Audatex news #38

Itaú Seguros Auto e Residência:
Revistoria Sistematizada

Donicar:
26 anos de sucesso

Benefícios do Sistema Audatex
conquistam novos clientes

Audatex
a Solera company

DONICAR: 26 anos de sucesso

Os irmãos Donizete e Paulo Amaral na sede da Donicar

A Donicar Consertos de Autos iniciou suas atividades há 26 anos com o firme propósito de oferecer serviços de alta qualidade para seus clientes, da recepção à entrega do veículo.

A Donicar é uma empresa familiar, fundada pelos irmãos Donizete e Paulo Amaral. A história da empresa começou em 1984, quando Donizete, o irmão mais velho que já trabalhava no segmento havia pelo menos 11 anos, decidiu montar uma empresa de reparação automotiva. Paulo apoiou a ideia de imediato e, mesmo atuando em um outro setor de negócios, participava de decisões e negociações da nova empresa. Três anos depois, em 1987, foi criada formalmente a Donicar, quando Paulo pediu demissão da empresa onde trabalhava para dedicar-se em tempo integral à proposta do irmão Donizete.

Segundo Paulo Amaral, "a união dos irmãos, sempre focados no mesmo objetivo de crescimento dos negócios com excelência nos serviços, fez com que, em pouco tempo, a empresa conquistasse o reconhecimento e a preferência dos clientes". Como resultado do trabalho, hoje a empresa dispõe de todas as instalações em sede própria, além de ter diversificado a área de atuação com a administração de outros negócios vinculados ao segmento automotivo, incluindo um sistema de gerenciamento de oficinas, o Oficina 2000/IEPP.

Atualmente a Donicar conta com cerca de 10.000 metros quadrados em três locais diferentes. Com o crescimento do negócio, em 1998 a empresa foi transferida para a atual sede, um amplo prédio de quatro andares na Rua Estanislau de Miranda, 128, em São Miguel Paulista. A primeira sede da Donicar, localizada na Rua Segundo Murari, 40, no mesmo bairro, hoje é utilizada para estacionamento dos veículos que estão aguardando liberação. Em 2004 foi implantada a unidade de Suzano, no Estado de São Paulo.

As duas unidades reparam por mês uma média de 380 veículos, entre nacionais e importados de todas as marcas, para serviços de funilaria, pintura, elétrica e tapeçaria, assim como os de mecânica referentes a consequências de colisões. Além de clientes particulares, a Donicar atende aos segurados das principais companhias do mercado.

A empresa conta hoje com aproximadamente 150 colaboradores, nas duas unidades. Donizete Amaral destaca com orgulho que "a nossa empresa mantém uma equipe de funcionários motivados, altamente qualificados e em constante aprimoramento. Isso, somado à qualidade dos equipamentos e ferramentas de última geração usados em nossa empresa, permite a perfeita reparação do veículo, sempre seguindo os padrões das montadoras para preservar ao máximo suas características originais".

"Acreditamos que os programas de treinamento são um ponto forte da nossa empresa", completa Donizete. "Nosso quadro de funcionários normalmente é composto por 30% de ajudantes que, ao longo do tempo de trabalho em nossa empresa, passam por todos os departamentos e, caso constatemos que algum tenha aptidão para desenvolver-se profissionalmente, aproveitamos e criamos a possibilidade de uma carreira dentro da empresa".

Funcionários da equipe de produção da Donicar de São Miguel

Entre os instrumentos e as soluções de tecnologia adotados pela Donicar está o Sistema Audatex, que é utilizado na empresa há 17 anos e hoje é operado por seis funcionários da oficina. Segundo Paulo, "não conseguimos imaginar como se pode fazer um orçamento sem a presença de um sistema que mantenha atualizados os preços de peças de todas as marcas disponíveis. Imaginem quanto tempo demandaríamos para elaborar um orçamento que contenha pelo menos 20 itens! Com certeza, alem de estressar o cliente com a demora, não teríamos qualidade na informação e na forma de apresentação do orçamento".

Além da qualificação da equipe e da estrutura de ponta, outro importante recurso da Donicar é a pesquisa de satisfação realizada com os clientes que, com seus comentários e sugestões, fornecem subsídios para a alteração de processos ou mesmo para a implantação de novidades.

