

# **Análise de Dados**

## **Cliente Oculto**

**Júnior FEA-RP**

**2019**

Sumário:

I.	Introdução.....	3
II.	Desenvolvimento.....	4
III.	Elaboração do Check List.....	5
IV.	Análise dos Orçamentos.....	6
V.	Análise do resultado da aplicação do Modelo SERVQUAL.....	7
	Análise Geral.....	7
	Análise Individual.....	17
VI.	Conclusão.....	43
VII.	Anexos.....	45

## **Introdução**

Com o objetivo de analisar o preço/hora de oficinas de Funilaria e Pintura de Ribeirão Preto, os membros do projeto foram em 18 oficinas cotar orçamento de uma troca de porta de um carro HB20X 1.6 123cv Flex, cor prata e ano de 2016, sendo que o mesmo carro foi utilizado em todas, para ser mais assertivo nas respostas. Os orçamentos são particulares, não estando vinculados a nenhuma seguradora. Foi coletado orçamentos impressos, com o nome do atendente responsável por cada uma das oficinas. Vale ressaltar que em cada aplicação realizada, estiveram presentes dois consultores. Nesse cenário, após a coleta dos orçamentos, ambos consultores responderam a um questionário na metodologia SERVQUAL, que diz respeito à qualidade da oficina e a segurança do cliente em confiar seu carro no estabelecimento, baseados na sua percepção como clientes. A metodologia SERVQUAL é universal e é um meio de medir a qualidade da prestação de um serviço. Ela analisa 5 dimensões da qualidade do serviço: tangibilidade, confiabilidade, garantia, segurança e capacidade de resposta. O questionário foi moldado especificamente para avaliar os serviços das oficinas mecânicas. Duas opiniões diferentes sobre cada oficina contribuíram para formar o resultado.

Esse questionário foi moldado especificamente para essa situação, com auxílio do Doutor Professor Paulo Miranda, abrangendo também algumas questões específicas que influenciam no custo operacional da oficina, justificando seu preço estabelecido.

É de extrema importância ressaltar que os resultados obtidos são baseados em uma pesquisa de campo, podendo variar, não sendo considerado como uma verdade absoluta.

## **Desenvolvimento**

O presente relatório possui como principal objetivo informar todos os valores dos orçamentos obtidos, calculando uma média de preço/hora da mão de obra cobrada nesse setor de Funilaria e Pintura em Ribeirão Preto. Todos os orçamentos serão anexados no final. Os valores preço/hora serão calculados baseados no tempo (tabelado) previsto nos sistemas de orçamentação utilizados por seguradoras, já que nos mesmos há uma padronização temporária para a realização do serviço.

Além disso, o relatório consta com as respostas do questionário SERVQUAL, de qualidade, segurança e confiabilidade das oficinas, baseadas na percepção de clientes. São duas percepções diferentes de cada oficina. As oficinas que foram incluídas no projeto são: Brilho Auto Center, Calê Funilaria e Pintura, Car Tech Comércio Peças, Dalpogetto Auto Center, Décio Oficina, Fenix car, Freitas Autocenter, Hit Car, Lopes Auto Service, Manganina Serviço Automotivo, Massaro Auto Service, Mattioli Reparação Automotiva, Pepe Centro Automotivo, Quality Service RP Centro Automotivo, Said Center Car, Sato Funilaria Express, Newtech e Leco Car.

### **Elaboração do Check List**

Na fase de elaboração do Check List algumas questões foram definidas, como:

- Carro utilizado: o modelo do carro é um HB20x 1.6 Flex, na cor prata do ano de 2016.
- Serviço solicitado: ao requisitar os orçamentos, foi pedido o serviço de troca de porta dianteira esquerda.
- O que foi observado dentro das empresas visitadas: funcionários uniformizados, atendimento e atenção ao cliente, estrutura física do local, utilização de cabine de pintura, presença de recepção no estabelecimento e comportamento dos funcionários para com os clientes.
- Definição do padrão a ser buscado: estabelecimento que possui condições adequadas para realizar um serviço de qualidade, com nota fiscal, equipamentos adequados, funcionários qualificados, atendimento personalizado com o cliente, resolução do problema, garantia mínima, tempo mínimo de serviço e ter confiança em deixar o carro para conserto.

### **Análise dos Orçamentos**

Ao realizar a aplicação do cliente oculto, foi especificado que o respectivo orçamento seria da troca da porta dianteira esquerda de um HB20x. Nos orçamentos cotados, consta o valor da peça (porta) mais o valor da mão de obra de cada funilaria. Para padronizar os resultados no quesito preço/hora, tomamos como base o tempo gasto que seria de um total de 9 horas, sendo 5 horas de pintura, 2 horas de funilaria e 2 horas de desmontagem e montagem, como consta no sistema de seguradoras. Foi feito dessa maneira pois nem todos os orçamentos estão detalhados, alguns apenas abrangem o valor final da mão de obra, sem especificações. Sendo assim, o valor estabelecido no orçamento de cada oficina é dividido por essa quantidade de horas. Vale ressaltar que o preço da peça varia, devido à diferentes fornecedores do objeto, por isso esse valor não consta nos seguintes cálculos. Os valores encontram-se em ordem crescente.

Os preços obtidos foram:

<b>Oficina</b>	<b>Líquido Mão de Obra</b>	<b>Preço/hora</b>
Calê Funilaria	R\$ 600,00	R\$ 66,67
Freitas Auto Center	R\$ 600,00	R\$ 66,67
New Tech	R\$ 600,00	R\$ 66,67
Sato Funilaria Express	R\$ 620,00	R\$ 68,89
Décio Oficina - E & E Reparação Automotiva	R\$ 700,00	R\$ 77,78
Fenix Car	R\$ 750,00	R\$ 83,33
Brilho Auto Center	R\$ 760,00	R\$ 84,44
Hit Car	R\$ 780,00	R\$ 86,67
Mattioli	R\$ 800,00	R\$ 88,89
Quality Service	R\$ 900,00	R\$ 100,00
Dalpogetto	R\$ 950,00	R\$ 105,55
Said Center Car	R\$ 950,00	R\$ 105,55

Pepe Centro Automotivo	R\$ 977,50	R\$ 108,61
Magnani Service	R\$ 1000,00	R\$ 111,11
Massaro Auto Service	R\$ 1.020,00	R\$ 113,33
CarTech	R\$ 1.170,00	R\$ 130,00
Lopes Auto Service	R\$ 1200,00	R\$ 133,33
Leco Car	R\$1200,00	R\$ 133,33
<b>MÉDIA TOTAL</b>	<b>R\$ 850,00</b>	<b>R\$ 94,44</b>
<b>DESVIO PADRÃO</b>	<b>206,0379926</b>	<b>22,89311029</b>

**Tabela 1**

Nesta tabela podemos observar que a média total dos orçamentos obtidos é de R\$850,00 e a média do preço/hora é de R\$94,44. O desvio padrão é uma medida de dispersão, ou seja, é uma medida que indica o quanto o conjunto de dados é uniforme, ou seja, quanto mais próximo de zero, mais próximos os dados do conjunto estão da média. Nesse caso, o desvio padrão dos orçamentos é de 206,04 e do preço/hora é de 22,89.

### **Análise do Resultado da aplicação do modelo SERVQUAL**

Foi montado um questionário baseado na metodologia SERVQUAL, com o objetivo de avaliar a qualidade do estabelecimento. Nele foram avaliados aspectos de garantia (segurança), confiabilidade, tangibilidade e empatia, assim como informações extras essenciais para esse nicho de mercado, que influenciam diretamente no custo e conseqüentemente, no preço. Sendo assim, seguem os resultados gerais, e logo após, os resultados individuais.

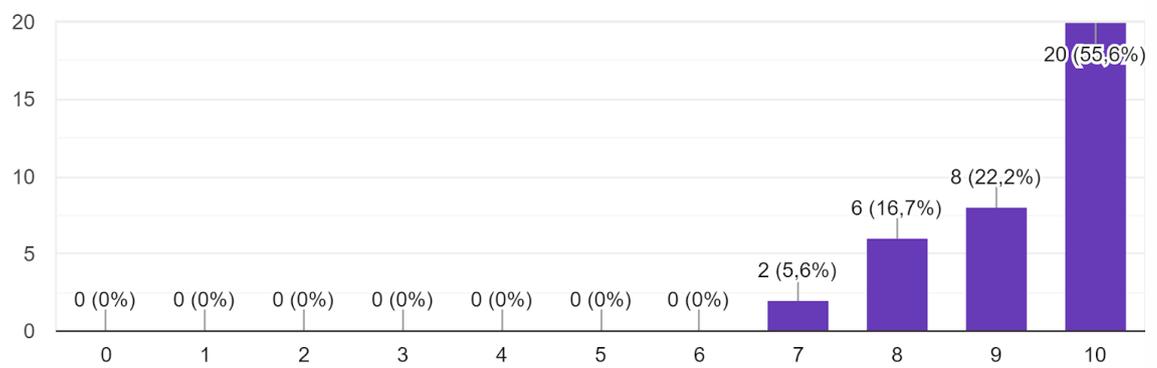
## Análise Geral

### CONFIABILIDADE

Dar abertura em resolver seu problema.

Mostrou real interesse em resolver o problema;

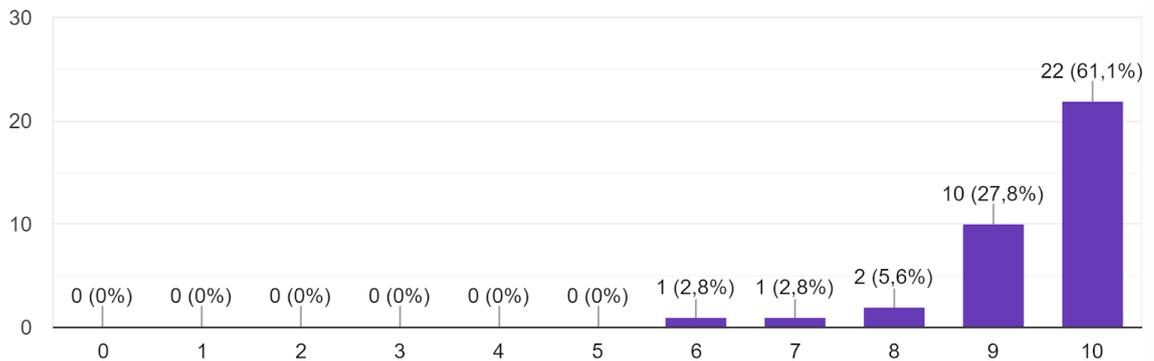
36 respostas



Mais da metade das oficinas tiveram nota 10 em demonstrar real interesse em tentar resolver o problema e realizar o serviço, ou seja, demonstrar disponibilidade para ajudar o cliente. Esse gráfico pode ser utilizado para medir a abertura que o cliente sente por parte do atendente.

## Os profissionais da empresa são bem qualificados (se mostraram capazes de solucionar o problema)

36 respostas



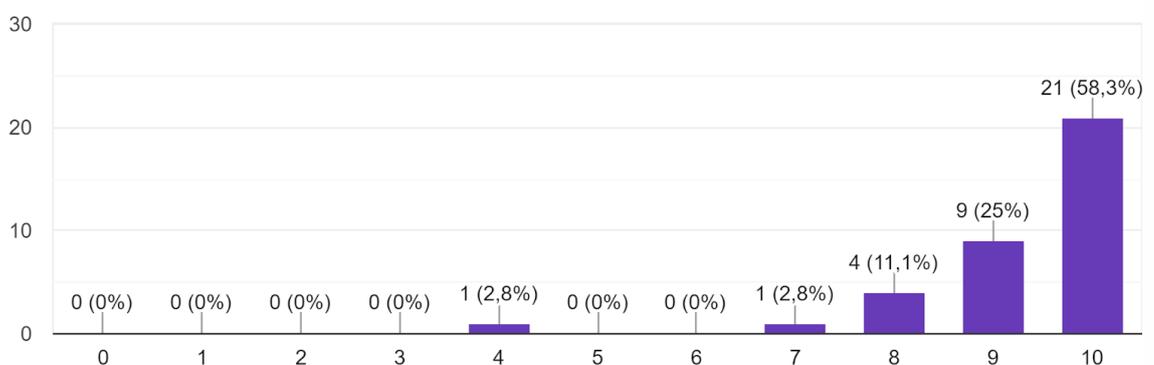
Mais de 60% das oficinas se mostraram estarem muito bem qualificadas para resolver o problema do cliente, demonstrando confiança em entregar o serviço feito.

## GARANTIA (SEGURANÇA)

Transmitir confiança e segurança para os clientes.

