

COM O PATROCÍNIO DE:



automechanika

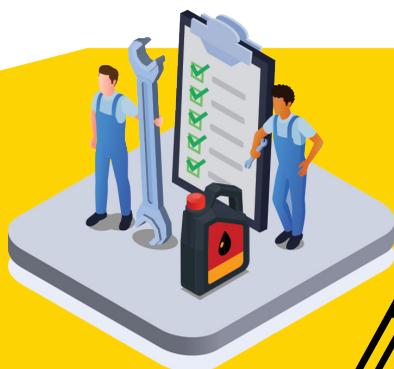


Premium Partner

UZDEAIRBAG



PEÇAS E ACESSÓRIOS AUTO

FEBEST  
AUTO PARTSGESTLUB  
Lubrificantes

# Tome Nota Especial

INQUÉRITO

"OS DESAFIOS DAS OFICINAS DE AUTOMÓVEIS EM PORTUGAL"

## Oficinas enfrentam futuro desafiante

Numa altura de grandes alterações no modelo do negócio automóvel, na sua generalidade, as oficinas de automóveis, sobretudo as independentes multimarca, enfrentam desafios gigantes aos quais terão que dar resposta se se quiserem manter de portas abertas.

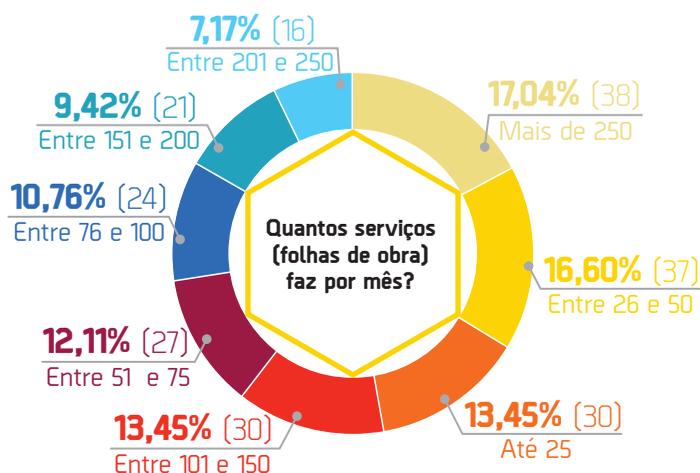
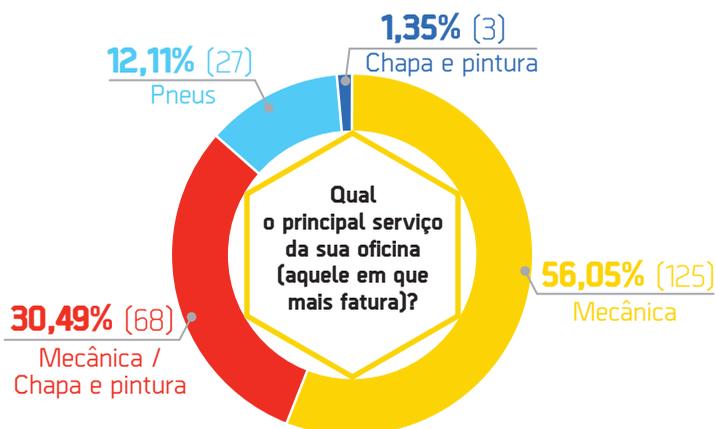
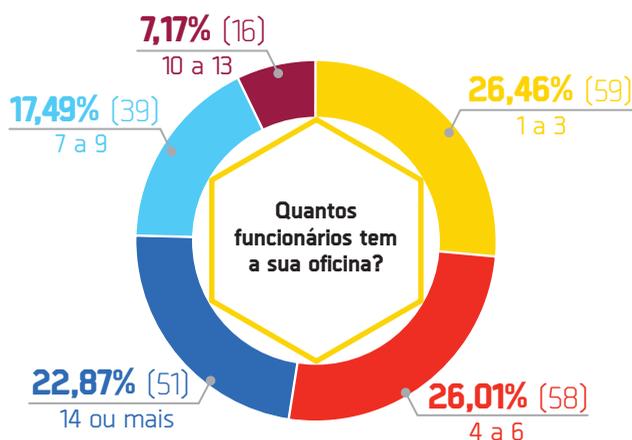
**M**ais uma vez a revista PÓS-VENDA elaborou um grande inquérito às oficinas de automóveis em Portugal. Foram 223 as oficinas que o responderam, aceitando a nossa solicitação (e de alguns parceiros), o que nos permitiu recolher e tratar os dados que nos dão a oportunidade de caracterizar os desafios que as atuais oficinas, nomeadamente as independentes, estão a enfrentar e vão enfrentar, mas também desmitificar algumas ideias que se tentam instalar no setor do pós-venda e que aqui

se prova a verdadeira realidade das mesmas. Porém, o grande objetivo deste inquérito foi mesmo perceber quais são hoje os principais desafios e tendências das oficinas de automóveis em Portugal, e tentar detalhar, com as respostas das oficinas, alguns desses desafios e tendências.

A interpretação dos dados obtidos pelas 223 respostas é feita de uma forma muito direta e simplificada, acompanhada de algumas considerações que resultam de uma análise cruzada dos dados obtidos, mas caberá a cada um dos leitores retirar as suas conclusões. ●

## CARACTERIZAÇÃO DO TIPO DE OFICINA

Foram 223 oficinas que responderam a este inquérito, sendo que a grande maioria das oficinas são de mecânica (86%), embora cerca de um terço faça também o serviço de chapa e pintura. A exemplo de outros inquéritos que a PÓS-VENDA realizou, recebemos respostas de oficinas de todos os distritos e regiões de Portugal Continental e Ilhas, existindo uma relação direta entre o número de oficinas que responderam por distrito e o parque automóvel circulante nesses distritos.



