



**OBSERVATÓRIO**  
NACIONAL DE SEGURANÇA VIÁRIA

**MANUTENÇÃO CORRETIVA/PREVENTIVA DE VEÍCULOS**

## OBJETIVO

---

Avaliar a qualidade e a transparência do atendimento prestado pelas concessionárias aos usuários de sua marca, tanto nos serviços de manutenção preventiva quanto manutenção corretiva.

## SITUAÇÃO ATUAL

---

Diante do aumento do consumo de veículos em todas as classes econômicas (em 2013 foram vendidos cerca de oito mil veículos por dia) do país, o **ONSV** – Observatório Nacional de Segurança Viária, representando o interesse dos consumidores decidiu verificar se o atendimento prestado pelas concessionárias das 10 maiores fabricantes de veículos no país (segundo ranking da ANFAVEA – Associação Nacional dos Fabricantes de Veículos Automotores), prestam um atendimento com qualidade e transparência para os consumidores durante o período das revisões periódicas, obrigatórias, manutenção preventiva e corretiva.

## ESCOPO

---

Foram avaliados de acordo com as premissas estabelecidas no projeto, os seguintes itens: atendimento e agendamento, disponibilidade de atendimento, qualidade do atendimento, prazos e transparência no atendimento. O estudo compreende 10 modelos dos 10 maiores fabricantes instalados no país (de acordo com índice da ANFAVEA), mas todos por premissa tinham sistema de ar condicionado e estavam dentro do período de garantia da fábrica.

Ranking	Fabricante	Modelo
1º	Volkswagen	Saveiro
2º	Fiat	Uno Vivace
3º	Ford	Ka Sport
4º	General Motors	Celta LT
5º	Renault	Fluence
6º	Hyundai	I 30
7º	Honda	New Civic
8º	Toyota	Corolla Xei
9º	Peugeot	408
10º	Kia	Carnival

## PREMISSAS CONSIDERADAS NO ESTUDO

---

1. **Dos veículos:** todos os veículos utilizados na pesquisa estavam dentro do período de garantia por tempo e quilometragem.
2. **Da escolha da concessionária:** todas as concessionárias visitadas durante o projeto foram escolhidas no site da montadora, onde foi comparado se os dados constantes estavam atualizados e se as informações eram claras. A escolha foi aleatória por sorteio.
3. **Das ligações para atendimento e agendamento:** todas as ligações foram realizadas entre a 3<sup>o</sup> e 5<sup>o</sup> feira, para excluir os dias de maior fluxo das concessionárias.
4. **Do atendimento das ligações:** se realizado por funcionário ou gravação; se quem atendeu sabia ou podia realizar o agendamento da manutenção. Quando não, se teria conhecimento de quem poderia realizá-lo. Foram observadas quantas transferências foram realizadas até o momento em que conseguimos agendar de fato o atendimento pela concessionária.
5. **Disponibilidade de atendimento:** em todos os casos foi solicitado atendimento para a data mais próxima possível, sendo ela se possível para o mesmo dia; quando não para o dia útil mais próximo. Nos casos em que não fomos atendidos no mesmo dia por solicitação foi questionado o dia mais próximo para agendamento.
6. **Da avaliação das concessionárias:** foram avaliados todos os itens desde a chegada a concessionária até a entrega do veículo; se a pessoa que foi indicada para atender foi quem realizou o atendimento, se na entrada do veículo foi feito check-list das condições do veículo e se foi entregue cópia do mesmo ao proprietário; se o isolamento dos itens internos do veículo, tais como: volante, manípulo do câmbio e capa para o banco foram usados; o tempo de espera para o atendimento; tempo de permanência dentro da concessionária; prazo para retorno do orçamento; se o atendimento foi feito dentro do horário proposto no agendamento; confecção da ordem de serviço de imediato; documentação solicitada para atendimento; prazo de entrega do veículo, se houve entrega técnica ou explicação do que foi feito no veículo e qualidade do atendimento.
7. **Da manutenção corretiva:** a manutenção corretiva foi provocada visando informar ao consultor que realizou o atendimento somente o efeito, aguardando que a causa fosse identificada e informada para avaliar a transparência no atendimento da mesma.

