



Fundação Empreender

em Parceria com a

Câmara de Artes e Ofícios de Munique e Alta Baviera
Handwerkskammer für München und Oberbayern



**Manual de Núcleos de
Auto- e Motomecânicos
de uma
Associação Comercial e Industrial**

Versão N-AUTO-V01

Joinville, março 2001

Núcleos de Auto- e Motomecânicos

Fundação Empreender

Werner Willrich

Presidente do Conselho Curador

Jordi Bañeras Castan

Presidente da Diretoria Executiva

Jairo Aldo da Silva

Diretor Executivo

Rainer Müller-Glodde

Consultor da Fundação Empreender e da
Câmara de Artes e Ofícios de Munique e Alta Baviera



Fundação Empreender

em Parceria com a

Câmara de Artes e Ofícios de Munique e Alta Baviera
Handwerkskammer für München und Oberbayern



Objetivos

Idéias

Experiências

Efeitos

Versão N-AUTO-v01-01d.doc

Organizadores:

Ederaldo Ribeiro
Marcos von Bahten
Rainer Müller-Glodde

Compiladores:

Jassir Cassol
Neri Heinzen

Joinville, janeiro 2001

Ficha Catalográfica

F 981

Fundação Empreender. Núcleos de Auto- e Motomecânicos de uma Associação Comercial e Industrial : Objetivos, idéias, experiências, efeitos. Organizado por Ederaldo Ribeiro, Marcos von Bahten, Rainer Müller-Glodde, Joinville 2001

1. AUTOMECÂNICA 2. MOTOMECÂNICA 3. NÚCLEO DE AUTOMECÂNICOS

I Título

CDU: 664.6/.7:347.721

Inês Josino da Silva
Normalização Bibliográfica

Sede: ACI de Joinville, Rua do Príncipe nº 330, C.P. 137, 89201-901 Joinville / SC, Brasil

Tel 0055-(0)47-461-3367 Fax 461-3334 E-mail: fe@fe.org

Internet homepage: <http://www.fe.org.br>

Associações Comerciais e Industriais participantes: Brusque, Blumenau, Campo Alegre, Canoinhas, Corupá, Guaramirim, Itajaí, Jaraguá do Sul, Joinville, Lages, Mafra, Massaranduba, Porto União, Rio Negrinho, Rio do Sul, São Bento do Sul, São Francisco do Sul, Schroeder e a FACISC

Sumário

1	Introdução	7
2	Sobre este manual	8
3	Regras básicas para o funcionamento de um Núcleo	9
4	Atividades internas do Núcleo	12
4.1	Intercâmbio com um Automecânico do Núcleo de Automecânicas de outra ACI sobre funcionamento e efeitos do Núcleo	12
4.2	Levantamento de problemas e objetivos	12
4.3	Reunião do Núcleo em uma oficina automecânica	13
4.4	Divulgação da lista dos participantes (nome, endereço)	13
4.5	Pesquisa das Automecânicas com um questionário	13
4.6	Jantar de confraternização	14
4.7	Encontro das esposas de empresários Automecânicos que atuam na empresa	14
4.8	Avaliação trimestral / semestral / anual das atividades do Núcleo	15
4.9	Planejamento das atividades do Núcleo para os próximos meses / o próximo ano	15
4.10	Debate com o Diretor Executivo, Presidente, outros Diretores da ACI sobre o relacionamento e as expectativas / necessidades do Núcleo	15
4.11	Levantamento / debate: O que esperam os Automecânicos do Consultor da ACI?	16
5	Atividades do Núcleo em favor do desenvolvimento das empresas participantes	17
5.1	Comprar em conjunto com os participantes do Núcleo	17
5.2	Consórcio de empresas	17
5.3	Discussão sobre o preço de serviços	18
5.4	Serviço de guincho	19
5.5	Informatização das oficinas pertencentes ao Núcleo	19
5.6	Convênio com Mobil Oil / ou outros distribuidores de insumos ou produtos	20
6	Treinamento	21
6.1	Aula prática na automecânica por um Automecânico do Núcleo	21
6.2	Cálculo de custos e preços	21
6.3	Recrutamento e seleção de funcionários	21
6.4	Aperfeiçoamento em Automecânica com especialista Brasileiro ou mestre Alemão	22
6.5	Curso de elétrica e eletrônica básica	22
6.6	Curso de injeção eletrônica	23
6.7	Curso sobre regulagem de carburadores	23
6.8	Curso sobre freio ABS	24
6.9	Debates / mesa redonda / palestras informativas / apresentações	24
6.10	Temas de aperfeiçoamento	25
6.11	Instalação de um sistema de formação de aprendizes (Sistema Dual)	25
6.12	Cursos técnicos para aprendizes e funcionários por Automecânicos do Núcleo	26
6.13	Cursos organizados pelo comércio de peças	26
6.14	Curso CEFE	26

7	Visita, estágio e missão	27
7.1	Estágio na Automecânica de multiplicadores da FE	27
7.2	Estágio de Automecânicos em automecânicas da HWK em Munique, Alemanha	27
7.3	Visita do Núcleo ao Núcleo de Automecânicas de outra ACI	28
7.4	Visita a fornecedores de Máquinas, Equipamentos e matérias-primas	28
7.5	Visita de montadores / convite	29
7.6	Visita a feiras Nacionais e Internacionais	29
7.7	Visita à Feira Internacional de Handwerk (Internationale Handwerksmesse / IHM) em Munique, ou à Feira Internacional de Automecânica, em Frankfurt Alemanha	30
8	Consultoria	31
8.1	Definição de uma sequência de visitas / consultorias individuais pelo Consultor da ACI	31
8.2	Prestação de “Consultoria Individual” ao Automecânico pelo Consultor	31
8.3	Avaliação de uma Automecânica participante pelos outros membros do Núcleo – Automecânicos prestam consultoria ao Automecânico	32
8.4	Consultoria “AntiCusto”	32
8.5	Discussão de assuntos jurídicos sobre legislação tributária ou trabalhista	33
9	Ações de lobby	34
9.1	Conceito e estratégia	34
9.2	Criação de uma “Escola de Automecânicas” com o SENAI	34
9.3	Debate com o SEBRAE	35
10	Ações para o Mercado	36
10.1	Lançamento de novos serviços em conjunto, através de um evento público	36
10.2	Participação como Núcleo em uma feira local com um “stand”	37
10.3	Marketing / propaganda por tv, jornal ou por folder de algumas empresas do Núcleo	37
10.4	Curso de autoajuda para mulheres	37
10.5	Curso de autoajuda para jovens	38
10.6	Revisão publica / ação (Pitstop de Segurança)	38
11	Outros	40
11.1	Aquisição de vídeos sobre tecnologia de automecânicas e troca destes dentro do Núcleo	40
12	Para o Consultor	41
12.1	Coletar publicações sobre Automecânica	41
12.2	Internet / homepages	41
13	Anexo	42
13.1	Formulário: Relatório da Reunião do Núcleo	42
13.2	Formulário: Relatório sobre as Atividades do Núcleo	42
13.3	Formulário: Relatório sobre Consultorias Individuais	42
13.4	Questionário: Avaliação das Mudanças na ACI, entre os Automecânicos e nas Automecânicas	42

1 Introdução

Em 1991, com o início do Projeto de Cooperação entre Associações Comerciais e Industriais do Norte / Nordeste de Santa Catarina (Brasil) e a Câmara de Artes e Ofícios de Munique e Alta Baviera (Alemanha), que tinha como objetivo o desenvolvimento de Micro e Pequenas Empresas através destas entidades empresariais, criou-se a figura dos Núcleos Setoriais. Estes se constituem num foro de debate para empresários de um mesmo ramo que, em conjunto, identificam e buscam soluções para suas necessidades, suas carências, seus problemas, seus objetivos.