# 223

é o número de oficinas que responderam ao inquérito

## OPINIÃO DAS OFICINAS

Ouvir o que as oficinas dizem é muito importante para perceber melhor como se dinamiza o pós-venda em Portugal. Na PÓS-VENDA sempre gostámos de ouvir o que nos dizem as oficinas e transmitir isso a todo o setor pós-venda através das nossas plataformas de comunicação. Aqui fica um resumo, na primeira pessoa, sobre o que as oficinas pensam sobre o setor em que atuam.

### A TODA A VELOCIDADE

Santarém, Mação

Há muitas oficinas legais e clandestinas, que não sabem trabalhar e por isso fazem preços baixos.

### AMARO AUTOSERVICE

Porto, Vila do Conde

Está tudo errado, o negócio de uma oficina atualmente é uma forma de se empobrecer alegremente fazendo aquilo que se gosta

### ANDRÉ RENATO GOMES

Braga, Gondizalves

Muita coisa temos para mudar no ramo. Hoje em dia uma oficina pequena não consegue combater, por exemplo, o acesso que os clientes particulares têm a peças ao preço que o mecânico as compra no dia a dia no seu fornecedor.

### ANTONIO DELFINO

Beja, Ourique

Carga fiscal muito elevada, carteira de clientes cada vez mais complicada, qualidade do material cada vez mais fraca e muita concorrência desleal.

COM O PATROCÍNIO DE:



automechanika

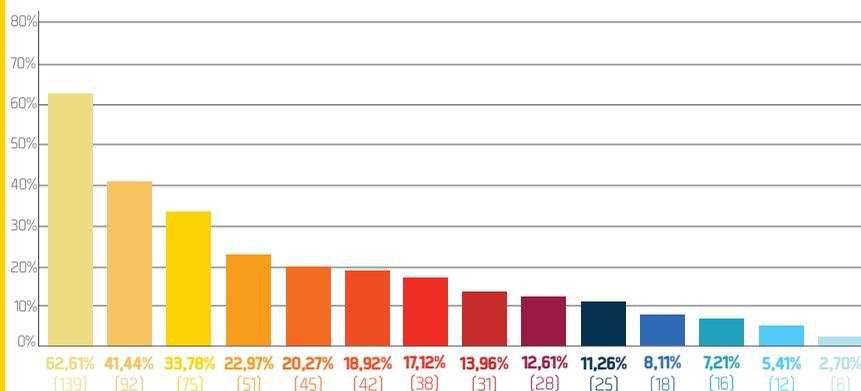


## DESAFIOS ATUAIS DAS OFICINAS

Pedimos às oficinas que nos indicassem quais seriam os principais desafios que enfrentam no seu dia-a-dia. De uma lista de 14 desafios, que resultam das muitas entrevistas que fazemos às oficinas e que publicamos na PÓS-VENDA, pedimos-lhes que escolhessem os três principais desafios.

Não deixa de ser surpresa para ninguém que a dificuldade na contratação de profissionais seja o principal desafio das oficinas, sendo esta uma preocupação muito grande que o pós-venda está a atravessar e do qual não se perspectiva solução à vista.

Quais são os desafios atuais das oficinas de automóveis  
(indique apenas os três principais)



### Opções de resposta

- Dificuldade na contratação de profissionais (técnicos)
- Concorrer com a "concorrência desleal"
- Roturas de stocks nas peças que atrasa as manutenções / reparações
- Dificuldades de pagamento dos clientes
- Custo cada vez mais elevado das peças
- A crescente complexidade tecnológica dos automóveis
- Acesso à informação técnica
- Acesso a formação técnica
- Muita dificuldade em aumentar o valor da mão-de-obra / hora
- Cliente cada vez mais informado sobre os preços
- Cliente trazer as peças para a oficina fazer a manutenção
- A crescente eletrificação do parque automóvel
- Cumprimentos dos critérios ambientais
- Parque automóvel demasiado envelhecido

### AUTO ARCA D'ÁGUA 2, LDA

Porto, Valongo

O negócio está cada vez mais exigente, exigindo um maior controlo de custos. Continua a haver muita concorrência desleal. O cliente procura qualidade, mas "troca" rapidamente de oficina se o preço for mais barato.

### AUTO AVENIDA DA ESTAÇÃO, LDA

Braga, Barcelos

Na minha opinião o que está mal é exigirem, e bem, formação, seguros, ordenados elevados, e todos os custos logísticos de operação, e depois as casas de peças venderem o material aos mecânicos para trabalharem em casa, não pagarem impostos, e ganham muito mais que as empresas que lhes dão trabalho... roubando os clientes e influenciando o setor.

### AUTO BREJO

Castelo Branco, Covilhã

Não existe fiscalização a serviços ilegais tipo: remoção de filtro de partículas ou outros sistemas de antipoluição. Isso coloca o bom técnico em desvantagem.

### AUTO CARVIDE LDA

Leiria, Leiria

A crescente criação de plataformas por todas as entidades com que nos relacionamos obriga termos de contratar mais não produtivos e dessa forma fica reduzida a margem que libertamos.

### AUTO ELECTRO PICOTENSE LDA

Leiria, Leiria

Combate à concorrência desleal, apoio às empresas fiscalmente, redução da carga fiscal, e maior apoio da banca para fazer face às constantes exigências do mercado, pois não podemos estagnar nem é esse o nosso objetivo.

