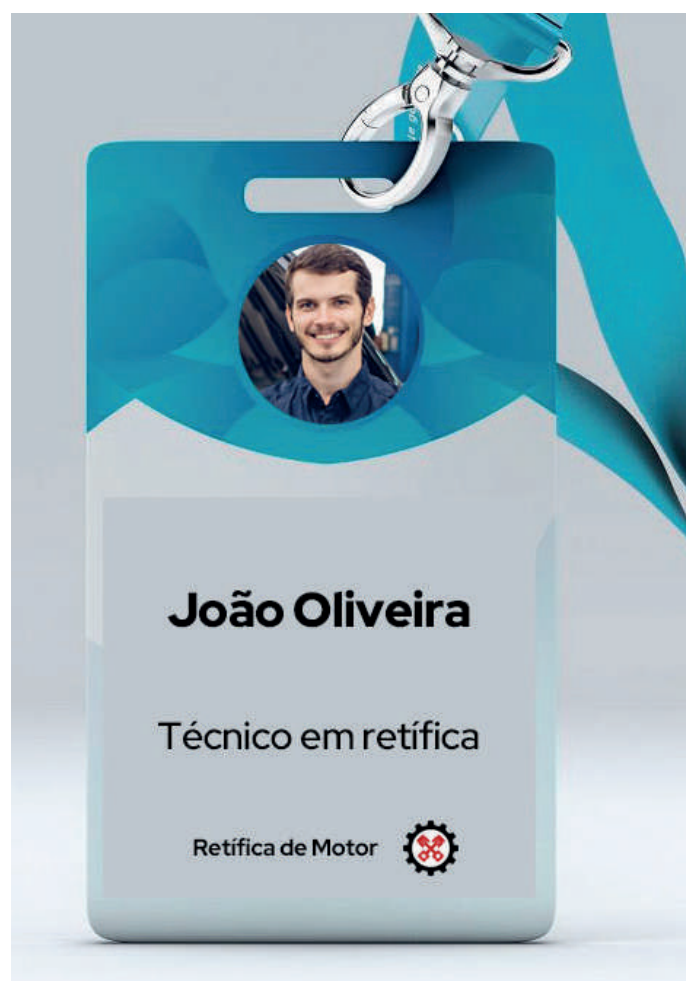
Acompanhe, curta, salve, compartilhe e comente todo o conteúdo das redes sociais do CONAREM, sua participação é fundamental, essa causa é sua!

Instagram - @conarem

Facebook - <https://www.facebook.com/conarem>

O Setor de retífica de motores não será o mesmo depois da Campanha Setorial organizada pelo **CONAREM!**

### CONAREM – ASSOCIAÇÃO DE RESULTADOS





# Integração

Informativo



CONAREM  
Conselho Nacional de Retificadores de Motores

Somos milhares de  
**RETÍFICAS**  
Que não deixam o Brasil parar

#TemMOTORTemRetífica

ORGULHO DE SER  
**RETIFICADOR**  
DE MOTORES  
Essencial para o desenvolvimento do país

Apoiadores:





## Negociação com foco no Cliente

No último informativo, foram relatados alguns trechos das atividades consideradas importantes e que foram apresentadas aos alunos inscritos no curso de Negociação desenvolvido pelo CONAREM e que está sendo ministrado pelo SENAC SP no decorrer deste ano. Nesta edição, serão destacados os temas que irão complementar a segunda fase desse curso.

É importante salientar que todo o foco deve estar no cliente. Essa premissa deverá nortear a filosofia do negócio e deverá ser comunicada entre todos os colaboradores. Assim, o ambiente estará propício para a criação de estratégias que farão com que o cliente se fidelize e indique a empresa.

Proporcionar experiências positivas para os clientes é o caminho para a fidelização. De acordo com a American Express, 60% dos consumidores já tiveram a intenção de fazer uma compra, mas desistiram por causa do mau atendimento. Outro estudo da New Voice aponta que 58% dos clientes nunca mais voltam a usar uma empresa depois de uma experiência negativa.