8. **Da manutenção preventiva:** a manutenção preventiva foi provocada visando avaliar se seriam verificados todos os itens de segurança do veículo por parte da concessionária.
9. **Da criação das manutenções:** a manutenção corretiva provocada nos veículos foi a simples troca do fusível do acoplamento do compressor do sistema de ar condicionado dos veículos usados no teste, por outro fusível queimado, onde somente foi informado ao consultor que o mesmo sistema havia parado de “gelar” durante a condução do veículo.



A manutenção preventiva provocada foi e queima de uma das lâmpadas ou da lâmpada de iluminação da lanterna da placa de licença do veículo. A intenção é avaliar se a concessionária realmente avalia os veículos como um todo.



10. **Limpeza / Lavagem do veículo:** todos os veículos foram entregues nas concessionárias limpos e foram avaliados na entrega se foram lavados ou se foram entregues como estavam.
11. **Oferecimento de serviços:** foi avaliado também se alguma concessionária ofereceu algum serviço além do solicitado ou pertencente a manutenção realizada.

## RESULTADO

---

É apresentado um relatório para cada marca que foi avaliada no projeto, com as conclusões e avaliações feitas diretamente na concessionária e ainda uma planilha com avaliação dos resultados obtidos durante as visitas as concessionárias.

**Da montadora FIAT:** ao entrar em contato com a concessionária escolhida, fomos atendidos pela telefonista, esta nos informou que o telefone para agendamento da manutenção do grupo era outro. Em novo contato com este número recebemos a informação que o atendimento mais próximo seria para o dia seguinte. Ao chegar na concessionária fomos recepcionados pelo organizador do pátio que pediu para estacionarmos o veículo próximo ao atendimento e uma consultora nos atendeu. Constatamos que esta concessionária realiza manutenção para algumas locadoras, incluindo a que estávamos locando o carro e o mesmo foi retido para manutenção, sendo entregue outro em perfeito estado para que não houvesse perda de tempo com a manutenção do mesmo. Nada foi cobrado por isto e nem obtivemos informação alguma sobre o que foi feito no veículo posteriormente.

**Da montadora Chevrolet:** ao entrar em contato com a concessionária escolhida, fomos atendidos pela telefonista, esta nos informou que o telefone para agendamento da manutenção do grupo era outro. Em novo contato com este número novamente fomos atendidos por uma telefonista que nos transferiu para o agendamento, onde recebemos a informação que o atendimento mais próximo seria para o dia seguinte. Ao entrarmos na concessionária fomos direcionados ao estacionamento e posteriormente ao atendimento, onde obtivemos a informação que o veículo que estávamos usando não estava mais em garantia. Por este motivo não conseguimos avaliar a concessionária.

**Da montadora Hyundai:** entramos em contato com a concessionária escolhida e fomos atendidos diretamente por um consultor técnico, este informou que nesta unidade somente eram atendidos os veículos HB20. Para fazermos a manutenção, no veículo que estávamos usando no teste, um I30, deveríamos entrar em contato com alguma concessionária do grupo CAO A e nos forneceu um telefone. Em novo contato com o telefone fornecido fomos atendidos pelo agendamento e após relatar o que estava ocorrendo com o veículo foi solicitado que fôssemos a concessionária para sermos atendidos prontamente, cabe salientar que neste caso específico por uma imposição técnica do veículo, o mesmo fusível que atende o sistema de ar condicionado controla os vidros das portas dianteiras. Ao chegar na concessionária fomos encaminhados ao atendimento onde a mesma pessoa que havia nos atendido ao telefone nos atendeu pessoalmente. Enquanto conversávamos, um outro empregado já manobrou o veículo e realizou o isolamento das partes internas. Não foi possível visualizar se foi realizado check-list do veículo, em seguida o chefe da oficina nos atendeu e levou o veículo para um diagnóstico e retornou em, no máximo, 10 minutos com o veículo funcionando. Não foi constatada a lâmpada da lanterna da placa de licença queimada, mas foi passado todas as informações sobre a revisão que iria ser realizada no veículo na próxima quilometragem e ainda fomos informados que, caso o defeito voltasse a

acontecer deveríamos retornar a concessionária para um diagnóstico mais minucioso da causa do defeito.