### AUTO MECÂNICA SANLUISENSE, LDA

Beja, Odemira

As oficinas têm bastantes custos ambiente e etc., e depois são bombardeados com visitas da GNR enquanto há bastante concorrência desleal que trabalham ilegalmente não pagam impostos, recolhas, etc.

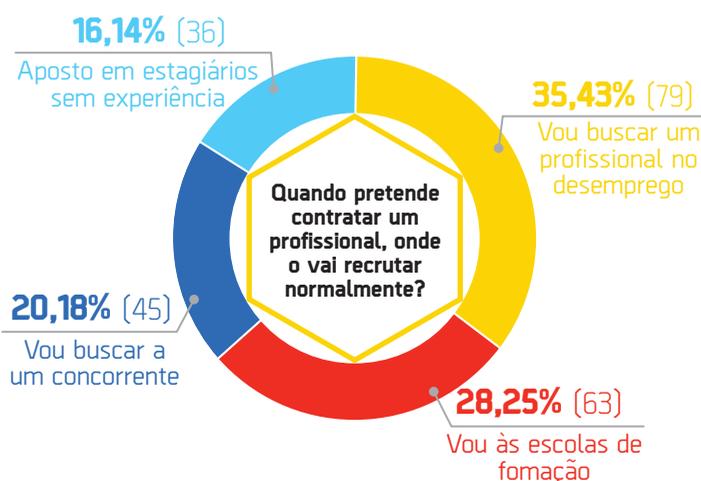
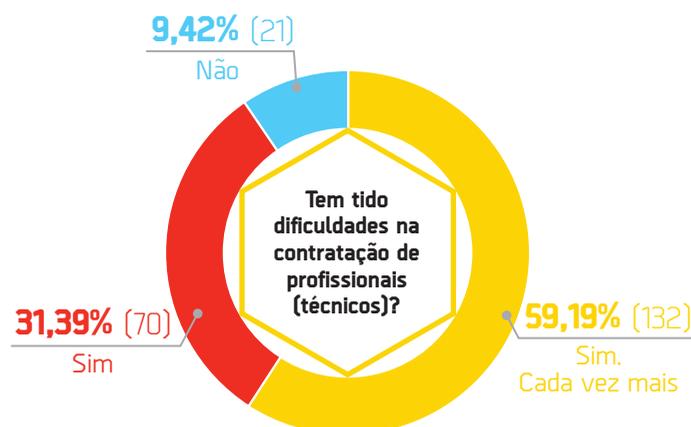
# 33,63%

das oficinas dizem que o principal benefício de integrar uma rede oficial é terem acesso a formação e informação técnica



## CONTRATAÇÃO DE PROFISSIONAIS PARA AS OFICINAS

Apesar das enormes dificuldades em recrutar profissionais para este setor das oficinas, perguntamos se isso seria uma dificuldade de todas as oficinas. Mais de 90% disseram que sim!!! Por outro lado, foi também questionado onde é que as oficinas vão contratar profissionais, sendo que 20% vão buscá-los a outras oficinas.



# 56,05%

das oficinas dizem que a eletrificação automóvel não tem qualquer impacto no seu negócio pós-venda

### AUTO PLENO

**Lisboa, Lisboa**

Oficinas ilegais, os mecânicos que fazem gancho e é tudo sem declarar.

### AUTO REPARADORA DO ALVITO

**Beja, Alvito**

As oficinas deviam-se unir mais para fazer turmas para possibilitar a contratação de formadores do CEPRA ou outros para a evolução.

### AUTOELECTRON

**Lisboa, Mafra**

As empresas de reparação automóvel deviam criar uma rede para se protegerem dos clientes caloteiros ou criarem o hábito de receber uma percentagem do valor do orçamento antes da reparação.

### AUTOINDIA

**Lisboa, Loures**

O maior desafio é a contratação de técnicos.

### AUTOJOFER

**Lisboa, Sintra**

As oficinas deviam ser reguladas pelo Estado, terem uma regulamentação própria para se poder acabar com a concorrência desleal, fuga aos impostos. Todas as Oficinas deviam praticar de forma equivalente todas as exigências ambientais que regulam o nosso sector.

### BESTCONFORT

**Porto, Maia**

O que está mal: a forte concorrência desleal. Desconto das peças originais cada vez mais reduzido. De resto está tudo bem!!!! É trabalhar com bons parceiros.

### CARLOS GOUVEIA UNIPESSOAL

**Guarda, Sela**

Falta de mão de obra. Falta de fiscalização na concorrência desleal. Falta de informação e cedência técnica por parte das marcas automóveis.

### CARLOS MANUEL & SILVA

**Viseu, Armamar**

Pouca informação e formação técnica e preços elevados dos mesmos.

