CAPÍTULO 8 · CAMADAS E TÉCNICA

PESSOAS & PROCESSOS & PADRONIZAÇÃO. RESULTADO

BRENO STRONG CAR



CAPÍTULO 8 • CAMADAS E TÉCNICA

BRENO HENRIQUE

ESPECIALISTA. EMPRESÁRIO. EDUCADOR.





- Engenheiro mecânico com **mais de 25 cursos de especialização** em manutenção e reparação automotiva.
- Fundador e CEO do **Grupo Strong Car Services**: três oficinas de referência e a Strong Car Custom.
- Especialista em câmbios automatizados e sistemas embarcados; desenvolve **treinamentos técnicos** para oficinas.
- Sócio do Método Mottor e mentor da Strong Academy, com cases de **até 120% de crescimento** no primeiro mês.
- **Mais de 3 mil pessoas treinadas** no Brasil; palestrante e especialista consultado pela **Quatro Rodas** e canais nacionais.

3000+ PESSOAS TREINADAS | **120%** DE CRESCIMENTO NO 1º MÊS

CAPÍTULO 8 · A CAMADA ANTERIOR

ESSE É O BRENO QUE POUCOS CONHECEM.





Entrou na indústria como **estagiário** e começou trabalhando como **peão na linha de produção.**



Enquanto trabalhava, continuou estudando, se capacitando e participando dos processos seletivos internos. Foi crescendo dentro do plano de carreira da empresa até **alcançar cargos de liderança**, chegando a **liderar grandes equipes.**



Ao longo dessa trajetória, foi responsável por **análise de indicadores, padronização e melhoria de processos**, treinamentos, desenvolvimento de pessoas, gestão de equipes e atuação como facilitador de **Segurança e 5S,** entre outras responsabilidades.



Antes de liderar empresas, aprendeu na prática o que é **ser liderado** e o que é **liderar pessoas.**

CAPÍTULO 8 · A CAMADA ANTERIOR

STRONG CAR 07 ANOS DE EVOLUÇÃO



2021



2025





DE UM SONHO EM CONSTRUÇÃO
À REFERÊNCIA QUE NOS TORNAMOS.

A BASE FOI FEITA APRENDENDO.
O FUTURO É FEITO LIDERANDO.

SEIRI | SEITON | SEISO | SEIKETSU | SHITSUKE — 5S

QUAIS SÃO AS MAIORES DORES NA SUA OFICINA?!



ENTRADAS IRREGULARES
dinheiro que entra hoje, não cobre as contas do fim do mês.

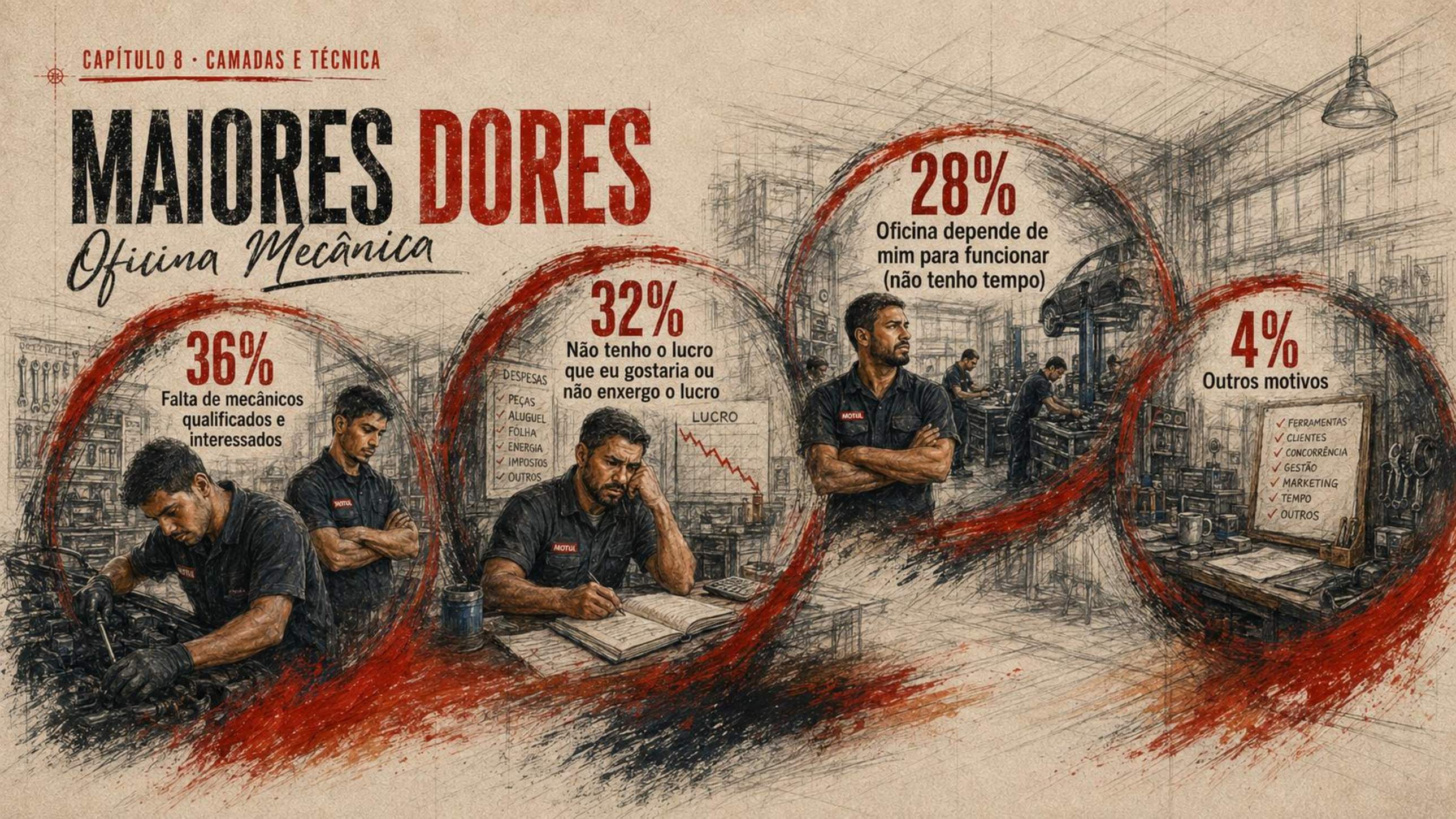
GESTÃO DO TEMPO
muito serviço, pouco tempo e sempre apagando incêndio.

PROCESSOS DESORGANIZADOS
falta padrão, cada serviço é de um jeito e os erros se repetem.

CLIENTES INSATISFEITOS
atrasos, retrabalho e comunicação falha que destroem sua reputação.

MAIORES DORES

Oficina Mecânica

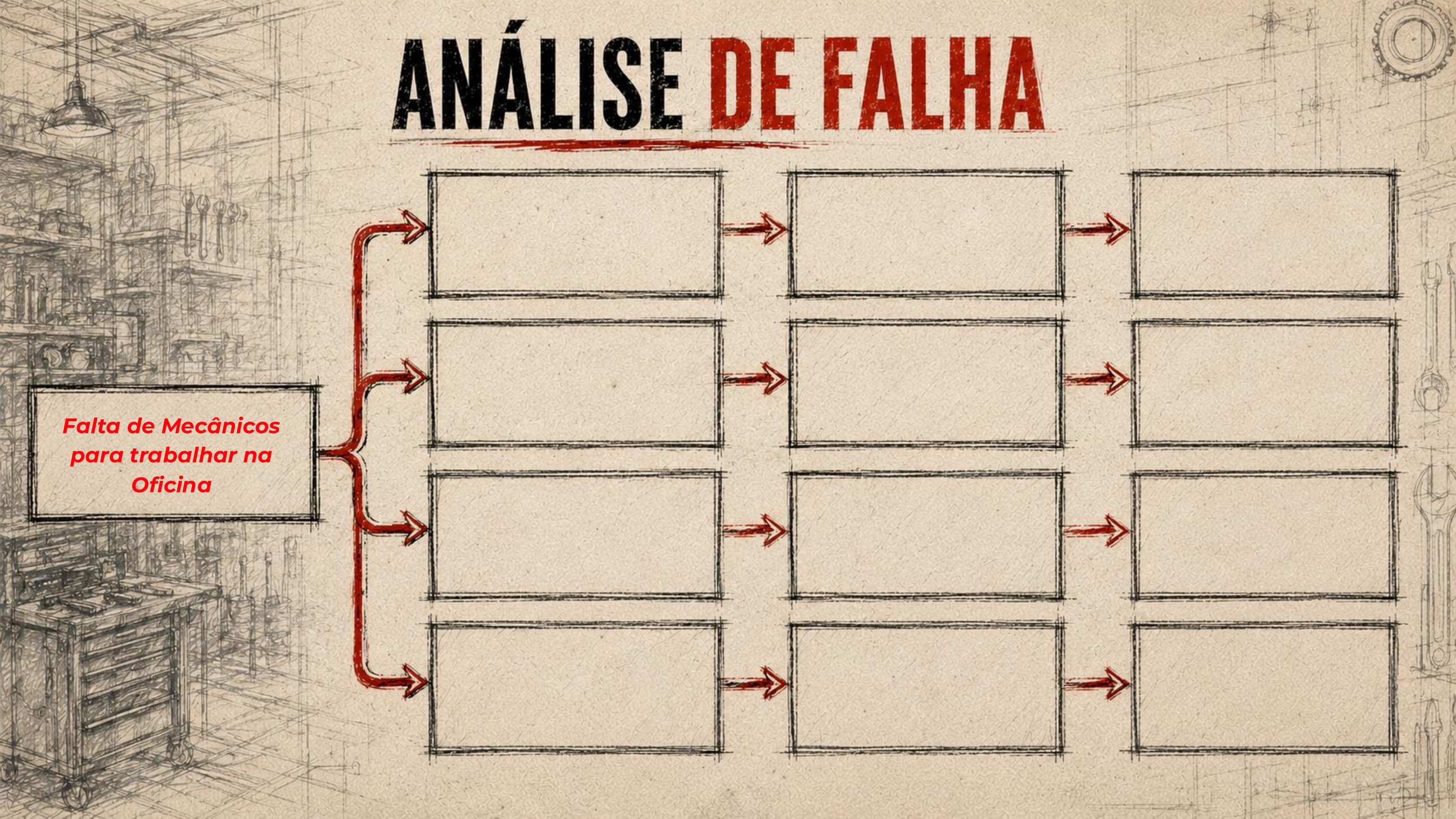


CAPÍTULO 8 · A CAMADA ANTERIOR



O QUE VOCÊ ESTÁ FAZENDO PARA ELIMINAR ESSA DOR?!