Para o futuro, os sócios Donizete e Paulo planejam continuar na proposta de diversificação de negócios da empresa e também de desenvolver um trabalho cada vez mais personalizado com o objetivo de atender às expectativas e necessidades crescentes de seus clientes.

Os orçamentistas Vanessa, Carlinhos e Bruno

Marilene confere o trabalho antes da entrega do veículo

Marcos trabalha na cabine de pintura

Álvaro desponteando o painel traseiro do veículo

Itaú Seguros Auto e Residência: Revistoria Sistematizada

Ricardo Fernandes, gerente de Sinistros da Itaú Seguros Auto e Residência

A Itaú Seguros Auto e Residência é a primeira companhia seguradora do mercado brasileiro a adotar o produto Revistoria, desenvolvido pela Audatex. Cliente desde o início da operação da empresa no Brasil, em 1997, a Itaú Seguros Auto e Residência é usuária de todos os produtos do Sistema Audatex, com o qual são realizados, em média, 12 mil sinistros por mês.

A seguradora é desde outubro de 2009 uma empresa da Corporação Porto Seguro, que lidera o ranking de seguros de automóveis no país. A Itaú Seguros Auto e Residência possui atualmente cerca de 1,2 milhão de veículos segurados, posicionando-se no Grupo Porto Seguro como a seguradora com a melhor relação custo-benefício.

"Já tínhamos um processo de reinspeção, feito de forma manual e com controles 'caseiros'. Como todas as regulações e vistorias de sinistros de automóveis são executadas no Sistema Audatex, pedimos o desenvolvimento de uma solução integrada ao sistema de regulação e parametrizável, que estivesse na mesma base de dados e de acordo com nossas necessidades", relata Ricardo Fernandes, gerente de Sinistros da companhia.

Com o desenvolvimento pela Audatex de uma solução personalizada ao longo de 2008, o processo de revistoria foi totalmente integrado à plataforma da Unibanco Seguros, estando em plena operação na seguradora desde abril do ano passado. Com a solução de Revistoria houve ganho de produtividade, controle de prazos mais eficaz e maior confiabilidade na base de dados, além da geração de relatórios automáticos.

A ferramenta está disponível no Audatex Web para os revistoriadores próprios e também aos prestadores terceirizados, que são atualmente os responsáveis por 80% das revistorias de sinistro realizadas para a companhia. Através de acesso exclusivo (login e senha), o profissional tem à sua disposição todos os orçamentos e fotos dos processos de sinistros direcionados pela seguradora. Esta facilidade garante ao processo de reinspeção um ganho substancial de assertividade e produtividade, contribuindo também para que não haja atrasos na entrega do veículo aos clientes.

Além de ser uma das engrenagens na definição do sinistro médio da companhia, a base de dados da revistoria permite que a área de sinistros forneça feedback do desempenho para o seu time de peritos, empresas de regulação e de reparação parceiras, incluindo orientações para ampliar a precisão dos orçamentos. Tais orientações permitirão que em futuros processos de revistoria os orçamentos estejam mais ajustados, ampliando a confiabilidade da seguradora nos serviços realizados pelas oficinas e fortalecendo cada vez mais o relacionamento entre elas.

"Pensando em atender às expectativas de nossos clientes, temos a revistoria como uma solução importante para garantir a qualidade dos serviços prestados por nós e por nossos parceiros aos segurados. Com a revistoria, esses clientes têm maior segurança de que os serviços executados em seu automóvel estão corretos e de acordo com o que foi combinado com a seguradora", completa Ricardo.

As empresas que têm interesse em conhecer este produto devem entrar em contato com o departamento de Produtos da Audatex pelo e-mail **produtos@audatex.com.br**

Benefícios e vantagens do Sistema Audatex conquistam novos clientes

A Audatex contabilizou um número recorde de novos clientes no segundo semestre de 2009, com um aumento de 62% em comparação ao mesmo período do ano anterior.