## Clientes se sentem seguros em realizar um serviço;

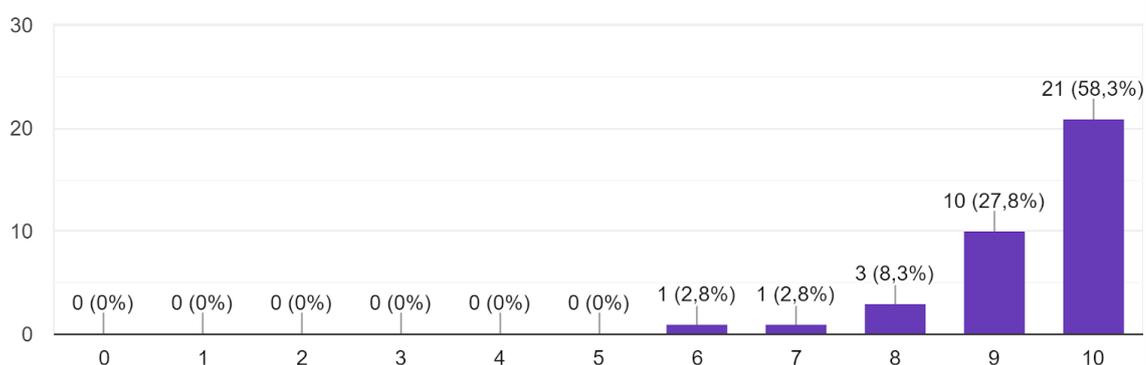
36 respostas



Mais da metade das oficinas obtiveram nota 10 em transmitir segurança para os clientes em realizar o serviço. Apenas uma ficou abaixo da média. Esse gráfico mede a segurança que o cliente sente em deixar o carro no estabelecimento.

### Comportamento dos funcionários transmite confiança;

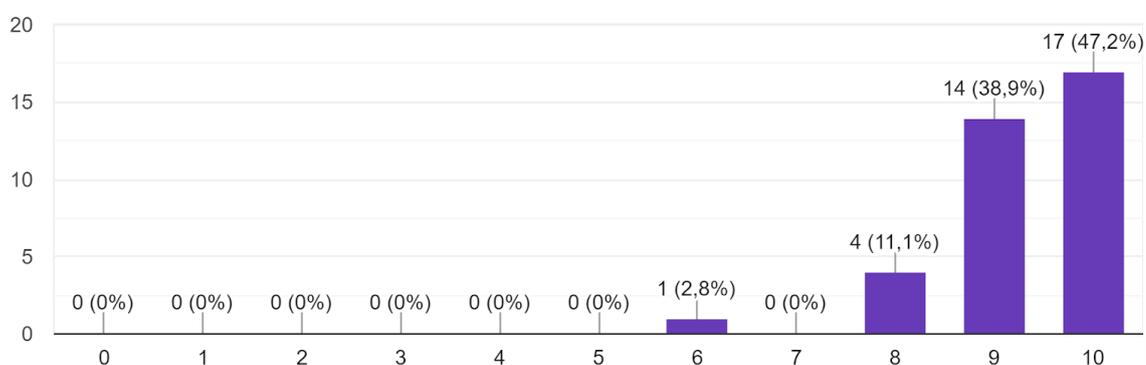
36 respostas



Mais da metade das oficinas apresentam nota 10 para funcionários cujo comportamento transmite confiança para o cliente na hora de deixar o carro para realizar o serviço. Ou seja, a confiança que o cliente sente, vem por partes dos funcionários.

### Funcionários são educados com os clientes;

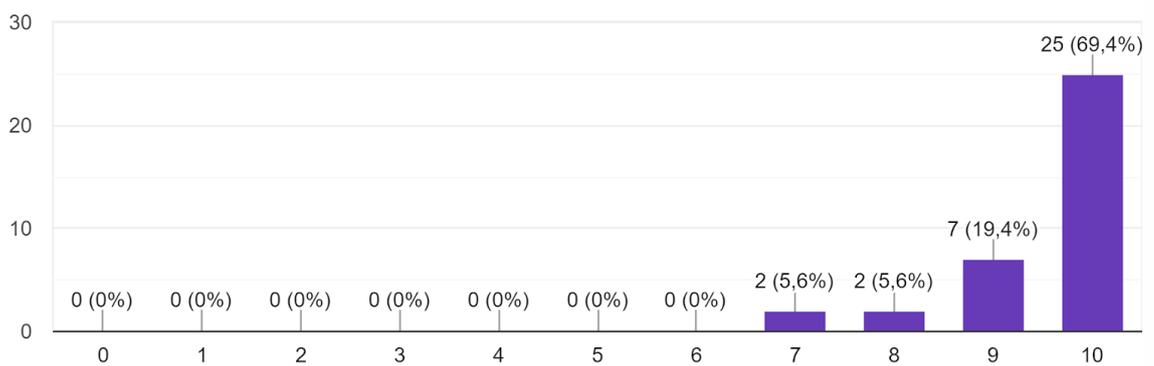
36 respostas



Quase metade das oficinas obtiveram nota 10 no quesito de funcionários serem educados com o cliente na hora do atendimento.

### Funcionários são capazes de responder as dúvidas.

36 respostas



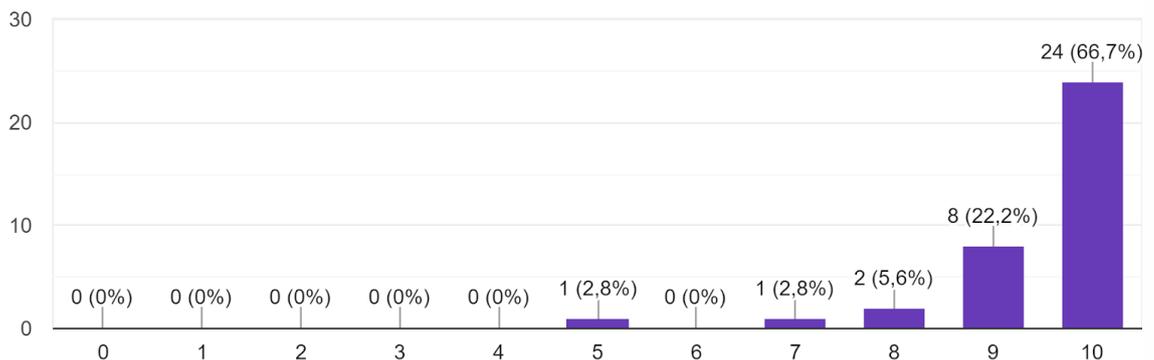
69,4% das oficinas apresentaram nota máxima no quesito de os funcionários serem capazes de responderem as dúvidas. Esse gráfico mede a qualificação dos funcionários e também a qualidade do serviço.

### EMPATIA

Quanto o atendimento ao cliente pode ser personalizado e individualizado de acordo com suas necessidades.

### Dar atenção individual a cada cliente

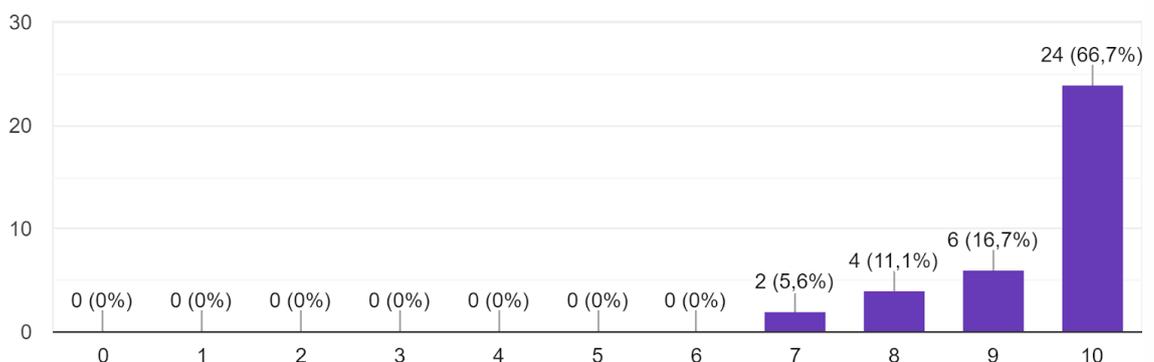
36 respostas



66,7% das oficinas apresentaram nota 10 em dar atenção individual a cada cliente, ou seja, os funcionários dedicaram tempo para atender o cliente e tentar resolver seu problema.

### Atendimento personalizado ( sentar com tempo com a pessoa e dar atenção )

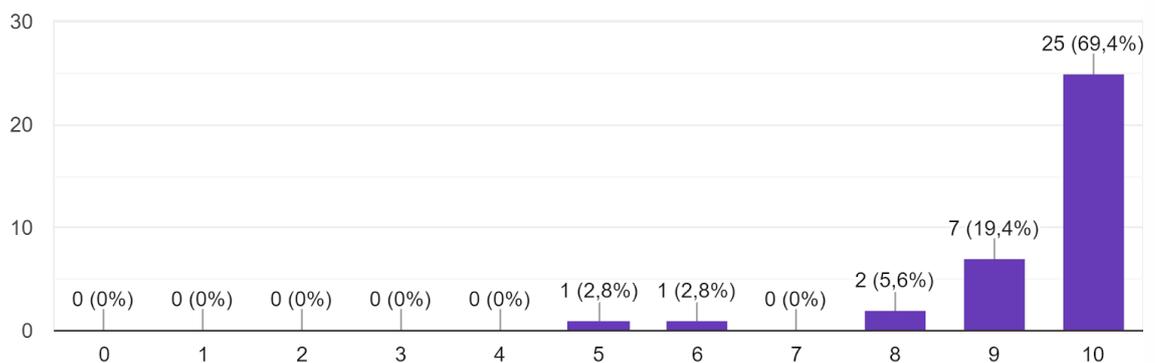
36 respostas



Mais de 60% das oficinas possuem nota máxima no atendimento personalizado, cujo funcionário disponibilizou seu tempo e deu atenção personalizada e individual ao cliente.

## Disponibilidade para atender o cliente de imediato;

36 respostas



A maioria das oficinas, 69,4%, atenderam de imediato os clientes. Apenas uma delas demandou um tempo maior na abordagem ao cliente.

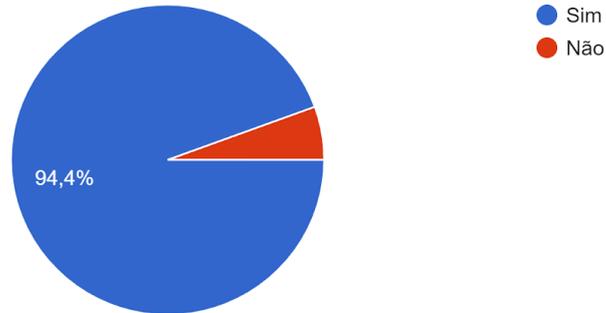
## ASPECTOS TANGÍVEIS

Características e recursos físicos do local.

Os seguintes gráficos têm como objetivo analisar algumas características dos recursos físicos do local, como uniforme, cabine de estufa, nota fiscal etc., que influenciam na qualidade e no custo operacional da oficina.