COM O PATROCÍNIO DE:



automechanika

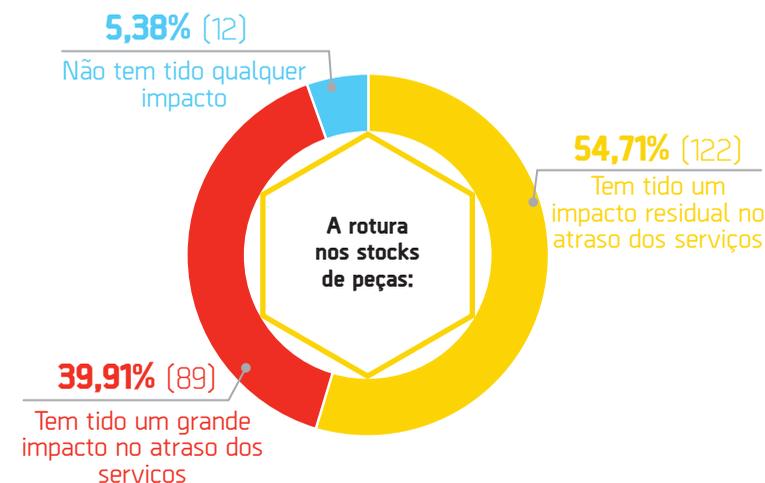
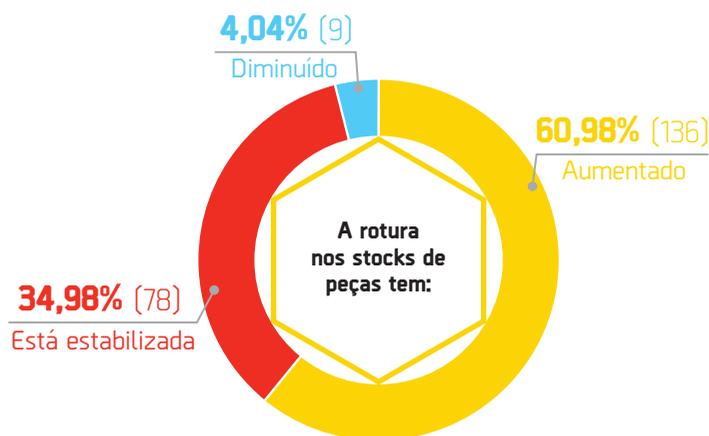


UZDEAIRBAG



## PROBLEMA DAS ROTURAS DE STOCK NO PÓS-VENDA

A pandemia trouxe um enorme problema às oficinas, que foi a disrupção no setor das peças e a verdade é que o setor ainda não recuperou, ou melhor, ajustou-se a uma nova realidade. Perguntamos às oficinas sobre este assunto e a verdade é que só 5% dizem que essa situação atualmente não tem qualquer impacto na sua atividade. Os dados das duas questões aqui colocadas mostram que a rotura nos stocks de peças, em geral, continua a aumentar.



# 53%

das oficinas acede a formação de uma a três vezes ao ano

### CASA DE PNEUS SETUBALENSE Setúbal, Setúbal

Obrigar as grandes empresas do sector de reparação automóvel a fechar aos domingos e feriados.

### CÉSAR MANUEL CHAVES VIEIRA Setúbal, Moita

Os apoios as pequenas e médias empresas pelo estado, pois pequenas empresas não conseguem contratar funcionários.

### EDUARDO A. GONÇALVES Bragança, Mirandela

Melhorar a gestão oficial; ajustar o preço praticado tendo em atenção todos os custos operacionais. Fazer mais formação, além da técnica.

### EXPOPNEU

#### Lisboa, Sintra, Amadora

O que está bem ainda em Portugal é a rapidez e a variedade de peças. Mais acesso a diagnósticos mais completos e informação de avarias. Em relação aos pneus, existe um tipo de "cartelização dos preços dos revendedores". Procuramos em cinco grandes sites portugueses os preços são os mesmos. Diferença de centimos. Porque têm acesso a base de dados de outros e copiam preços. Não concordo com esse tipo de estratégia.

### FÁTIMA AZEVEDO CARVALHO, LDA Faro, Lagos

Diminuição da carga fiscal. Imposições ambientais descabidas. Oficinas clandestinas a aumentarem.

### FÓRMULA POPULAR, LDA Funchal, Funchal

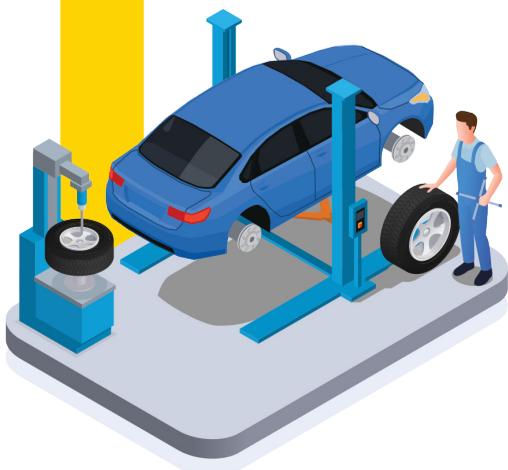
Falta formação técnica na Madeira.

### FRANCISCO ANTUNES, LDA Porto, Santo Tirso

Muitas casas de peças, vendem as peças a um consumidor ao mesmo preço que vendem a uma oficina.