ANÁLISE DE FALHA



ANÁLISE DE FALHA

Falta de Mecânicos para trabalhar na Oficina

Falta de candidatos para vaga de mecânico que você divulgou

ANÁLISE DE FALHA

Falta de Mecânicos para trabalhar na Oficina

Falta de candidatos para vaga de mecânico que você divulgou

Mecânico não se sente interessado em trabalhar na sua oficina

ANÁLISE DE FALHA



Falta de Mecânicos para trabalhar na Oficina

Falta de candidatos para vaga de mecânico que você divulgou	Mecânico não se sente interessado em trabalhar na sua oficina	Método de divulgação e captação da vaga

ANÁLISE DE FALHA

TEMOS VAGA PARA

MECÂNICO

PARA MAIS INFORMAÇÕES:
(12) 3456-9999

STRONG CAR

MECÂNICO AUTOMOTIVO

QUER FAZER PARTE DA NOSSA EQUIPE?

BENEFÍCIOS

- TRABALHAMOS DE SEGUNDA A SEXTA
- SALARIO FIXO + COMISSÃO
- BONIFICAÇÃO POR CARGO
- BONIFICAÇÃO POR ASSIDUIDADE E PROATIVIDADE
- PLANO DE CARREIRA E CRESCIMENTO
- TREINAMENTOS DE CAPACITAÇÃO
- VALE TRANSPORTE
- FERRAMENTAS E AMBIENTE DE
- TRABALHO ORGANIZADO
- OFICINA REFERÊNCIA NACIONAL
- POSSIBILIDADE DE SE TORNAR SÓCIO

INTERESSADOS CLICAR NO BOTÃO ABAIXO E ENVIAR SEU CURRÍCULO.

Telefone e WhatsApp
(31) 3665-9727



ANÁLISE DE FALHA



Falta de Mecânicos para trabalhar na Oficina

Falta de candidatos para vaga de mecânico que você divulgou	Mecânico não se sente interessado em trabalhar na sua oficina	Método de divulgação e captação da vaga
Alta demanda devido a existência de muitas oficinas		

ANÁLISE DE FALHA



Falta de Mecânicos para trabalhar na Oficina

Falta de candidatos para vaga de mecânico que você divulgou	Mecânico não se sente interessado em trabalhar na sua oficina	Método de divulgação e captação da vaga
Alta demanda devido a existência de muitas oficinas	Falta de capacitação e investimento em novos profissionais.	

ANÁLISE DE FALHA

Falta de Mecânicos para trabalhar na Oficina	*Falta de candidatos para vaga de mecânico que você divulgou*	*Mecânico não se sente interessado em trabalhar na sua oficina*	*Método de divulgação e captação da vaga*
	Alta demanda devido a existência de muitas oficinas	*Falta de capacitação e investimento em novos profissionais.*	*Treinar novos colaboradores de forma técnica e padronizar atividades.*



ENTREVISTA COM O CLIENTE

Utilizar WhatsApp

Explicar nosso método de trabalho.

Passar o custo do rastreamento ou diagnóstico



AGENDAMENTO

Consultar o líder ou CEO para realizar o agendamento.

Agendar no sistema

Confirmar se a mensagem de agendamento foi enviada para o cliente.



CONFIRMAÇÃO

Enviar mensagem 01 dia antes confirmando todos os agendamentos no final do horário.

Caso tenha alguma desistência, verificar a possibilidade de adiantar.



RECEBIMENTO DO VEÍCULO

Caso o veículo seja enviado via reboque, enviar os termos para o cliente e somente iniciar após retorno do mesmo com o termo assinado ou a concordância via e-mail.



CHEGADA DO VEÍCULO (ADMINISTRATIVO)

Finalização do cadastro.

Assinatura dos termos.

Pagamento da Entrada.



CHEGADA DO VEÍCULO (PÁTIO)

Mecânico Conversa com cliente (Entrevista).

Andar no carro com cliente para verificar as queixas.



CHECK LIST DE ENTRADA

Seguir Check List de entrada conforme Check Motors.

Após finalizar informar ao Administrativo.

Adm. envia mensagem com o link para o cliente.

ORÇAMENTO

Mecânico responsável envia o orçamento no grupo do WhatsApp.

Adm. envia o orçamento para o supervisor realizar a verificação.

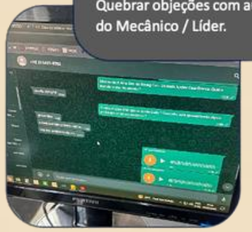


APRESENTAR ORÇAMENTO

Enviar mensagem explicando item a item do orçamento.

Perguntar o cliente se ficou alguma dúvida.

Quebrar objeções com auxílio do Mecânico / Líder.



ORÇAMENTO FOI APROVADO?

SIM

NÃO

VERIFICAR PEÇAS ESTOQUE

Solicitar entrada.

Verificar se temos a peça no estoque (Verificar nas demais lojas)

Caso não tenha em estoque, realizar a compra.



EXECUÇÃO DO SERVIÇO (PATIO)

Solicitar a O.S no escritório.

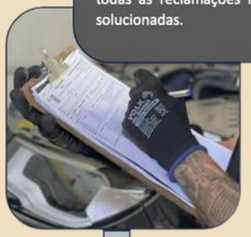
Conferir detalhadamente todas peças que chegarem imediatamente.



FINALIZAÇÃO DO SERVIÇO

Realizar um "Pente Fino" na O.S e marcar todos os serviços realizados.

Testar o veículo e verificar se todas as reclamações foram solucionadas.



ALGO ESTÁ ERRADO OU FALTOU ALGO?

SIM

NÃO



CHECK LIST DE SAÍDA

Seguir conforme Check Motors

Realizar Double Check e lançar nome no mecânico que realizou.

Perguntar sobre Lavagem.



ENTREGA TÉCNICA VIRTUAL

Retirar capas, placas, ferramentas, dentre outros.

Cheirinho, brinde, limpeza técnica, adesivo e Check Out.

Mostrar peças substituídas, limpeza, lavagem e afins



LIBERAÇÃO DO VEÍCULO

Cobrança do Diagnóstico ou serviço realizado.

Solicitar assinatura da O.S com a observação.

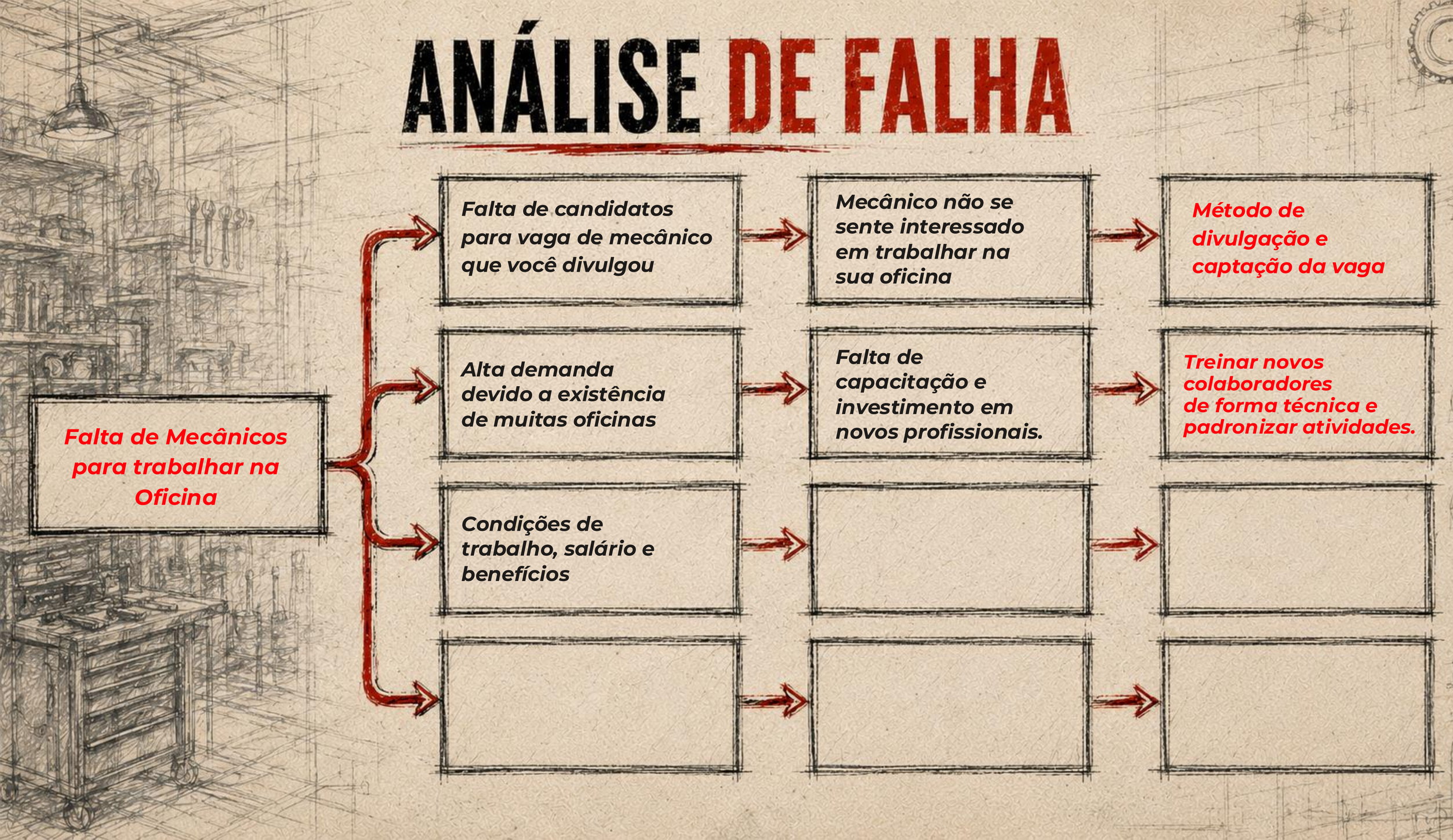
Informar o cliente sobre prazo de retirada do veículo.