Este crescimento acentuado é resultado do reconhecimento dos benefícios e vantagens do Sistema Audatex pelas empresas de reparação, que precisam de agilidade e facilidade na elaboração dos orçamentos, confiabilidade nas informações proporcionada por constantes atualizações de preços e transparência com a apresentação de um orçamento padronizado e estruturado com parâmetros técnicos.

Soma-se à preferência do mercado pelo Sistema Audatex a condição favorável da economia, que incentivou o consumo e estabeleceu um patamar recorde de emplacamento de automóveis no País. Como resultado, muitas oficinas, locadoras e órgãos públicos adotaram o Sistema Audatex para atender, com qualidade, à nova demanda de clientes.

Em 2010, com a tendência positiva do cenário econômico, a Audatex prevê ampliar consideravelmente a base de usuários do sistema de orçamentação.

"Para atender ao crescimento da procura por nosso sistema, estamos investindo na força de vendas que atua em outras praças, como Brasília, Goiânia, Salvador e Recife", explica Alexandre Ponciano, diretor da Audatex.

Entre os novos usuários do Sistema Audatex estão duas empresas de reparação - Elite Auto Service e Ideal Car Comércio de Autopeças -, que têm o maior volume de serviços realizados no segmento de clientes particulares, sem o envolvimento de seguros.

Elite Auto Service

Nos dois primeiros anos sob a gestão do proprietário Alexandre Zonari, que tem 25 anos de experiência no mercado de reparação automotiva, a Elite Auto Service atendeu em média 600 veículos por ano. A previsão para 2010 é atingir a marca de 1000 veículos. A empresa, instalada na Rua Elvira Ferraz, 75, em São Paulo, trabalha com veículos nacionais e importados de todas as marcas, realizando serviços de funilaria, pintura, mecânica, elétrica e tapeçaria.

Para agilizar o trabalho e atingir a meta projetada, entre outras ações, a empresa adotou o Sistema Audatex no final do ano passado. "Conhecemos o sistema da Audatex há muitos anos e decidimos implantar aqui na Elite para facilitar o trabalho, principalmente no atendimento ao cliente direto, que representa 90% do nosso serviço", conta Marcelo Meyer, gerente geral da oficina, que atua há 15 anos no segmento. Ele ressalta que "o sistema traz todas as informações para a montagem do orçamento, tem os preços de peças atualizados e com isso eu não preciso pesquisar em outros meios".

Alexandre Zonari destaca que, além de proporcionar mais agilidade no trabalho, "o sistema da Audatex padroniza o orçamento e dá mais segurança para os clientes que nos escolheram pelo nosso atendimento personalizado, pela qualidade do trabalho e pelos preços competitivos de nossos serviços".

Alexandre Zonari e Marcelo Meyer da Elite Auto Service

Ideal Car

Segundo Gilzito Aragão Júnior, profissional com 15 anos de atuação no mercado de reparação e desde 2005 sócio-proprietário da Ideal Car Comércio de Autopeças, localizada em Santo Amaro, "nossa empresa adotou o Sistema Audatex em 2009, devido ao nosso objetivo comercial de oferecer a nossos clientes maior transparência na elaboração de orçamentos".

"Como no ramo de reparação automotiva o principal produto de venda é o tempo de serviço, estamos dia após dia aprimorando o controle de execução das tarefas de acordo com os tempos comercializados, e que poderão ser informados para nossos clientes com total transparência", destaca Júnior. Ele também conta que "antes da utilização do sistema, os clientes questionavam como calculávamos um preço de serviço; hoje é possível demonstrar em alguns casos até mesmo o nosso custo hora/homem de determinados serviços, assim como os parâmetros técnicos que serviram de base para definir o valor do serviço realizado no veiculo do cliente".

Criada em 1993 por João Antonio Domingues, a Ideal Car trabalha com veículos leves, pesados e motocicletas nacionais e importadas. A empresa fechou o ano de 2009 com 253 ordens de serviço. Com as mudanças realizadas na sua gestão, incluindo a implantação do Sistema Audatex, Ideal Car prevê para 2010 um aumento de pelo menos 20% no número de veículos atendidos.