A fidelização é um processo de retenção dos clientes conquistados. A base dessa estratégia é a confiança entre cliente e empresa, criada por meio de um atendimento diferenciado e produtos e serviços de excelência.

A ideia é possibilitar que um mesmo cliente continue fazendo negócios com a mesma empresa.

O conceito de Experiência de Compra está na percepção do cliente quando exposto a um produto ou serviço após qualquer tipo de interação com sua marca ou empresa.

**Experiência do Cliente** - O que os clientes esperam?

- Rapidez de resposta: Pronto atendimento e espontaneidade;
- Competência: Conhecimento, habilidade e atitude;
- Acesso: Facilidade de abordagem e contato;
- Comunicação: Informar e ouvir;
- Credibilidade: Confiança, honestidade e envolvimento;
- Recuperação: Solução de problemas;

Segurança: Tranquilidade. Empatia.

Personalização: Compreender e conhecer o cliente.

Confiabilidade: Coerência e constância no desempenho.

**Pilares da Experiência do Cliente:** Personalização, Integridade, Expectativas, Resolução, Tempo e Esforço e Empatia

**Personalização** – A personalização é, talvez, o componente mais valioso da maioria das experiências dos clientes. Ela indica que você entendeu as circunstâncias específicas pelas quais o consumidor está passando e tentará adaptar

**ÓLEO**  
*para*  
**BRUNIMENTO**

†RENTÁVEL† QUALIDADE

**IAB**  
BRUNIDORES

FB  
Óleo para Brunimento

**IAB**  
BRUNIDORES

(16) 3368-1320 (16) 98124.5831  
comercial@iabbrunidores.com.br  
iabbrunidores.com.br



# Integração

Informativo



a experiência dele conforme aquilo que você pode oferecer.

Referir-se a ele pelo nome, dar atenção individualizada, conhecer suas preferências e interações anteriores é um jeito de contribuir para que a experiência do cliente com a sua marca pareça cada vez mais pessoal.

- Sempre cumprimente e converse com o cliente de maneira personalizada;
- Reconheça o peso e a importância da história do cliente com sua empresa;
- Ajude seu cliente a se desenvolver e aprimorar suas competências;
- Surpreenda seu cliente com entregas de relevância;

- Compreenda as circunstâncias e necessidades do cliente;
- Individualize tudo o que você faz para o cliente da melhor forma possível.

**Integridade** – É a capacidade de criar um relacionamento de confiança por meio de credibilidade. Alguns pontos para criar confiança entre seus clientes:

- Valorize outras questões da relação com o cliente que vão além do lucro gerado;
- Aja sempre em favor do interesse do cliente;
- Mostre preocupação com o cliente não apenas como empresa, mas também com as pessoas de maneira individual;

Fone: (11) 5031-8712



[www.motorclean.com.br](http://www.motorclean.com.br)

## CHEGA DE PERDER TEMPO E DINHEIRO COM BANHOS QUÍMICOS **NOCIVOS**

APROVEITE O COMBO MOTORCLEAN = MÁQUINA DE ULTRASSOM + PRODUTO BIODEGRADÁVEL

- Lava simultaneamente: Alumínio, Ferro, Aço, Plástico
- Lava até 1,2T em 30 minutos

- Otimização da Mão-de-Obra/ Economia de Água
- Solução biodegradável dura até 30 dias

Certificado ANVISA AFE/MS Nº3.00548-11

100% AÇO INOX – MEDIDAS: 200L, 400L, 800L, 1200L

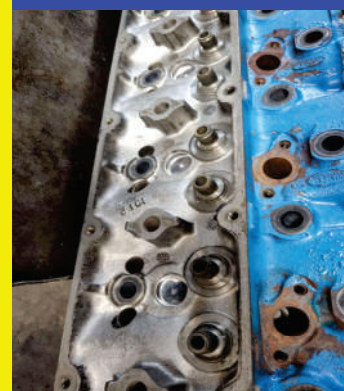


VENDA & LOCAÇÃO

**ANTES**



**DEPOIS**





# Integração

Informativo



- Faça o que você disse que fará;
- Mantenha o cliente informado de tudo aquilo que possa ser do interesse dele;
- Seja competente e comprometido.