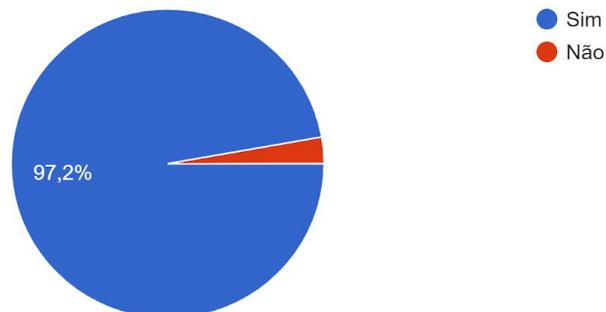
### Funcionários uniformizados

36 respostas



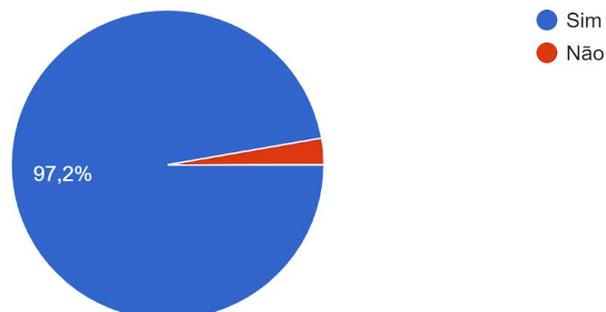
### Utiliza cabine de pintura

36 respostas



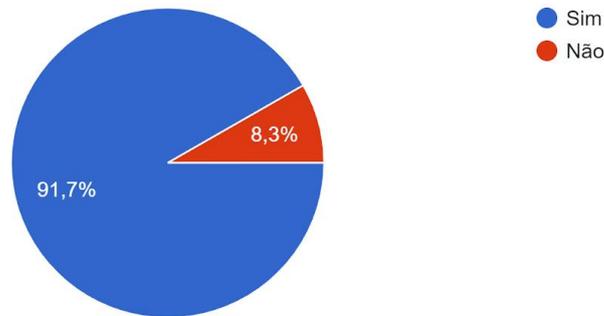
### O carro é entregue lavado

36 respostas



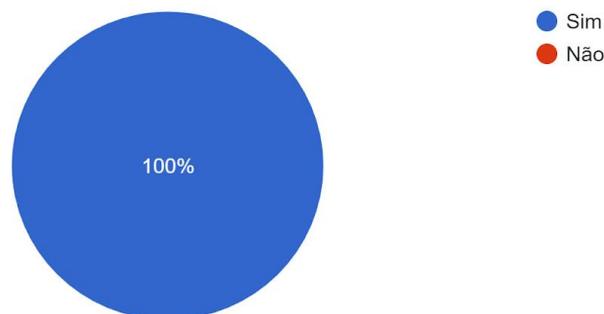
### Tem recepção no estabelecimento

36 respostas



### Tem nota fiscal

36 respostas

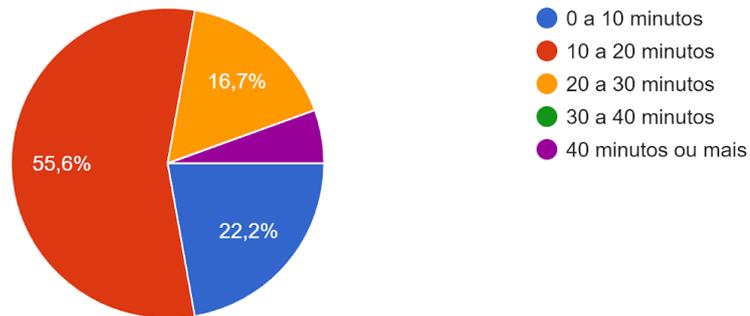


## INFORMAÇÕES EXTRAS

A seguir estão algumas informações adicionais que também interferem na qualidade do serviço, como o tempo de jornada do cliente que é medida desde a chegada dele na oficina, o momento da abordagem, o tempo decorrido de realizar o orçamento, até a saída do cliente do estabelecimento; além do tempo mínimo necessário para realizar o serviço, que o adequado seriam 3 dias e o tempo de garantia do serviço.

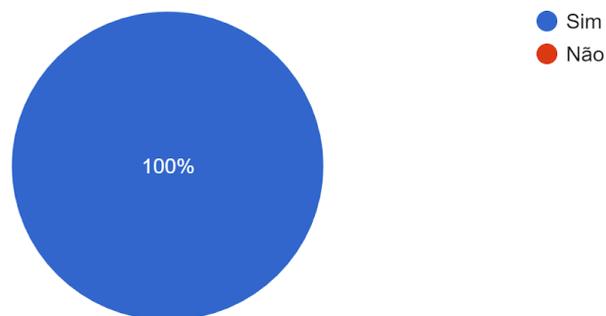
Tempo de jornada: quanto tempo levou desde o momento de parar na oficina, da abordagem, verificação do ...realização do orçamento até sua saída

36 respostas



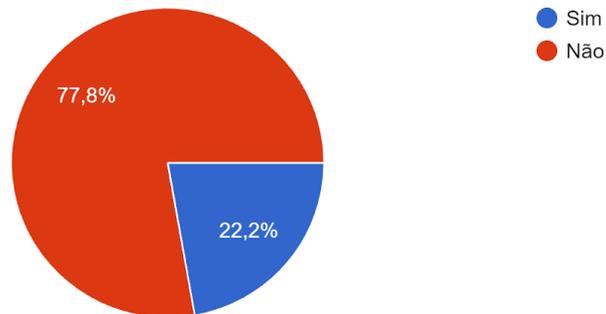
O tempo estimado para realização do serviço é de mínimo 3 dias

36 respostas



## O serviço tem garantia de 3 anos ou mais

36 respostas



### Resultados Individuais

A seguir estão os resultados individuais, de forma aleatória. As notas obtidas são a média das notas dos dois consultores, baseados nas suas respectivas percepções.

Décio Oficina	
Atendente: Fábio	
Aspecto	Nota Obtida ( 0-10 )
<b>Confiabilidade</b>	
Mostrou real interesse em resolver o problema	10
Os profissionais da empresa são bem qualificados ( se mostraram capazes de resolver o problema)	10
<b>Garantia (segurança)</b>	
Comportamento dos funcionários transmite confiança	10



Clientes se sentem seguros em realizar um serviço	10
Funcionários são educados com os clientes	10
Funcionários são capazes de responder as dúvidas	10
<b>Empatia</b>	
Dar atenção individual a cada cliente	10
Atendimento personalizado	10
Disponibilidade para atender o cliente de imediato	9,5
<b>Aspectos Tangíveis</b>	
<b>Informações extras</b>	<b>SIM OU NÃO</b>
Funcionários uniformizados	sim
Cabine ou estufa para pintura	sim
Carro entregue lavado	sim
Possui recepção no estabelecimento	sim
Possui nota fiscal	sim
Tempo estimado para a realização do serviço é de no mínimo 3 dias	sim
O serviço tem garantia de 3 anos ou mais	não
<b>Tempo de jornada</b>	mais de 40 minutos
<b>Comentários importantes</b>	Ambiente organizado e agradável. O atendente foi muito atencioso; explicou que possuem máquina de pintura, a tinta é produzida no local, além de possuir um técnico especialista que analisa a cor. Deu garantia de 1 ano. Contudo, demorou 40 minutos para realizar o orçamento.

<b>CarTech</b>	
<b>Atendente:</b> Fernando	
<b>Aspecto</b>	<b>Nota Obtida ( 0-10 )</b>
<b>Confiabilidade</b>	
Mostrou real interesse em resolver o problema	9
Os profissionais da empresa são bem qualificados ( se mostraram capazes de resolver o problema)	9,5
<b>Garantia (segurança)</b>	
Comportamento dos funcionários transmite confiança	9,5
Clientes se sentem seguros em realizar um serviço	9,5
Funcionários são educados com os clientes	9,5
Funcionários são capazes de responder as dúvidas	10
<b>Empatia</b>	
Dar atenção individual a cada cliente	9,5
Atendimento personalizado	10
Disponibilidade para atender o cliente de imediato	10
<b>Aspectos Tangíveis</b>	
<b>Informações extras</b>	<b>SIM OU NÃO</b>
Funcionários uniformizados	sim
Cabine ou estufa para pintura	sim



Carro entregue lavado	sim
Possui recepção no estabelecimento	sim
Possui nota fiscal	sim
Tempo estimado para a realização do serviço é de no mínimo 3 dias	sim
O serviço tem garantia de 3 anos ou mais	não
<b>Tempo de jornada</b>	10 minutos
<b>Comentários importantes</b>	Possui um sistema de pesquisar valor da peça, deixando o processo mais rápido e dinâmico. Demonstrou alta qualidade de serviço e infraestrutura.

<b>Dalpogetto</b>	
<b>Atendente:</b> Luís	
<b>Aspecto</b>	<b>Nota Obtida ( 0-10 )</b>
<b>Confiabilidade</b>	
Mostrou real interesse em resolver o problema	9,5
Os profissionais da empresa são bem qualificados ( se mostraram capazes de resolver o problema)	9,5
<b>Garantia (segurança)</b>	
Comportamento dos funcionários transmite confiança	9
Clientes se sentem seguros em realizar um serviço	9,5
Funcionários são educados com os clientes	10



Funcionários são capazes de responder as dúvidas	10
<b>Empatia</b>	
Dar atenção individual a cada cliente	10
Atendimento personalizado	10
Disponibilidade para atender o cliente de imediato	10
<b>Aspectos Tangíveis</b>	
<b>Informações extras</b>	<b>SIM OU NÃO</b>
Funcionários uniformizados	sim
Cabine ou estufa para pintura	sim
Carro entregue lavado	sim
Possui recepção no estabelecimento	sim
Possui nota fiscal	sim
Tempo estimado para a realização do serviço é de no mínimo 3 dias	sim
O serviço tem garantia de 3 anos ou mais	não
<b>Tempo de jornada</b>	10 a 20 minutos
<b>Comentários importantes</b>	Mostrou interesse em resolver o problema; deu garantia de 6 meses, mas caso houvesse algum problema, poderia voltar na oficina pois afirma que seus materiais são de qualidade.

<b>Pepe Centro Automotivo</b>	
<b>Atendente:</b> Reginaldo	
<b>Aspecto</b>	<b>Nota Obtida ( 0-10 )</b>
<b>Confiabilidade</b>	



Mostrou real interesse em resolver o problema	10
Os profissionais da empresa são bem qualificados ( se mostraram capazes de resolver o problema)	10
<b>Garantia (segurança)</b>	
Comportamento dos funcionários transmite confiança	10
Clientes se sentem seguros em realizar um serviço	10
Funcionários são educados com os clientes	10
Funcionários são capazes de responder as dúvidas	10
<b>Empatia</b>	
Dar atenção individual a cada cliente	10
Atendimento personalizado	10
Disponibilidade para atender o cliente de imediato	10
<b>Aspectos Tangíveis</b>	
<b>Informações extras</b>	<b>SIM OU NÃO</b>
Funcionários uniformizados	sim
Cabine ou estufa para pintura	sim
Carro entregue lavado	sim
Possui recepção no estabelecimento	sim
Possui nota fiscal	sim



Tempo estimado para a realização do serviço é de no mínimo 3 dias	sim
O serviço tem garantia de 3 anos ou mais	não
<b>Tempo de jornada</b>	20 minutos
<b>Comentários importantes</b>	Ele explicou detalhadamente como seria o processo de troca da porta e alinhamento da pintura. Atendimento excelente e diferenciado, com ótima estrutura e aparência física do local. Garantia de 1 ano. O atendente comentou também sobre a diferença de preço de comprar a peça com eles e direto da concessionária.

<b>Quality Service</b>	
<b>Atendente: Júnior</b>	
<b>Aspecto</b>	<b>Nota Obtida ( 0-10 )</b>
<b>Confiabilidade</b>	
Mostrou real interesse em resolver o problema	9
Os profissionais da empresa são bem qualificados ( se mostraram capazes de resolver o problema)	9,5
<b>Garantia (segurança)</b>	
Comportamento dos funcionários transmite confiança	9,5
Clientes se sentem seguros em realizar um serviço	9,5
Funcionários são educados com os clientes	9,5



Funcionários são capazes de responder as dúvidas	9,5
<b>Empatia</b>	
Dar atenção individual a cada cliente	9,5
Atendimento personalizado	9,5
Disponibilidade para atender o cliente de imediato	8
<b>Aspectos Tangíveis</b>	
<b>Informações extras</b>	<b>SIM OU NÃO</b>
Funcionários uniformizados	sim
Cabine ou estufa para pintura	sim
Carro entregue lavado	sim
Possui recepção no estabelecimento	sim
Possui nota fiscal	sim
Tempo estimado para a realização do serviço é de no mínimo 3 dias	sim
O serviço tem garantia de 3 anos ou mais	não
<b>Tempo de jornada</b>	10 a 20 minutos
<b>Comentários importantes</b>	Ele explicou o procedimento desde a chegada da porta até o final; também mostrou como exemplo um outro carro que precisa do mesmo serviço. Foi muito atencioso e demonstrou real interesse em resolver o problema. Garantia de 90 dias da peça e 1 ano da pintura.

<b>Massaro</b>	
----------------	--



<b>Atendente:</b> Salete	
<b>Aspecto</b>	<b>Nota Obtida ( 0-10 )</b>
<b>Confiabilidade</b>	
Mostrou real interesse em resolver o problema	9,5
Os profissionais da empresa são bem qualificados ( se mostraram capazes de resolver o problema)	9
<b>Garantia (segurança)</b>	
Comportamento dos funcionários transmite confiança	9,5
Clientes se sentem seguros em realizar um serviço	10
Funcionários são educados com os clientes	9,5
Funcionários são capazes de responder as dúvidas	9,5
<b>Empatia</b>	
Dar atenção individual a cada cliente	9,5
Atendimento personalizado	9,5
Disponibilidade para atender o cliente de imediato	9,5
<b>Aspectos Tangíveis</b>	
<b>Informações extras</b>	<b>SIM OU NÃO</b>
Funcionários uniformizados	sim
Cabine ou estufa para pintura	sim
Carro entregue lavado	sim
Possui recepção no estabelecimento	sim
Possui nota fiscal	sim



Tempo estimado para a realização do serviço é de no mínimo 3 dias	sim
O serviço tem garantia de 3 anos ou mais	sim
<b>Tempo de jornada</b>	10 a 20 minutos
<b>Comentários importantes</b>	Não explicaram o processo de troca, contudo deu garantia de 3 anos. Funcionários atenciosos e de alta qualidade. Estrutura física também de qualidade.