**Da montadora Honda:** entramos em contato com a concessionária e fomos atendidos pela telefonista que nos transferiu diretamente ao consultor técnico. Fomos agendados para o mesmo dia, em outro período. Ao chegar na concessionária estacionamos em uma vaga do estacionamento e fomos procurar o atendimento, onde localizamos o consultor que havia nos atendido anteriormente. Ao relatarmos os problemas, este informou qual poderia ser o possível defeito e nos avisou da possibilidade de um prazo de três horas para execução dos serviços. Em seguida, fez um diagnóstico no veículo. Após uns 45 minutos o mesmo retornou com o veículo informando que o problema encontrado fora somente o fusível do acoplamento do compressor do ar condicionado e que o problema estava resolvido. Porém, não foi detectado a lâmpada da lanterna da placa de licença queimada, não foi realizado o isolamento dos itens internos do veículo e nem um check-list do mesmo. O atendimento foi satisfatório.

**Da montadora Kia:** ao entrarmos em contato com a concessionária fomos atendidos pela telefonista, que já realizou o nosso agendamento para o mesmo dia, para o próximo período. Ao chegarmos a concessionária fomos direcionados pelo controlador de acesso a uma vaga do estacionamento da loja. Fomos atendidos pela mesma pessoa com quem falamos ao telefone e esta nos encaminhou a um consultor técnico que prontamente nos atendeu. Mesmo sem realizar um check-list, mas com o isolamento interno do veículo feito, levou o mesmo até a oficina. Esperamos por algum tempo, cerca de 45 minutos depois tivemos o veículo devolvido com o problema do sistema do ar condicionado resolvido, mas sem a lâmpada da lanterna da placa de licença trocada. Não fomos cobrados pelo serviço realizado. Fomos orientados a se, caso voltasse a ocorrer o mesmo problema, deveríamos retornar a concessionária para um diagnóstico mais preciso da causa. O atendimento foi satisfatório.

**Da montadora Peugeot:** entramos no site da montadora e escolhemos uma concessionária de acordo com as premissas do projeto e ao entrarmos em contato com esta fomos informados que ela estava de mudança e não estava mais atendendo no endereço informado. Nos foi passado outro telefone e um novo endereço. Ao entrarmos em contato fomos atendidos pela telefonista que nos transferiu para o consultor técnico que agendou a manutenção para o dia seguinte às 13h30. Na hora marcada fomos a concessionária e ao chegarmos fomos recebidos pelo controlador do pátio que nos direcionou a uma vaga e nos pediu para ir a um balcão para sermos atendidos. Cerca de 30 minutos depois, nosso atendimento teve início, com o mesmo controlador do pátio indo ao veículo realizar um check-list e fazer o isolamento interno do veículo. Do

início ao fim do nosso atendimento foram precisos 1h14 min, para deixarmos o carro para o dia seguinte. No dia seguinte, entramos em contato com a concessionária e fomos informados que poderíamos retirar o veículo no final da tarde. Obtivemos acesso ao relatório de defeitos do veículo onde constatamos que fora somente substituído o fusível do sistema do ar condicionado, a lâmpada da lanterna da placa da licença foi trocada e o veículo nos foi devolvido lavado. Se não fosse pela demora no atendimento e pela desinformação do site da montadora teria sido um bom atendimento.

**Da montadora Renault:** ao entrarmos em contato com a concessionária fomos atendidos por uma central eletrônica. Após a espera fomos transferidos para a telefonista que nos transferiu para o agendamento que nos colocou em contato com o consultor técnico que marcou nosso atendimento para o próximo período. Ao chegarmos na concessionária fomos recebidos pelo controlador de acesso que nos orientou a estacionarmos o carro no pátio e procurar o consultor técnico no setor de atendimento da concessionária. Aguardamos por uns 30 minutos até que o consultor finalizasse o atendimento anterior e viesse nos atender. Quando este veio, o próprio consultor foi averiguar os defeitos relatados e constatou o fusível do sistema de ar condicionado queimado e já efetuou a troca. Continuou a inspeção e constatou a lâmpada da lanterna de placa de licença queimada e a substituiu. Não cobrou nada por estes serviços. Não foi feito nem check-list, nem isolamento da parte interna do veículo. Porém o veículo sequer foi movimentado para ser atendido. Demoramos mais para sermos atendidos do que para termos os serviços executados. O veículo foi devolvido de imediato e não foi lavado.

