

Inovar para vencer

O uso de normas técnicas faz parte da rotina na Invest Auto, uma pequena empresa que presta serviços de manutenção para veículos nacionais e importados. Instalada em 1994 na cidade de Concórdia, em Santa Catarina, foi transferida dois anos depois para o Balneário Camboriú, que oferecia melhores perspectivas de mercado. O perfil de empreendedor de seu proprietário, Roberto Turatti, determinou o sucesso da iniciativa.

Com a mudança de cidade, Turatti resolveu reestruturar a empresa. Investiu na capacitação e em práticas de gestão, por meio do Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae). “A Invest Auto participou de um programa desenvolvido junto a núcleos setoriais, o que possibilitou o intercâmbio de experiências com outras empresas e a realização de parcerias”, ele revela.

Turatti não queria que a Invest Auto fosse apenas mais uma oficina mecânica entre as cerca de 90 mil instaladas no país. Tratou de implementar diferenciais na prestação de serviços, sempre procurando ir além da expectativa do cliente. Mesmo que o veículo apresente apenas um determinado defeito, ele é submetido a uma verificação geral, gratuitamente. É a manutenção preventiva, uma inovação que fez crescer a satisfação dos clientes.

Outro aspecto que contribui para diferenciar a empresa é a organização e o cuidado com a limpeza do ambiente, além da apresentação impecável dos dez funcionários. Turatti sabe que a primeira impressão conta – e muito – na fidelização dos clientes. Não por acaso, o empresário é sempre procurado pela mídia e apontado próprio Sebrae como um bom exemplo a ser seguido.

A coletânea de normas técnicas sobre reparo automotivo, disponibilizada gratuitamente por meio do convênio entre a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) e o Sebrae, tem sido um recurso valioso no aprimoramento de conhecimentos. “Utilizo com mais frequência as normas que tratam de suspensão, freio e direção, porque elas me orientam nas análises”, comenta Turatti.

O alto nível de qualidade imposto pelo proprietário trouxe maior competitividade e segurança à Invest Auto, dois dos principais objetivos do Sebrae em suas ações de apoio aos pequenos negócios. Turatti ainda tem o cuidado de pesquisar a opinião dos clientes, para medir a satisfação, corrigir eventuais falhas e evitar que ocorram novamente.

Coleção de normas

Mais de 30 normas técnicas elaboradas no âmbito do Comitê Brasileiro Automotivo (ABNT/CB-05) compõem a coleção para o setor de reparo de veículos. Confira algumas das normas sobre suspensão, freio e direção, assuntos de maior interesse do empreendedor Roberto Turatti:

- ABNT NBR 12603:1992, *Geometria da suspensão de veículos rodoviários automotores - Terminologia*
- ABNT NBR 14778:2001, *Veículos rodoviários automotores em manutenção - Inspeção, diagnóstico, reparação e/ou substituição em sistema de freios*
- ABNT NBR 14779:2001, *Veículos rodoviários automotores em manutenção - Inspeção, diagnóstico, reparação e/ou substituição em sistema de direção*
- ABNT NBR 14780:2001, *Veículos rodoviários automotores em manutenção - Inspeção, diagnóstico, reparação e/ou substituição em sistema de suspensão*

Na coleção estão também normas sobre vocabulário de autopeças e de qualificação de mecânico de manutenção, por exemplo. E qualquer MPE cadastrada, independentemente da área de atuação, tem acesso à ABNT NBR 15842:2010 - *Qualidade de serviço para pequeno comércio – Requisitos gerais* que, entre outras orientações, auxilia as empresas a proporcionar aos clientes a percepção da qualidade dos serviços oferecidos.