**Expectativas** – Estar ciente das expectativas dos clientes e saber como superá-las. Atente-se da mesma forma ao fato de que as experiências também são criadas a partir das promessas que são geradas pela sua marca (ações de marketing) e pelas interações cotidianas por meio dos pontos de contato.

Algumas dicas para atingir e exceder as expectativas dos clientes:

- Estabeleça as expectativas que devem ser esperadas de maneira precisa;
- Alinhe o ritmo de relacionamento e as entregas com o cliente;
- Responda aos clientes mais rapidamente do que eles esperam;
- Comunique-se de forma clara-nada de jargões;
- Alcance e exceda suas promessas;
- Guie o cliente ao longo dos processos;
- Forneça informação de modo honesto e aberto.

**Resolução** – Assumir a responsabilidade por um problema e saber como gerenciá-lo de maneira eficiente. Atitudes importantes no pilar de resolução:

- Sempre parta do princípio da inocência do cliente;
- Quando necessário, peça desculpas da maneira sincera;
- Saiba resolver o problema criado - e com urgência;
- Surpreenda o usuário entregando uma resolução de excelência para o problema criado;
- Vá além da resolução do problema se possível;
- Ofereça opções para que o cliente evolua a partir dessa experiência.

**Tempo e Esforço** – Habilidade de simplificar a experiência do cliente o tanto quanto possível, minimizando os esforços exigidos pelo cliente;

Aspectos que contribuem para entregar uma experiência mais eficaz no quesito tempo e esforço:

- Faça com que o tempo investido seja gasto de

maneira prazerosa pelo cliente;

- Deixe sempre as instruções de que deve ser feito as claras;
- Não crie processo muito longos para ajudar o cliente alcançar os objetivos;
- Nunca deixe seu cliente esperando por muito tempo;
- Forneça as respostas que ele precisa quando entrar em contato com você;
- Alerta-o sobre possíveis problemas que podem ocorrer no futuro.

**Empatia** – Criar uma relação significativa com os clientes com base em análises das conjunturas.

Alguns conselhos para desenvolver a empatia em sua empresa:

- Invista tempo em ouvir seus clientes;
- Ofereça as respostas emocionais mais apropriadas;
- Compartilhe experiências semelhantes (sejam da sua empresa ou de outros clientes);
- Trate o cliente como prioridade;
- Assuma o controle dos problemas;
- Mostre que você se importa com o cliente.

**Itens que influenciam o comportamento do cliente:**

- O próprio temperamento;
- O estado emocional do momento;
- Acontecimentos recentes;
- Recordação de atendimento similares ou no mesmo local;
- Reação ao ambiente e à recepção.

A maneira como ele se comporta durante o atendimento não necessariamente reflete sua maneira habitual de ser. Por isso não dizemos que o cliente é desse ou daquele jeito, mas sim que ele está em um estado que influenciará o atendimento de maneira positiva, neutra ou negativa. O cliente que na primeira vez estava calmo e controlado, na segunda poderá não estar.

**Como seria o processo ideal de atendimento?** Muitas coisas dependem do atendente, mas a maneira como o processo de atendimento é planejado depende dos escalões superiores:





# Integração

Informativo



1. Qualidade das informações disponíveis;
2. Tempo de espera;
3. Desburocratização;
4. Nível de agilidade;
5. Ética empresarial;
6. Oferta de soluções alternativas;
7. Tratamento de conflitos e reclamações;
8. Uso de tecnologia no atendimento;
9. Outros pontos.