Vinculados à ACI (Associação Comercial e Industrial), da qual passam a ser integrantes, e sempre sob a orientação de um funcionário qualificado (Consultor), desenvolvem o processo de Consultoria Grupal, através de reuniões periódicas. Este processo leva à consciência da importância do associativismo e à descoberta da força que os empresários têm quando atuam em conjunto.

Assim foi que, com o passar dos anos, muitas atividades inéditas, antes inimagináveis, foram sendo desenvolvidas. Os sucessos deste trabalho, modestamente iniciado em três ACIs (Brusque, Blumenau e Joinville) despertou o interesse de empresários e Associações de outras cidades que, aos poucos, foram se integrando ao Projeto. Hoje participam 20 ACIs da região, constituindo a **Fundação Empreender**, responsável pela continuidade do Projeto de parceria com a Alemanha.

Em outubro de 1997 um projeto de parceria entre a FACISC (Federação das Associações Comerciais e Industriais de Santa Catarina) e o SEBRAE / SC deu início, através da **Fundação Empreender**, à implantação da metodologia em todo o Estado através do Projeto Empreender / SC. Após dois anos, muitas novas ACIs em todo o Estado já desenvolvem a mesma metodologia, passando, aos poucos, de entidades da elite empresarial para prestadoras de serviços, principalmente para Micro e Pequenas Empresas.

Em 1999 a Confederação das Associações Comerciais do Brasil (CACB) e o SEBRAE NACIONAL definiram o Projeto Empreender Nacional, para transferir a Metodologia Empreender com apoio da **Fundação Empreender** para outros Estados do Brasil. Atualmente o projeto está em preparação ou andamento em Alagoas, Bahia, Maranhão, Minas Gerais, Paraná, Pernambuco e Sergipe.

Também em outros países da América Latina e outros continentes iniciam-se processos semelhantes, a partir das experiências e com assessoria / orientação da **Fundação Empreender**.

Maiores informações sobre os Núcleos de Automecânicos e suas atividades veja no homepage da FE: www.fe.org.br

2 Sobre este manual

Para que não se perdessem as iniciativas e experiências desenvolvidas pelos Núcleos Setoriais individualmente e para que as mesmas pudessem servir de orientação, apoio e sugestão para outros Núcleos, iniciamos a confecção de manuais que serão um instrumento valioso tanto para os empresários participantes dos Núcleos como para os Consultores das ACIs. Nele serão encontradas atividades desenvolvidas extra reuniões, com os seguintes elementos: resumo da atividade, objetivos, possíveis resultados, recomendações para a organização e indicação de entidades que as realizaram. O presente manual apresenta atividades

- realizadas em Núcleos de Automecânicas desde 1991
- realizadas em outros Núcleos Setoriais cujas experiências podem ser transferidas para Núcleos de Automecânicas
- idéias para atividades que evoluíram através de discussões.

No futuro serão editados manuais idênticos para outros Núcleos Setoriais (marcenaria, têxtil, mulheres empresárias, que estão em fase de conclusão).

Estes manuais terão atualização permanente, devendo neles ser incluídas atividades inéditas realizadas por Núcleos. Ao mesmo tempo, gostaríamos de receber dos consultores e de Núcleos

- comentários, sugestões e críticas;
- informações sobre outras atividades, sucessos e também coisas que não funcionaram,

para que possamos aperfeiçoar cada vez mais estes instrumentos de trabalho, com os empresários e seus Núcleos.

Consultores ajudam Consultores, Núcleos ajudam Núcleos!

Abraços da equipe de elaboração deste manual: Jassir Cassol, Ederaldo Ribeiro, Marcos von Bahten, Neri Heinzen, Rainer Müller-Glodde

3 Regras básicas para o funcionamento de um Núcleo

O início

- No início são importantes
 - ⇒ sucessos a curto prazo
 - ⇒ exemplos e provas, de que o trabalho é sério e funciona
- Por isso é recomendável começar com ramos / pessoas / organizações “fáceis” (pouco heterogêneos, complexos)

A escolha do ramo

- **não** começar com um ramo forte, bem organizado, com ofertas de serviços (exemplo: Construção Civil)
- e **sim**, com um ramo menos organizado
 - ⇒ sem estruturas organizacionais
 - ⇒ sem outros serviços
 - ⇒ sem grande autoconfiança(exemplo: Panificadores, Marceneiros, Automecânicos)

A busca do líder informal

- identificar um empresário do ramo
 - ⇒ com cabeça aberta, com pique (iniciativa)
 - ⇒ com credibilidade no ramo
 - ⇒ com capacidade de integração(não é um separador, não domina outros)
- que não seja o mais fraco nem o mais forte do ramo
- explicar para ele as idéias
- motivá-lo ...

A formação do grupo

- o líder informal propõe os empresários para ser contatados / convidados
- a vantagem: não vai convidar seus inimigos pessoais, pessoas que ele não gosta ...
 - ⇒ efeito: um grupo mais homogêneo e “fácil”
- líder informal e o Consultor visitam os potenciais participantes em suas empresas para convidá-los
 - ⇒ dá confiança, segurança, credibilidade
 - ⇒ **não** só distribuir cartas (convites) !!!

Preparação da primeira reunião

- número de participantes ideal : no mínimo 5, no máximo 12
- sala preparada para trabalhar com a metodologia Metaplan sem mesas e com grandes paredes

A primeira reunião: introdução

- “bem vindos” através do Diretor Executivo / Presidente para referendar a importância dos empresários para a ACI
- apresentação dos participantes

- apresentação das idéias do trabalho e as formas
 - ⇒ é uma oferta, experiência da ACI
 - ⇒ regras de Metaplan

As primeiras reuniões: os passos

- levantamento dos problemas dos MPE (forma negativa)
- levantamento das necessidades / visões dos MPE (forma positiva)
- estruturar por funções em uma empresa
- especificar as tarjetas
 - ⇒ “mão de obra” não descreve um problema
 - ⇒ “mão de obra pouco qualificada” descreve um problema

Assuntos de discussão de uma empresa

- | | | |
|---------------|-----------------|----------------------|
| • compras | • tecnologias | • pessoal (RH) |
| • insumos | • produção | • finanças |
| • estoques | • organização | • custos |
| • instalações | • gerenciamento | • vendas / marketing |

Os passos seguintes nas reuniões dois, três, quatro ...

- iniciar discussões entre os participantes para provocar mais tarjetas
 - ⇒ quem tem mais problemas / necessidades?
 - ⇒ como é com (função) nas suas empresas?
 - ⇒ ...
- identificar / priorizar os assuntos (internos) mais importantes
 - ⇒ votação
 - ⇒ método “GUT” (Gravidade, Urgência, Tendência)
- detalhar problemas mais importantes
 - ⇒ o que é o problema concretamente?
 - ⇒ como acontece? quando?
 - ⇒ quais são as causas?
- iniciar discussões sobre possíveis soluções / experiências dos participantes
 - ⇒ quem conhece uma solução?
 - ⇒ como você trata este problema?
- **regra: visualizar tudo permanentemente**

... e depois ...

- quando ninguém do grupo sabe resolver o problema o Consultor inicia uma discussão sobre uma atividade com alguém de fora para receber mais informações / idéias / soluções
 - ⇒ organizar um curso
 - ⇒ convidar um fornecedor, uma entidade pública ...
 - ⇒ visitar uma feira
 - ⇒ e muito mais

Onde buscar as soluções

- | | | |
|--------------|--------------|-----------------------------|
| 1. no núcleo | 3. na cidade | 5. no país |
| 2. na ACI | 4. na região | 6. no mundo (internacional) |

Ciclo de trabalho do núcleo

- iniciar, convidar
- aproximar, desenvolver confiança
- identificar problemas
- detalhar os problemas, identificando as causas
- buscar soluções dentro do grupo
- definir / executar atividades (buscar soluções fora do grupo)

Efeitos

- MPE, que nunca falam durante uma reunião, começam a “falar” e participar ativamente através das tarjetas
- MPE percebe que todos têm as mesmas dificuldades e todos estão na mesma situação. Efeito: isto tira o medo, da coragem
- eles começam a se comparar e abrir-se para mudanças

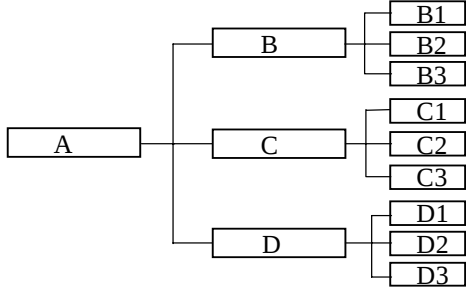
Alguns problemas: o Núcleo não funciona ...