ENTREGA TÉCNICA (PÁTIO)

Mecânico responsável pelo serviço ou líder apresentar o que foi feito pessoalmente para o cliente, agradecer e se colocar a disposição para eventuais outros serviços.

ANÁLISE DE FALHA



Falta de Mecânicos para trabalhar na Oficina

Falta de candidatos para vaga de mecânico que você divulgou	Mecânico não se sente interessado em trabalhar na sua oficina	Método de divulgação e captação da vaga
Alta demanda devido a existência de muitas oficinas	Falta de capacitação e investimento em novos profissionais.	Treinar novos colaboradores de forma técnica e padronizar atividades.
Condições de trabalho, salário e benefícios		

ANÁLISE DE FALHA



Falta de Mecânicos para trabalhar na Oficina

Falta de candidatos para vaga de mecânico que você divulgou	Mecânico não se sente interessado em trabalhar na sua oficina	Método de divulgação e captação da vaga
Alta demanda devido a existência de muitas oficinas	Falta de capacitação e investimento em novos profissionais.	Treinar novos colaboradores de forma técnica e padronizar atividades.
Condições de trabalho, salário e benefícios	Falta de valorização dos profissionais e melhorias na oficina.	

ANÁLISE DE FALHA



Falta de Mecânicos para trabalhar na Oficina

Falta de candidatos para vaga de mecânico que você divulgou	Mecânico não se sente interessado em trabalhar na sua oficina	Método de divulgação e captação da vaga
Alta demanda devido a existência de muitas oficinas	Falta de capacitação e investimento em novos profissionais.	Treinar novos colaboradores de forma técnica e padronizar atividades.
Condições de trabalho, salário e benefícios	Falta de valorização dos profissionais e melhorias na oficina.	Plano de melhoria para os colaboradores e oficina.

Cargo	Salário	Bonificação	% de Comissão Individual	% de Comissão Global	Tempo na Empresa	Avaliação	Critérios	Experiências
Mecânico I	R$ 1.670,00	R$ 710,00	4	3	Mínimo 01 ano no cargo anterior	Anual	-	1) Realizar Check List`s de entrada, saída, entrega técnica virtual, dentre outros; 2) Realizar manutenção mecânica em veículos automotivos, (ajustes, substituições, instalações de componentes; 3) Realizar diagnósticos de nível basico como em sistemas de arrefecimento, suspensão, freios, vazamentos, dentre outros. 4) Execução das atividades nos padrões de qualidade e nos processos exigidos. 5) Auxiliar e orientar o Ajudante na execução das atividades.
Mecânico II	R$ 1.690,00	R$ 890,00	5	3	Mínimo 06 meses no cargo anterior	Semestral	-	1) Realizar Check List`s de entrada, saída, entrega técnica virtual, dentre outros; 2) Realizar manutenção mecânica em veículos automotivos, (ajustes, substituições, instalações de componentes); 3) Realizar diagnósticos de nível intermediário como em Sistema de Ignição, Falhas de Combustão, Perda de Potência, Ar Condicionado, ABS, Sistema de Arrefecimento, suspensão, freios, vazamentos, dentre outros; 4) Execução das atividades nos padrões de qualidade e nos processos exigidos. 5) Auxiliar e orientar o Mecânico I na execução das atividades.
Mecânico III	R$ 1.700,00	R$ 1.050,00	6	3	Mínimo 06 meses no cargo anterior	Semestral	Formação de um novo Mecânico II	1) Realizar manuteção mecânica em veículos automotivos, estabelecendo ajustes, substituições, instalações e recondicionamento de componentes; 2) Realizar Diagnósticos Avançados em todos os sistemas de comunicação e funcionamento do veículo (Dedicado, Rede Can e Lin, Osciloscópio com Transdutores, dentre outros); 3) Diagnóstico e Manutenções especializadas (Direção Hidráulica e Elétrica, Ar Condicionado, Sistema de ABS e controle de estabilidade, Sistema de Air Bag, Eletrônica Embarcada, Transmissões Automatizadas e Automáticas); 4) Montagem de Motores 8, 12 e 16V seguindo os padrões ABNT (análise metrológica completa antes e depois); 5) Execução das atividades nos padrões de qualidade e nos processos exigidos. 6) Auxiliar e orientar os Mecânicos I e II na execução das atividades.
Líder Técnico	R$ 1.750,00	R$ 1.650,00	3	4 (Individual)	Mínimo 01 ano no cargo anterior	Anual	Formação de um Novo Mecânico III	1) Planejar e Liderar as Equipes Produtiva e Administrativa quanto a correta condução e execução das atividades; 2) Análise estratégica da produtividade, prioridades e fluxo da oficina; 2) Treinar os profissionais na execução correta de tarefas de análise, diagnóstico, montagem e reparação de veículos; 3) Gerenciamento de conflitos (colaboradores, clientes e fornecedores/prestadores de serviço); 4) Realizar manuteção mecânica em veículos automotivos, estabelecendo ajustes, substituições, instalações e recondicionamento de componentes; 5) Realizar Diagnósticos Avançados em todos os sistemas de comunicação e funcionamento do veículo (Dedicado, Rede Can e Lin, Osciloscópio com Transdutores, dentre outros); 6) Diagnóstico e Manutenções especializadas (Direção Hidráulica e Elétrica, Ar Condicionado, Sistema de ABS e controle de estabilidade, Sistema de Air Bag, Eletrônica Embarcada);

ANÁLISE DE FALHA



Falta de Mecânicos para trabalhar na Oficina

Falta de candidatos para vaga de mecânico que você divulgou	Mecânico não se sente interessado em trabalhar na sua oficina	Método de divulgação e captação da vaga
Alta demanda devido a existência de muitas oficinas	Falta de capacitação e investimento em novos profissionais.	Treinar novos colaboradores de forma técnica e padronizar atividades.
Condições de trabalho, salário e benefícios	Falta de valorização dos profissionais e melhorias na oficina.	Plano de melhoria para os colaboradores e oficina.
Falta de interesse dos jovens no nosso segmento		

ANÁLISE DE FALHA



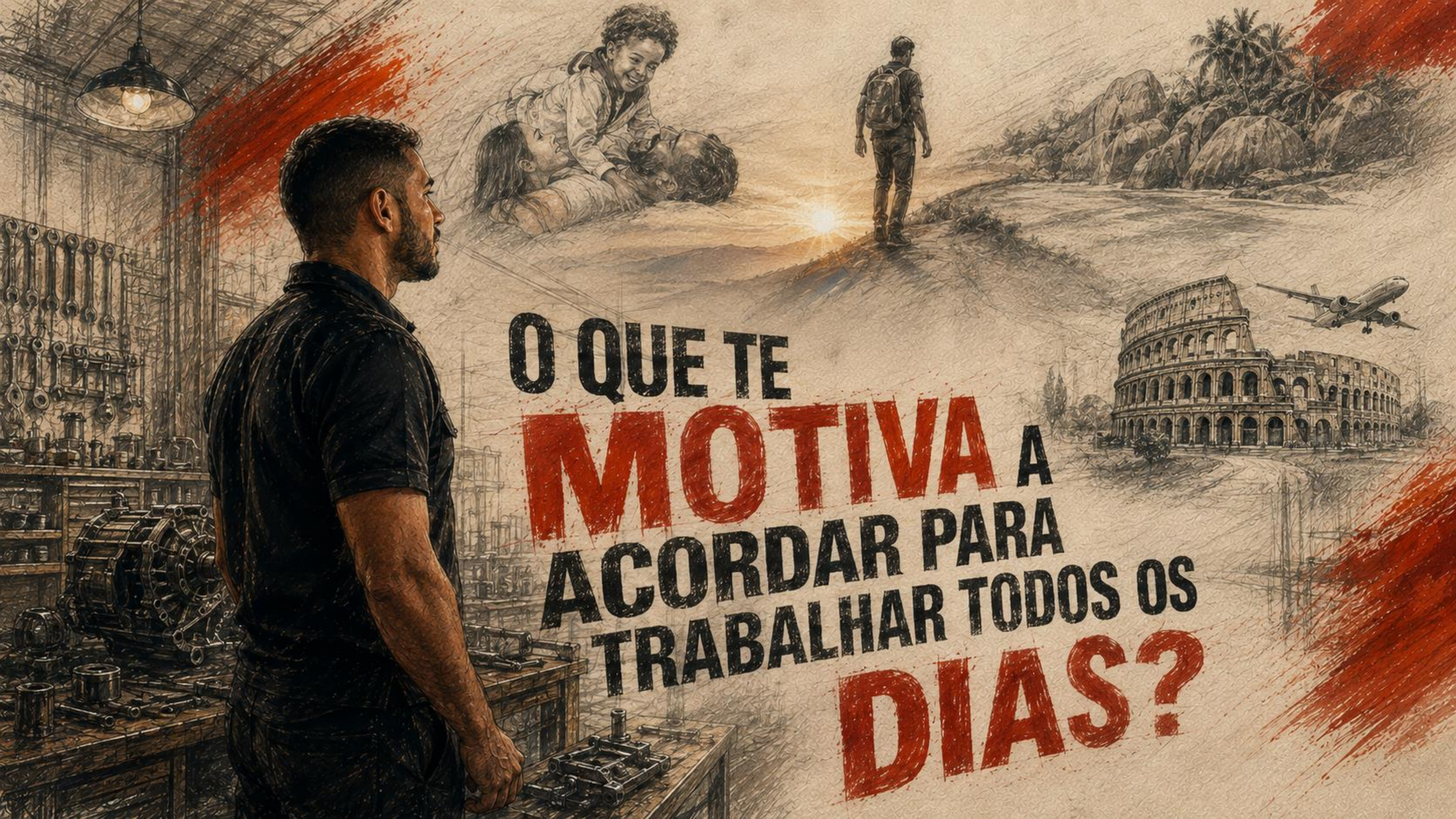
Falta de Mecânicos para trabalhar na Oficina