Como seria o ambiente ideal?

1. Espaço disponível;
2. Limpeza;
3. Conforto;
4. Decoração;
5. Bom gosto;
6. Conveniência;
7. Segurança;
8. Informações;
9. Sinalização;
10. Acessibilidade.

Quais formas de contato mais eficientes devo utilizar com a minha base de clientes?

**Visita pessoal** – É uma das mais nobres e caras formas de atendimento ao cliente e costuma, para converter vendas consultivas, de decisão complexa e estudo demorado por parte do cliente, exigindo um grande preparo e habilidade do profissional de vendas.

**Central de atendimento** - Uma central de atendimento (*call center*) é composta por estruturas que têm por objetivo centralizar o recebimento de ligações telefônicas.

**E-mail Marketing** – Estratégia do Marketing Digital que se baseia no disparo de e-mails para um determinado público seja ele proveniente de uma base de contatos de clientes ou leads gerados por meio de outras estratégias. Vantagens:

- Possibilidade de desenvolver o relacionamento;
- Baixo custo;
- Comunicação direcionada e personalizada;
- Criação de um diálogo ético;
- Diversidade de formatos.

**Mídias Sociais** – O atendimento via mídias sociais pode ser a solução vantajosa, pois essas ferramentas funcionam como um SAC 3.0 e torna o contato com o cliente mais rápido e satisfatório. Atualmente, os clientes preferem as redes sociais – ao contato telefônico – para solicitar informações. Vantagens:

- Criação de conteúdo;
- Reconhecimento da marca;
- Construção de autoridade;
- Engajamento público;
- Geração de leads;
- Monitoramento.

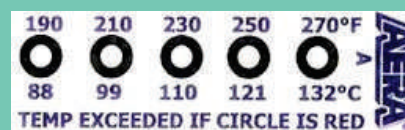
O treinamento ainda abordou as técnicas de *Up-Selling* (agregar valor à venda) e *Cross-Selling* (produtos e serviços complementares) que ampliam as vendas melhorando a experiência e fidelização de clientes.

Na próxima edição, outros importantes temas apresentados neste treinamento e formação do corpo de vendas da empresa. ■

Aplique este diferencial em seus motores!

## SELO DE TEMPERATURA

Uso obrigatório conforme  
norma técnica ABNT NBR 13.032



Informações: [www.conarem.com.br](http://www.conarem.com.br)



## CONAREM participa de movimento em defesa do direito de escolha na reparação de veículos no Brasil

*Juntamente com outras entidades do setor automotivo, apoia a iniciativa que tem como objetivo ganhar representatividade junto aos órgãos governamentais e sociedade.*

O Conselho Nacional de Retíficas de Motores (CONAREM), juntamente com outras entidades, assinou o manifesto, mais conhecido como a “Carta de Fortaleza”, com o objetivo de buscar a união e maior

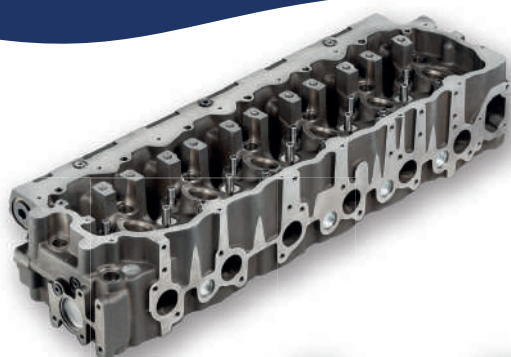
representatividade para o aftermarket automotivo em defesa dos legítimos interesses do setor. “Diante dos avanços da tecnologia e também dos progressos das montadoras, especialmente, no segmento de eletrificação, a Carta de Fortaleza, apresentada pelos dirigentes das entidades, que representam toda a cadeia de comercialização de autopeças, no dia 16 de agosto, às vésperas da Autop, Feira Nacional de Autopeças, Motopeças, Acessórios, Equipamentos e Serviços, em Fortaleza-CE. A iniciativa visa promover a união e a busca de maior representatividade para o aftermarket automotivo em defesa dos legítimos interesses do setor do mercado de reposição automotiva, junto aos órgãos governamentais e de defesa do consumidor, bem como buscar a organização das entidades ligadas ao aftermarket automotivo”, resalta José Arnaldo Laguna, presidente do CONAREM, acrescentando que as entidades do setor se preocupam com o acesso a novas informações para conserto dos veículos elétricos. “A iniciativa quer também assegurar o direito da livre escolha dos consumidores no momento da reparação do veículo”, completa.