<b>Fenix Car</b>	
<b>Atendente:</b> Marcos	
<b>Aspecto</b>	<b>Nota Obtida ( 0-10 )</b>
<b>Confiabilidade</b>	
Mostrou real interesse em resolver o problema	8,5
Os profissionais da empresa são bem qualificados ( se mostraram capazes de resolver o problema)	7,5
<b>Garantia (segurança)</b>	
Comportamento dos funcionários transmite confiança	8
Cientes se sentem seguros em realizar um serviço	6
Funcionários são educados com os clientes	8,5
Funcionários são capazes de responder as dúvidas	8
<b>Empatia</b>	



Dar atenção individual a cada cliente	7
Atendimento personalizado	8
Disponibilidade para atender o cliente de imediato	9
<b>Aspectos Tangíveis</b>	
<b>Informações extras</b>	<b>SIM OU NÃO</b>
Funcionários uniformizados	não
Cabine ou estufa para pintura	sim
Carro entregue lavado	sim
Possui recepção no estabelecimento	sim
Possui nota fiscal	sim
Tempo estimado para a realização do serviço é de no mínimo 3 dias	sim
O serviço tem garantia de 3 anos ou mais	não
<b>Tempo de jornada</b>	20 a 30 minutos
<b>Comentários importantes</b>	Ofereceu a opção com e sem nota fiscal, sendo a primeira com um preço mais alto. É uma oficina um pouco mais simples, com a infraestrutura da mesma forma. Contudo, mostrou os trabalhos que ele realiza para grandes empresas, com carros zero km, como Jeep e Volvo. Serviço pareceu ser de alta qualidade. Garantia de 1 ano.

<b>Sato</b>	
<b>Atendente:</b> Tarcísio	

<b>Aspecto</b>	<b>Nota Obtida ( 0-10 )</b>
<b>Confiabilidade</b>	
Mostrou real interesse em resolver o problema	9
Os profissionais da empresa são bem qualificados ( se mostraram capazes de resolver o problema)	9,5
<b>Garantia (segurança)</b>	
Comportamento dos funcionários transmite confiança	9,5
Clientes se sentem seguros em realizar um serviço	9
Funcionários são educados com os clientes	9,5
Funcionários são capazes de responder as dúvidas	9,5
<b>Empatia</b>	
Dar atenção individual a cada cliente	8,5
Atendimento personalizado	9
Disponibilidade para atender o cliente de imediato	6,5
<b>Aspectos Tangíveis</b>	
<b>Informações extras</b>	<b>SIM OU NÃO</b>
Funcionários uniformizados	sim
Cabine ou estufa para pintura	sim
Carro entregue lavado	sim
Possui recepção no estabelecimento	sim
Possui nota fiscal	sim



Tempo estimado para a realização do serviço é de no mínimo 3 dias	sim
O serviço tem garantia de 3 anos ou mais	sim
<b>Tempo de jornada</b>	20 a 30 minutos
<b>Comentários importantes</b>	Atendimento ótimo, com atenção ao problema do cliente. Demorou um pouco para atender. Conseguiu responder todas as dúvidas e se mostrou disponível para qualquer situação.

<b>Freitas Auto Center</b>	
<b>Atendente:</b> Israel	
<b>Aspecto</b>	<b>Nota Obtida ( 0-10 )</b>
<b>Confiabilidade</b>	
Mostrou real interesse em resolver o problema	8
Os profissionais da empresa são bem qualificados ( se mostraram capazes de resolver o problema)	8,5
<b>Garantia (segurança)</b>	
Comportamento dos funcionários transmite confiança	7,5
Clientes se sentem seguros em realizar um serviço	8,5
Funcionários são educados com os clientes	7,5
Funcionários são capazes de responder as dúvidas	9
<b>Empatia</b>	



Dar atenção individual a cada cliente	9,5
Atendimento personalizado	8,5
Disponibilidade para atender o cliente de imediato	9,5
<b>Aspectos Tangíveis</b>	
<b>Informações extras</b>	<b>SIM OU NÃO</b>
Funcionários uniformizados	sim
Cabine ou estufa para pintura	sim
Carro entregue lavado	sim
Possui recepção no estabelecimento	sim
Possui nota fiscal	sim
Tempo estimado para a realização do serviço é de no mínimo 3 dias	sim
O serviço tem garantia de 3 anos ou mais	não
<b>Tempo de jornada</b>	10 a 20 minutos
<b>Comentários importantes</b>	Possui uma ótima aparência e infraestrutura física, contudo não se mostraram muito abertos para tirar dúvidas. Sentimos que eles nos atenderam com pressa e pouca atenção. O orçamento foi enviado via Whatsapp. Garantia de 3 meses.

<b>Lopes Auto Service</b>	
<b>Atendente:</b> Adriano	
<b>Aspecto</b>	<b>Nota Obtida ( 0-10 )</b>



<b>Confiabilidade</b>	
Mostrou real interesse em resolver o problema	8,5
Os profissionais da empresa são bem qualificados ( se mostraram capazes de resolver o problema)	8,5
<b>Garantia (segurança)</b>	
Comportamento dos funcionários transmite confiança	9
Cientes se sentem seguros em realizar um serviço	8,5
Funcionários são educados com os clientes	8
Funcionários são capazes de responder as dúvidas	8,5
<b>Empatia</b>	
Dar atenção individual a cada cliente	9
Atendimento personalizado	9
Disponibilidade para atender o cliente de imediato	9,5
<b>Aspectos Tangíveis</b>	
<b>Informações extras</b>	<b>SIM OU NÃO</b>
Funcionários uniformizados	Sim
Cabine ou estufa para pintura	Sim
Carro entregue lavado	Sim
Possui recepção no estabelecimento	Sim
Possui nota fiscal	Sim



Tempo estimado para a realização do serviço é de no mínimo 3 dias	Sim
O serviço tem garantia de 3 anos ou mais	Não
<b>Tempo de jornada</b>	10 minutos
<b>Comentários importantes</b>	Funcionário parcialmente atencioso, com certa inflexibilidade quanto a fornecer o orçamento da forma solicitada (detalhada). Garantia de 1 ano, mas com a afirmação oral do funcionário de que qualquer problema em relação ao serviço pode ser resolvido fora desse prazo.

<b>Magnani Service</b>	
<b>Atendente:</b> Israel	
<b>Aspecto</b>	<b>Nota Obtida ( 0-10 )</b>
<b>Confiabilidade</b>	
Mostrou real interesse em resolver o problema	10
Os profissionais da empresa são bem qualificados ( se mostraram capazes de resolver o problema)	10
<b>Garantia (segurança)</b>	
Comportamento dos funcionários transmite confiança	10
Clientes se sentem seguros em realizar um serviço	10
Funcionários são educados com os clientes	9,5
Funcionários são capazes de responder as dúvidas	10



<b>Empatia</b>	
Dar atenção individual a cada cliente	10
Atendimento personalizado	10
Disponibilidade para atender o cliente de imediato	10
<b>Aspectos Tangíveis</b>	
<b>Informações extras</b>	<b>SIM OU NÃO</b>
Funcionários uniformizados	Sim
Cabine ou estufa para pintura	Sim
Carro entregue lavado	Não
Possui recepção no estabelecimento	Sim
Possui nota fiscal	Sim
Tempo estimado para a realização do serviço é de no mínimo 3 dias	Sim
O serviço tem garantia de 3 anos ou mais	Não
<b>Tempo de jornada</b>	10 minutos
<b>Comentários importantes</b>	Estrutura do local ótima. Funcionário altamente atencioso e qualificado, explicou todo o processo de pintura que seria realizado. Para o carro ser entregue lavado seria cobrado um valor adicional de R\$50,00.

<b>Hit Car</b>	
<b>Atendente:</b> Daniel	



<b>Aspecto</b>	<b>Nota Obtida ( 0-10 )</b>
<b>Confiabilidade</b>	
Mostrou real interesse em resolver o problema	9,5
Os profissionais da empresa são bem qualificados ( se mostraram capazes de resolver o problema)	10
<b>Garantia (segurança)</b>	
Comportamento dos funcionários transmite confiança	9,5
Clientes se sentem seguros em realizar um serviço	10
Funcionários são educados com os clientes	9,5
Funcionários são capazes de responder as dúvidas	10
<b>Empatia</b>	
Dar atenção individual a cada cliente	9,5
Atendimento personalizado	8,5
Disponibilidade para atender o cliente de imediato	9
<b>Aspectos Tangíveis</b>	
<b>Informações extras</b>	<b>SIM OU NÃO</b>
Funcionários uniformizados	Sim
Cabine ou estufa para pintura	Sim
Carro entregue lavado	Sim



Possui recepção no estabelecimento	Sim
Possui nota fiscal	Sim
Tempo estimado para a realização do serviço é de no mínimo 3 dias	Sim
O serviço tem garantia de 3 anos ou mais	Não
<b>Tempo de jornada</b>	20 minutos
<b>Comentários importantes</b>	Demorou um pouco para atender, mas foi muito atencioso e explicou o processo de troca da porta. Mostrou uma porta como exemplo que ia ser trocada de outro carro. Demonstrou disponibilidade para atender em qualquer dúvida eventual. Comentou que já fez trabalho para Hyundai. Explicou que a troca da porta ocasionará na perda das partes originais.

<b>Calê Funilaria e Pintura</b>	
<b>Atendente:</b> Marcos	
<b>Aspecto</b>	<b>Nota Obtida ( 0-10 )</b>
<b>Confiabilidade</b>	
Mostrou real interesse em resolver o problema	9,5
Os profissionais da empresa são bem qualificados ( se mostraram capazes de resolver o problema)	10
<b>Garantia (segurança)</b>	



Comportamento dos funcionários transmite confiança	9,5
Clientes se sentem seguros em realizar um serviço	9,5
Funcionários são educados com os clientes	9,5
Funcionários são capazes de responder as dúvidas	10
<b>Empatia</b>	
Dar atenção individual a cada cliente	10
Atendimento personalizado	9,5
Disponibilidade para atender o cliente de imediato	10
<b>Aspectos Tangíveis</b>	
<b>Informações extras</b>	<b>SIM OU NÃO</b>
Funcionários uniformizados	Sim
Cabine ou estufa para pintura	Sim
Carro entregue lavado	Sim
Possui recepção no estabelecimento	Sim
Possui nota fiscal	Sim
Tempo estimado para a realização do serviço é de no mínimo 3 dias	Sim
O serviço tem garantia de 3 anos ou mais	Não
<b>Tempo de jornada</b>	10 minutos
<b>Comentários importantes</b>	Garantia de 6 meses. Ofereceu outra opção de conserto do carro e explicou todo o processo de troca. Deu o orçamento

	de reparação, sendo que o de troca é 100 reais a mais, R\$ 600,00. Muito atenciosos , dois funcionários vieram nos atender, trabalho aparentemente de qualidade.
--	--

Obs: Na oficina anterior, o orçamento dado foi o de reparação da porta, no valor de R\$ 500,00. Se fosse realizar a troca da porta, que é o critério utilizado para calcular os demais orçamentos, o preço alteraria para R\$ 600,00. Para ficar mais assertiva a pesquisa, foi colocado esse valor ajustado para comparação na Tabela 1.

<b>New Tech</b>	<b>Reparação Automotiva</b>
<b>Atendente:</b> Gilmara	
<b>Aspecto</b>	<b>Nota Obtida ( 0-10 )</b>
<b>Confiabilidade</b>	
Mostrou real interesse em resolver o problema	10
Os profissionais da empresa são bem qualificados ( se mostraram capazes de resolver o problema)	9,5
<b>Garantia (segurança)</b>	
Comportamento dos funcionários transmite confiança	9,5
Clientes se sentem seguros em realizar um serviço	9,5
Funcionários são educados com os clientes	9,5
Funcionários são capazes de responder as dúvidas	9,5
<b>Empatia</b>	
Dar atenção individual a cada cliente	10



Atendimento personalizado	9,5
Disponibilidade para atender o cliente de imediato	10
<b>Aspectos Tangíveis</b>	
<b>Informações extras</b>	<b>SIM OU NÃO</b>
Funcionários uniformizados	Sim
Cabine ou estufa para pintura	Sim
Carro entregue lavado	Sim
Possui recepção no estabelecimento	Sim
Possui nota fiscal	Sim
Tempo estimado para a realização do serviço é de no mínimo 3 dias	Sim
O serviço tem garantia de 3 anos ou mais	Não
<b>Tempo de jornada</b>	10 a 20 minutos
<b>Comentários importantes</b>	A garantia foi de 1 ano. Se mostrou realmente interessada em resolver o problema, sugerindo até uma opção de polimento (serviços extras). Foi muito bom o atendimento e o local tem boa infraestrutura.