### FRANCISCO GASPAR Santarém, Tomar

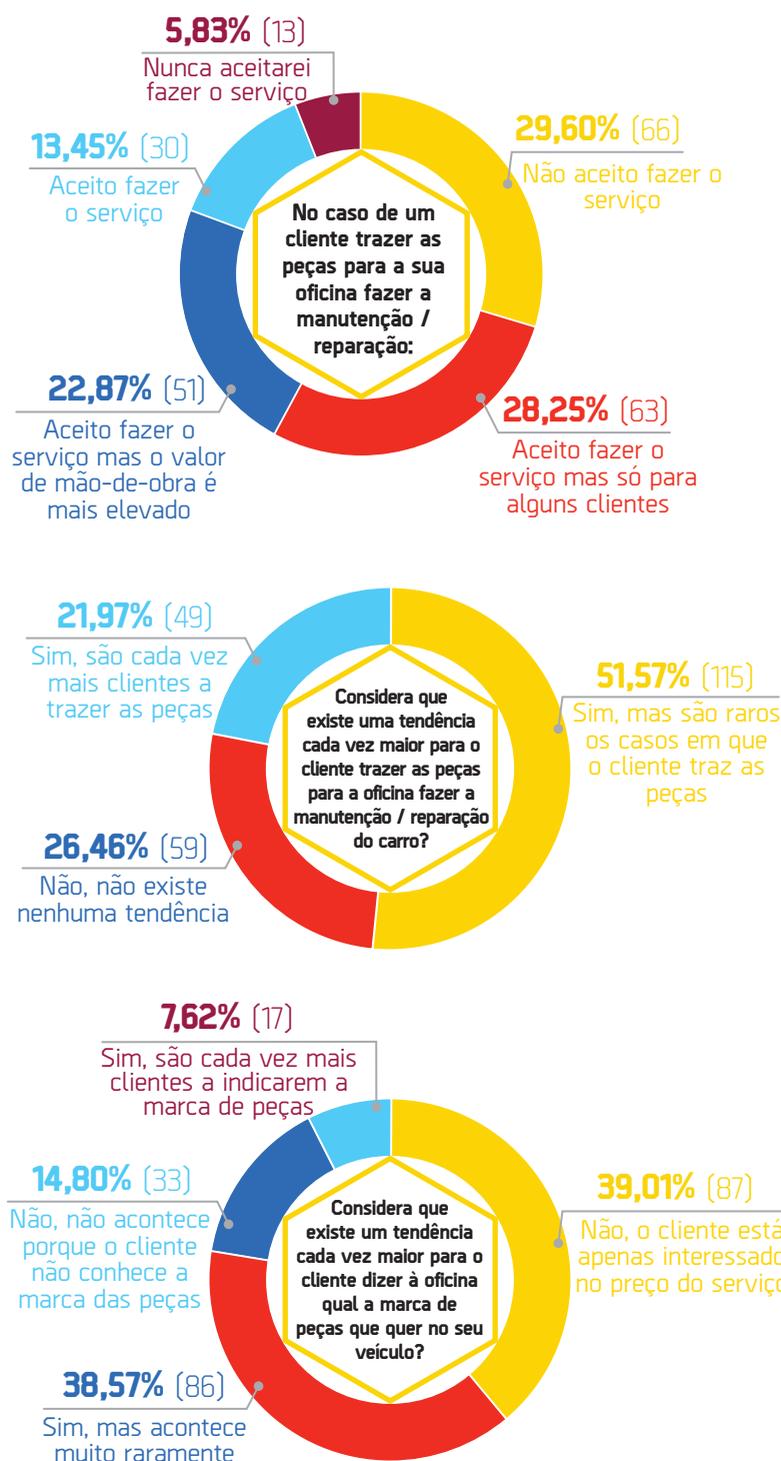
Concorrência destale, muito mecânico a trabalhar em casa.



## TENDÊNCIAS DOS CLIENTES PARA COM AS OFICINAS

Com o crescente aparecimento das plataformas online, os clientes estão cada vez mais informados sobre as peças e os preços das peças. Mas se um cliente trazer as peças, será que a oficina aceita fazer o serviço? A verdade é que a maioria das oficinas não aceita fazer o serviço e, outras, embora aceitando o serviço elevam o valor da mão-de-obra. Curioso é o dado de que apenas 5,8% das oficinas disseram que nunca irão aceitar fazer esse tipo de serviço.

Apenas 7,6% dos clientes dizem às oficinas quais as marcas de peças que querem, o que está associado sobretudo às peças originais e a quem faz reparações em garantia.



### HENDO

#### Porto, Paredes

Mais fiscalização sobre negócios paralelos.

### INTERPALACIO, LDA

#### Porto, Porto

Um dos grandes problemas que a oficina enfrenta é o pagamento por parte das companhias de seguros, o Modus Operandi haveria de mudar, a partir do momento que o serviço é realizado deveria ser obrigatório o pagamento imediato por parte da companhia.

### JAIME & RODRIGUES

#### Aveiro, Anadia

Em virtude da nossa oficina ser de assistência a camiões e representando nós uma marca, nota-se cada vez mais as dificuldades dos clientes (transportadores) em conseguir pagar atempadamente as faturas, assim como as exigências, cada vez maiores e em todos os aspetos, da marca que representamos, tendo em conta também os clientes pretenderem já fazer muitos serviços em casa, utilizando inclusive "concorrência desleal".

### JOSÉ ALBINO FERNANDES

#### Faro, Loulé

Um dos grandes desafios é tentar inverter a ideia que as oficinas e os mecânicos querem enganar. Existe atualmente muitas pessoas que são enganadas na compra de uma viatura usada e a partir daí começa a desconfiança.

### JOSÉ MANUEL CUNHA DA FONSECA & C. LDA. Porto, Felgueiras

Elevados custos operacionais, demasiada complexidade na electrónica e exigências legais.

### JR AUTOMÓVEIS

#### Braga, Vila Verde

Está mal as casas de peças fazerem desconto ao particular por isso cada vez mais aparecem com as peças.