**Da montadora Volkswagen:** ao entrarmos em contato com a concessionária fomos atendidos por uma gravação, em seguida pela telefonista e após pela atendente do agendamento. Ao chegarmos na concessionária fomos recebidos pelos controladores do pátio (que eram 4) que nos indicou uma vaga e enquanto realizava o check-list do veículo nos orientou a deixar a chave no veículo para que pudessem manobrá-lo. Fomos encaminhados ao atendimento onde fomos atendidos pela mesma pessoa que realizou o agendamento e esta nos encaminhou a um consultor técnico, o mesmo solicitou os documentos do veículo para realizar o cadastro do mesmo e obtivemos a informação que o veículo que estávamos usando não estava mais em garantia e por este motivo não conseguimos avaliar a concessionária. O atendimento inicial foi satisfatório.

**Da montadora FORD:** Na montadora Ford, utilizamos um veículo não locado, devido à dificuldade de avaliação apresentada nas outras montadoras, e marcamos a revisão de 20.000KM. Entramos em contato com a concessionária escolhida, fomos atendidos diretamente pelo agendamento, foi marcada a manutenção para o dia solicitado, mas havia possibilidade de agendamento

para o próximo dia útil. Na concessionária fomos recepcionados pelo consultor técnico que já tinha nosso cadastro realizado pelo agendamento, o mesmo fez a avaliação do veículo com elaboração do check-list, entregando-nos uma cópia, e a ordem de serviço com o relato do defeito do veículo. Ainda foi feita avaliação de outros itens do veículo por parte do consultor onde se constatou um defeito, além dos relatados. O tempo de atendimento foi de mais ou menos 15 minutos e o prazo de entrega foi para o mesmo dia, no final da tarde. Foi detectado que o problema do sistema de ar condicionado era somente o fusível queimado, foi constatada a queima da lâmpada da lanterna da licença que foi trocada, foi identificado que o problema a mais que foi detectado seria resolvido com a troca da chave de seta (porém não feito no mesmo dia, por motivo de não ter a peça em estoque no momento, e foi agendado retorno após sete dias. Assim que a peça chegou da montadora, o reparo foi realizado em duas horas). O veículo foi lavado mas este serviço estava incluso no valor da revisão, que é fixo. Foi feita entrega do veículo com explicação dos defeitos encontrados e reparos realizados e agendamento da manutenção para troca da peça defeituosa (o defeito encontrado no veículo foi um mal funcionamento do esguicho do vigia traseiro, que foi resolvido posteriormente com a troca da chave de seta completa. Cabe ressaltar que este defeito só foi constatado após uma avaliação de vários itens do veículo, tais como: faróis, luzes do pisca, limpador dianteiro e esguicho, limpador traseiro e esguicho, luzes de freio, que foi realizado pelo consultor antes da confecção da ordem de serviço. Trata-se de teste padrão realizado em todos os veículos que estavam na concessionária no momento).



MARCA	MODELO	AGENDAMENTO		TEMPO PARADO		ATENDIMENTO		TEMPO ATENDIMENTO	AR CONCIDADO		LAMPADA PLACA		NÃO ATENDEU		LAVAGEM		ENTREGA TEC.		SERVIÇOS EXTRAS		CLASSIFICAÇÃO
		SIM	NÃO	1 DIA	2 DIAS	BOM	RUIM		SIM	NÃO	SIM	NÃO	SIM	NÃO	SIM	NÃO	SIM	NÃO	SIM	NÃO	
FIAT	UNO	X		X		X		0:15		X		X		X		X		X		X	3
GM	CELTA	X		X		X		0:15		X		X		X		X		X		X	3
FORD	KA SPORT	X		X		X		0:30	X		X		X		X				X		8
VW	SAVEIRO	X		X		X		0:15		X		X		X		X		X		X	4
PEUGEOT	408	X			X		X	1:15	X		X		X		X			X		X	4
RENAULT	FLUENCE	X		X		X		0:25	X		X		X		X			X		X	7
TOYOTA	COROLLA	X		X		X		0:10	X		X		X		X		X		X		8
KIA	CARNIVAL	X		X		X		0:05	X			X	X		X	X				X	8
HYUNDAI	I-30	X		X		X		0:05	X			X	X		X			X		X	7
HONDA	CIVIC	X		X		X		0:05	X			X	X		X			X		X	7

O estudo foi realizado levando em consideração todas as premissas definidas anteriormente e usando os mesmo critérios para todas as concessionárias. As avaliações das concessionária foram feitas por item, cada item vale um ponto como avaliamos 10 itens a pontuação máxima seria 10.