Gilzito Aragão Júnior, da Ideal Car

Recorde de emplacamento de veículos em 2009

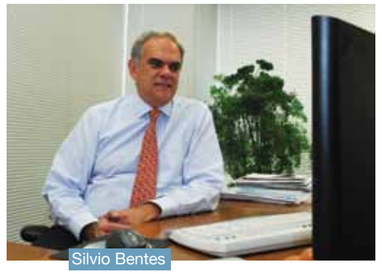
O emplacamento de veículos nacionais e importados atingiu um recorde histórico no Brasil em 2009, apesar de ter sido um ano marcado pela crise na economia global.

No ano passado, o licenciamento total de autoveículos novos foi de 3,14 milhões de unidades, 11,4% superior ao realizado ao ano anterior, que teve licenciamento de 2,82 milhões, aumento impulsionado principalmente pelos modelos populares beneficiados com a redução de IPI. Contudo, a produção total de autoveículos em 2009 foi de 3,18 milhões de unidades, com uma leve queda de 1,1% em relação a 2008, quando foram produzidos 3,22 milhões de veículos.

Para 2010, a ANFAVEA - Associação Nacional dos Fabricantes de Veículos Automotores, prevê uma continuidade no crescimento das vendas, que deverão atingir 3,4 milhões de unidades, amparado pelos vários lançamentos e reestilizações de modelos previstos para o ano.

Segundo reportagem publicada recentemente pelo jornal O Estado de S.Paulo, neste ano haverá pelo menos 80 lançamentos de carros nacionais e importados, sendo 36 modelos inéditos, como o Fiat Bravo e a minivan Citroën C3, nove reestilizações - incluindo o Renault Logan e o Ford EcoSport -, assim como diversas novas versões de carros em circulação, como o SpaceFox Cross. Também estarão no mercado em 2010 a pick-up VW Amorak e novos motores, como o recém-lançado pela Ford 1.6 Sigma, que equipa o Focus.

O mercado de veículos de duas rodas também apresentou significativo aumento de emplacamentos, segundo balanço divulgado pela Abraciclo - Associação Brasileira dos Fabricantes de Motocicletas, Ciclomotores, Motonetas, Bicicletas e Similares. Só em dezembro de 2009 foram emplacados 158.228 veículos de duas rodas, número 16,3% superior ao registrado no mesmo mês do ano anterior, quando foram vendidas



Silvio Bentes

136.053 motocicletas. O setor de duas rodas também registrou queda na produção, contabilizando 1,54 milhão de unidades em 2009, que é 33,8% menor que 2008, quando foram produzidas 2,32 milhões de unidades.

Assim como a ANFAVEA, em 2010 a Abraciclo estima um aumento nas vendas de motocicletas, que deverão chegar a 1,88 milhão de unidades comercializadas no País.

Silvio Bentes, diretor-presidente da Audatex, destaca que "uma imensa quantidade de novos veículos nacionais e importados entrará em circulação no Brasil neste ano em decorrência da confiança do consumidor, do câmbio favorável e da ampliação do financiamento para o setor. Estamos em sintonia com esse crescimento de consumo, que deverá ser marcante também nos segmentos de importados e de luxo, ampliando o banco de dados do nosso sistema com a inclusão contínua de novos modelos".

AudaPad acompanha as tendências do mercado

O crescimento marcante da venda de veículos importados no mercado brasileiro é acompanhado pelo banco de dados do Sistema Audatex, que tem sido ampliado com a inclusão dos novos modelos em circulação no País.

"Entre os novos modelos que serão inseridos no AudaPad ainda este ano estão BMW Z4, Hyundai i30, Hyundai Santa Fé, Hyundai Genesis, Smart For Two, VW Amarok e VW Tiguan, sendo que os modelos BMW Z4 e Hyundai Santa Fé serão reestilizações", exemplifica Marcos Ferreira, gerente de Banco de Dados da Audatex.

Em 2009, mais de 488 mil veículos importados foram comercializados, 15,6% do total de novas unidades licenciadas. A maior fatia do mercado está com as quatro grandes montadoras - Fiat, Ford, GM e VW -, que respondem hoje por 77,4% das vendas. Na segunda posição estão as japonesas Honda, Mitsubishi, Nissan e Toyota, com 9,2%, seguidas pelas francesas Citroën, Peugeot e Renault, com 8,9%, e pelas coreanas Hyundai e Kia, com 3,1%. As demais marcas respondem por 1,4% das vendas.