<b>Mattioli Reparação Automotiva</b>	
<b>Atendente:</b> Elcio	
<b>Aspecto</b>	<b>Nota Obtida ( 0-10 )</b>
<b>Confiabilidade</b>	
Mostrou real interesse em resolver o problema	9



Os profissionais da empresa são bem qualificados ( se mostraram capazes de resolver o problema)	9
<b>Garantia (segurança)</b>	
Comportamento dos funcionários transmite confiança	10
Clientes se sentem seguros em realizar um serviço	9
Funcionários são educados com os clientes	9
Funcionários são capazes de responder as dúvidas	9
<b>Empatia</b>	
Dar atenção individual a cada cliente	9,5
Atendimento personalizado	10
Disponibilidade para atender o cliente de imediato	10
<b>Aspectos Tangíveis</b>	
<b>Informações extras</b>	<b>SIM OU NÃO</b>
Funcionários uniformizados	Sim
Cabine ou estufa para pintura	Sim
Carro entregue lavado	Sim
Possui recepção no estabelecimento	Sim
Possui nota fiscal	Sim
Tempo estimado para a realização do serviço é de no mínimo 3 dias	Sim
O serviço tem garantia de 3 anos ou mais	Não



<b>Tempo de jornada</b>	10 minutos
<b>Comentários importantes</b>	A garantia é de 1 ano, a lavagem no carro é superficial, algo mais elaborado, que incluiria a parte interna, será cobrado um adicional do cliente. Funcionários atenciosos, mas talvez não tão interessados.

<b>Brilho Auto Center</b>	
<b>Atendente:</b> Valdir	
<b>Aspecto</b>	<b>Nota Obtida ( 0-10 )</b>
<b>Confiabilidade</b>	
Mostrou real interesse em resolver o problema	10
Os profissionais da empresa são bem qualificados ( se mostraram capazes de resolver o problema)	9,5
<b>Garantia (segurança)</b>	
Comportamento dos funcionários transmite confiança	10
Clientes se sentem seguros em realizar um serviço	9,5
Funcionários são educados com os clientes	10
Funcionários são capazes de responder as dúvidas	10
<b>Empatia</b>	
Dar atenção individual a cada cliente	10



Atendimento personalizado	10
Disponibilidade para atender o cliente de imediato	10
<b>Aspectos Tangíveis</b>	
<b>Informações extras</b>	<b>SIM OU NÃO</b>
Funcionários uniformizados	Sim
Cabine ou estufa para pintura	Sim
Carro entregue lavado	Sim
Possui recepção no estabelecimento	Sim
Possui nota fiscal	Sim
Tempo estimado para a realização do serviço é de no mínimo 3 dias	Sim
O serviço tem garantia de 3 anos ou mais	Sim
<b>Tempo de jornada</b>	10 minutos
<b>Comentários importantes</b>	Eles possuem um certificado de garantia em papel de 3 anos, além de estar registrado no sistema. Foram muito educados, e realmente demonstraram interesse em resolver o problema e empatia. Sistema rápido para realizar o orçamento.

<b>Said Center Car</b>	
<b>Atendente:</b> Wagner	
<b>Aspecto</b>	<b>Nota Obtida ( 0-10 )</b>
<b>Confiabilidade</b>	



Mostrou real interesse em resolver o problema	8,5
Os profissionais da empresa são bem qualificados ( se mostraram capazes de resolver o problema)	9,5
<b>Garantia (segurança)</b>	
Comportamento dos funcionários transmite confiança	9
Clientes se sentem seguros em realizar um serviço	9,5
Funcionários são educados com os clientes	8,5
Funcionários são capazes de responder as dúvidas	9,5
<b>Empatia</b>	
Dar atenção individual a cada cliente	8,5
Atendimento personalizado	8,5
Disponibilidade para atender o cliente de imediato	9,5
<b>Aspectos Tangíveis</b>	
<b>Informações extras</b>	<b>SIM OU NÃO</b>
Funcionários uniformizados	Sim
Cabine ou estufa para pintura	Sim
Carro entregue lavado	Sim
Possui recepção no estabelecimento	Sim
Possui nota fiscal	Sim
Tempo estimado para a realização do serviço é de no mínimo 3 dias	Sim



O serviço tem garantia de 3 anos ou mais	Não
<b>Tempo de jornada</b>	10 minutos
<b>Comentários importantes</b>	O atendimento foi feito de forma adequada e com atenção, contudo insistiu na realização de outro serviço, o de reparação, sendo que o cliente pediu troca. No final, forneceu os dois orçamentos.

<b>Leco Car</b>	
<b>Atendente:</b> Pedro	
<b>Aspecto</b>	<b>Nota Obtida ( 0-10 )</b>
<b>Confiabilidade</b>	
Mostrou real interesse em resolver o problema	9,5
Os profissionais da empresa são bem qualificados ( se mostraram capazes de resolver o problema)	9,5
<b>Garantia (segurança)</b>	
Comportamento dos funcionários transmite confiança	9,5
Clientes se sentem seguros em realizar um serviço	9,5
Funcionários são educados com os clientes	9,5
Funcionários são capazes de responder as dúvidas	9,5
<b>Empatia</b>	
Dar atenção individual a cada cliente	10



Atendimento personalizado	10
Disponibilidade para atender o cliente de imediato	10
<b>Aspectos Tangíveis</b>	
<b>Informações extras</b>	<b>SIM OU NÃO</b>
Funcionários uniformizados	Sim
Cabine ou estufa para pintura	Sim
Carro entregue lavado	Sim
Possui recepção no estabelecimento	Sim
Possui nota fiscal	Sim
Tempo estimado para a realização do serviço é de no mínimo 3 dias	Sim
O serviço tem garantia de 3 anos ou mais	Sim
<b>Tempo de jornada</b>	10 minutos
<b>Comentários importantes</b>	Funcionários qualificados e muito educados. Se mostrou capaz e disponível para solucionar o problema. Infraestrutura do local adequada.

### Conclusão

Oficina	Líquido Mão de Obra	Preço/hora	Média das Notas	Desvio – padrão	Frequência – Informações extras
Calê Funilaria	R\$ 600,00	R\$ 66,67	10	0,460888599	85,71%
New Tech	R\$ 600,00	R\$ 66,67	9,7	0,460888599	85,71%
Freitas Auto Center	R\$ 600,00	R\$ 66,67	9	1,334558261	85,71%



Sato Funilaria Express	R\$ 620,00	R\$ 68,89	9	1,367216532	100%
Décio Oficina - E & E Reparação Automotiva	R\$ 700,00	R\$ 77,78	10	0,2357022604	85,71%
Fenix Car	R\$ 750,00	R\$ 83,33	8,5	1,543487266	71,43%
Brilho Auto Center	R\$ 760,00	R\$ 84,44	10	0,3233808334	100%
Hit Car	R\$ 780,00	R\$ 86,67	10	0,7071067812	85,71%
Mattioli	R\$ 800,00	R\$ 88,89	9,4	0,8498365856	85,71%
Quality Service	R\$ 900,00	R\$ 100,00	9,5	1,017815166	85,71%
Dalpogetto	R\$ 950,00	R\$ 105,55	10	0,57451315	85,71%
Said Center Car	R\$ 950,00	R\$ 105,55	9	0,7669649888	85,71%
Pepe Centro Automotivo	R\$ 977,50	R\$ 108,61	10	0	85,71%
Magnani Service	R\$ 1000,00	R\$ 111,11	10	0	71,43%
Massaro Auto Service	R\$ 1.020,00	R\$ 113,33	10	0,6183469424	100%
CarTech	R\$ 1.170,00	R\$ 130,00	10	0,6076849889	85,71%
Lopes Auto Service	R\$ 1200,00	R\$ 133,33	8,5	1,274434387	85,71%
Leco Car	R\$ 1200,00	R\$ 133,33	10	0,4850712501	100%
<b>MÉDIA TOTAL</b>	<b>R\$ 850,00</b>	<b>R\$ 94,44</b>			
<b>DESVIO PADRÃO</b>	<b>206,0379926</b>	<b>22,89311029</b>			

Desvio-padrão é uma medida que expressa o grau de dispersão de um conjunto de dados. Ou seja, o desvio padrão indica o quanto um conjunto de dados é uniforme. Quanto mais próximo de 0 for o desvio padrão, mais homogêneo são os dados. Já o quesito “Frequência - Informações Extras” foi calculado baseado na quantidade de respostas “sim” para as respectivas perguntas. Ou seja, se a oficina possui todas as respostas “sim” para as questões: funcionários uniformizados, o serviço é de no mínimo 3 dias, possui garantia de 3 anos, o carro é entregue lavado e possui cabine de pintura, possui nota fiscal e possui recepção, ela possui frequência de 100%. Caso contrário, a frequência é relativa à quantidade de “sim”.

### **Anexos**

A seguir foram anexados todos os orçamentos coletados durante a pesquisa de Cliente Oculto.



Rua Mato Grosso, 751, Sumarezinho  
16.3630.21.69 - www.lopesoficina.com.br

**Cliente: ANA LAURA**  
**Orçamentista: ADRIANO em 13/11/2019 (11:11:49)**  
**Processo: 1252-19 Placa: BAK9433**  
**HYUNDAI HB20 2017 CINZA**

#### MÃO DE OBRA

SETORES	VALOR
Funilaria	500,00
Pintura	600,00
Tapeçaria e vidraçaria	100,00

#### PEÇAS

QTD	PEÇA	VALOR PEÇA	VALOR PAGO	OBSERVAÇÃO
1	porta dianteira	0,00	0,00	fun pint

#### RESUMO

PEÇAS	MÃO DE OBRA	SERVIÇO DE TERCEIRO	ORÇAMENTO
0,00	1.200,00	0,00	1.200,00





Fernando C. Henriques  
Tel.: (16) 3979-0797  
E-mail: fernando@cartechrp.com.br

cilia - Orçamento 24

320 (2016 A 2019) X PREMIUM AUT 1.6 16V FLEX 08/11/2019 10:33:05  
2017 Fernando Campos - CARTECH

Aguardando Aprovação do Cliente

Fone: (16) 3979-0790  
Rua Pernambuco, 1373 -14085-570 - Ribeirão Preto-SP  
E-mail: cartechrp@cartechrp.com.br

Cliente: ANA LAURA Telefone: Km: 0,0  
CPF/CNPJ: - Placa: BAK-9433 Chassi: Combust: 0/8  
Mão de Obra: R\$ 60,00/h Reparação: R\$ 60,00/h Pintura: R\$ 60,00/h  
Desconto: 0,00% Valor Segurado: Valor Fipe: -

Ribeirão Preto - São Paulo CEP: 14085-570

T TROCA R&I REMOÇÃO & INSTALAÇÃO R REPARAÇÃO P PINTURA ↓ ABAIXO DO PADRÃO ↑ ACIMA DO PADRÃO ↻ INCLUSÃO MANUAL ⚙ SERVIÇO MANUAL ⚠ CÓDIGO DIFERENTE  
✓ SERVIÇO

ÁREA DE IMPACTO 1							
Tipo	Troca / R&I	Pintura	Reparação	Serviço	Forn. Oficina	Forn. Cliente	Total
Totais em Impacto	R\$ 210,00 3,50	R\$ 960,00 16,00	-	-	R\$ 1.947,43	-	R\$ 3.117,43
Totais em Sem Cobertura	-	-	-	-	-	-	-
Totais em Sob Análise	-	-	-	-	-	-	-

ITENS DO TIPO IMPACTO - ÁREA DE IMPACTO 1							
Operações	Qty	Código	Título	Fornecimento	Preço	Desconto	Preço Líquido
T	1	863631S000	FAIXA DA COLUNA DA PORTA DIANT ESQ	Oficina	R\$ 45,23	-	R\$ 45,23
T	1	863621S000	FAIXA SUP DA PORTA DIANT ESQ	Oficina	R\$ 52,25	-	R\$ 52,25
T 1,00 P 6,00	1	760031S300	PORTA DIANTEIRA ESQ	Oficina	R\$ 1.849,95	-	R\$ 1.849,95
R&I 0,50	1		ESPELHO RETROVISOR ESQ (ELÉTRICO, COM PISCA, COM REBATIMENTO ELÉTRICO)	Oficina	-	-	-
R&I 0,50	1		FORRO DA PORTA DIANTEIRA ESQ (COM TECIDO PRETO)	Oficina	-	-	-
R&I 0,50	1		REM/INST COMPONENTES DA PORTA DIANT ESQ	Oficina	-	-	-
R&I 1,00	1		VIDRO DA PORTA DIANT ESQ	Oficina	-	-	-
P 4,00	1		PARALAMA DIANT ESQ	Oficina	-	-	-
P 6,00	1		PORTA TRASEIRA ESQ	Oficina	-	-	-

RESUMO GERAL							
Tipo	Troca / R&I	Pintura	Reparação	Serviço	Forn. Oficina	Forn. Cliente	Total
Totais em Impacto	R\$ 210,00 3,50	R\$ 960,00 16,00	-	-	R\$ 1.947,43	-	R\$ 3.117,43
Totais em Sem Cobertura	-	-	-	-	-	-	-
Totais em Sob Análise	-	-	-	-	-	-	-

Detalhamento de Troca / R&I (Impacto)		Peças e Serviços (Impacto)		Total do Orçamento	
Funilaria	R\$ 60,00 1,00	Bruto Peças	R\$ 1.947,43	Total Geral	R\$ 3.117,43
Vidraçaria	R\$ 90,00 1,50	Desconto	-R\$ 0,00	Dedução	
Tapeçaria	R\$ 60,00 1,00	Desconto P. Manuais	-	Líquido Geral	<b>R\$ 3.117,43</b>
Elétrica	-	Líquido de Peças	R\$ 1.947,43		
Mecânica	-	Líquido de Mão de Obra	R\$ 1.170,00		

**CONCLUSÃO**  
Tipo de Conclusão: Aguardando Aprovação do Cliente | Motivo: Aguardando Aprovação do Cliente | 08/11/2019 - 10:32:25 | Fernando Campos - CARTECH

**ÚLTIMOS PARECERES**  
Fluxo: 1 | Criado por: Fernando Campos - CARTECH | Data de criação: 08/11/2019 - 10:32  
ORÇAMENTO REALIZADO POR FERNANDO /// REPAROS 5 DIAS ÚTEIS /// PAGTO ATE 12 X SEM JURÓS NO CARTÃO.