Falta de candidatos para vaga de mecânico que você divulgou	Mecânico não se sente interessado em trabalhar na sua oficina	Método de divulgação e captação da vaga
Alta demanda devido a existência de muitas oficinas	Falta de capacitação e investimento em novos profissionais.	Treinar novos colaboradores de forma técnica e padronizar atividades.
Condições de trabalho, salário e benefícios	Falta de valorização dos profissionais e melhorias na oficina.	Plano de melhoria para os colaboradores e oficina.
Falta de interesse dos jovens no nosso segmento	Percepção negativa (profissão de “segunda classe”)	

ANÁLISE DE FALHA

Falta de Mecânicos para trabalhar na Oficina

Falta de candidatos para vaga de mecânico que você divulgou	Mecânico não se sente interessado em trabalhar na sua oficina	Método de divulgação e captação da vaga
Alta demanda devido a existência de muitas oficinas	Falta de capacitação e investimento em novos profissionais.	Treinar novos colaboradores de forma técnica e padronizar atividades.
Condições de trabalho, salário e benefícios	Falta de valorização dos profissionais e melhorias na oficina.	Plano de melhoria para os colaboradores e oficina.
Falta de interesse dos jovens no nosso segmento	Percepção negativa (profissão de “segunda classe”)	Mudar a percepção das pessoas sobre nossa profissão


O QUE TE
MOTIVA A
ACORDAR PARA
TRABALHAR TODOS OS
DIAS?



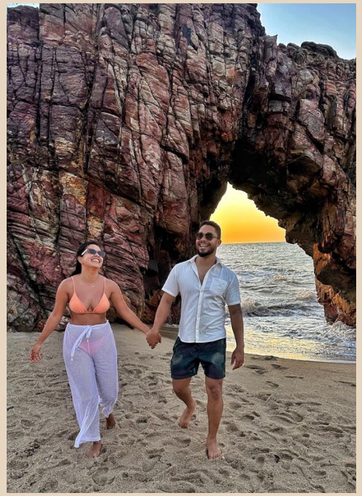

MINHA
MOTIVAÇÃO





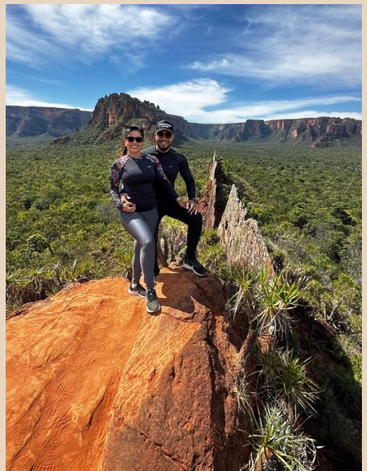








Boleteri








Benício

Meu porquê





POR ONDE COMEÇAR?

REGIMENTO INTERNO

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL —

Descreve a hierarquia, a autoridade, as responsabilidades dos membros e a organização dos departamentos ou unidades.



PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS —

Estabelece as diretrizes para a realização de tarefas e processos especificos, detalhando os passos a serem seguidos e as responsabilidades de cada membro envolvido.



PROCEDIMENTOS DISCIPLINARES —

Especifica as medidas disciplinares aplicáveis em caso de violação das regras estabelecidas, garantindo a aplicação justa e consistente de ações corretivas.





REGRAS DE CONDUTA —

Define as normas de comportamento e ética que os membros devem adotar, promovendo um ambiente de respeito mútuo e profissionalismo.



PROCESSO DECISÓRIO —

Esclarece como as decisões são tomadas dentro da organização, incluindo reuniões, votações e consulta a membros relevantes.



POLÍTICAS INTERNAS —

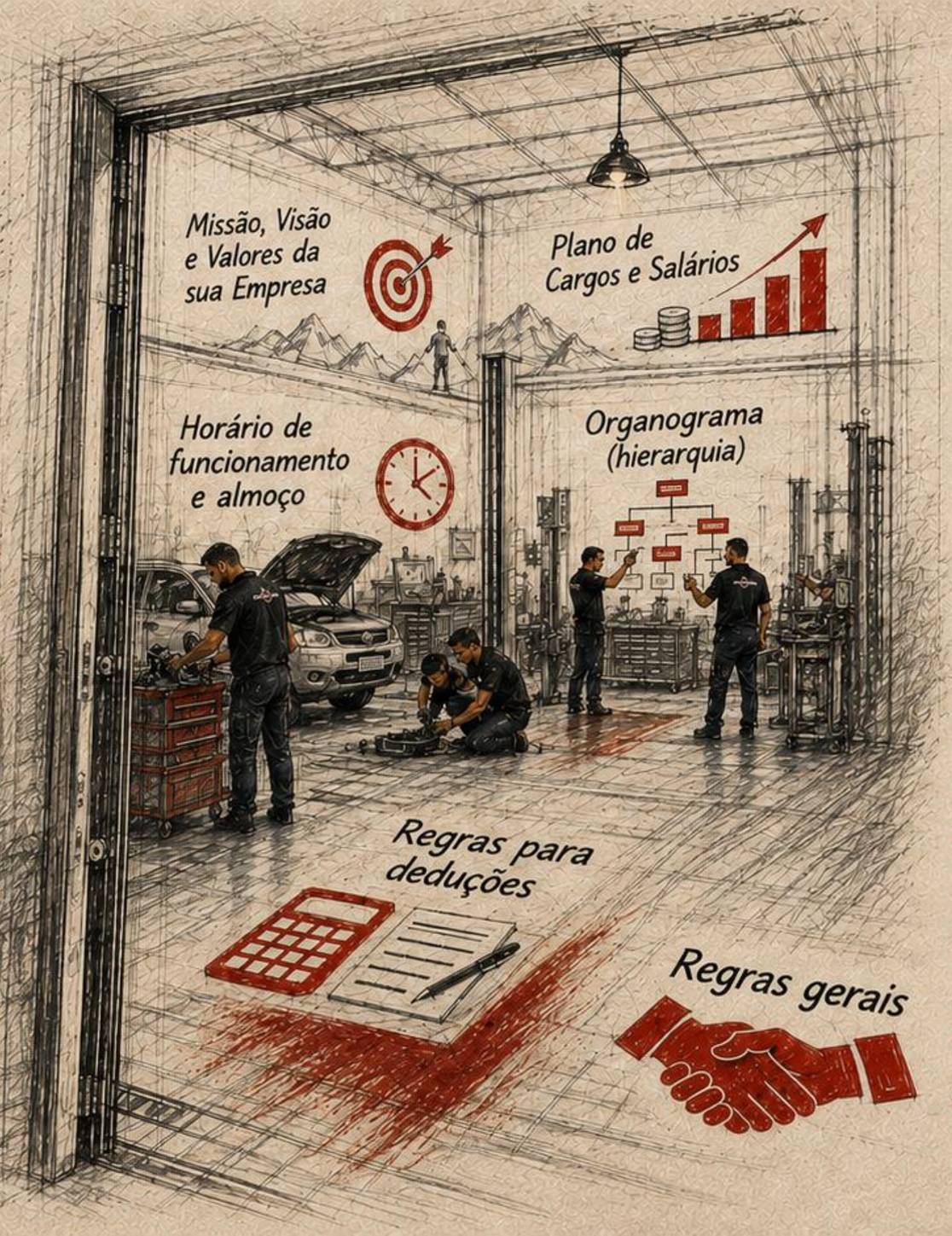
Aborda questões como horários de trabalho, licenças, faltas, uso de recursos, comunicação interna e outras políticas especificas da organização.











REGIMENTO INTERNO

SUA CASA, SUAS REGRAS

- Missão, Visão e Valores da sua Empresa
- Plano de Cargos e Salários
- Regras de Qualidade, Segurança e 5S
- Horário de funcionamento e almoço
- Organograma (hierarquia)
- Direito de Imagem, LGPD
- Regras para deduções
- Regras gerais



DESCULPE, EU NÃO SABIA.

Já aconteceu alguma **falha**, quebra ou retorno na sua oficina e, quando você foi conversar com o mecânico que cometeu a **falha**, percebeu que ele **não sabia** como fazer aquela atividade **corretamente**?

Quando o padrão não foi ensinado,
o erro também revela uma falha do processo.



A CULPA É DE QUEM?!

Antes de cobrar o erro, precisamos conferir se o processo foi ensinado.



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

MAIS CONHECIDO COMO POP

Modelo ou uma referência de como algo deve ser feito.

TROCA DE ÓLEO, FILTRO DE AR E COMBUSTÍVEL

OBJETIVO

Esse procedimento tem como objetivo estabelecer as regras e condições necessárias para realização correta da troca de óleo do motor, filtro de ar e filtro de combustível.

CAMPO DE APLICAÇÃO

Este procedimento aplica-se a todos os veículos de passeio, SUV's e caminhonetes, nacionais ou importados.

DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO

3.1 - PREMISSAS:

3.1.1 - Para a execução das atividades relacionadas à troca de óleo e filtros é obrigatório a utilização dos EPIs relacionados abaixo:





1 PREPARAÇÃO DO VEÍCULO

Estacione o veículo em local plano, acione o freio de mão e abra o capô.



2 DRENAGEM DO ÓLEO

Posicione o recipiente coletor abaixo do cárter e remova o bujão de drenagem. Aguarde a drenagem completa do óleo usado.



3 SUBSTITUIÇÃO DO FILTRO DE ÓLEO

Remova o filtro de óleo com a ferramenta apropriada e instale um novo filtro, previamente lubrificado no anel de vedação.



4 SUBSTITUIÇÃO DO FILTRO DE AR

Abra a caixa do filtro de ar, remova o elemento filtrante usado e instale um novo elemento.