Um dos destaques do mercado é a marca Hyundai, que nos últimos dois anos ampliou consideravelmente o número de veículos vendidos no Brasil. O campeão de vendas foi o modelo Tucson, que saltou de 19.644 unidades em 2008 para 28.877 em 2009, com um aumento de 47%. A segunda posição ficou com o Hyundai i30, lançado no ano passado, com 13.355 unidades vendidas, seguido por HR com 10.872 unidades, Santa Fé com 7.837, Azera com 7.622 e Veracruz com 2.478.

Marcos Ferreira ressalta que o Sistema Audatex possui a gama completa de modelos Hyundai, incluindo Tucson, HR, Azera, Santa Fé e Veracruz, este último distribuído com a atualização de janeiro de 2010. Ainda completam o banco de dados modelos antigos como o Accent, Atos, Coupê, Elantra, Matrix, Sonata, Terracan e H1 Starex.

Para 2010 estão previstos vários lançamentos de veículos nacionais e importados, incluindo modelos inéditos, reestilizações e novas versões de carros já em circulação que, em breve, estarão no AudaPad graças ao desenvolvimento globalizado do banco de dados da Audatex, realizado nos centros técnicos da Alemanha, do Brasil, da China, da Espanha, dos Estados Unidos, da França e do México.

Comusa de Reguladoras reúne-se em São Paulo

A última reunião da Comusa - Comissão de Usuários Audatex, para reguladoras, teve como objetivo discutir assuntos específicos desse segmento de clientes relacionados aos produtos da Audatex.

O encontro foi realizado em São Paulo e contou com a presença das principais reguladoras brasileiras, representadas por Ricardo e Renato Gimenez, Kelly Cristina e Eduardo Marquezi (AutoReg), Luciano Kotlinsky (AutoVis), Marta Azevedo (Azcar), Carlos Bolandim e Renato Bortolotti (Jopema), Marcelo Gonzalez (Factual), Claudia Ribeiro (HL), André Luiz Almeira Oliveira e Jaime Tauffer (MS) e Teresa Soares (Revisar).

Na ocasião, os participantes tiveram a oportunidade de conhecer as melhorias incorporadas ao Sistema Audatex, as novas funcionalidades do AudaPad e também os recursos e vantagens dos novos produtos da Audatex, como Revistoria e Nota Fiscal.

Também participaram da reunião os profissionais das seguradoras Márcio Henrique Jordão (Bradesco), Marcelo Cerqueira (HDI), Anderson Souza (Liberty), Gilmar Silveira e Valdecir Silva (Tokio Marine), que ressaltaram o comprometimento das reguladoras com o cumprimento dos prazos e a qualidade das vistorias realizadas. Os representantes das companhias de seguro apresentaram os recursos que serão disponibilizados para as reguladoras, como o Conceito Versão da Bradesco e da Tokio Marine, e também reforçaram a importância da utilização do AudaPad, que possui a base completa de dados para orçamentação de veículos importados, eliminando a elaboração de orçamentos manuais.

Os participantes do encontro da Comusa-Reguladoras foram recebidos pelo diretor da Audatex Luiz Fernando Nassif, pela equipe de relacionamento, com Mauricio Sollitto e Juliana Setta, e também pelos técnicos das áreas de Banco de Dados, Desenvolvimento, Produtos e Qualidade.

Audatex patrocina o V Insurance IT Meeting

O V Insurance IT Meeting, coordenado pela Confederação Nacional das Empresas de Seguros (CNSeg) e a Comissão de Processos e Tecnologia da Informação (CPTI), contou com o patrocínio da Audatex Brasil.

Realizado de 13 a 15 de novembro, no Hotel do Frade, em Angra dos Reis (RJ), o evento teve como proposta promover a troca de experiência entre os profissionais da Tecnologia da Informação das companhias de seguro, vida e previdência, capitalização e saúde suplementar.

A edição de 2009 apresentou como tema central "Gestão Inovadora e Competitividade: Os Desafios dos Novos Cenários". Entre os palestrantes destacam-se Marco Antonio Rossi, diretor-presidente da Bradesco Seguros e Previdência, Eduardo Justo, da Mistsui Sumitomo Seguros, e Maria Clara Ramos, da Tokio Marine.