- heterogêneo / homogêneo demais
- líderes débeis, sem espírito
- um MPE tenta dominar o grupo
- criação de um cartel (fechamento do grupo para outros)
- um MPE tenta usar o grupo para outros objetivos (promoção política)
- problemas pessoais que afetam o relacionamento profissional

Alguns problemas: o Consultor não funciona ...

- não sabe o que quer (sem objetivos)
- se comporta como subordinado / secretário e não como Consultor (insegurança, medo)
- não cresce com a mesma velocidade do grupo
- não aplica as metodologias – sem Metaplan a qualidade da discussão cai rapidamente

Atividade	Objetivos:	Possíveis Efeitos	Recomendações, Observações e Perguntas: Conteúdo, Organização	Realizado por / com
4 Atividades internas do Núcleo				
4.1 Intercâmbio com um Automecânico do Núcleo de Automecânicas de outra ACI sobre funcionamento e efeitos do Núcleo	• Apresentar aos Auto-mecânicos da ACI a opinião de um empresário do mesmo ramo que possui, via de regra, as mesmas dificuldades, anseios e oportunidades • Dar maior credibilidade ao trabalho que se inicia, visto que este empresário pode apresentar os resultados alcançados pela sua empresa e no Núcleo da sua cidade	• Maior motivação por parte dos Automecânicos • Melhoria da própria imagem do Consultor: “o discurso de ambos é similar” • Idéias sobre organização, atividades e início da cooperação entre Núcleos de ACIs diferentes	• A escolha do empresário é importante. Deve ter credibilidade e ser capaz de “falar” • Orientar o empresário convidado sobre as mensagens mais relevantes • Ele deve falar sobre dois assuntos: a) como se desenvolveu o Núcleo: como foi no início e como é agora; b) as mudanças na própria empresa: o que mudou por causa do Núcleo • Esta atividade pode ser realizada em vários momentos, porém seu efeito é melhor quando no início ou em momentos de desmotivação do grupo • Candidatos: veja item 1.3 e consulte os Consultores das ACIs	• Joinville, São Bento do Sul, Jaraguá do Sul, Blumenau e Brusque
4.2 Levantamento de problemas e objetivos	• Identificar os problemas que afetam o ramo • Demonstrar a similaridade dos problemas enfrentados • Com o levantamento, permitir uma priorização bem estruturada e uma concretização dos assuntos	• Os participantes começam a perceber que estão no “mesmo barco”. Isto ajuda a ganhar confiança • Definição de matéria-prima para futuras discussões.	• Realizar nas primeiras reuniões • Apresentar ao grupo, anteriormente, o processo de busca e solução de problemas (levantamento, clarificação, priorização decisão e plano de ação) para que o grupo conheça o caminho • Utilizar o METAPLAN (nestas atividades o grupo percebe concretamente a importância da metodologia e do moderador) • Para cada nuvem de problemas / dificuldades identificar objetivos / soluções intermediárias – isto é importante para que o participante “ganhe” alguma coisa já nas primeiras reuniões • Identificar as nuvens com as áreas de uma Empresa (Veja regras básicas para funcionamento do Núcleo Item 1.4) • Sempre perguntar se os participantes já têm uma solução para este problema. Isto pode dar orgulho e confiança • Trabalhar com o grupo em dois planos (longo prazo = visões) e (curto prazo = problemas) • Separar as dificuldades em problemas internos e externos e tentar levar o grupo a atuar nos itens em que ele tenha autonomia	• Todos os Núcleos das ACIs realizam esta atividade

Atividade	Objetivos:	Possíveis Efeitos	Recomendações, Observações e Perguntas: Conteúdo, Organização	Realizado por / com
4.3 Reunião do Núcleo em uma oficina automecânica	• Dar continuidade ao processo de quebra do isolamento do automecânico • Fazer com que conheçam outras automecânicas por dentro	• Reforça a coesão grupal / diminui barreiras • Facilita a comunicação • Automecânicos percebem dificuldades e objetivos comuns	• Não realizar esta atividade nas primeiras reuniões do Núcleo e não pressionar para que aconteça • Iniciar este tipo de atividade com uma Automecânica que se identifique com o padrão médio do grupo • Eventualmente fazer uma pequena confraternização ao final • Iniciar a reunião com uma pequena visitação à empresa • Aproveitar a oportunidade para tratar de temas ligados à trabalho (técnicas e tecnologias, ferramentas, organização) • Repartir entre os membros os custos de matéria-prima, materiais, bebidas, etc.)	• Brusque, São Bento do Sul, Joinville, Jaraguá do Sul
4.4 Divulgação da lista dos participantes (nome, endereço)	• Iniciar a formação da rede de Automecânicos • Possibilitar e incrementar a comunicação entre eles	• Os automecânicos começam a conversar mais, trocar idéias, transferir conhecimentos e quebrar o isolamento (isto não ocorre de um momento para outro, é um processo) • Passam a se ver como parceiros, não como inimigos	• Entregar lista com nomes, fones e endereços dos participantes logo nas primeiras reuniões • A idéia central é de que cada participante / integrante seja responsável pelo contato com no mínimo três outros membros do Núcleo, conforme modelo abaixo:  <pre> graph LR A[A] --- B[B] A --- C[C] A --- D[D] B --- B1[B1] B --- B2[B2] B --- B3[B3] C --- C1[C1] C --- C2[C2] C --- C3[C3] D --- D1[D1] D --- D2[D2] D --- D3[D3] </pre> • A rede pode começar a ser posta em prática quando o grupo estiver mais estável	• Praticamente todos os Núcleos possuem, porém a idéia de rede saiu do Núcleo de Empresárias de Joinville
4.5 Pesquisa das Automecânicas com um questionário	• Para o Consultor: ganhar rapidamente informações sobre as automecânicas participantes	• Os questionários preenchidos possibilitam uma comparação das empresas ("benchmarking", por exemplo: relação entre carros atendidos por mês e número de mecânicos) • Os questionários podem	• Existem questionários para os panificadores e marceneiros – veja os manuais. Consulte a FE se quer desenvolver um para automecânica • Veja também o "Guia AntiCusto das Automecânicas" da FE • Pode usar uma parte do questionário para fazer um rápido levantamento sobre somente um assunto durante a reunião do Núcleo	•

Atividade	Objetivos:	Possíveis Efeitos	Recomendações, Observações e Perguntas: Conteúdo, Organização	Realizado por / com
		dar idéias para novos temas / perguntas para consultoria individual e discussões no Núcleo (exemplo: quem são os clientes das Automecânicas, de onde vêm, quanto ganham? – Muitos Automecânicos nunca pensaram sobre isto e por isso não tem uma estratégia de marketing) As perguntas provocam um processo de reflexão do automecânico o que pode já iniciar mudanças	O Consultor pode preencher o questionário junto com o Automecânico durante uma visita na automecânica. Isto dá a oportunidade de falar com o empresário sobre todos os assuntos de seu negócio	
4.6 Jantar de confraternização	Reforçar a coesão grupal	Aproximação maior e mais rápida	- Participação da esposa / do marido - Poderá ser em uma automecânica, no sítio de um automecânico, em um restaurante – a decisão fica a critério dos participantes - Eventualmente: Convidar o Diretor Executivo e o Presidente da ACI	Todos os Núcleos
4.7 Encontro das esposas de empresários Automecânicos que atuam na empresa	- Mobilizar as mulheres de empresários que atuam nas automecânicas - Identificar suas necessidades / dificuldades diretamente sem intermediários - Desenvolver ofertas específicas de treinamento e consultoria que atendam diretamente as mulheres automecânicas	- Aproximação entre mulheres e Automecânicas - Quebra do isolamento delas nas empresas - Definição de mais atividades em comum - Talvez criação do Núcleo da Mulher Automecânica - Fortalecimento do próprio núcleo e da automecânica	- Por que desenvolver esta atividade? A esposa do empresário têm um papel fundamental na administração da MPE, entretanto de modo geral não participa de cursos, viagens etc. por variadas razões como timidez, pouca confiança e na grande maioria das vezes por causa da oferta de serviços inadequada das entidades - Analisar quantidade – ao menos 5 participantes - Começar com atividade mista (reunião – confraternização) em um lugar neutro (eventualmente um restaurante) - Cuidado com dia da semana, horário, período do dia, tempo de duração do encontro - Evitar pressão – eventualmente é suficiente organizar o encontro três ou quatro vezes por ano, com assuntos / informações relevantes e específicas	