5 SUBSTITUIÇÃO DO FILTRO DE COMBUSTÍVEL

Localize o filtro de combustível, desconecte as linhas de alimentação e retorno, remova o filtro e instale um novo, observando o sentido do fluxo.



6 ABASTECIMENTO E VERIFICAÇÕES

Reinstale o bujão de drenagem com novo anel de vedação e torque especificado. Abasteça com óleo novo na especificação correta. Verifique níveis, vazamentos e registre o serviço realizado.

EPIs

LUVA FLEXTÁTIL



CREME LUVEX



BOTA DE SEGURANÇA



ALGUNS EXEMPLOS



POP filmado



POP texto e
áudio explicativo



PT
(Padrões Técnicos)



Termos (Inicial, Diagnóstico, dentre outros)



Termo de Taxa de Pré-Diagnóstico



Termo de Fornecimento de Peças Usadas



RECEITA DO BOLO



Figura 9 — Inspeção dos pinos e êmbolos.

3.2.1.15 - Realize também a inspeção visual na região dos cavaletes onde as pastilhas apoiam, afim de encontrar possiveis desgastes que podem gerar folga das pastilhas no alojamento, e consequentemente, gerar barulho de pastilha "batendo". ***Caso o conjunto possua as travas mola de posicionamento das pastilhas (aquelas "chapinhas" que vão na lateral das pastilhas), verifique se as mesmas não estão desgastadas ou danificadas; e caso estejam, evidencie e informe para o cliente a necessidade de substituição das mesmas.***



Figura 10 — Inspeção dos cavaletes de fixação das pastilhas.

3.2.1.16 Realize a inspeção visual e de empeno do cubo de roda. ***Caso a variação do ponto mínimo para o ponto máximo seja superior a 0,05mm (cinco centésimos de milímetro), limpe a peça com auxílio da escova de aço ou escova rotativa e verifique novamente, pois sujeiras, oxidações e carepa podem causar interferência na medida.***



Figura 11 — Limpeza do cubo de freio.

3.2.1.17 - Após a limpeza, caso seja encontrado novamente a medida fora da tolerância, evidencie através da filmagem e envie para o cliente explicando a necessidade da substituição do cubo, bem como do rolamento de roda. Lembre-se que um disco novo montado em um cubo empenado pode causar a perda do disco e a perda da garantia do serviço e dos componentes (disco e pastilha).

3.2.1.18 - Se o veículo tiver freio a disco nas quatro rodas, saiba que o conjunto traseiro também pode apresentar vibrações. É raro, mas caso não seja identificado nenhuma avaria nos discos dianteiros, ***repita o procedimento na parte traseira a partir do item 3.2.1.6.***

TERMO INICIAL – REGRAS GERAIS

Já aconteceu de o cliente falar que vai fornecer as peças, chegar só com ***peça pereba*** *na sua oficina e ainda demorar* ***05 dias*** *para entregar as peças?*



O termo registra o combinado antes que o problema aconteça.

STRONG CAR SERVICES
TRANSPARÊNCIA
SEGURANÇA
QUALIDADE
COMPROMISSO

TERMO DE PAGAMENTO DE DIÁRIA POR PERMANÊNCIA DO VEÍCULO, FORNECIMENTO DE PEÇAS E REGRAS GERAIS

CÓDIGO	TER-STR-01
REVISÃO	11
DATA DA REVISÃO	22/05/2026
ELABORAÇÃO	NATHALIA / BRENO

A EMPRESA STRONG CAR SERVICES VEM ATRAVÉS DESTE TERMO INFORMAR E REGISTRAR QUE O CLIENTE _____ CONDUTOR RESPONSÁVEL POR VEÍCULO _____ CPF (CPF/CNPJ) _____ PROPRIETÁRIO E/OU RESPONSÁVEL POR TRAZER E AUTORIZAR A MANUTENÇÃO DO PLACA _____ CONCORDA QUE, AO FINAL DA MANUTENÇÃO, APÓS O CLIENTE SER INFORMADO QUE O SERVIÇO FOI FINALIZADO, O MESMO TERÁ ATÉ 01 (UM) DIA ÚTIL PARA REALIZAR A RETIRADA DO VEÍCULO E CONSEQUENTEMENTE REALIZAR O PAGAMENTO DO SERVIÇO REALIZADO. APÓS ESSE PRAZO, SERÁ COBRADO UMA TAXA DIÁRIA DE PERMANÊNCIA DO VEÍCULO NO VALOR DE R$ 120,00 (CENTO E VINTE REAIS) POR DIA. INFORMAMOS TAMBÉM QUE, APÓS O ORÇAMENTO SER ENVIADO AO CLIENTE, O MESMO TERÁ O PRAZO DE TRÊS HORAS (03H) PARA ANALISAR E REALIZAR A AUTORIZAÇÃO OU A NÃO AUTORIZAÇÃO E CONSEQUENTEMENTE, CASO NÃO AUTORIZE, BUSCAR O SEU VEÍCULO. APÓS ESSE PRAZO, SERÁ COBRADO UMA TAXA DE PERMANÊNCIA DO VEÍCULO NO VALOR DE R$ 30,00 REAIS A HORA, POIS O VEÍCULO ESTARÁ OCUPANDO UMA VAGA PRODUTIVA DENTRO DO NOSSO ESTABELECIMENTO E PRINCIPALMENTE, SOB A NOSSA RESPONSABILIDADE.

NÃO ACEITAMOS E NÃO TRABALHAMOS COM PEÇAS E PRODUTOS FORNECIDAS PELO CLIENTE, TODOS OS SERVIÇOS REALIZADOS EM NOSSA OFICINA UTILIZAM PEÇAS ADQUIRIDAS EXCLUSIVAMENTE JUNTOS DOS NOSSOS FORNECEDORES CADASTRADOS. ISSO ACONTECE PORQUE A QUALIDADE DO ORIGINAL/ADO DO SERVIÇO EXECUTADO ESTÃO DIRETAMENTE LIGADOS A PROCEDÊNCIA E QUALIDADE DAS PEÇAS APLICADAS. NOSSO COMPROMISSO É ENTREGAR NÃO APENAS O CARRO, MAS A SOLUÇÃO COMPLETA DO PROBLEMA, COM SEGURANÇA, GARANTIA E PADRÃO DE QUALIDADE.

O VEÍCULO PASSARÁ POR TESTES ESTÁTICOS (EM LOJA) E DINÂMICOS (TESTE DE RODAGEM), O QUE, NATURALMENTE, IRÁ CONSUMIR O COMBUSTÍVEL DO MESMO, OU SEJA, SE O MESMO NÃO POSSUIR COMBUSTÍVEL SUFICIENTE, IREMOS LHE INFORMAR PARA REALIZAR O ABASTECIMENTO.

TODO ORÇAMENTO QUE FOR APROVADO, INDEPENDENTE DO VALOR TOTAL DO SERVIÇO, SERÁ SOLICITADO O PAGAMENTO DE 50% DO VALOR TOTAL PARA DARMOS INÍCIO AS ATIVIDADES.

NOSSAS FORMAS DE PAGAMENTO SÃO: DINHEIRO, PIX, TRANSFERÊNCIA VIA TED, CARTÃO DE DÉBITO E CRÉDITO. PARA PAGAMENTOS VIA CARTÃO DE CRÉDITO ACIMA DE R$ 300,00 REAIS, DIVIDIMOS O VALOR EM ATÉ 03 VEZES SEM JUROS. CASO O CLIENTE DESEJE REALIZAR O PAGAMENTO DIVIDINDO ACIMA DE 03 VEZES, É POSSÍVEL PARCELAR EM ATÉ 12 VEZES, SENDO QUE O JUROS SERÁ CALCULADO AUTOMATICAMENTE PELA MÁQUINA DE ACORDO COM A BANDEIRA DO CARTÃO, E ESSE JUROS SERÁ PASSADO PARA O CLIENTE.

O CLIENTE TAMBÉM FOI INFORMADO E ESTÁ CIENTE QUE, **O VEÍCULO PODE APRESENTAR IRREGULARIDADE NO FUNCIONAMENTO** CASO FIQUE UM LONGO PERÍODO PARADO AGUARDANDO PEÇAS E/OU SERVIÇOS TERCEIRIZADOS, POIS DURANTE O PERÍODO QUE ESTÁ PARADO, O COMBUSTÍVEL PODE DEGRADAR E GERAR O RESSECAMENTO DOS COMPONENTES COMO TUBOS, MANGUEIRAS E CONEXÕES, IRREGULARIDADES DE FUNCIONAMENTO DE ELETRO INJETORES, DENTRE OUTROS; A BATERIA PODE PERDER SUA CARGA E DEPENDENDO DO TEMPO DE VIDA ÚTIL DA MESMA, PODE SER QUE ELA NÃO RECUPERE A SUA CAPACIDADE DE ARMAZENAR CARGA; OS FLUIDOS PERDEM A VALIDADE E CASO ESTEJAM DEGRADADOS E/OU COM IMPUREZAS, PODEM DECANTAR E GERAR ENTUPIMENTOS, PONTOS DE VAZAMENTO E/OU DESPRENDIMENTO DE ALGUM MATERIAL, ACIDOS DE AR E CABINE PODEM GERMINADORES E A FORMAÇÃO DE ÚTIL; ALÉM BACTÉRIAS; PNEUS, CORREIAS E BORRACHAS PODEM RESSECAR E APRESSENTAR GERAR DESDE PONTOS DE CORROSÃO INTERNA À ENTUPIMENTOS DAS GALERIAS DE ÓLEO.

CASO O VEÍCULO APRESENTE QUALQUER IRREGULARIDADE QUE NÃO TEM NENHUMA RELAÇÃO COM O SERVIÇO QUE ESTÁ SENDO EXECUTADO, IREMOS EVIDENCIAR ATRAVÉS DE VÍDEOS INFORMANDO AO CLIENTE A NECESSIDADE EM REALIZAR O DEVIDO DIAGNÓSTICO PARA IDENTIFICAR A CAUSA RAIZ DO RESPECTIVO PROBLEMA.