Luiz Fernando Nassif, diretor da Audatex, e Kleber Rodrigues, gerente de Projetos, participaram do evento, que contou com cerca de 200 profissionais do setor.

Ação Social da Audatex em benefício de comunidade carente

Pelo quinto ano consecutivo, foi realizada em dezembro do ano passado mais uma edição do "Cantores do Bem", evento promovido pela Audatex com o objetivo de angariar fundos para a manutenção dos programas comunitários desenvolvidos pela Associação Aquarela.

O show, realizado no Trivento, em São Paulo, contou com a participação de cerca de 20 cantores amadores, com direção musical de Dudu França e presença de aproximadamente 700 convidados.

Os recursos arrecadados com a venda de convites e as doações de empresas parceiras da Audatex somaram R$ 106.550,00, que serão destinados aos projetos educacionais para jovens e adultos da comunidade Nova Jaguaré, na zona oeste de São Paulo.

Diretores da Audatex visitam centro técnico da Allianz em Munique

Os diretores dos centros de desenvolvimento de Bancos de Dados da Audatex - instalados na Alemanha, no Brasil, na China, na Espanha, nos EUA, na França e no México - visitaram no final do ano passado o Centro de Tecnologia Allianz (Allianz Zentrum Für Technik – AZT), em Munique.

Na oportunidade, os executivos da Audatex foram recebidos por Gehard Courage, diretor-geral do AZT.

Fundado em 1932, o AZT foi o primeiro centro de pesquisas de uma seguradora, constituindo-se hoje em um dos mais renomados centros tecnológicos do mercado segurador mundial. Uma de suas divisões é o Instituto Automotivo, criado em 1971, que desenvolve estudos para reforçar a segurança no trânsito, assim como pesquisas para avaliação e reparação de danos em veículos. Os resultados de estudos realizados por esse instituto são compartilhados com as montadoras e já ajudaram na melhoria de itens de segurança, como airbags e cintos de segurança.

"Allianz e Audatex são empresas parceiras", destaca Alexandre Ponciano, da Audatex Brasil, que participou da visita ao AZT. "As tabelas 'tempárias', desenvolvidas a partir de crash testes realizados pelo centro de pesquisa em reparação de veículos da Allianz, são incorporadas ao Sistema Audatex", completa Ponciano.

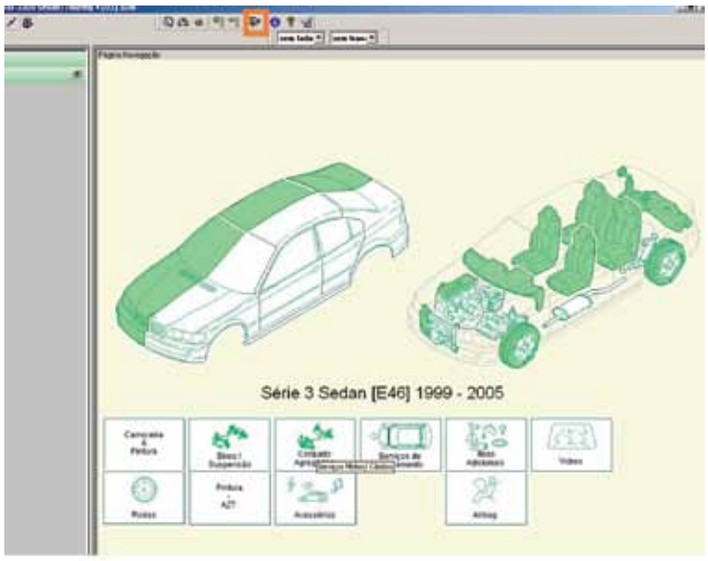
Além da visita ao AZT, os diretores da Audatex participaram de uma reunião na sede do Centro Automotivo Global da Audatex, inaugurada recentemente em Munique, cidade que congrega importantes fabricantes de veículos e centros de tecnologia automotiva.