Atividade	Objetivos:	Possíveis Efeitos	Recomendações, Observações e Perguntas: Conteúdo, Organização	Realizado por / com
4.8 Avaliação trimestral / semestral / anual das atividades do Núcleo	• Identificar junto ao Núcleo, de maneira formal, os resultados alcançados • Reforçar a coesão grupal, mostrando que em grupo conseguem resultados que isoladamente não seriam possíveis • Demonstrar ao grupo (através das atividades desenvolvidas) que apenas a união viabiliza certos resultados e que o fato de o Núcleo fazer parte da ACI é uma oportunidade que deve ser aproveitada • Efetuar correções do rumo ou planejamento	• Reforça a coesão grupal e demonstra a importância da ACI para o Núcleo e vice-versa • Os participantes percebem que podem influenciar os serviços da ACI • A reflexão e comparação “ANTES – AGORA” ajuda a perceber as mudanças no Núcleo e na empresa e desenvolver mais idéias para o futuro	• É necessário muito cuidado na preparação desta reunião, municiando-se de informações e subsídios, que permitam uma avaliação criteriosa • Convidar o Diretor Executivo da ACI • Não tornar esta atividade muito comum, ao final de um evento como este, devem surgir críticas, sugestões, elogios, reivindicações • Terminar a reunião com uma pequena confraternização (jantar, coquetel etc.)	• Maioria dos Núcleos
4.9 Planejamento das atividades do Núcleo para os próximos meses / o próximo ano	• Definir um padrão para as reuniões • Evitar atividades adhoc (esparsas) e sem preparação • Evitar agir como “bombeiro apagando o fogo cada vez”	• Reflexão sobre a situação atual do Núcleo e seus objetivos: o que queremos conseguir e como? • Mais segurança e tempo para o Consultor / participantes na preparação das atividades do Núcleo	• Pode ser feito para o período abril – março ou julho – junho, porque no fim do ano os Automecânicos não dispõem de muito tempo • Quais idéias o Consultor tem para novas atividades? • Quais atividades – cursos, visitas a feiras etc. – já realizadas no passado devem ser repetidas? (necessidade de um novo aperfeiçoamento ou presença de novos membros que não participaram do primeiro evento)	• Lages, São Bento do Sul, Brusque, Joinville, Blumenau
4.10 Debate com o Diretor Executivo, Presidente, outros Diretores da ACI sobre o relacionamento e as expectativas / necessidades do Núcleo	• Demonstrar a importância do grupo dentro da ACI • Clarificar a forma de relacionamento entre Empresário / Núcleo / ACI • Intensificar o conhecimento dos Diretores sobre os problemas do ramo	• Núcleo sente-se motivado e prestigiado em virtude da presença do Presidente ou Diretor da ACI • Inicia o processo de lobby (Núcleo – ACI); de dentro para fora, comecem os primeiros passos	• Na primeira reunião do Núcleo o Presidente ou Diretor da ACI deve estar presente, mas apenas para dar as boas vindas. • Esta atividade não deverá ser realizada nas primeiras reuniões do Núcleo. De certa forma é um acompanhamento por parte dos Dirigentes da ACI. “Como está indo o trabalho?”, “O que tem sido feito?”, “Com o que a Diretoria pode contribuir?” • Realizar esta atividade ao menos uma vez por ano.	• Quase todas ACIs

Atividade	Objetivos:	Possíveis Efeitos	Recomendações, Observações e Perguntas: Conteúdo, Organização	Realizado por / com
4.11 Levantamento / debate: O que esperam os Automecânicos do Consultor da ACI?	• Identificar mais claramente as expectativas dos Automecânicos em relação ao Consultor, possibilitando que o mesmo possa orientar sua forma de atuação e seu próprio aprendizado • Analisar as expectativas apresentadas, sanando possíveis dúvidas, esclarecendo o papel do Consultor.	• Maior grau de profissionalismo no relacionamento Consultor – Automecânico • Consultor identificar pontos fracos e “correr atrás”	• Tomar cuidado no momento da análise das expectativas • Importante levar o Diretor Executivo para a reunião: “Uma forma de respaldo para o Núcleo e/ou Consultor”. Conhecendo as necessidades dos Automecânicos, pode avaliar se o Consultor deve ou não atendê-los, bem como, se tem condições técnicas para tal • Utilizar a visualização e fazer uma priorização do que é relevante	• Muitas ACIs

Atividade	Objetivos:	Possíveis Efeitos	Recomendações, Observações e Perguntas: Conteúdo, Organização	Realizado por / com
5 Atividades do Núcleo em favor do desenvolvimento das empresas participantes				
5.1 Comprar em conjunto com os participantes do Núcleo	• Diminuir os preços na aquisição de máquinas, equipamentos, ferramentas, peças e matéria-prima através de compra em conjunto usando o maior poder de compra • Melhorar a qualidade e cumprimento do prazo de entrega • Garantia de recebimento do pagamento por parte dos fornecedores	• Rapidez, preço e prazo de pagamentos mais favoráveis • Desperta o interesse na aquisição em conjunto de outros insumos • Maior integração dos empresários participantes	• Verificar com os componentes do grupo, quais os produtos que merecem uma atenção especial, na compra em conjunto • Melhoria no desenvolvimento tecnológico, pois permite adquirir equipamentos mais adequados • Melhoria na qualidade dos serviços • Exemplos: ferramentas e peças de uso mais constante e permanente; programa informática de gerenciamento, fatura, marketing, organização do estoque de peças etc. • Atenção: Evite este assunto no início de um Núcleo. Compras em conjunto envolvem recursos financeiros. Por isso a atividade necessita muita confiança entre os empresários. Se não da os resultados esperados o Núcleo facilmente morre por causa de frustrações • Atenção: Compras em conjunto só para evitar o comércio de peças normalmente não calcula-se, especialmente quando existe concorrência no mercado. A estratégia melhor é negociar como Núcleo com o comércio de peças por melhores condições e serviços	• Joinville, Blumenau, Lages
5.2 Consórcio de empresas	• Permitir aos empresários participantes do Núcleo adquirirem máquinas e equipamentos de custo mais elevado, ou bens móveis ou imóveis de maior valor para uso comum • Criar o consórcio de compras, formado pelos próprios participantes do Núcleo, que precisam para o sucesso deste empreendimento, dar garantias reais, proporcionais, aos valores destes	• Rapidez, preço e prazo de pagamentos mais favoráveis • Desperta o interesse na aquisição em conjunto de outros produtos ou insumos • Maior integração dos empresários participantes	• Verificar com os componentes do grupo, quais os produtos, pelo que valor, merecem uma atenção especial, na compra por consórcio • Melhoria no desenvolvimento tecnológico, pois permite adquirir máquinas, equipamentos, ou bens mais adequados • Melhoria na qualidade dos serviços • Exemplo: O Núcleo de Automecânicos de Joinville, criou um consórcio de compras, para adquirir elevadores. Foi combinado com o fornecedor a compra de 12 elevadores e entregar um por mês. Os participantes pagaram 1/12 do preço de um elevador por mês e cada um recebeu o seu um depois o outro. – Tem que cuidar evitar brigas sobre quem recebe como primeiro e como último!	• Joinville