Demonstrando a união das entidades em prol do setor, destacou que outras personalidades também são signatárias do manifesto: Antonio Carlos Fiola Silva, da Associação das Entidades e Empresas de Reparação de Veículos no Brasil (SINDIREPA BRASIL); Rodrigo F. A. Carneiro, da Associação Nacional dos Distribuidores de Autopeças (ANDAP); e Ranieri Palmeira Leitão, da Associação Nacional dos Sincoppeças do Brasil (SINCOPEÇAS BRASIL).

Entre as iniciativas, está prevista a fundação da Universidade



O maior fabricante independente de cabeçotes do Brasil.



presença em **30** PAÍSES   
**+70** produtos em nosso portfólio   
**3500** cabeçotes produzidos por mês 



Curta nossas redes sociais  
(41) 3133 3400



do Aftermarket (UniAfter), como associação educacional sem fins lucrativos, para o desenvolvimento de ações de formação e capacitação de mão de obra para o mercado de reposição automotiva de forma ampla, em consonância com o pilar fundamental da associação que são as pessoas.

Assim, a UniAfter reunirá todas as ações voltadas à capacitação profissional, como certificação de pessoas, padronização de banco de dados de autopeças, tabela

oficial de tempos de serviços, e o movimento Right to Repair (Direito da Reparação), para amplificar seus resultados, além de pautas conjuntas e integradas que sejam de interesse do mercado de reposição.

“O CONAREM apoia esta iniciativa porque a entidade está sempre buscando novas soluções para atender as demandas de seus associados e do mercado”, enfatiza. ■

## Sua Retífica já se adequou à Lei Geral de Proteção de Dados?

Daniel Freitas Resende

O legislador brasileiro, preocupado com o cenário de massificação de coleta e tratamentos de dados na internet, editou a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)-Lei 13.709/2018. Essa Lei visa garantir que as empresas tenham seriedade para lidar e tratar com informações dos seus clientes, além de deixar transparente o objetivo para sua coleta, armazenamento e processamento.



A LGPD no Brasil é apenas uma das variadas regras que estão sendo estabelecidas no mundo todo para a proteção de dados pessoais e privacidade dos indivíduos online. Princípios e critérios legalmente aceitos são fundamentais para organizar esse universo que ainda dispõe de pouca transparência e segurança.

Mas de onde surgiu a ideia de se editar essa Lei no Brasil? Nossa LGPD foi inspirada na “*General Data Protection Regulation*” (Regulamento Geral de Proteção de Dados - GDPR) da União Europeia. O escândalo do vazamento de dados revelados pelo ex-analista da CIA, Edward Snowden, fez com que a lei fosse revisada o quanto antes pelo bloco europeu. A GDPR é o maior conjunto de proteção à privacidade *online* desde o começo da internet. A mensagem que a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) passa é de que, mesmo na Internet, não podemos perder a segurança de nossas informações pessoais.

Uma mudança de cultura deverá ser adotada pelas



# Integração

Informativo



Retíficas após a nova lei. Isto porque ao tomar posse dos dados de forma automática e analisar dados para cadastros de clientes – por exemplo - as empresas tornavam-se donas dessas informações e poderiam utilizá-las da forma que quisessem. Além disso, poderiam armazená-las sem se preocupar com qualquer tipo de proteção.