POP DE ATENDIMENTO

E RESPOSTAS PARA CADA EXPLICAÇÃO



TELEFONE

WHATSAPP

ORÇAMENTO

ATRASO

DÚVIDA

OBJEÇÃO

EXPLICAÇÃO TÉCNICA



3. PORQUE NÃO ATENDEMOS DEMANDAS DE CLIENTES QUE COMPRAM PEÇAS NA INTERNET:

Infelizmente, não vamos conseguir atender essa demanda pois não realizamos esse serviço com peças fornecidas pelo cliente via internet. Nos casos em que aceitamos o fornecimento de peças pelo cliente, essas devem ser genuínas e adquiridas diretamente na concessionária acompanhadas da nota fiscal. Dessa forma, conseguimos garantir nosso principal compromisso: qualidade extrema e satisfação plena dos nossos clientes! Pedimos desculpas por não conseguir atendê-lo desta vez e permanecemos à disposição para futuras oportunidades.

4. EXPLICAÇÃO PARA NÃO MEXERMOS EM DETERMINADOS VEÍCULOS:

Prezado, infelizmente não trabalhamos com o seu veículo devido ao fato de não termos conhecimento técnico e expertise para trabalhar no mesmo. No passado já tentamos trabalhar com esse veículo em duas situações, e em ambas o cliente gastou um grande valor e o veículo não ficou bom, ou seja, não tivemos felicidade e sucesso na manutenção desse veículo, por isso, preferimos sermos sinceros com você, e não pegar o veículo pois não temos expertise para prestar um serviço de qualidade pra você.

Te pedimos desculpas por não conseguir lhe atender nessa ocsaião e nos colocamos à disposição para eventuais outros serviços em outros veículos que você possa vir a possuir!

5. EXPLICAÇÃO PARA ENVIAR JUNTO COM ORÇAMENTO DO KIT VIA AR SEM TROCA DO FLUIDO DA TRANSMISSÃO:

Segue o orçamento com o kit para substituição do sistema de troca de calor. No escopo deste orçamento você verá a inclusão de 2 litros do fluido da transmissão automática, o que se faz necessário porque instalaremos um radiador maior e duas novas mangueiras que não existem no sistema atual. Com isso, haverá um aumento na capacidade do sistema e, consequentemente, na quantidade de fluido necessária. Antes de completar o nível, verificaremos também as condições gerais do fluido da sua transmissãa! Se identfficarmos que ele está deteriorado, vamos te informar e evidenciar para você através de vídeos e em seguida o técnico irá te oferecer a opção de realizar a substituição total!

Fico à disposição para qualquer dúvida!

STRADA CAR	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO – POP	CÓDIGO	POP-STR-04
		REVISÃO	01
	ATENDIMENTO AO CLIENTE	DATA DA REVISÃO	26-06-2025
		PÁGINA	2 DE 14

1. OBJETIVO:

Este procedimento tem como objetivo padronizar nossos processos de atendimento ao cliente, garantir a qualidade, aumentar nossa eficiência e reduzir erros.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO:

Este procedimento aplica-se a todos os atendimentos que serão feitos pelos atendentes do escritório, visando sempre o atendimento personalizado para cada cliente de acordo com as características que ele possuir.

3. DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO:

3.1.1 - REALIZANDO O ATENDIMENTO DE UM CLIENTE EM LOJA:

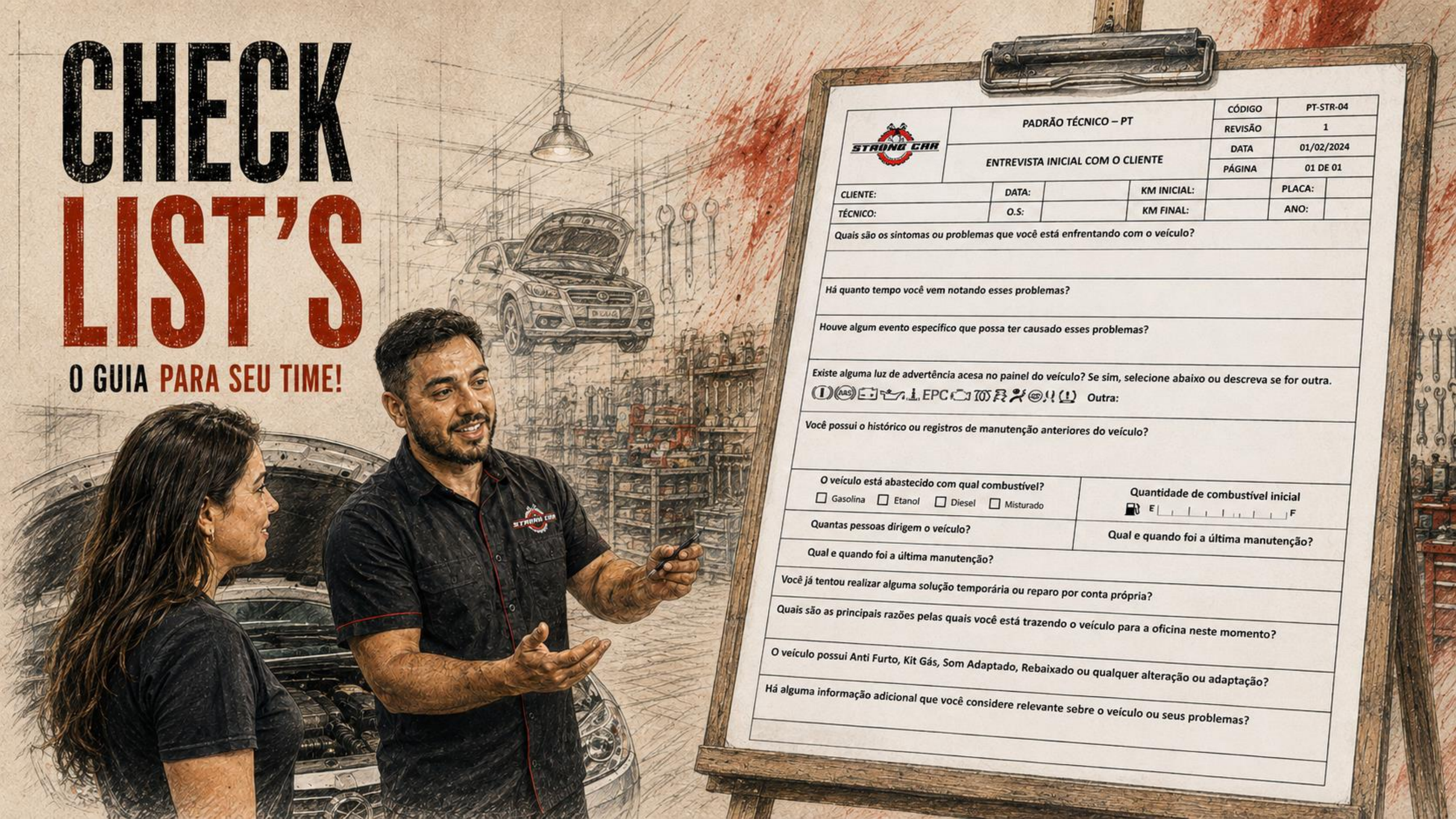
Ao atender um cliente certifique-se de oferecer para ele um atendimento cordial, profissional e eficiente, sempre transmitindo confiança e credibilidade nas suas palavras e ações. Inicialmente se apresente, diga seu nome e pergunte o nome dele.

1. Após o cliente passar pela triagem de um dos técnicos do pátio o mesmo é direcionado para a sala de espera para aguardar ser chamado por você. Chame-o para o escritório e dê início ao atendimento.
2. Cumprimente-o com um sorriso e um aperto de mão seguro. Faça um breve cadastro do veículo e apresente os termos com regras gerais.
3. Ao final, explique que ele receberá o link do Checkmotors com os detalhes do veículo registrados no checklist de entrada.
4. Se chegar outro cliente, receba-o prontamente e peça que aguarde; atenda por ordem de chegada.

(Todos os técnicos são orientados a não encaminhar um cliente diretamente para o escritório, caso isso aconteça, informe ao líder ou ao próprio técnico para que a situação não aconteça novamente.)

CHECK LIST'S

O GUIA PARA SEU TIME!



STRONG CAR	PADRÃO TÉCNICO – PT	CÓDIGO	PT-STR-04
		REVISÃO	1
	ENTREVISTA INICIAL COM O CLIENTE	DATA	01/02/2024
		PÁGINA	01 DE 01

CLIENTE:	DATA:		KM INICIAL:		PLACA:	
TÉCNICO:	O.S:		KM FINAL:		ANO:	

Quais são os sintomas ou problemas que você está enfrentando com o veículo?

Há quanto tempo você vem notando esses problemas?

Houve algum evento específico que possa ter causado esses problemas?

Existe alguma luz de advertência acesa no painel do veículo? Se sim, selecione abaixo ou descreva se for outra.

EPC Outra:

Você possui o histórico ou registros de manutenção anteriores do veículo?

O veículo está abastecido com qual combustível? ☐ Gasolina ☐ Etanol ☐ Diesel ☐ Misturado	Quantidade de combustível inicial E F
Quantas pessoas dirigem o veículo?	Qual e quando foi a última manutenção?

Qual e quando foi a última manutenção?

Você já tentou realizar alguma solução temporária ou reparo por conta própria?

Quais são as principais razões pelas quais você está trazendo o veículo para a oficina neste momento?

O veículo possui Anti Furto, Kit Gás, Som Adaptado, Rebaixado ou qualquer alteração ou adaptação?

Há alguma informação adicional que você considere relevante sebre o veículo ou seus problemas?

CHECK LIST'S

PADRÃO
QUE VAI ALÉM.
TAMBÉM CUIDA
DO QUE NÃO
SE VÊ.