Atividade	Objetivos:	Possíveis Efeitos	Recomendações, Observações e Perguntas: Conteúdo, Organização	Realizado por / com
	equipamentos ou outros bens a serem adquiridos por cada um dos empresários • Melhorar a qualidade e cumprimento do prazo de entrega • Garantia de recebimento do pagamento por parte dos fornecedores			
5.3 Discussão sobre o preço de serviços	• Sensibilizar o Automecânico sobre o fato de que empresas diferentes tem custos e preços diferentes • Demonstrar que o mercado só se desenvolve quando é competitivo em preços, custos e qualidade • Demonstrar que a entidade – ACI – é coerente ao defender a livre iniciativa e concorrência	• O núcleo se orienta para ações de cunho empresarial (desenvolvimento da empresa e do empresário). • A entidade mostra sua coerência e ganha credibilidade • O consultor passa imagem de profissional e os próximos temas tratados pelos empresários serão melhor analisados	• Como tratar o assunto: Quando o tema for levantado revisar os objetivos e funcionamento do núcleo, bem como, os riscos da formação de cartel. Se não funcionar questionar por que e para que ter um tabelamento? Como controlar? Como definir penalidades para quem não cumprir? Dar exemplos e trazer empresários para depoimentos • Se, não funcionar montar planilhas mostrando as diferenças de custos existentes entre as automecânicas (aluguel ou local próprio, ferramentas usadas, custo de pessoal...) • Se, ainda não der certo organize um curso sobre cálculo dos custos ou administração de Automecânicas e oriente o instrutor sobre a situação, de forma, que o mesmo aborde o tema sob a ótica da competitividade • Em ultimo caso, trazer o executivo ou presidente da ACI para que se diga claramente que a entidade não pode e não irá apoiar este tipo de iniciativa sob pena de comprometer sua imagem perante a comunidade empresarial e sociedade em geral. Se o grupo quiser discutir este assunto que não seja dentro da entidade e que o objetivo do núcleo é o desenvolvimento empresarial e não formação de cartel	•

Atividade	Objetivos:	Possíveis Efeitos	Recomendações, Observações e Perguntas: Conteúdo, Organização	Realizado por / com
5.4 Serviço de guincho	• Unificar este serviço, por uma prestadora de bom conceito na cidade, para facilitar o atendimento aos clientes • Dar maior credibilidade ao trabalho do Núcleo, visto que o empresário pode apresentar os resultados com maior qualidade, presteza e pontualidade • Obter, graças a união do grupo, um melhor preço para prestação deste serviço • Evitar que cada participante do Núcleo tenha que manter este serviço de guincho, para atendimento de seus clientes	• A prestadora deste serviço de guincho em função do volume terá melhores condições do seu aperfeiçoamento tecnológico, melhoria dos seus equipamento, garantindo como consequência uma melhor qualidade no atendimento • O aumento deste serviço fará com que a empresa se organize, para atendimento 24 horas	• Procurar em conjunto, a empresa de serviço de guincho que melhor atendimento presta aos seus usuários, antes de definir o convênio para prestação deste serviço a todos os participantes do grupo • Aos participantes do Núcleo cabe repassar aos seus clientes os valores pagos, ou a critério de cada participante fazer um pequeno acréscimo a título de taxa de administração • Como as empresas que prestam o serviço de guincho, normalmente funcionam 24 horas por dia, é necessário que o grupo se organiza para um serviço de plantão. Desta forma o serviço de guincho é dirigido aos participantes do Núcleo fora do horário normal de trabalho	• Florianópolis
5.5 Informatização das oficinas pertencentes ao Núcleo	• Aumentar a eficiência da administração da Automecânica • Procurar em grupo um software mais adequado para a organização de dados do estoque, clientes, serviços prestados, custos, finanças etc. • Mostrar que os conhecimentos sobre o assunto dos participantes, permite elaborar um projeto mais adequado à realidade do grupo	• Atende os requisitos que geram uma organização confiável e eficiente • Permite a troca de informações e experiências com os participantes do Núcleo – sozinho o Automecânico fica facilmente perdido na negociação com a empresa de informática • Linguagem homogênea com procedimentos uniformes • Desperta o interesse para outros trabalhos em	• Procurar em conjunto adquirir o hardware mais adequado, utilizando-se do apoio do Consultor e técnicos da área • Procurar o apoio de empresas do ramo na complementação de detalhes técnicos para elaboração do software • Solicitar o auxílio do SEBRAE, ou outras entidades congêneres no financiamento, visando minimizar os custos • A elaboração deste software leva um determinado tempo, porquanto a empresa contratada deve visitar todas oficinas interessadas do Núcleo e verificar a sua adaptabilidade. • Os aspectos a serem levados em conta e relacionados como negócio de automecânicos tratam de compras, estoque, controles diversos, pagamentos, clientes etc. • Importante: o contrato com a empresa de informática deve incluir o treinamento do automecânico e seus colaboradores e	• Joinville • Blumenau

Atividade	Objetivos:	Possíveis Efeitos	Recomendações, Observações e Perguntas: Conteúdo, Organização	Realizado por / com
	Melhorar a rapidez e exatidão das informações necessárias	conjunto	os preços de serviços adicionais especialmente depois da instalação do programa.	
5.6 Convênio com Mobil Oil / ou outros distribuidores de insumos ou produtos	- Melhorar os conhecimentos dos participantes sobre fornecedores com os quais os mesmos mantêm negócios. - Observar novas tecnologias, processos e métodos e conhecer melhor os produtos e equipamentos utilizados - Melhorar a ligação com fornecedores, aproveitando que os mesmos são uma fonte de know-how	- Melhorar o entendimento do empresário, em investir na sua capacitação, e de seus funcionários - Induzir o empresário em buscar solução em grupo, relativos aos problemas do setor - Melhores preços	- Incluir nas diversas cláusulas do Convênio os pontos de maior interesse do grupo, tais como: treinamentos específicos, compras, postos autorizados, placas individuais para oficinas, expositores, etc. - Pode ser realizado no início de funcionamento do Núcleo, porém deve ser muito bem elaborado - Realizar depois de alguns meses uma avaliação dos benefícios adquiridos para o grupo	Joinville

Atividade	Objetivos:	Possíveis Efeitos	Recomendações, Observações e Perguntas: Conteúdo, Organização	Realizado por / com
6 Treinamento				
6.1 Aula prática na automecânica por um Automecânico do Núcleo	- Transferir / conhecer novos métodos / processos de reparação de veículos - Quebrar mais o isolamento entre os Automecânicos - Conhecer “por dentro” outras Automecânicas	- O reforço da coesão do Núcleo - Outros irão eventualmente se oferecer após a primeira vez - Os participantes irão perceber mais coisas que têm em comum (objetivos, dificuldades)	- Não fazer esta atividade no início do Núcleo, não pressionar para que aconteça - Iniciar esta atividade em uma Automecânica que se identifique com o padrão médio do grupo - Deixar que um dos membros se coloque à disposição para não causar constrangimentos - Possíveis temas: sistema elétrica, injeção eletrônica, carburadores, freio ABS, acabamento superficial, etc. - O Consultor deve visitar antes as instalações da Automecânica onde será realizado a atividade (Verificar se há espaço suficiente e para quantas pessoas? A temperatura do local? Se existe barulho em excesso que possa atrapalhar o decorrer da aula? Verificar com o proprietário qual o local mais adequado para o evento, etc.) - Repartir entre os participantes os custos de matéria-prima, peças, bebidas etc. - Consultor: deve participar do evento – imprescindível para crescer com o grupo	- Joinville - Chapecó
6.2 Cálculo de custos e preços	- Conscientizar sobre a importância deste tema - Aperfeiçoar os conhecimentos e a aplicação na empresa	- O empresário dá mais destaque para este tema - O empresário avalia a sua real situação no setor	- Antes: levantar as perguntas e dúvidas dos Automecânicos e transferir para o instrutor - Curso de cerca 15 horas - O instrutor deve possuir conhecimentos sobre este ramo - O curso deve ser desenhado especificamente para Automecânicos (exemplos concretos com planilha própria do setor, não exemplos da grande indústria) - Eventualmente: combinar com o instrutor para prestar consultoria individual nas empresas para ajudar transferir o conteúdo do curso para a prática na empresa	Joinville
6.3 Recrutamento e seleção de funcionários	Iniciar reflexão: “Quem é o responsável pela ‘má’ qualificação de meu pessoal?”	- Mais segurança do Automecânico na hora de contratar seus funcionários - Aumenta o grau de respon-	Empresários gostam, às vezes, de reclamar e “chorar” sobre seus funcionários: “não têm formação, não sabem nada, não querem trabalhar, querem dinheiro demais,” etc. – uma discussão destrutiva que não muda ou melhora alguma coisa.	