Relatório gerado pelo Sistema Cilia - www.cilia.com.br



*11/11/19*

**CALÊ**  
Funilaria e Pintura

**CALÊ CENTRO AUTOMOTIVO LTDA ME**  
Fone: (16) 3617-0576 / 99201-3062

CNPJ: 20.831.946.0001-07      INSCRIÇÃO ESTADUAL: 797.241.421.110  
Av. Antonio Gomes da Silva Junior, 768 - Lagoinha - CEP: 14095-440 - Ribeirão Preto - SP

Data: 13/11/2019      ORÇAMENTO nº \_\_\_\_\_

Cliente: ANA LAURA      Tel.: 999912531

Endereço: \_\_\_\_\_      Fax: \_\_\_\_\_

Cidade: \_\_\_\_\_      Estado: \_\_\_\_\_      CEP: \_\_\_\_\_

CNPJ/CPF: HB-20      Inscr. Est./RG: \_\_\_\_\_

Veículo: HB-20      Placa: BAK 9433      Cor: CINZA      Ano: \_\_\_\_\_

Discriminação	Serviço			Total
PARA CHOQUE TRASEIRO	<input type="checkbox"/> RECUPERAR	<input type="checkbox"/> PINTAR	<input type="checkbox"/> TROCAR	
PARA CHOQUE DIANTEIRO	<input type="checkbox"/> RECUPERAR	<input type="checkbox"/> PINTAR	<input type="checkbox"/> TROCAR	
GRADE FRONTAL	<input type="checkbox"/> RECUPERAR	<input type="checkbox"/> PINTAR	<input type="checkbox"/> TROCAR	
CAPO DIANTEIRO	<input type="checkbox"/> RECUPERAR	<input type="checkbox"/> PINTAR	<input type="checkbox"/> TROCAR	
TAMPA TRASEIRA	<input type="checkbox"/> RECUPERAR	<input type="checkbox"/> PINTAR	<input type="checkbox"/> TROCAR	
TETO	<input type="checkbox"/> RECUPERAR	<input type="checkbox"/> PINTAR	<input type="checkbox"/> TROCAR	
PAINEL DIANTEIRO	<input type="checkbox"/> RECUPERAR	<input type="checkbox"/> PINTAR	<input type="checkbox"/> TROCAR	
PAINEL TRASEIRO	<input type="checkbox"/> RECUPERAR	<input type="checkbox"/> PINTAR	<input type="checkbox"/> TROCAR	
PARALAMA DIANTEIRO DIREITO	<input type="checkbox"/> RECUPERAR	<input type="checkbox"/> PINTAR	<input type="checkbox"/> TROCAR	
PARALAMA DIANTEIRO ESQUERDO	<input type="checkbox"/> RECUPERAR	<input type="checkbox"/> PINTAR	<input type="checkbox"/> TROCAR	
PORTA DIANTEIRA DIREITA	<input type="checkbox"/> RECUPERAR	<input type="checkbox"/> PINTAR	<input type="checkbox"/> TROCAR	
PORTA TRASEIRA DIREITA	<input type="checkbox"/> RECUPERAR	<input type="checkbox"/> PINTAR	<input type="checkbox"/> TROCAR	
PORTA DIANTEIRA ESQUERDA	<input checked="" type="checkbox"/> RECUPERAR	<input checked="" type="checkbox"/> PINTAR	<input type="checkbox"/> TROCAR	
PORTA TRASEIRA ESQUERDA	<input type="checkbox"/> RECUPERAR	<input type="checkbox"/> PINTAR	<input type="checkbox"/> TROCAR	
LATERAL TRASEIRA DIREITA	<input type="checkbox"/> RECUPERAR	<input type="checkbox"/> PINTAR	<input type="checkbox"/> TROCAR	
LATERAL TRASEIRA ESQUERDA	<input type="checkbox"/> RECUPERAR	<input type="checkbox"/> PINTAR	<input type="checkbox"/> TROCAR	
CAIXA DE AR	<input type="checkbox"/> RECUPERAR	<input type="checkbox"/> PINTAR	<input type="checkbox"/> TROCAR	
CAIXA DE RODA	<input type="checkbox"/> RECUPERAR	<input type="checkbox"/> PINTAR	<input type="checkbox"/> TROCAR	
FAROL DIREITO	<input type="checkbox"/> RECUPERAR	<input type="checkbox"/> PINTAR	<input type="checkbox"/> TROCAR	
FAROL ESQUERDO	<input type="checkbox"/> RECUPERAR	<input type="checkbox"/> PINTAR	<input type="checkbox"/> TROCAR	
LANTERNA DIANTEIRA	<input type="checkbox"/> RECUPERAR	<input type="checkbox"/> PINTAR	<input type="checkbox"/> TROCAR	
LANTERNA TRASEIRA	<input type="checkbox"/> RECUPERAR	<input type="checkbox"/> PINTAR	<input type="checkbox"/> TROCAR	
SETA LADO DIREITO	<input type="checkbox"/> RECUPERAR	<input type="checkbox"/> PINTAR	<input type="checkbox"/> TROCAR	
SETA LADO ESQUERDO	<input type="checkbox"/> RECUPERAR	<input type="checkbox"/> PINTAR	<input type="checkbox"/> TROCAR	
MARTELINHO DE OURO				
POLIMENTO				

OBS.: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

<b>Total de peças</b>	
Funilaria	
Pintura	
Tapeceiro	
Vidraceiro	
Eletricista	
Mecânico	
<b>TOTAL</b>	<u>500,00</u>

ORÇAMENTO APROVADO

SIM     NÃO

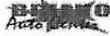
ASSINATURA DO CLIENTE



RILHO AUTO CENTER  
4.950.138/0001-02

HYUNDAI - HB205 (2016 A 2019) PREMIUM AUT 1.6 16V FLEX  
2016

13/11/2019 08:45:03  
Rogerio Zambonini - BRILHO AUTO CENTER



**Sinistro:**  
-

**Orçamento:**  
389.1 - 13/11/19 - 06:44:39

BRILHO AUTO CENTER - 04.950.138/0001-02  
(16) 36261819 - atendimento@brilhoauto.com.br  
Rua Bolívia 683, Vila Mariana - Ribeirão Preto - São Paulo CEP: 14075-250

**Cliente:**  
ANA LAURA FERRONATO

**CPF/CNPJ:**  
-

**Telefone:**

**Km:**  
0,0

**Placa:**  
BAK-9433

**Chassi:**  
9BHBH51DBGP596029

**Mão de Obra:**  
R\$ 80,00/h

**Reparação:**  
R\$ 80,00/h

**Desconto:**  
0,00%

**Valor Segurado:**  
-

**Combustível:**  
0/8

**Cor:**  
PRATA

**Pintura:**  
R\$ 80,00/h

**Valor Fipe:**  
-

TROCA  R&I REMOÇÃO & INSTALAÇÃO  REPARAÇÃO  PINTURA  ABAIXO DO PADRÃO  ACIMA DO PADRÃO  INCLUSÃO MANUAL  SERVIÇO MANUAL  CÓDIGO DIFERENTE

#### ÁREA DE IMPACTO 1

Tipo	Troca / R&I	Pintura	Reparação	Serviço	Forn. Oficina	Forn. Cliente	Total
Totais em Impacto	R\$ 280,00 @ 3,50	R\$ 480,00 @ 6,00	-	-	R\$ 1.681,77	-	R\$ 2.441,77
Totais em Sem Cobertura	-	-	-	-	-	-	-
Totais em Sob Análise	-	-	-	-	-	-	-

#### ITENS DO TIPO IMPACTO - ÁREA DE IMPACTO 1

Operações	Qty	Código	Título	Fornecimento	Preço	Desconto	Preço Líquido
<input checked="" type="checkbox"/> T 1,00 <input checked="" type="checkbox"/> P 6,00	1	760031S000	PORTA DIANTEIRA ESQ	Oficina	R\$ 1.681,77	-	R\$ 1.681,77
<input checked="" type="checkbox"/> R&I 0,50	1		ESPELHO RETROVISOR ESQ (ELÉTRICO, COM PISCA, COM REBATIMENTO ELÉTRICO)	Oficina	-	-	-
<input checked="" type="checkbox"/> R&I 0,50	1		FORRO DA PORTA DIANTEIRA ESQ (COM TECIDO CINZA)	Oficina	-	-	-
<input checked="" type="checkbox"/> R&I 0,50	1		REINST COMPONENTES DA PORTA DIANT ESQ	Oficina	-	-	-
<input checked="" type="checkbox"/> R&I 1,00	1		VIDRO DA PORTA DIANT ESQ (COM ALARME)	Oficina	-	-	-

#### RESUMO GERAL

Ipo	Troca / R&I	Pintura	Reparação	Serviço	Forn. Oficina	Forn. Cliente	Total
Totais em Impacto	R\$ 280,00 @ 3,50	R\$ 480,00 @ 6,00	-	-	R\$ 1.681,77	-	R\$ 2.441,77
Totais em Sem Cobertura	-	-	-	-	-	-	-
Totais em Sob Análise	-	-	-	-	-	-	-

#### Detalhamento de Troca / R&I (Impacto)

Funilaria	R\$ 80,00 @ 1,00
Vidraçaria	R\$ 120,00 @ 1,50
Tapeçaria	R\$ 80,00 @ 1,00
Elétrica	-
Mecânica	-

#### Peças e Serviços (Impacto)

Bruto Peças	R\$ 1.681,77
Desconto	-
Desconto P. Manuais	-
Líquido de Peças	R\$ 1.681,77
Líquido de Mão de Obra	R\$ 760,00

#### Total do Orçamento

Total Geral	R\$ 2.441,77
Dedução	-
Líquido Geral	R\$ 2.441,77

Relatório gerado pelo Sistema Cilia - www.cilia.com.br



### Condições de Garantia

O prazo da garantia vigora a partir da data de entrega do veículo devidamente reparado, não limitando ou reduzindo garantias superiores já oferecidas pelas lojas de auto peças. O prazo de garantia será de 3 meses para serviços de mecânica, e de 36 meses para os serviços realizados de Pintura.

A garantia abrangerá única e exclusivamente os serviços vinculados especificamente ao orçamento de reparação do sinistro regulado e autorizado pelo cliente ou seguradora. A cobertura excluirá reclamações quando os reparos pela oficina tenham sido comprometidos por utilização ou reclamações e/ou manutenção inadequada do veículo, como por exemplo:

- **Mecânica**

Danos à suspensão decorrentes de impactos em buracos, guias, blocos demarcadores de vias. Interferência de terceiros não autorizados, dentro do período de garantia, nos serviços executados pela oficina

- **Pintura**

Maltrato causado por detergentes ou por exposição em ambientes sujeitos a substâncias agressivas à pintura.

Manchas ou bolhas causadas por ferrugem originada da parte interior da carroceria do veículo.

A garantia ficará automaticamente cancelada nos casos de transferência de propriedade do veículo. Na ocorrência de reclamação, esta estará sujeita a uma inspeção técnica, por um perito da oficina ou seguradora.