# 39%

das oficinas dizem que os seus clientes estão apenas interessados no preço do serviço

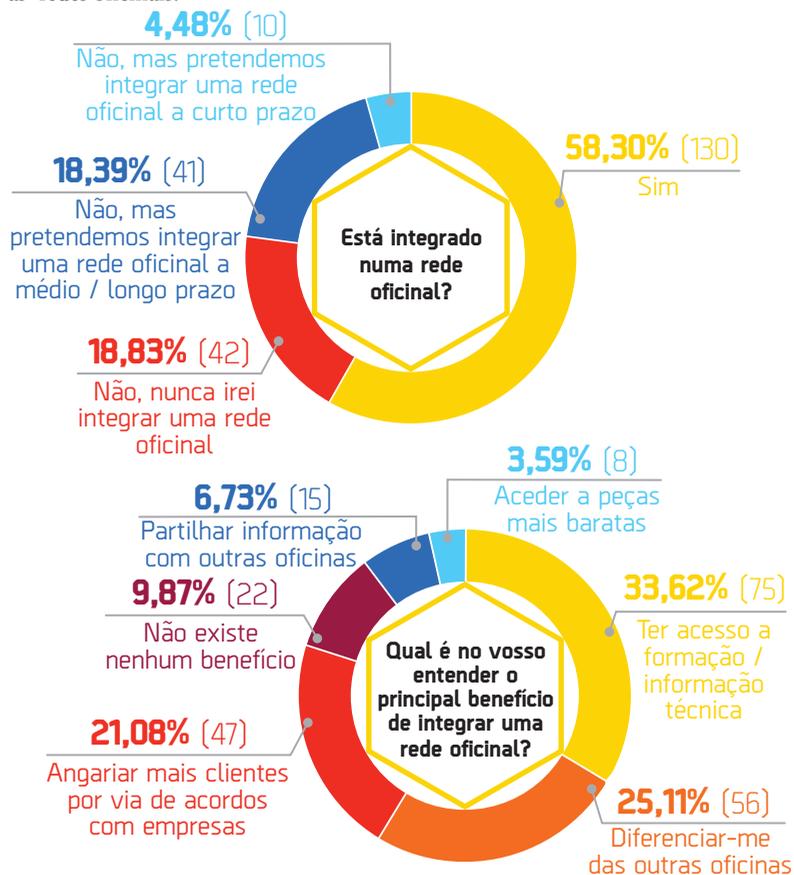
COM O PATROCÍNIO DE:



INQUÉRITO "OS DESAFIOS DAS OFICINAS DE AUTOMÓVEIS EM PORTUGAL"

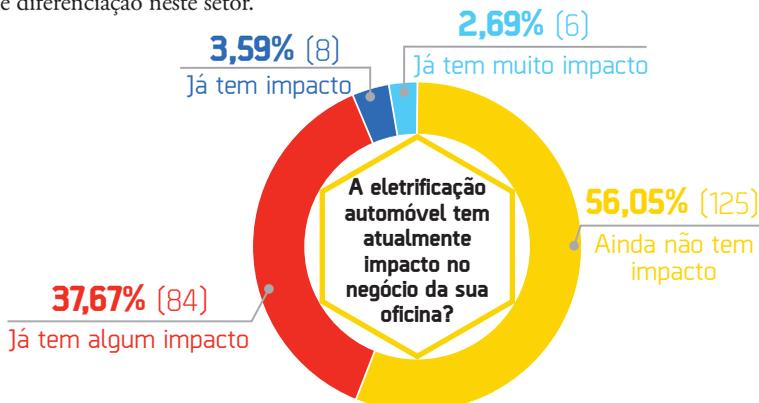
### REDES OFICINAIS

Quase 60% das oficinas que responderam a este inquérito pertencem a algum tipo de rede oficial. O que é significativo, é que apenas 18,8% das oficinas diz que nunca irá integrar uma rede oficial e mais de 22% sabe que no futuro a curto, médio ou longo prazo vai estar numa rede oficial. Comparados estes dados com anteriores inquéritos da PÓS-VENDA existem importantes diferenças na perceção que as oficinas têm sobre as redes oficiais.



### IMPACTO DA ELETRIFICAÇÃO AUTOMÓVEL NO PÓS-VENDA

Mesmo que mais de 56% das oficinas digam que a eletrificação automóvel não tem qualquer impacto na sua atividade atualmente, começa-se a notar que muitas delas (37,6%) responderam que a eletrificação já tem algum impacto, embora seja pouco. Também aqui as oficinas demonstram que estão a começar a estar atentas à eletrificação do parque e que o "papão" do elétrico pode ser também uma oportunidade de negócio e de diferenciação neste setor.



#### KĒANUR

Lisboa, Cascais

A concorrência devia medir em igualdade de circunstâncias entre oficinas, acho que devíamos caminhar para uma melhor relação entre oficinas onde todos seríamos beneficiados e também os clientes.

#### LHSAUTO

Coimbra, Coimbra

O maior desafio que encontro, é na parte do diagnóstico, cada vez mais nos carros mais recentes as marcas estão a fechar o acesso as multimarcas, o que nos torna mais complicado para a resolução dos problemas sem recorrer a marca.

#### M MARQUES & M LEITE, LDA (AUTO-MARQUES)

Porto, V.N. Gaia  
O sector deveria ser mais apoiado no sentido de haver mais fundos comunitários para as empresas com o CAE 45200 se modernizarem e prepararem-se para a nova geração de viaturas mais verdes e comunicantes.

#### M&N AUTOCERVICE

Madeira, Ponta do sol

Os clientes cada vez mais querem melhores preços e melhor qualidade.

#### MANUEL MATOS, UNIP, LDA,

Viana do Castelo, Viana do Castelo

O que está mal é a concorrência desleal.

#### MARCOLINO ALVES MIGUEL LDA,

Aveiro, Aveiro  
Temos de manter/aumentar o conhecimento automóvel para estarmos mais seguros no que fazemos e transmitir essa segurança.