Atividade	Objetivos:	Possíveis Efeitos	Recomendações, Observações e Perguntas: Conteúdo, Organização	Realizado por / com
	• Apresentar aos Auto-mecânicos ferramentas, técnicas e critérios que permitam mais acertos na contratação de funcionários	sabilidade do empresário em relação ao desempenho de seu funcionário • Reforça o sentimento de que a melhoria dos resultados passa pela conscientização de que “os problemas da minha automecânica são meus. Não adianta jogar a culpa nos outros.”	Pode ajudar fazer uma simples pergunta: “Por que você contratou só péssimos funcionários? Por que não contratou bons funcionários?” A conclusão é, eventualmente, que ninguém define os objetivos do cargo e os critérios para selecionar um funcionário adequado. • Discutir, anteriormente, em grupo: “O que esperamos do curso?” Isto serve para desenvolver as perguntas chaves • Apresentar ao instrutor as peculiaridades do ramo para que ele trabalhe com exemplos da realidade dos Automecânicos (contratação de um mecânico, uma recepcionista, etc.) • Consultor: acompanhar o treinamento; pode ser útil em várias situações • Eventualmente combinar o curso com uma pequena assessoria nas empresas: como elaborar uma breve descrição do cargo de um mecânico?	
6.4 Aperfeiçoamento em Automecânica com especialista Brasileiro ou mestre Alemão	• Apresentar e discutir uma outra realidade empresarial onde o nível de competitividade e o profissionalismo são mais intensos • Transferir processos, métodos, tecnologias aos participantes • Intensificar o relacionamento e a troca de informações entre empresários do mesmo ramo de países diferentes	• Maior profissionalismo na tomada de decisão por parte do Automecânico • Reflexão sobre a sua forma atual de administração • Lançamento de novos produtos e implementação de novos processos	• Identificar anteriormente as perguntas e dúvidas dos Automecânicos para que o curso seja bem dirigido • Combinar consultoria individual simultaneamente nas oficinas dos participantes (<u>preferencialmente</u>) • Evitar realizá-lo no fim ou início do ano (excesso de trabalho e férias) • <u>Importante</u>: Dar ênfase à administração de automecânica com destaque aos cuidados dos custos da empresa e do meio ambiente • <u>Cuidados</u>: Na carga horária, datas, eventos paralelos, preço e local de realização • Para aulas práticas pode-se utilizar uma das instalações de uma empresa do Núcleo • Possíveis candidatos: veja a lista dos multiplicadores	• Joinville, Blumenau, Jaraguá do Sul, São Bento do Sul, Brusque, Rio do Sul e outros
6.5 Curso de elétrica e eletrônica básica	• Familiarizar os empresários e técnicos sobre os esquemas elétricos e eletrônicos, dissimulando possíveis complexidades	• O curso de injeção eletrônica ficará muito mais simplificado e de melhor entendimento por parte dos participantes	• Deve-se observar os diversos procedimentos técnicos, para depois aplicá-los em aulas práticas • É recomendável realizar as aulas teóricas à noite e durante o dia, definir algumas oficinas para em grupos menores realizar as aulas práticas	• Joinville, São Bento do Sul, Rio Negrinho, Canoinhas e Mafra

Atividade	Objetivos:	Possíveis Efeitos	Recomendações, Observações e Perguntas: Conteúdo, Organização	Realizado por / com
	aparentes - Mostrar e conhecer o funcionamento dos diversos componentes empregados nos circuitos elétricos e eletrônicos - Identificar com rapidez e eficiência os diversos defeitos ocasionados pelo mal funcionamento de resistores, condensadores, diodos, etc.	Permitir a separação de vários defeitos, que normalmente ocorrem nos circuitos elétricos e eletrônicos de automóveis	O número de aulas teóricas e práticas varia de 12 a 15 horas	
6.6 Curso de injeção eletrônica	- Orientar aos empresários e técnicos, sobre o uso de aparelhos simples e mais complexos, no conserto de carros providos de injeção eletrônica - Mostrar que com conhecimento de eletrônica básica, a tarefa não é sofisticada, na reparação da injeção eletrônica - Dar segurança na solução dos problemas, que se apresentam no cotidiano ao profissional desta área	- Eliminação dos defeitos com rapidez e segurança - Melhora da competitividade no mercado, das empresas ligados ao Núcleo - Dismistificação na reparação de defeitos, em automóveis providos com esta tecnologia	- Para dar maior agilização na seqüência do curso, realizar anteriormente um curso de Eletrônica Básica - Destacar consertos de formas simples (uso de multitest-volt-amp-ohm) - Uso de aparelhos que estão no mercado para agilizar o processo (informar sobre as fontes de compra e os preços) - Deve-se observar os diversos procedimentos técnicos, para depois aplicá-los em aulas práticas - Recomenda-se fazer as aulas teóricas a noite e durante o dia, definir algumas oficinas, para em grupos menores realizar aulas práticas - O número de aulas teóricas varia de 15 a 20 horas e as aulas práticas o tempo necessário para cada participante exercitar o seu conhecimento	Blumenau, Mafra, Canoinhas, São Bento do Sul, Rio Negrinho, Joinville, Brusque, Jaraguá do Sul, Lages
6.7 Curso sobre regulagem de carburadores	- Propiciar aos empresários tomarem conhecimento da forma adequada, de regulagem dos diversos tipos de carburadores - Mostrar que as técnicas corretas, fundamentam-se em bases científicas de	Como em cima	- Recomenda-se realizar o curso em duas etapas; uma teórica e outra prática - As aulas teóricas na ordem de 10 aulas e as aulas práticas durante o dia com grupos menores em oficinas de empresas do Núcleo. O número de aulas práticas depende do tempo necessário para que cada participante exercite o seu conhecimento	Blumenau, Joinville, Jaraguá do Sul, São Bento do Sul, Brusque