## RESULTADOS

---

Durante a realização do projeto pudemos observar alguns itens que serão relatados no texto que segue.

- Concluimos que 100% das concessionárias realizaram o agendamento das manutenções para o prazo máximo de 24 horas.
- 70% delas poderiam nos atender no mesmo dia em que entramos em contato.
- Somente 10% solicitaram reter o veículo de um dia para o outro para diagnosticá-lo.
- 100% das concessionárias foram transparentes no que tange a manutenção corretiva e informaram corretamente a manutenção provocada nos veículos.
- Somente 20% nos informaram que se o defeito voltasse a ocorrer deveríamos retornar à concessionária para um diagnóstico mais detalhado.
- Avaliamos que 30% das concessionárias não detectaram a luz da lanterna da placa de licença queimada, mas estas foram as que nos atenderam em menor prazo.
- 30% não puderam ser avaliadas, pois os veículos que foram utilizados no projeto estavam fora de garantia.
- Somente 20% das concessionárias avaliadas realizaram uma entrega do veículo com explicação dos defeitos encontrados.
- 70% das concessionárias não realizaram lavagem dos veículos.
- Somente 10% nos ofereceram algum tipo de serviço que seria além dos previstos nas manutenções realizadas. 90% dos atendimentos foram satisfatório.
- Somente 10% não atenderam as premissas de atendimento do projeto.
- 60% das concessionárias avaliadas nos atenderam em mais seis itens de avaliação. 30% não foram avaliadas e 10% tiveram alguma deficiência avaliada.
- 30% das concessionárias tiveram conceito 8, 30% tiveram conceito 7, 20% tiveram conceito 4 e outros 20% tiveram conceito 3 (conforme tabela de avaliação apresentada acima).

## DICAS PARA CONHECER O CUSTO DE MANTER UM VEÍCULO

---



- Verifique sempre sua disponibilidade antes de ligar para a concessionária da marca de seu veículo; o atendente tem acesso a uma vasta agenda de datas e horários para agendar sua manutenção. Fique atento à quilometragem e faça a manutenção do seu veículo conforme informado no manual do proprietário.
- Pergunte sempre o prazo para execução dos serviços da manutenção. Algumas podem ser feitas em até 2 horas, caso não haja outros itens a serem verificados.
- Verifique sempre quais são os itens que estarão inclusos no valor que será pago pela revisão. A maioria das montadoras está trabalhando com preço fixo sugerido ao consumidor para cada manutenção que será realizada e é sempre importante saber o que vai ser feito por este preço.
- Faça anotações dos problemas detectados em seu veículo durante o uso, para informar ao consultor que irá atendê-lo na manutenção preventiva.
- Preste sempre atenção aos itens que serão realizados na manutenção de seu veículo, pois todos os itens que forem ditos que são aconselhados ou recomendáveis não estarão inclusos no valor sugerido pela montadora e serão cobrados a parte. Pesquise os preços desses itens, pois eles poderão ser feitos com seu mecânico de confiança, desde que sejam usadas peças originais.
- O alinhamento e o balanceamento são itens recomendados, pois garantem uma maior durabilidade dos pneus e a segurança da sua condução proporcionando uma maior aderência ao solo em todas as condições. Porém, algumas concessionárias cobram um preço alto por estes serviços, sempre pergunte ao consultor os valores que irão cobrar antes de autorizar a execução deles. Existem vários centros automotivos que executam estes serviços por um valor mais justo.
- Os itens de desgaste natural dos veículos, tais como: pastilhas de freio, discos de freio, palhetas de limpador, não estão cobertos pela garantia e devem ser verificados de acordo com seus desgastes, não existe uma quilometragem exata para serem trocados. Isso pode variar de acordo com a utilização do veículo. Por exemplo: um veículo que tem sua utilização maior em estradas tende a ter uma maior durabilidade dos itens de freio do que um veículo que tem seu uso na parte do tempo em perímetro urbano.