Isso acarreta alguns problemas que a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) pretende reduzir ou eliminar: vazamento, perdas, utilização obscura das informações, entre outros. Esse compartilhamento de dados foi subestimado pelos usuários, que agora terão maior resguardo para a proteção de sua privacidade.

Podemos dizer que os retificadores brasileiros deverão dar segurança aos dados de seus clientes? A resposta é sim! Sem a proteção da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) não há como saber se os dados coletados de diferentes indivíduos serão utilizados para discriminação comercial, por exemplo. Hoje o processamento de dados deverá ficar claro para o cliente das retíficas, por exemplo, se ele terá o poder de dizer “não” para o compartilhamento de seus dados.

Para que a Retífica tenha essa segurança e seu cliente tenha essa clareza é necessário cumprir o que estabelece o inciso I do art. 7º da Lei 13.709/2018 (LGPD), ou seja: os clientes deverão consentir, por escrito de preferência, o tratamento de seus dados pessoais.

Por isso, é fundamental criar diretrizes claras para que seus clientes possam se sentir seguros ao compartilhar seus dados pessoais com a sua Retífica. Essa é a chance de você ganhar a confiança do seu público e gerar empatia

para futuros prospectos em sua empresa.

E para o cenário futuro com a Lei, como deve estar o retificador brasileiro? Preparado! Pois com a maior conscientização dos usuários, a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) será mais uma forma de “empoderamento” do consumidor. Isso vai trazer como consequência mais pressão para que as retíficas invistam em segurança da informação. Como esse mercado é dinâmico, as empresas deverão ficar sempre atentas para o desdobramento dessa nova norma.

Importante ressaltar que o vazamento de informações de clientes podem gerar prejuízos que chegam a cifras milionárias. Prepare a sua empresa para a criação de uma infraestrutura eficiente para a segurança da informação de seus clientes. Tenha a LGPD como parâmetro e vá além para oferecer um diferencial competitivo para seus clientes.

A lei de proteção de dados pessoais (LGPD) é um desafio com impactos positivos para sua Retífica.

Há muitos desafios para se adequar à nova lei, todavia ela trará impactos positivos e impulsionará a infraestrutura de tecnologia da informação da sua empresa. Esses investimentos são primordiais para melhorar a performance e deixar o seu negócio mais transparente. Com isso, haverá a possibilidade de mais confiabilidade e fidelização dos clientes.

O CONAREM, através de seu departamento jurídico, está à disposição do retificador brasileiro para orientar seu associado nesse sentido. Tire suas dúvidas sobre a LGPD e agende uma reunião conosco. ■

←INSIZE→



Equipamentos e ferramentas de qualidade para a sua retífica.

Placas de torno, micrometros, relógios e muito mais.

WhatsApp Maria Luísa (51) 99113.1722

WhatsApp Drago (51) 99336.3232

SUBITO 90°



DURÔMETRO



MICRÔMETRO



TORQUÍMETRO





# Integração

Informativo



## ATIVIDADES CONAREM



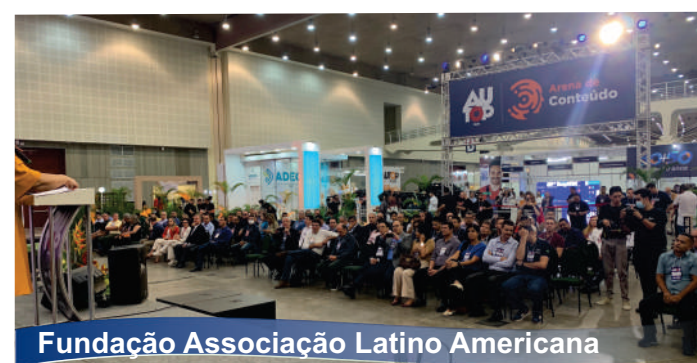
Encontro de Retíficas CONAREM - BA



Encontro de Retíficas CONAREM - MG



Fundação Associação Latino Americana



Fundação Associação Latino Americana



Barbacena - MG



Bom Despacho - MG

**EXPERIMENTE 30 DIAS GRÁTIS**  
dos principais benefícios de **Associado Pleno CONAREM** com acesso atualizado ao maior banco de dados técnico de motores, descontos em produtos, treinamentos, cursos e muito mais.