#### MARTINS & FERREIRA, LDA,

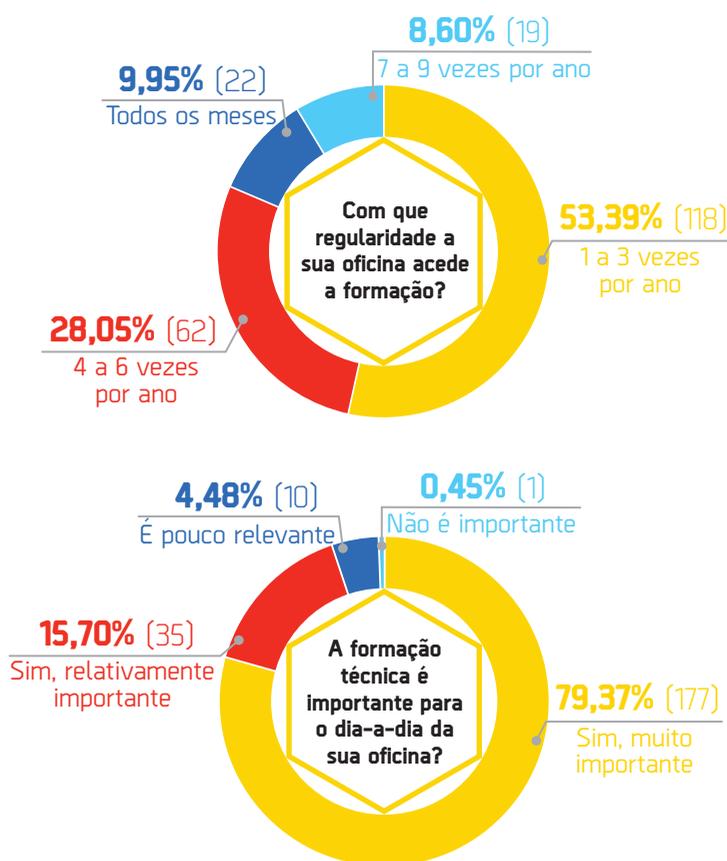
Viseu, Mortágua  
Acabar a concorrência desleal, os fornecedores de peças deviam deixar de fazer o mesmo preço aos particulares que fazem às oficinas.

**51,57%**

das oficinas dizem que são raros os casos em que o cliente traz as peças

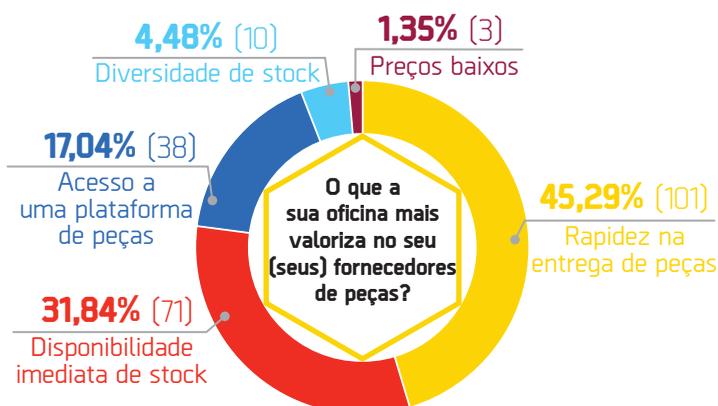
## FORMAÇÃO NO PÓS-VENDA

As oficinas estão cada vez mais atentas e aptas para a formação. Todas as oficinas que responderam a este inquérito fazem formação, o que é um excelente indicador, embora a maioria diz que só o faz de 1 a 3 vezes ao ano. Quase 10% das oficinas diz que faz formação todos os meses. Quase 80% reconhece que a formação é importantíssima para o dia-a-dia da oficina.



## RELAÇÃO OFICINAS VS FORNECEDOR DE PEÇAS

Com os problemas na rotura de stocks não é de estranhar que as oficinas valorizem, no seus distribuidores de peças, a disponibilidade imediata de peças. Porém, a rapidez na entrega é o que a oficina mais valoriza e por isso não é de estranhar os enormes investimentos que os grossistas e retalhistas têm feito em armazéns para poder servir as oficinas com rapidez. Os preços baixos são pouco valorizados pelas oficinas!!!



### MCOUTINHO BOMCAR

**Coimbra, Coimbra**

Existência de um número elevado de ações técnicas de recolha de viaturas, sem stock de peças necessárias no fabricante.

### MDORIA

**Braga, Vila Verde**

O maior desafio é sem qualquer dúvida a contratação de mão de obra qualificada.

### METRALHA CAR, LDA

**Coimbra, Condeixa-a-nova**

A concorrência desleal é o maior problema devia ser proibido vender peças a consumidor final.

### MOTO ADÃO E MARQUES

**Leiria, Peniche**

Difícil cumprir com todas as obrigações exigidas pelo estado a nível ambiental e financeiro.

### MT AUTOSERVICE

**Lisboa, Cascais**

Maior controlo por parte das autoridades sobre o mercado paralelo.

### NEGREL CAR, LDA

**Porto, Santo Tirso**

Concorrência desleal, salários elevados em relação ao preço de venda hora.

### NORBERTO A A COSTA

**Porto, Felgueiras**

O que pode mudar: as casas de peças e supermercados deixarem de vender acessórios auto a não profissionais do sector.

### OFICINA VENUE, LDA

**Porto, Maia**

Pontos a melhorar nas oficinas: Atendimento ao cliente, transparência, agendamento eficiente, equipas qualificadas, limpeza e organização e sustentabilidade.