Atividade	Objetivos:	Possíveis Efeitos	Recomendações, Observações e Perguntas: Conteúdo, Organização	Realizado por / com
	fácil comprovação • Dar segurança ao profissional na reparação de veículos com defeitos nesta área			
6.8 Curso sobre freio ABS	• Familiarizar os empresários com o funcionamento e regulagem do Freio ABS • Aumentar a segurança dos veículos data dos com esta tecnologia	• Resultado positivo na capacidade do empresário solucionar problemas nesta área com sua clientela • Maior credibilidade da empresa • Induzir o empresário em buscar solução em grupo, relativos aos problemas do setor	• Recomenda-se reciclar previamente os participantes do curso, no uso e funcionamento dos freios a disco e fita • Os fornecedores destes equipamentos tem interesse em propiciar a realização de cursos sobre freios • Solicitar ao instrutor que as aulas sejam teóricas e práticas nas oficinas dos empresários	• Joinville
6.9 Debates / mesa redonda / palestras informativas / apresentações	• Dotar os empresários com informações que mostram o uso adequado de determinados equipamentos, peças e insumos para o bom funcionamento do veículo • Apresentar novas idéias; discutir alternativas, possibilidades ou novas técnicas • Sensibilizar quanto à importância de determinado tema • Motiva-los quando da necessidade, para uma ativa e contínua participação no Núcleo • OBS.: Este tipo de atividade serve, muitas vezes, para sensibilizar o Automecânico sobre temas que ele	• O Núcleo reforça o interesse por um determinado tema • Intensifica o relacionamento entre Automecânicos e outros profissionais e técnicos de empresas fornecedoras ou entidades • O Núcleo percebe a importância do contato com profissionais externos às empresas • É um serviço que a ACI pode oferecer, visto que, na maioria das ocasiões é o Consultor da entidade que irá organizar e viabilizar a atividade	• Para um evento como este sempre considerar as 4 áreas de uma empresa: comercial, finanças, produção e recursos humanos, e aspectos referentes ao empresário propriamente dito (gerenciamento, comportamento, adaptação à mudança.) • <u>Cuidar</u> para que a reunião do Núcleo não se torne um balcão de venda de treinamentos • <u>Não</u> fazer com que toda reunião seja uma palestra ou algo parecido • <u>Não</u> concentrar atividades sobre um único tema	• Consultores de ACIs do Norte / Nordeste de SC e Fundação Empreender

Atividade	Objetivos:	Possíveis Efeitos	Recomendações, Observações e Perguntas: Conteúdo, Organização	Realizado por / com
	ainda não considera importantes em seu dia-a-dia			
6.10 Temas de aperfeiçoamento	Todos estes temas podem ser abordados em reuniões internas, debates com profissionais, cursos, visitas... Portanto tenha sempre em mente qual o seu objetivo	Iniciação de um processo permanente de aperfeiçoamento	- Palestras de cunho técnico – Uso e funcionamento de velas de ignição – Uso e funcionamento de amortecedores – Radiadores – manutenção preventiva – Freios – cuidados – regulagem – Uso e funcionamento de óleos lubrificantes – Óleos e graxas e meio ambiente – cuidados – Segurança de veículos – agentes de seguro – Juntas – uso e cuidados – Vistoria de veículos - Palestras de cunho administrativo, gerencial e motivacional – A importância do associativismo no mercado moderno – A necessidade de a empresa apresentar lucro – Relação entre folha de pagamento e faturamento – Motivação de funcionários – Como utilizar reclamações de clientes – Excelência no atendimento ao cliente nas Automecânicas	Diversas ACIs
6.11 Instalação de um sistema de formação de aprendizes (Sistema Dual)	- O chamado Sistema Dual de Alemanha tem por objetivo treinar o aprendiz paralelamente a) a prática na empresa b) a teoria na escola Assunto principal: a ligação do conteúdo do ensino da empresa e da escola (Sistema Dual não é quando o aprendiz trabalha durante o dia e estuda a noite) - Formar profissionais em parceria entre Automecânicas e escola (SENAI e outras), a fim de que os Automecânicos terão	As Automecânicas terão em pouco tempo profissionais qualificados que conhecem a teoria e a prática de sua profissão e podem ser usados para qualquer trabalho na oficina	- Contatar previamente com o SENAI e as empresas envolvidas “individualmente” para identificar claramente dificuldades, expectativas e procedimentos, para o sucesso do empreendimento - Estabelecer, baseado em legislação própria, o número de horas aula no SENAI e na oficina Automecânica, de forma que o aluno ao concluir o curso, tenha os conhecimentos técnicos / teóricos e as habilidades práticas da sua profissão - Organizar reuniões com todos os envolvidos para fechar o acordo de parceria, ou dar o OK final - Importante: basear-se no sistema de Aprendizagem Dual da Alemanha, que possui larga experiência neste sentido, para evitar perda de tempo na invenção de novos procedimentos - Cada oficina deverá ter um profissional habilitado para acompanhar e orientar o aluno empregado	Joinville

Atividade	Objetivos:	Possíveis Efeitos	Recomendações, Observações e Perguntas: Conteúdo, Organização	Realizado por / com
	funcionários qualificados em todas áreas de trabalho em uma oficina O desempenho e o desenvolvimento econômico das Automecânicas depende da qualidade dos funcionários			
6.12 Cursos técnicos para aprendizes e funcionários por Automecânicos do Núcleo	- Treinar aprendizes e funcionários por profissionais já habilitados das automecânicas nas próprias oficinas, ACIs ou locais apropriados - Mostrar que o Núcleo organizado, com seus próprios recursos físicos e humanos, pode melhorar o seu nível profissional - Economizar custos no treinamento dos funcionários	- As automecânicas formam, treinam e especializam sua própria mão de obra - Os Automecânicos decidem o conteúdo do treinamento e por isso garantam que os funcionários aprendem só o que precisam no trabalho prático - Os profissionais adquiram conhecimentos técnicos exercendo seu trabalho com qualidade e perfeição	- Usar o “prata da casa” para ensinar as diversas áreas de atuação deste setor, desde injeção eletrônica, cursos de câmbio, freios, carburador, até procedimentos de controle, compras, salários, atendimento de clientes, etc. - O consultor deve analisar as capacidades didáticas dos instrutores, eventualmente aconselhá-los	Joinville e outras
6.13 Cursos organizados pelo comércio de peças	Lojas de peças têm ligações com os produtores de peças e podem convencer este produtor oferecer um curso sobre seus produtos	- Os Automecânicos adquirem conhecimentos sobre o uso adequado das ferramentas e peças - Acesso por baixos custos ou grátis a treinamento	- Local: em uma empresa, na ACI, nas instalações da loja de peças - Tem que cuidar que o evento não é só um show de venda de uma empresa de peças - Tem que cuidar da qualidade do treinamento	Pato Branco
6.14 Curso CEFE	- CEFE = Criação de Empresas, Formação de Empresários, uma metodologia especial de treinamento com simulações e jogos - Fortalecer o espírito empresarial de Automecânicos	- O participante aprende “como aprender,” como elaborar e aplicar novas soluções - O participante se entende mais como empreendedor	- CEFE funciona em módulos: - Características empresariais - Oportunidades de Negócios - Mercado - Custos e Preços - Análises Financeiras / Plano de Negócios	A FE tem uma rede de instrutores: Jairo Aldo da Silva / Ederaldo Ribeiro e externos

Atividade	Objetivos:	Possíveis Efeitos	Recomendações, Observações e Perguntas: Conteúdo, Organização	Realizado por / com
7 Visita, estágio e missão				
7.1 Estágio na Automecânica de multiplicadores da FE	• Transferência de processos, receitas, tecnologias e técnicas de administração empresarial • Experiências completamente novas para o empresário, que provavelmente há muito não estuda mais • Formar novos multiplicadores locais e reforçar a imagem do Núcleo e da ACI • Possibilitar oportunidades de aprendizado diferenciado de menor custo e que não dependa de idioma	• O Automecânico desperta para novas técnicas e processos, incentivando mais tarde seu grupo a melhorar o desempenho e levando a uma reflexão sobre sua situação atual • Pode iniciar a formação de uma rede entre Automecânicos de várias regiões do Estado	• Evitar fazer esta atividade em início e fim de ano • Mesclar administração de empresa e técnicas de produção (vivenciar e discutir temas de todos os setores da empresa) • Os temas devem ser priorizados e repassados anteriormente ao multiplicador da Fundação Empreender • Os custos correm por conta do empresário estagiário	• Contatar a FE para organização do mesmo
7.2 Estágio de Automecânicos em automecânicas da HWK em Munique, Alemanha	• Oportunizar ao Automecânico a possibilidade de conhecer uma realidade empresarial completamente diferente e muito mais competitiva • Possibilitar a transferência de processos, receitas, tecnologias e técnicas de administração empresarial • Vivenciar uma outra realidade (não só empresarial) • Dar condições para que surjam novos multiplicadores para FE e Projeto Empreender	• O Automecânico desperta para novas tecnologias, processos... • O Automecânico incentiva outros a melhorar desempenho • O Automecânico auxilia o grupo a refletir sobre a situação do empresário • Intensifica o relacionamento entre empresários do mesmo ramo, mas de países diferentes	• Evitar início e fim de ano • Mesclar administração de empresas e técnicas de produção, não esquecendo de passar por todas as áreas da Automecânica • Visitar também outras instituições, feiras, fornecedores, cooperativa de compras, ou seja, entidades que tenham a ver com o Automecânico (talvez conciliar a data com alguma feira do ramo na Alemanha) • O <u>Núcleo</u> deve definir previamente que temas o estagiário deve destacar no período (usar a tempestade de idéias visualizada e priorizar os temas) • O Núcleo deve identificar quem será o Automecânico a realizar o estágio • Duração mínima 60 dias • Convidar um ex-estagiário para relatar sua experiências • Os custos correm por conta do Automecânico, porém a estruturação e organização são efetuados pela HWK e	• Entre 1991 e 1996 – 10 Automecânicos de diferentes ACIs • Em 1997 dois Automecânicos de Joinville e Pato Branco, PR, fizeram um estágio por conta própria