[www.conarem.com.br](http://www.conarem.com.br)





# CONAREM

## Associação de Resultados



### Comercial

- ✓ **Parceria Comercial e Técnica com:** CUMMINS, DEUTZ, FPT (Case, New Holland, Iveco), KOHLER LOMBARDINI, MWM, PERKINS, VW MAN, YANMAR e GARRET.
- ✓ **REDE UNIÃO - Associação para Compras em Grupo (RS, SC, PR, SP, MG, MT, GO, RN e PE)**

### Produtos

- ✓ **Selo de Registro de Temperatura do Motor**
- ✓ **Pasta Lubrificante para Montagem de Motores**
- ✓ **Tratamento do Diesel, Sistema de Injeção e do Tanque de Combustível**
- ✓ **Cartilha Orientativa Normas de Segurança NR 12**

### Serviços

- ✓ **Banco de Dados - Informações Técnicas - 4.000 Motores Nacionais e Importados**
- ✓ **Inadimplência Zero - Venda - Recebimento por Cheque Garantido**
- ✓ **Redução de Risco - Análise de Crédito e Cobrança**
- ✓ **Cartão de Crédito - Venda PF em até 12 vezes, juros baixos e recebimento adiantado "1dia"**
- ✓ **Cartão BNDES - Venda PJ em até 12 vezes e recebimento total em trinta dias**
- ✓ **Manual de Riscos NR12 - Equipamentos para retificação de motores.**
- ✓ **Marketing Digital - Sua Retífica no Facebook e Instagram.**

### Suporte Técnico

- ✓ **Consultoria Técnica a Distância - Apoio nas Dificuldades Técnicas e Operacionais do dia a dia da Usinagem e Montagem.**
- ✓ **Consultoria Técnica Presencial - Análise de Defeito e Relatório de Falhas para Solicitação de Garantia ou Defesa Judicial.**

### Treinamentos

- ✓ **Montagem de Motores Eletrônicos - Linha Mercedes Benz (Curso Presencial)**
- ✓ **Curso KS Reparação de Motores ciclo Otto e Diesel na fábrica em Nova Odessa - SP**
- ✓ **Palestras Técnicas Noturnas - em todas as regiões do Brasil**
- ✓ **Curso Mahle - Montagem de Motores Avançado e Básico - Limeira - SP**
- ✓ **Ensino a Distância - Treinamentos em Gestão Administrativa/Financeira, Comercial, Estoques, Marketing e Área Técnica**



SINDIREPA SP, SINDIREPA MG, SINDIREPA ES, SINDIREPA MT, SINDIREPA BA, SINDIREPA PE, SINDIREPA GO E SINDIREPA SC.

**CONAREM - Conselho Nacional de Retíficas de Motores**

Avenida Paulista, 1.313 - 4º andar - Sala 470,  
Bela Vista - São Paulo - SP - CEP: 01311-923

Atendimento Administrativo: (11) 99617 0241 - Celular e WhatsApp  
Atendimento Técnico - Fixo: (11) 3549 4546 / Celular e WhatsApp: (11) 98435 3192  
e-mail: [ricardo@conarem.com.br](mailto:ricardo@conarem.com.br) Home page: [www.conarem.com.br](http://www.conarem.com.br)

#### Expediente

*Jornalista Responsável:*

Valéria Barroso

Registro n

MG 06614JP

*Diagramação:*

Denise Laguna

*Gráfica:*

Ekopress