Crash test no AZT

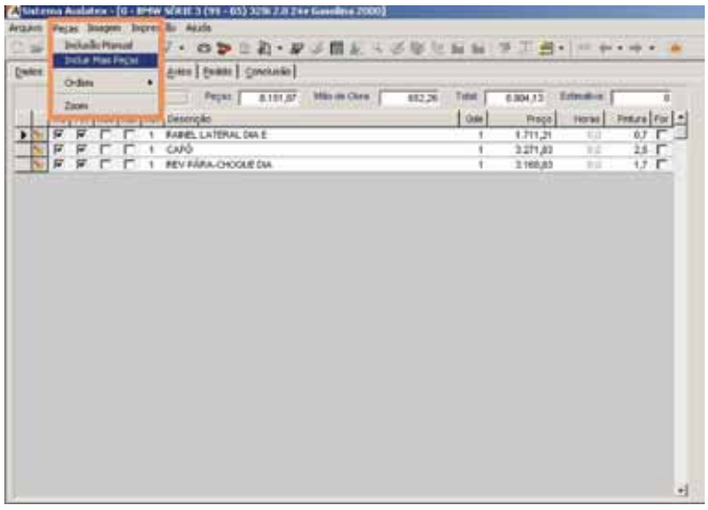
Allianz

Finalizando Orçamentos no AudaPad

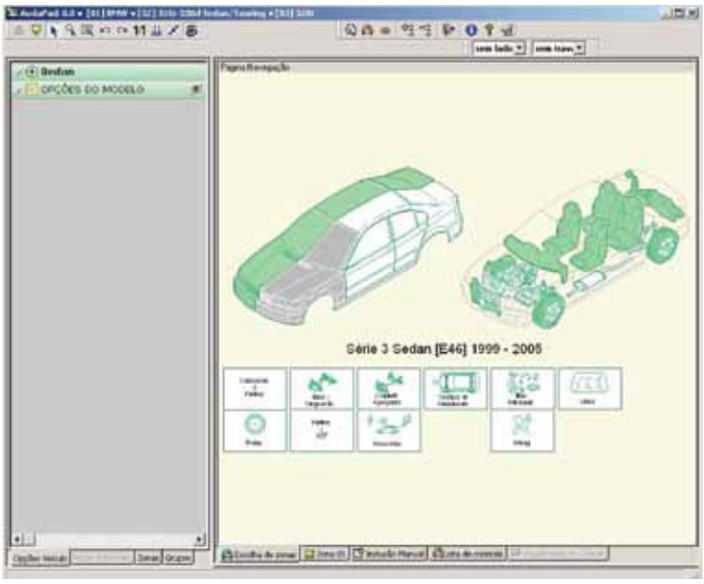
1 - Após a realização do orçamento no AudaPad, é preciso clicar no ícone destacado na cor laranja, que significa 'finalizar'. Confira na imagem abaixo:



2 - Após a finalização, acesse a tela **Orçamento** para visualizar as peças que serão trocadas. Não é possível editar nenhuma operação realizada anteriormente. Se houver necessidade de retornar ao AudaPad, é preciso clicar no menu **Peças** e selecionar **Incluir mais peças**.



3 - Desta forma, será possível retornar ao AudaPad para fazer inclusão de peças e de serviços no orçamento.



4 - Após a realização das alterações no orçamento basta clicar novamente no ícone de '**Finalizar**' para visualizar as Peças (Orçamento) e Serviços (Relatório).

Em caso de dúvidas entre em contato com o Treinamento Audatex pelos telefones **11 - 3474-0300** (São Paulo) e **0800 722 9700** (outras cidades) ou e-mail: **treinamento@audatex.com.br**

Audatex
a Solera company

Nº 38 – Fevereiro de 2010
Audatex News é uma publicação bimestral da Audatex Brasil Serviços Ltda.
Rua Gomes de Carvalho, 1.510 - 3º andar - V. Olímpia - São Paulo - SP - Tel.: 11 3474-0300
Comentários e Sugestões: marketing@audatex.com.br
Conteúdo Editorial: Profession Comunicações - www.profession.com.br
Projeto Gráfico: *{wats}* - www.watscom.net
Fotos: Studio Fabio Nunes / NetCarShow.com/Divulgação Honda/Allianz Media Database