## CERTIFICADO DE GARANTIA

*A BRILHO AUTO CENTER, enfatizando seu compromisso com a qualidade de atendimento e serviços, garante os reparos executados em decorrência do sinistro abaixo.*

Nº do Sinistro \_\_\_\_\_  
Veículo \_\_\_\_\_ Placa \_\_\_\_\_  
Data de Entrega \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ Km \_\_\_\_\_



Orçamento: 1781-19

Nome: ANA LAURA FERRONATO

Ind.:

el.: 99991-2531

Orçamentista: OFICINA

Seguradora:

34561155. Saletti

Fabricante: HYUNDAI

Veículo: HB20

Modelo:

Forma de Pagto:

Sinistro:

Data: 08/11/2019(13:56:24)

Ano: 2016

Cor: PRATA

Placa: BAK9433

KM:

### MÃO DE OBRA

UNILARIA:	MONTAR E DESMONTAR A PORTA DIANTEIRA ESQUERDA	R\$	520,00
INTURA:	PINTAR PORTA DIANTEIRA ESQUERDA	R\$	500,00
Total Mão de Obra		R\$	1.020,00

### PEÇAS

SERVIÇO	QTDE	DESCRIÇÃO DA PEÇA	CÓDIGO DA PEÇA	VALOR
Total das Peças				R\$ 0,00

### RESUMO

Total Mão de Obra	R\$	1.020,00
Total de Peças	R\$	0,00
Total do Orçamento	R\$	1.020,00

Autorizo realizar os reparos acima descritos

RIBEIRAO PRETO, 8 de novembro de 2019

+ PORTA



Fones: (16) 3626-1212 / 3969-3361

Funilaria - Pintura - Mecânica

2015

e-mail: dalpogettoautocenter@hotmail.com

Rua João Ribeiro, 1370 - C. Elíseos - Ribeirão Preto - SP



**DALPOGETTO AUTO CENTER. LTDA.-ME**

**Funilaria Pintura Mecânica**

Fone: (16) 3626-1212 / 3969-3361

Rua João Ribeiro, 1370-Campos Elíseos-Ribeirão Preto -SP

E-mail: [dalpogettoautocenter@hotmail.com](mailto:dalpogettoautocenter@hotmail.com)

Site: [www.dalpogettoautocenter.com.br](http://www.dalpogettoautocenter.com.br)

Ribeirão Preto 10 JULHO de 2019

Sr: ANA LAURA

Veículo: HB20 Cor: PRATA Modelo: Placa: BAK9433

Telefone: (16) 3626 1212 / 3969 3361 Cidade: Ribeirão Preto

Qtde	Descrição	Unit	Total
1	PORTA DIANTEIRA L/E	760031S300	2018,00
1			
1			
1	PINTURA;		
1	PORTA DIANTEIRA L/E		
1			
1			
1	PORTA DIANTEIRA L/E		2018,00
1			
1	PINTURA;		
1	PORTA DIANTEIRA L/E		
		Total peças:	2018,00

Mão de obra		Total
Funilaria	250,00	
Pintura	700,00	
Mecânica		
	Total mão de obra:	950,00

<b>Total \$</b>	<b>2968,00</b>
-----------------	----------------

Mão de obra		Total
Funilaria		
Pintura		
Mecânica		



Data: 08/11/2019 (10:03:35)



**E & E – Reparação Automotiva**

Fone : 16 36261019

**Cliente: ANA LAURA FERRONATO**  
**Orçamentista: FABIO em 08/11/2019 (10:03:29)**  
**Processo: 0613-19 Placa: BAK9433**  
**HYUNDAI HB20X 1.6A PREMI 2016 PRATA**

**MÃO DE OBRA**

QTD	SERVIÇOS	VALOR PEÇA	OBSERVAÇÃO
1	PINTAR PORTA DIANTEIRA LADO ESQUERDA	500,00	(PINTURA)
1	TROCA DA PORTA DIANTEIRA LADO ESQUERDA	200,00	(FUNILARIA)

**PEÇAS**

QTD	CÓDIGO	PEÇA	VALOR PEÇA	VALOR PAGO	OBSERVAÇÃO
1		ANTI RUÍDO PORTA	40,00	40,00	(TROCAR)
2	863621S000	FAIXA ADESIVA QUADRO SUPERIOR PORTA	57,50	115,00	(TROCAR)
1	760031S300	PORTA DIANTEIRA L.E	2.018,12	2.018,12	(TROCAR)
15		PRESILHAS	5,00	75,00	(TROCAR)

**RESUMO**

PEÇAS	MÃO DE OBRA	SERVIÇO DE TERCEIRO	ORÇAMENTO
2.248,12	700,00	0,00	2.948,12

EU, \_\_\_\_\_, PORTADOR DO CPF \_\_\_\_\_,  
DECLARO ESTAR CIENTE E APROVAR O ORÇAMENTO DESCRITO EM 08/11/2019

Assinatura: \_\_\_\_\_

file:///C:/Sigma%20Live/temp/imprimir.html

08/11/2019



ORÇAMENTO DATA 08 /11 / 2019

R : IGUAPE Nº 220  
FONE : (16) 3904-9636  
WHATSAPP : 16 - 993380597  
E-mail: m.apereira@bol.com.br

FENIX CAR

NOME : ANA LAURA FONE 16 = 999912531

VEICULO : HYUNDA HB-20 ANO 2016 PLACA : BAK=9433

SERVIÇOS : FUNILARIA PINTURA

TROCA / PINT = PORTA DIANT LE R\$= 400,00

VALOR ORÇAMENTO: R\$=400,00

REPARAÇÃO E PINTURA DA PORTA DIANT LE

GARANTIA DE UM ANO SERVIÇO

VALOR R\$=750,00

**FENIX CAR**   
Centro Automotivo Reparação

Funilaria e Pintura.  
Martelinho de Ouro,  
Polimento e Cristalização *Marcos*

☎ (16) 3904-9636 / 3941-6443 / 99115-1842 📞

Rua Iguape, 220 - Jardim Paulista  
E-mail: m.apereira@bol.com.br - Ribeirão Preto/SP



Data: 08/11/2019 (17:01:01)



**FREITAS AUTO CENTER**

Av. Carlos Eduardo de Gasperi Consoni, 1392 - Jd Botânico  
Site: [www.freitasautocenter.com.br](http://www.freitasautocenter.com.br)  
Telefone: (16) 3236-5799 / (16) 3236-5775

Cliente: ANA LAURA FERRONATO  
Orçamentista: ISRAEL em 08/11/2019 (17:01:00)  
Processo: 2482-19 Placa: BAK9433  
HYUNDAI HB20 X 2016 PRATA

**PEÇAS**

QTD	CÓDIGO	PEÇA	VALOR PEÇA	DESCONTO	LUCRO	COMPLEMENTO	VALOR PAGO	OBSERVAÇÃO	SITUAÇÃO	FORNECIMENTO
1		faixas adesivas	106,34	0%	0%	0,00	106,34	trocar	1-AUTORIZADO	Não
1		porta dianteira	2.018,12	0%	0%	0,00	2.018,12	trocar e pintar	1-AUTORIZADO	Não

**RESUMO**

PEÇAS	MÃO DE OBRA	SERVIÇO DE TERCEIRO	ORÇAMENTO
2.124,46	600,00	0,00	2.724,46



**New Tech**

Av. barão do bananal,1941 - Jd. zara - Ribeirao Preto-SP - 14092-066  
NEWTECHRP@NEWTECHRP.COM.BR

(16) 3967-6200

(16)99389-7350

**ORCAMENTO 005207**

Hora: 11:37 Data: 13/11/2019

Cliente : ANA LAURA FERRONATO -  
Endereço: RUA MARIA ADELAIDE MIRANDA PAIXA 400 Bairro: JARDIM MACEDO  
CPF/Cnpj: Cpl: Cidade: Ribeirao Preto UF: SP CEP:

PLACA VEICULO: BAK9433 MARCA: HYUNDAI MODELO: HB20X 1.6  
COR VEICULO...: PRATA ANO: 2016 KM ATUAL: COMBUSTIVEL: FLEX BOX:

**Problema Informado:**

**Problema Constatado:**

**Servico Executado:**

**Observações Gerais:**

PRAZO 7 DIAS UTEIS

Guarde esse comprovante pra retirar o seu equipamento!

Referencia	Descrição do Item	uni	Valor	Quantia	Desc.	Valor Total
57717	000709-TROCAR PORTA DIANTEIRA LADO ESQUERDO		1.681,77	1,0		1.681,77
<b>Total das Peças R\$</b>						<b>1.681,77</b>
	001362-PINTURA PORTA DIANTEIRA LADO ESQUERDO		500,00	1,0		500,00
	001362-MAO DE OBRA MONTAGEM		100,00	1,0		100,00
<b>Total dos Serviços R\$</b>						<b>600,00</b>

Responsável: GILMARA AZEVEDO

Situação Atual: AGUARDANDO APROVAÇÃO

VALOR PRODUTOS: 1.681,77

VALOR SERVICOS: 600,00

DESLOCAMENTO :

VALOR DESCONTO:

**VALOR TOTAL : 2.281,77**

ESTE DOCUMENTO NÃO VALE COMO RECIBO DE PAGAMENTO

Autorizo a execução do(s) serviço(s) nas condições acima discriminado

( ) Aprovado. ( ) Reprovado. Assinatura: \_\_\_\_\_ Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_



## Sato Funilaria Express

Atmv Reparos Automotivos Ltda



Avenida Doutor Francisco Junqueira, 3129 - Ribeirânia - Ribeirão Preto/SP - 14.096-000  
Tel.: (16) 3102-4554 Cel.: (16) 98131-9988 Email: arthur@redesato.com

Orçamento Número: 356451 Data abertura: 08/11/2019 Tipo Orçamento: Particular Seguradora:  
Prazo De Entrega: 0 dias úteis. Contato: Tarcisio Situação: Aberto Núm. do sinistro:

### Dados do cliente

Nome: ANA LAURA  
Telefone: (16) 00000-0000 Celular: (16) 99991-2531 Email:  
CPF: RG:  
Endereço:

### Dados do veículo

Placa: BAK-9433 Núm. chassi: Cor: CINZA KM: 0  
Marca: HYUNDAI Tipo pintura: Metalica Portas: 4  
Modelo: HB20 Ano modelo: 2016 Ano fabricação: 0  
Observações:

### Peças:

Cód./Ref.	Nome	Qtde	Valor unitário	Valor Total
PDE448918	Porta dianteira esquerda	1,00	R\$ 1.681,77	R\$ 1.681,77
A474517	Adesivo da porta	1,00	R\$ 90,00	R\$ 90,00

### Serviços:

Cód./Ref.	Nome	Qtde	Valor unitário	Valor Total
-----------	------	------	----------------	-------------

### Funilaria e pintura:

Parte	Código/Serviços	Valor Total
Porta dianteira esquerda		R\$ 620,00
	A895617- Alinhamento R\$ 50,00	
	P160517- Pintura R\$ 450,00	
	M644617- Montagem R\$ 120,00	

### Valores

Total serviços: R\$ 0,00 Total Peças: R\$ 1.771,77 Total Funilaria e Pintura: R\$ 620,00 Valor líquido: R\$ 2.391,77  
Desconto (-): R\$ 0,00 Franquia (-): R\$ 0,00

### Observações do orçamento:

#### Observações gerais:

Assinatura do cliente





# mattioli

REPARAÇÃO AUTOMOTIVA

www.oficinamattioli.com.br  
Rua Mato Grosso, 703/715  
telefone: (16) 3630-6224

Orçamento: 1812-19  
Nome: ANA LAURA  
Id.:  
CNPJ: 999912531  
Orçamentista: ELCIO  
Emissora:

Fabricante: HYUNDAI  
Veículo: HB20  
Modelo:  
Forma de Pagto:  
Sinistro:

Data: 13/11/2019(11:30:11)

Ano: 2016  
Cor: PRATA  
Placa: BAK9433  
KM:

## MÃO DE OBRA

MANEJO:	TROCA DA PORTA DIANTEIRA LE	R\$	200,00
PAINTURA:	PINTAR PORTA DIANTEIRA LE	R\$	400,00
REPARAÇÃO E VIDRAÇARIA:	TAPEÇARIA E VIDRACEIRO	R\$	200,00
<b>Total Mão de Obra</b>		<b>R\$</b>	<b>800,00</b>

## PEÇAS

DESCRIÇÃO	QTDE	DESCRIÇÃO DA PEÇA	CÓDIGO DA PEÇA	VALOR
REPARAÇÃO	1	PORTA DIANTEIRA LE		2.017,00
<b>Total das Peças</b>			<b>R\$</b>	<b>2.017,00</b>

## RESUMO

<b>Total Mão de Obra</b>	<b>R\$</b>	<b>800,00</b>
<b>Total de Peças</b>	<b>R\$</b>	<b>2.017,00</b>
<b>Total do Orçamento</b>	<b>R\$</b>	<b>2.817,00</b>