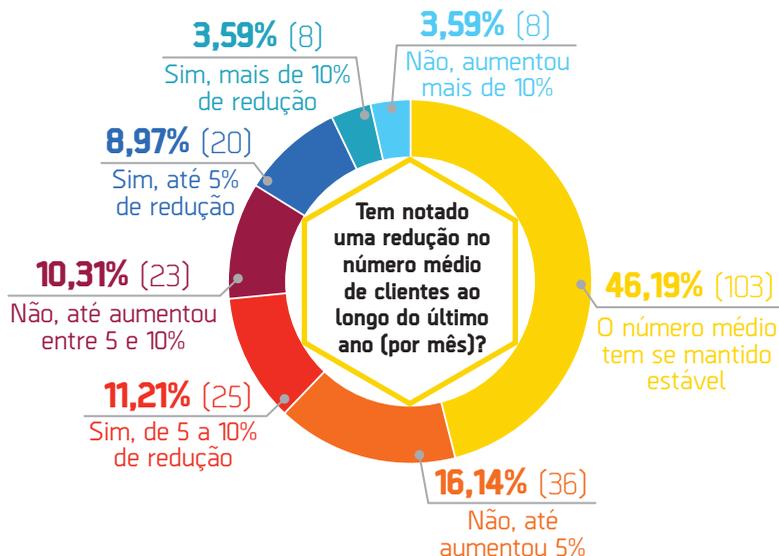
# 7,6%

das oficinas dizem que são cada vez mais os clientes (das oficinas) a indicarem a marca de peças que querem na manutenção seu carro



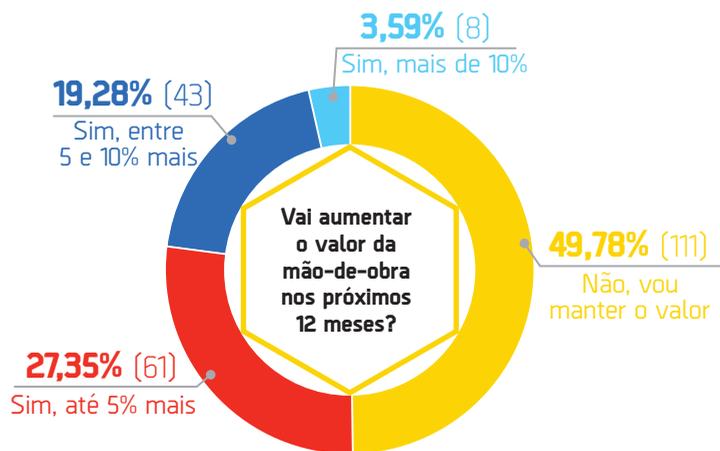
## EVOLUÇÃO DO NÍVEL DE SERVIÇO NAS OFICINAS

Mais de 46% das oficinas diz que o negócio se tem mantido estável ao nível dos clientes que entram nas suas oficinas. Cerca de 30% afirma, contudo, que viu o seu número de clientes a aumentar ao longo dos últimos anos, mas outros 33% diz exatamente o contrário.



## AVALIAÇÃO DO VALOR DA MÃO-DE-OBRA

Metade das oficinas assume que não vai mexer no seu valor de mão-de-obra, mas 46% responde que vai aumentar o seu valor de mão-de-obra pelo menos 5% nos próximos 12 meses.



# 63%

das oficinas consideram como maior desafio a dificuldade na contratação de profissionais

### ONESHOP

Leiria, Lisboa, Meirinhas, Vila Franca de Xira

O grande desafio é a falta de mão de obra. Temos tentado a criação de protocolos com as escolas técnicas ou profissionais, mesmo assim não tem tido grandes afluência perante a camada jovem. Devemos lutar contra a imagem que as pessoas têm, sobre o que são oficinas.

### PG AUTO

Castelo Branco, Fundão

Numa empresa que já tenha 3 ou mais produtivos, é necessário já mais de que um rececionista e administrativo, os clientes fazem-nos despender muito tempo na orçamentação, apresentação de diversas possibilidades de reparação, acompanhamento da reparação e na entrega da viatura.

### PNEUFURADO

Lisboa, Sintra

A valorização da profissão e da indústria, que é olhada sempre com desconfiança e com baixa credibilidade, faz com que, em primeiro lugar, o cliente esteja desconfiado e questionando tudo e não atrai novos trabalhadores/jovens para a profissão que não é valorizada. Outro dos grandes problemas é a concorrência desleal, oficinas ilegais, técnicos das "concessões" que fazem os "ganchos"!

### RETROCAL, LDA

Lisboa, Oeiras

A formação e informação é muito importante embora em oficinas mais pequenas se torne difícil despender de um elemento nas horas de expediente.

### REVELCAR LDA

Faro, Loulé

Um dos grandes desafios diários são clientes incompreensíveis, os que não compreendem o porquê de por vezes as viaturas estarem algum tempo a aguardar por material que custa a chegar.

### RMIX AUTO

Braga, Braga

Menos impostos ao Estado; Desconto nas peças praticado pelos fornecedores a um particular.

### ROCHA & BRANCOS, LDA

Viana do Castelo, Caminha

A incerteza do mercado automóvel, a desinformação acentuada nas redes sociais e a constante não verdade na eletrificação.





**AUTEL**<sup>®</sup>

Premium Partner



**CENTROPEÇAS**  
PEÇAS E ACESSÓRIOS AUTO



GRUPO  
**MERPEÇAS**



**MTE-THOMSON**



**REPSOL**

**S.JOSÉ**

LOGÍSTICA DE PNEUS