CHECK LIST DO BANHEIRO ADMINISTRATIVO / CLIENTE

ITEM	ESPERADO	RESPONSÁVEL	MÊS																					
			SEMANA 1				SEMANA 2				SEMANA 3				SEMANA 3				SEMANA 5					
			S	T	Q	S	S	T	Q	G	S	T	Q	S	S	T	Q	S	S	T	Q	S		
1 Verificar limpeza	Banheiro completo																							
2. Avarias (algo quebrado, vazando, danificado)	Tampa do vaso, porta papel, saboneteira, torneira etc.																							
3. Sabonete	Da metade para cima																							
4. Papel Higiênico	02 unidades																							
5. Papel Toalha	Da metade para cima																							
6. Lâmpadas funcionando	Todas																							
7 Tirar o lixo	Todo dia ao final do dia																							

O QUE PRECISAR REPOR FAÇA DE IMEDIATO! CASO SEJA IDENTIFICADO ITENS QUEBRADOS/DANIFICADOS OU AVARIAS COMO VAZAMENTOS, DEFEITO NA FECHADURA DA PORTA, TAMPA DO VASO QUEBRADA, PORTA PAPEL HIGIÊNICO QUEBRADO, LÂMPADA QUEBRADA, DENTRE OUTROS, FILMAR E REPORTAR PARA O SUPERVISOR DE SUPRIMENTOS.

CHECK LIST DE SAÍDA

A última conferência protege a entrega,
o cliente e o trabalho realizado.

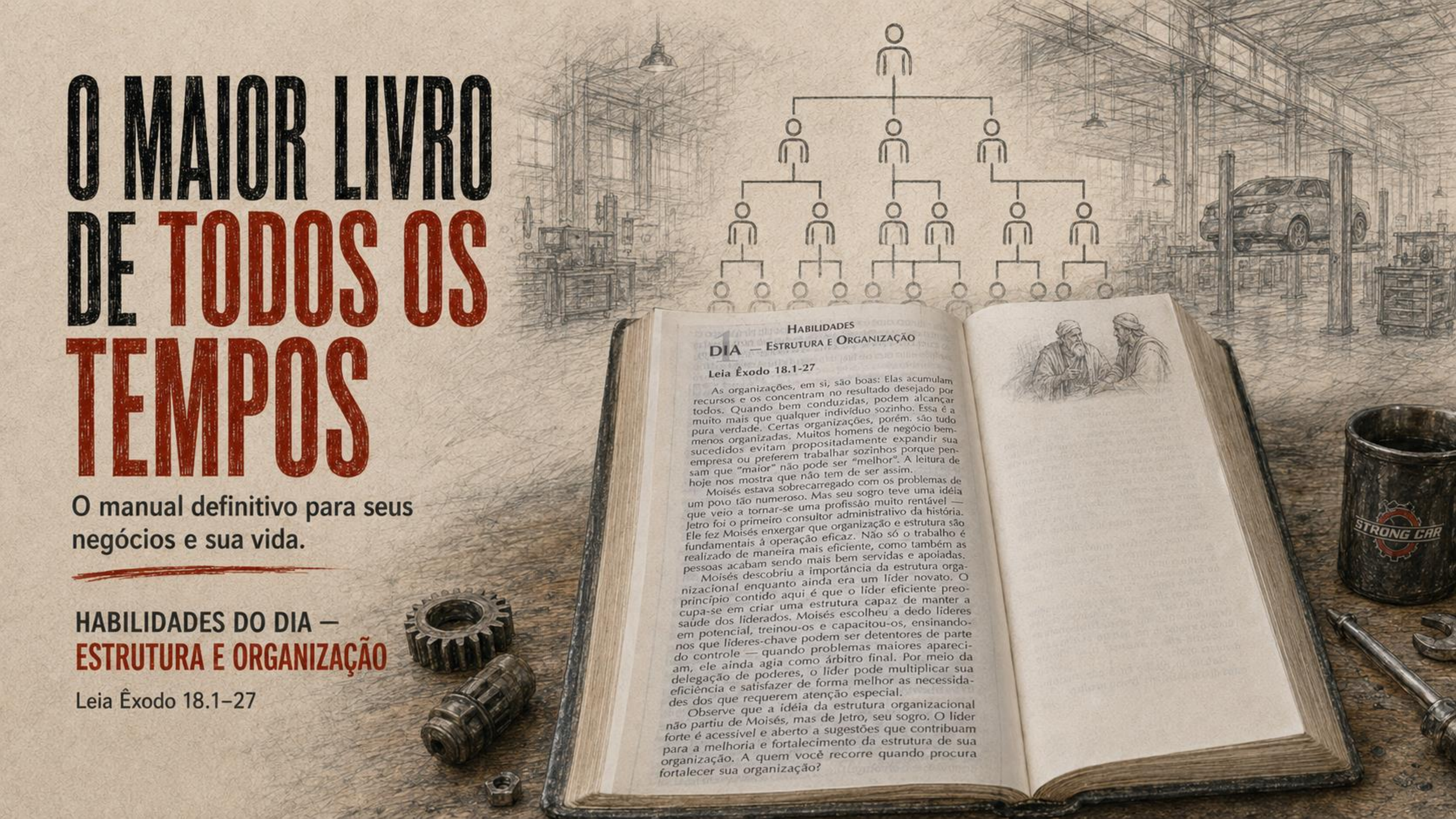


O MAIOR LIVRO DE TODOS OS TEMPOS

O manual definitivo para seus negócios e sua vida.

HABILIDADES DO DIA — ESTRUTURA E ORGANIZAÇÃO

Leia Êxodo 18.1–27



TREINAMENTOS DE CAPACITAÇÃO



ADMINISTRATIVO
Tarefas Diárias do Administrativo



RECEPÇÃO
Atendimento ao Cliente



PADRONIZAÇÃO
Padronização de Processos



PRÁTICA TÉCNICA
Treinamentos Técnicos





VENDAS
Treinamento comercial e vendas



SEGURANÇA / 5S
Regras de Segurança e 5S

OBJEÇÕES
Quebra de Objeções



CALENDÁRIO DE TREINAMENTOS – 2026

Treinar também é planejar com antecedência.

Calendário 2026

- Cursos presenciais
- Reunião gerencial e treinamento administrativo
- GMC
- Treinamento técnico
- Feriados Nacionais
- Manutenção Preventiva da Oficina

Janeiro 2026

Sem	Dom	Seg	Ter	Qua	Qui	Sex	Sáb
1					1	2	3
2	4	5	6	7	8	9	10
3	11	12	13	14	15	16	17
4	18	19	20	21	22	23	24
5	25	26	27	28	29	30	31

01: Confraternicção Universal 02: Manutenção Preventiva da Oficina 06: Reunião Gerencial 24. Treinamento Técnico 14, 28. GMC

Fevereiro 2026

Sem	Dom	Seg	Ter	Qua	Qui	Sex	Sáb
5	1	2	3	4	5	6	7
6	8	9	10	11	12	13	14
7	15	16	17	18	19	20	21
8	22	23	24	25	26	27	28
9							

17: Carnaval 18: Cinzas 06 Manutenção Preventiva da Oficina 07. Treinamento Administrativo 21. Treinamento Técnico 11, 25. GMC

Março 2026

Sem	Dom	Seg	Ter	Qua	Qui	Sex	Sáb
9	1	2	3	4	5	6	7
10	8	9	10	12	12	13	14
11	15	16	17	18	19	20	21
12	22	23	34	25	26	27	28
13	29	30	31				

06: Manutenção Preventiva da Oficina 08: Dia Internacional da Mulher 10: Reunião Gerencial 21. Treinamento Técnico 11, 27. GMC

Abril 2026

Sem	Dom	Seg	Ter	Qua	Qui	Sex	Sáb
15				1	2	3	4
14	5	6	7	8	5	10	11
15	12	13	14	15	16	17	18
16	19	20	21	22	23	24	25
17	26	27	28	23	30		

09: Sexta-feira Santa (ponto facultativo) 05: Paixão de Cristo 30: Manutenção Preventiva da Oficina 06 Treinamento Administrativo 21. Tiradentes 12, 26. GMC

Maio 2026

Sem	Dom	Seg	Ter	Qua	Qui	Sex	Sáb
17						1	2
19	3	4	5	6	7	8	9
19	10	11	12	13	14	15	16
20	17	18	19	20	21	22	33
21	21a	25	26	27	28	29	30

01: Dia do trabalho 01: Manutenção Preventiva da Oficina 03. Treinamento Técnico 7 e 8. Feriados da Páscoa 21. Treinamento Técnico 12, 26. GMC

Junho 2026

Sem	Dom	Seg	Ter	Qua	Qui	Sex	Sáb
22		1	2	3	4	5	6
24	7	8	9	10	11	12	21
24	14	15	16	17	18	19	20
26	21	22	23	24	25	26	27
28	28	28	30				

06. Corpus Christi 12. Dia dos namorados 05.Manutenção Preventiva da Oficina 25. Troca de Câmbio Manual 22. Treinamento Técnico 3, 17. GMC

Julho 2026

Sem	Dom	Seg	Ter	Qua	Qui	Sex	Sáb
26				1	2	3	4
27	5	6	7	6	9	10	11
28	12	13	14	15	16	17	16
28	19	20	21	22	23	24	25
29	25	27	28	28	30	31	

03: Manutenção Preventiva da Oficina 16. Nsa. Sra. do Carmo 11: Treinamento Técnico 23. Reunião Gerencial 12, 15, 29. GMC

Agosto 2026

Sem	Dom	Seg	Ter	Qua	Qui	Sex	Sáb
30							1
31	9	3	4	5	6	7	8
32	9	10	11	12	13	14	15
33	16	17	18	19	20	21	22
33	21a	23	26	26	29	29	30

07: Manutenção Preventiva da Oficina 00: Dia dos Pais 22. Treinamento Técnico 12, 26. GMC

Setembro 2026

Sem	Dom	Seg	Ter	Qua	Qui	Sex	Sáb
35			1	2	3	4	5
36	6	7	8	5	10	11	12
37	13	14	15	16	17	18	19
38	22	21	22	23	24	25	26
28	27	29	39	30			

04: Manutenção Preventiva da Oficina 07: Independência do Brasil 17: Reunião Gerencial 18. Treinamento Técnico 23, 26 e 27: Pontos Automaticados 9, 22. GMC