Autorizo realizar os reparos acima descritos

RIBEIRÃO PRETO, 13 de novembro de 2019



PEPE SERVIÇOS AUTOMOTIVOS  
18.603.341/0001-31

2016

Marcelo Eduardo Pepe - PEPE SERVIÇOS AUTOMOTIVOS



**Sinistro:**  
-  
**Orçamento:**  
4165.1 - 08/11/19 - 11:11:25

**Cliente:**  
SAMUEL DA SILVA  
**CPF/CNPJ:**  
-

PEPE SERVIÇOS AUTOMOTIVOS - 58.603.341/0001-31  
(16) 32891120 - juridico@pepeoficina.com.br  
Rua São Paulo 1721, Campos Elíseos - Ribeirão Preto - São Paulo CEP: 14085-010

**Telefone:**  
-  
**Placa:**  
BAK-9433  
**Mão de Obra:**  
R\$ 85,00/h  
**Desconto:**  
0,00%

**Km:**  
0,0  
**Chassi:**  
-  
**Reparação:**  
R\$ 85,00/h  
**Valor Segurado:**  
-

**Combustível:**  
0/8  
**Cor:**  
CINZA  
**Pintura:**  
R\$ 85,00/h  
**Valor Fipe:**  
-

TROCA  R&I REMOÇÃO & INSTALAÇÃO  REPARAÇÃO  PINTURA  ABAIXO DO PADRÃO  ACIMA DO PADRÃO  INCLUSÃO MANUAL  SERVIÇO MANUAL  CÓDIGO DIFERENTE

SERVIÇO

ÁREA DE IMPACTO 1							
Tipo	Troca / R&I	Pintura	Reparação	Serviço	Forn. Oficina	Forn. Cliente	Total
Totais em Impacto	R\$ 297,50 <input checked="" type="checkbox"/> 3,50	R\$ 680,00 <input checked="" type="checkbox"/> 8,00	-	-	R\$ 2.018,12	-	R\$ 2.995,62
Totais em Sem Cobertura	-	-	-	-	-	-	-
Totais em Sob Análise	-	-	-	-	-	-	-

ITENS DO TIPO IMPACTO - ÁREA DE IMPACTO 1							
Operações	Qty	Código	Título	Fornecimento	Preço	Desconto	Preço Líquido
<input checked="" type="checkbox"/> T 1,00 <input type="checkbox"/> P 8,00 <input type="checkbox"/> R 8,00 <input type="checkbox"/> A	1	76003IS300	PORTA DIANTEIRA ESQ	Oficina	R\$ 2.018,12	-	R\$ 2.018,12
<input checked="" type="checkbox"/> R&I 0,50	1		ESPELHO RETROVISOR ESQ (ELÉTRICO, COM PISCA, COM REBATIMENTO ELÉTRICO)	Oficina	-	-	-
<input checked="" type="checkbox"/> R&I 0,50	1		FORRO DA PORTA DIANTEIRA ESQ (COM TEGIDO PRETO)	Oficina	-	-	-
<input checked="" type="checkbox"/> R&I 0,50	1		<input checked="" type="checkbox"/> REM/INST COMPONENTES DA PORTA DIANT ESQ	Oficina	-	-	-
<input checked="" type="checkbox"/> R&I 1,00	1		VIDRO DA PORTA DIANT ESQ	Oficina	-	-	-

RESUMO GERAL							
Tipo	Troca / R&I	Pintura	Reparação	Serviço	Forn. Oficina	Forn. Cliente	Total
Totais em Impacto	R\$ 297,50 <input checked="" type="checkbox"/> 3,50	R\$ 680,00 <input checked="" type="checkbox"/> 8,00	-	-	R\$ 2.018,12	-	R\$ 2.995,62
Totais em Sem Cobertura	-	-	-	-	-	-	-
Totais em Sob Análise	-	-	-	-	-	-	-

Detalhamento de Troca / R&I (Impacto)		Peças e Serviços (Impacto)		Total do Orçamento	
Funilaria	R\$ 85,00 <input checked="" type="checkbox"/> 1,00	Bruto Peças	R\$ 2.018,12	Total Geral	R\$ 2.995,62
Vidraçaria	R\$ 127,50 <input checked="" type="checkbox"/> 1,50	Desconto	R\$ 0,00	Dedução	-
Tapeçaria	R\$ 85,00 <input checked="" type="checkbox"/> 1,00	Desconto P. Manuais	-	Líquido Geral	R\$ 2.995,62
Elétrica	-	Líquido de Peças	R\$ 2.018,12		
Mecânica	-	Líquido de Mão de Obra	R\$ 977,50		

Relatório gerado pelo Sistema Cilia - www.cilia.com.br

**REGINALDO DA SILVA**  
Cel.: (16) 99260-1447  
atendimento2@pepeoficina.com.br

[www.pepeoficina.com.br](http://www.pepeoficina.com.br)

UNIDADE I  
R. Flávio Uchôa 2121  
Fone 16 3234.4517  
Ribeirão Preto SP

UNIDADE II  
R. São Paulo 1721  
Fone 16 3289.1120  
Ribeirão Preto SP

UNIDADE I  
R. Flávio Uchôa 2121  
Fone 16 3234.4517  
Ribeirão Preto SP

UNIDADE II  
R. São Paulo 1721  
Fone 16 3289.1120  
Ribeirão Preto SP



Versão Audapad: 29.00

**SAID CENTER CAR**  
**RM REPARACAO AUTOMOTIVA EIRELI EPP**  
22.498.899/0001-57

OFICINA: SAID CENTER CAR - CNPJ 22.498.899/0001-57 / IE  
RUA VEIGA MIRANDA , 527  
CAMPOS ELISEOS - RIBEIRAO PRETO - SP - CEP 14085-200  
Fone: 16 39792727 / Fax: / Contato: VINICIUS / Email: SAIDCENTERCAR@UOL.COM.BR

Orçamento 968184	Abertura 13/11/2019	Orçamentista ZANOTIN							
Cliente ANA LAURA FERRONATO	HYUNDAI - HB20 - Premium - 1.6 123cv Flex - 4/2016 (Modelo 17)								
CPF: Fone: R:	Placa: BAK9433 Km: 0 Chassi:								
Endereço: , Nº	Cor: PRATA Pintura: comum								
--	Franquia 0,00 Sinistro								
SERVIÇO COM GARANTIA DE 12 MESES.									
Operação	Código	Descrição	Tipo da peça	Qtde	Preço Un	Preço Tot	Desc(%)	Hora	Pintura
TROCAR / PINTAR	760031S000	(1) PORTA DIA ESQ - PINTURA SUBSTITUIÇÃO	Genuína	1	1.681,77	1.681,77	0,00	0,00	6,00
SERVIÇOS									
		PORTA DIANTEIRA ESQUERDA :R&I	1º					1,00	
		ESPELHO EXTERNO ESQUERDO :R&I	1º					0,50	
		REV.PORTA DT.E.: R&I	1º					1,00	
		MAQUINA DE VIDRO DIA ESQ : R&I	1º					0,50	
		VIDRO PORTA DIA.E.: R&I	1º					0,50	
Mão de Obra	Preço	Horas	Valor	Resumo de Orçamento					
Funilaria	100,00	1,00	100,00	Mão de Obra	9,5 horas	950,00	Valor Total		2.631,77
Pintura	100,00	6,00	600,00	Peças - Genuínas		0,00	Peças Fornecidas		0,00
Mecânica	100,00	0,00	0,00	Peças sem desconto		1.681,77	Total Avaliado		2.631,77
Elétrica	100,00	0,50	50,00	Valor Bruto das Peças		1.681,77	Franquia		0,00
Tapeçaria	100,00	2,00	200,00	Descontos		0,00	Não Coberto pelo Seguro		0,00
Terceiros	0,00	0,00	0,00	Valor Líquido das Peças		1.681,77	Avarias		0,00
Recuperação	100,00	0,00	0,00	Material de Pintura		0,00	Valor Líquido		2.631,77

Versão 3.0  
Atualização 0

Sistema Audatex

Data de Geração: 13/11/2019 09:29:17

**SAID center CAR**  
REPARAÇÃO AUTOMOTIVA

Wagner Ramondini

R. Veiga Miranda, 527 - Fone: (16) 3979-2727 - Rib. Preto - SP  
E-mail: saidcentercar@uol.com.br

[https://audatexweb.audatex.com.br/Audatex\\_ExibicaoRel...](https://audatexweb.audatex.com.br/Audatex_ExibicaoRel...) 13/11/2019



Versão AudaPad: 29.00

**OFICINA QUALITY**  
**E N SOUZA CENTRO AUTOMOTIVO LTDA - EPP**  
15.582.023/0001-29

OFICINA: OFICINA QUALITY - CNPJ 15.582.023/0001-29 / IE  
R CARDEAL ARCOVERDE, 15

VILA VIRGINIA - RIBEIRAO PRETO - SP - CEP 14030.180

Fone: 5516 39645899 / Fax: / Contato: JUNIOR/RODRIGO / Email: sinistro@qualityservicerp.com.br

<b>Orçamento 961272</b>	<b>Abertura 08/11/2019</b>	<b>Orçamentista 15582023</b>
Cliente SAMUEL DA SILVA	HYUNDAI - HB20 - X Premium - 1.6 123cv Flex - 10/2015 (Modelo 16)	
CPF: Fone: R:	Placa: BAK9433 Km: 0 Chassi:	
Endereço: , Nº	Cor: PRATA Pintura: comum	
--	Franquia 0,00 Sinistro	

Operação	Código	Descrição	Tipo da peça	Qtde	Preço Un	Preço Tot	Desc(%)	Hora	Pintura
TROCAR		* (I) BUCHAS E PRESILHAS	Genuína	1	15,00	15,00	0,00	0,00	0,00
TROCAR	863621S000	(I) FRISO S PORTA DIA E	Genuína	1	47,50	47,50	0,00	0,00	0,00
TROCAR	863631S000	(I) FRISO T PORTA DIA E	Genuína	1	41,12	41,12	0,00	0,00	0,00
TROCAR /PINTAR	760031S300	(I) PORTA DIA ESQ - PINTURA SUBSTITUIÇÃO	Genuína	1	1.681,77	1.681,77	0,00	0,00	6,00
<b>SERVIÇOS</b>									
								1°	0,00
		D+M+SUBSTITUIR PORTA DIA ESQ						1°	5,00
		FRISO S PORTA DIA ESQ R&I						1°	0,50
		FRISO TRA PORTA DIA ESQ R&I						1°	0,50

Mão de Obra	Preço	Horas	Valor	Resumo de Orçamento		
Funilaria	75,00	6,00	450,00	Mão de Obra	12 horas	900,00
Pintura	75,00	6,00	450,00	Peças - Genuínas		0,00
Mecânica	75,00	0,00	0,00	Peças sem desconto		1.785,39
Elétrica	75,00	0,00	0,00	Valor Bruto das Peças		1.785,39
Tapeçaria	75,00	0,00	0,00	Descontos		0,00
Terceiros	0,00	0,00	0,00	Valor Líquido das Peças		1.785,39
Recuperação	75,00	0,00	0,00	Material de Pintura		0,00
						<b>900,00 Valor Total</b>
						<b>0,00 Peças Fornecidas</b>
						<b>1.785,39 Total Avaliado</b>
						<b>0,00 Não Coberto pelo Seguro</b>
						<b>1.785,39 Avarias</b>
						<b>0,00 Valor Líquido</b>
						<b>2.685,39</b>

Versão 3.0  
Atualização 0

Sistema Audatex

Data de Geração: 08/11/2019 13:31:53

www.qualityservicerp.com.br

*Quality Service*  
Centro Automotivo

**JUNIOR**

Tel.: (16) 3964-5899  
98185-0350  
/qualityservicerp

Rua Cardeal Arcoverde, 15 - Vila Virgínia  
CEP 14030-180 - Ribeirão Preto - SP





**LECOCAR**

Centro de Reparação  
Automotiva

Tel/Fax: (16)3236-9070

Ribeirão Preto, 08 de NOVEMBRO de 2019.

**Nome:** SAMUEL DA SILVA

**Veículo:** HYUNDAI/HB20X 1.6 PREMIUM PRATA

**Placa:** BAK-9433

## Orçamento

DESCRIÇÃO MÃO DE OBRA	TOTAL
SERVIÇOS	1.200,00
<b>TOTAL DE MÃO DE OBRA R\$ 1.200,00</b>	

**TOTAL GERAL R\$ 1.200,00**

**OBS:** Porta dianteira esquerda fornecida pelo cliente (nova/genuína).  
Orçamento sujeito à alteração após desmontagem.

LECO CAR COMÉRCIO E PINTURA LTDA. - EPP  
CNPJ: 39.014.923/0001-38

## DOCUMENTO DE CONCLUSÃO

Pelo presente documento fica afirmado que a pesquisa realizada pela Júnior FEA-RP aplicada em Ribeirão Preto em um grupo de oficinas de automóveis baseada nas informações de 18 oficinas diferentes gerou o resultado de que o **preço médio da hora de mão de obra líquida** nessa região é de **R\$ 94,44**.