Outubro 2026

Sem	Dom	Seg	Ter	Qua	Qui	Sex	Sáb
38					2	3	3
41	4	5	6	1	8	6	10
41	11	12	13	14	15	16	17
42	18	19	20	21	22	23	24
45	25	26	27	28	39	30	31

02: Manutenção Preventiva da Oficina 12. Dia das Crianças 30: Dia do Servidor 24. Treinamento Técnico 27, 15. GMC

Novembro 2026

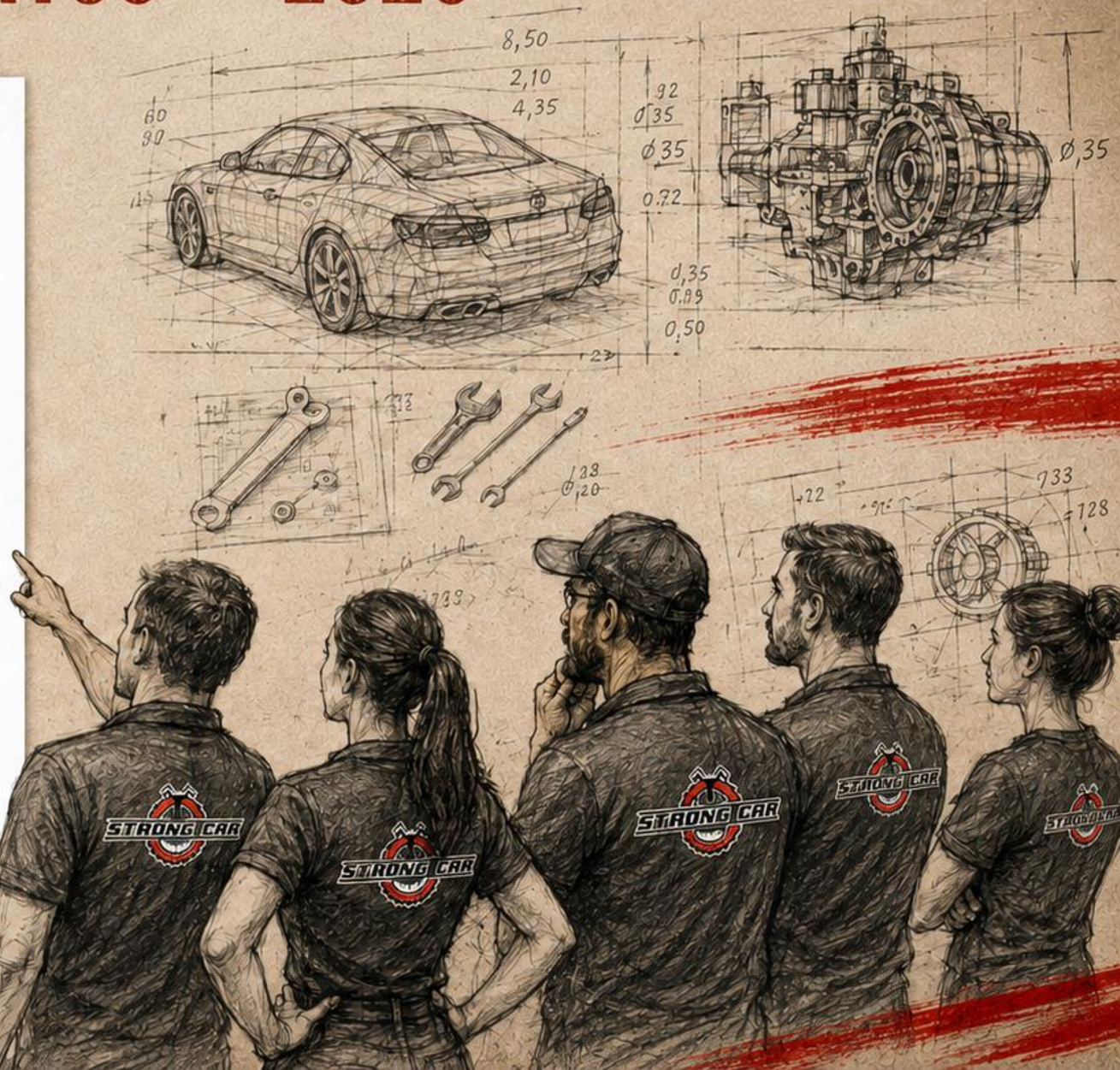
Sem	Dom	Seg	Ter	Qua	Qui	Sex	Sáb
44	1	2	3	4	5	6	7
46	8	9	10	11	13	15	14
46	15	16	17	19	13	20	21
47	22	23	24	25	26	27	28
48	28	30					

02: Finados 15: Proclamação da República 00: Manutenção Preventiva da Oficina 22. Treinamento Técnico 27. Treinamento Interno 22. Reunião Gerencial 4, 18. GMC

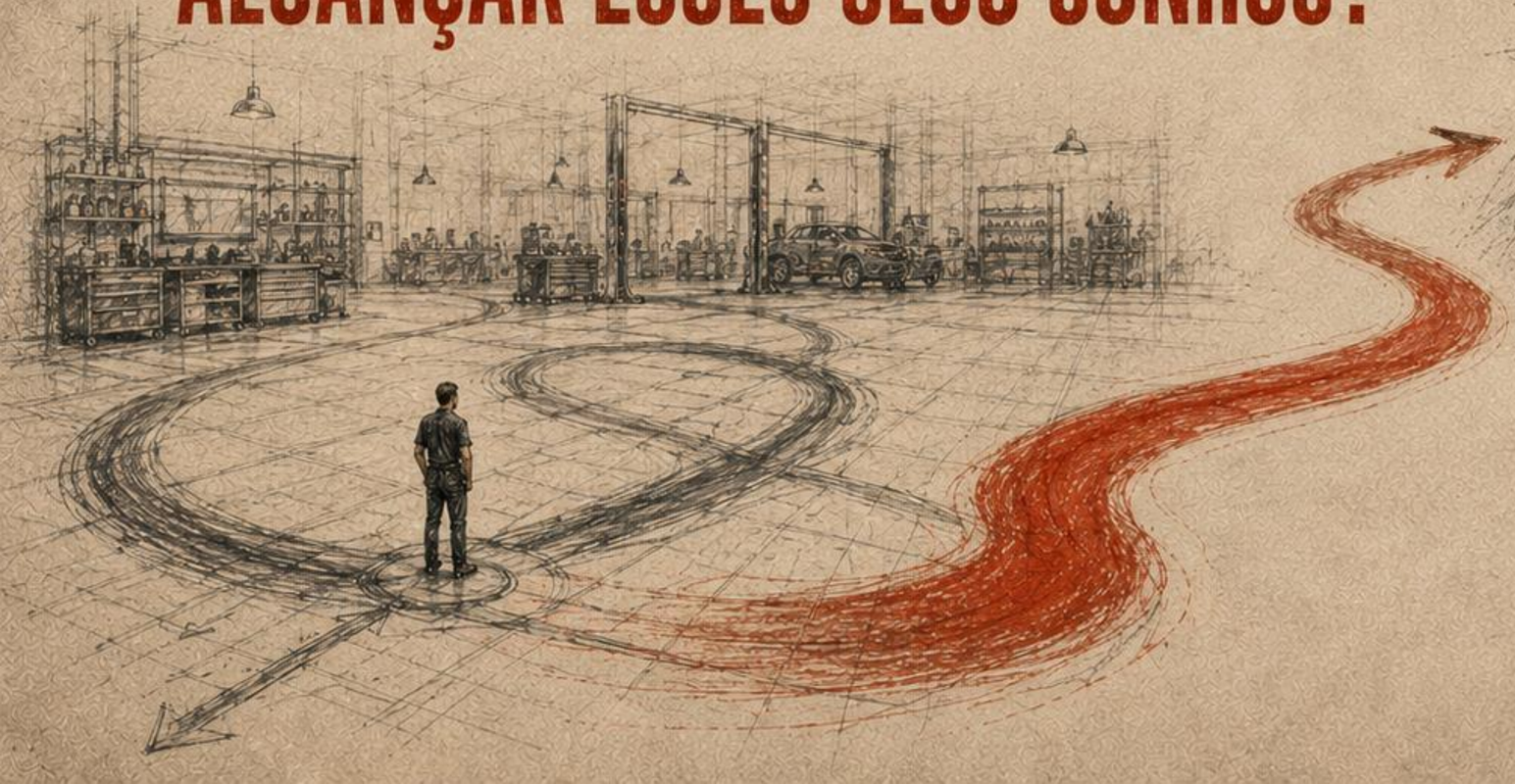
Dezembro 2026

Sem	Dom	Seg	Ter	Qua	Qui	Sex	Sáb
48			1	2	3	4	5
66	6	7	8	5	10	11	12
50	13	14	15	16	17	18	38
51	20	21	23	20	24	25	24
52	27	28	39	28	31		

04: Manutenção Preventiva da Oficina 21: Natal 21, 28, 30. GMC



SE VOCÊ CONTINUAR FAZENDO EXATAMENTE O QUE VOCÊ FAZ HOJE, QUANDO É QUE VOCÊ VAI ALCANÇAR ESSES SEUS SONHOS?





TODOS OS NOSSOS SONHOS PODEM SE REALIZAR, SE TIVERMOS A CORAGEM DE PERSEGUI-LOS.



STRONG ACADEMY

MENTORIA PARA OFICINAS MECÂNICAS

OFICINA VIRAL

Dualogic PRO

CURSO
ESPECIALISTA DUALOGIC

MÉTODO D.A.P
DIAGNÓSTICO DE ALTA PERFORMANCE

MAHOVI CLUB
BY GRUPO WMP

POWERSHIFT | DUALOGIC | IMOTION
POWER Automatizados
ESPECIALISTAS EM DIAGNÓSTICOS E REPAROS EM CÂMBIOS AUTOMATIZADOS

MÉTODO MOTTOR

STRONG CLUB SERVICES

STRONG CAR SERVICES

ESTÉTICA AUTOMOTIVA
STRONG CAR DETAIL

MUITO OBRIGADO!

NOS SIGA NAS REDES SOCIAIS

@brenostrongcar