Atividade	Objetivos:	Possíveis Efeitos	Recomendações, Observações e Perguntas: Conteúdo, Organização	Realizado por / com
			Fundação Empreender sem custo - Os custos do voo, hospedagem, transporte, seguro saúde são cerca de 4.200 US\$ por 60 dias (para pagar para a Fundação Empreender); o estagiário deveria calcular mais 30 US\$ / dia de custos pessoais (refeições, lavagem de roupas etc.) <u>Cuidado</u> ao identificar o estagiário, não adianta pensar apenas naquele com maior capacidade técnica, deve-se conjugar este fator com facilidade de comunicação e principalmente empatia. Deve ser um profissional que possua a confiança do Núcleo - Após o retorno, uma reunião para repasse do estágio - O <u>Consultor</u> deve apoiar o multiplicador na preparação das apresentações - Organizar uma pequena confraternização no retorno do multiplicador - Para maiores detalhes contate a Fundação Empreender	
7.3 Visita do Núcleo ao Núcleo de Automecânicas de outra ACI	- Apresentar, na prática, como funciona um Núcleo de Automecânicas - Demonstrar os resultados alcançados pelas empresas e pelo grupo no período - Evidenciar as diferenças entre uma reunião de Núcleo e do Sindicato ou Associação de Automecânicos	- Valorizar e perceber a importância da figura do Consultor de ACI, bem como da utilização de uma metodologia adequada na condução de reuniões - O Núcleo percebe os possíveis resultados a serem alcançados - Em virtude das dificuldades existentes na criação, o Núcleo se motiva e persistirá mais - Iniciar a participação do Núcleo nos Encontros Estaduais dos Núcleos dos Automecânicos	- Combinar a atividade com visitas a empresas - No máximo 5 ou 6 visitantes por Automecânica - Inicia o processo de criação da rede inter-Núcleos - Programar esta atividade com enfoque diferente, de acordo com a maturidade do grupo - Início: Motivação / resultados - Maduro: Rede / atividades conjuntas	Joinville, Brusque, Florianópolis
7.4 Visita a fornecedores de Máqui-	Melhorar os conhecimentos dos participantes sobre os	Normalmente o grupo retorna mais motivado, per-	Pode ser realizado no início do Núcleo, porém deve ser muito bem organizado	Todas as ACIs efetuaram este

Atividade	Objetivos:	Possíveis Efeitos	Recomendações, Observações e Perguntas: Conteúdo, Organização	Realizado por / com
nas, Equipamentos e matérias-primas	fornecedores com os quais mantém contatos • Observar novas tecnologias processos produtivos e conhecer melhor os produtos e equipamentos utilizados • Melhorar a ligação com fornecedores, aproveitando que os mesmos são uma fonte de know how	cebendo a quantidade de atividades que ainda pode realizar • É um passo que se dá para o lobby junto a fornecedores, pois o grupo transfere desejos e necessidades • Melhora o relacionamento entre os participantes	• Talvez aproveitar a oportunidade para fazer um passeio • Realizar uma avaliação da visita	tipo de atividade
7.5 Visita de montadores / convite	• Aprender mais sobre a produção de carros • Mostrar a forma de organização e a quantidade das Automecânicas para impressionar a montadora e melhorar o relacionamento	• A visita de uma montadora é uma "aventura" para Automecânicos • Para maiores grupos de Automecânicos as vezes a montadora paga os custos de viagem, hospedagem, treinamento	• Combinar com a montadora incluir na visita um apresentação de uma técnica ou um pequeno treinamento • Tem que assegurar que o número de participantes anunciados verdadeiramente chega na fábrica. Anunciar 20 e chegar com 3 está percebido facilmente como piada e causa frustrações	• Joinville
7.6 Visita a feiras Nacionais e Internacionais	• Colocar o Automecânico em contato com novas tecnologias, técnicas, matérias-primas • Proporcionar contato direto entre Automecânicos e Fornecedores • Possibilitar uma atividade que o Automecânico não desenvolveria sozinho	• A viagem reforça a coesão grupal • O Automecânico sente-se estimulado a promover mudanças dentro da sua empresa • Conhecendo melhor os fornecedores inicia-se o processo de lobby	• Ver apostilas do Consultor Módulo II, "Como promover missões técnicas" • Tentar promover visitas a Fornecedores ou automecânicas (aproveitar oportunidades) • Orientar os participantes quanto aos aspectos importantes a observar na feira • O SEBRAE possui a lista de feiras nacionais e internacionais do setor	• Praticamente todas as ACIs já desenvolveram esta atividade

Atividade	Objetivos:	Possíveis Efeitos	Recomendações, Observações e Perguntas: Conteúdo, Organização	Realizado por / com
7.7 Visita à Feira Internacional de Handwerk (Internationale Handwerksmesse / IHM) em Munique, ou à Feira Internacional de Automecânica, em Frankfurt Alemanha	• Dar a possibilidade ao Automecânico de se comparar a nível internacional • Transferir novas idéias para produtos e tecnologias • Oferecer uma “aventura” que o Automecânico sozinho geralmente não faria	• Estimulante para iniciar novas atividades na Empresa • Uma viagem para o exterior em grupo cria novos relacionamentos / amizades entre os participantes	• Durante a fase de preparação convidar um Automecânico (eventualmente de uma outra ACI), que já participou em evento anterior, para explicar o que se pode esperar de uma missão para a Alemanha • Programa: cerca de 8 dias: visitas a Automecânicas, entidades de treinamento e formação de Automecânicos , Fornecedores de Matéria Prima e Máquinas, Câmara de Ofícios de Munique e Alta Baviera, Associações de Automecânicos , Feira IHM.... • O início do pagamento deve ser efetuado vários meses antes do evento, de modo que na época da viagem as despesas maiores (hospedagem, transporte), já estejam pagas	• A IHM acontece anualmente em março • A FE organiza missões para a IHM (de até 6 ramos cada 2 anos) e para outras feiras • Participantes de quase todas as ACIs

Atividade	Objetivos:	Possíveis Efeitos	Recomendações, Observações e Perguntas: Conteúdo, Organização	Realizado por / com
8 Consultoria				
8.1 Definição de uma sequência de visitas / consultorias individuais pelo Consultor da ACI	• Conhecer a realidade das automecânicas • Demonstrar ao empresário sua importância no Núcleo e para a ACI	• É o 1º passo no sentido de ganhar a credibilidade e a confiança do empresário • O Consultor, conhecendo a realidade do Automecânico, consegue ser mais preciso, tanto na função de Consultor como de implementador de decisões do Núcleo • O Consultor passa a utilizar uma linguagem mais adequada à do Automecânico	• Não esquecer de agendar uma sequência de visitas • Elaborar um pequeno questionário que possibilite o conhecimento da empresa e / ou um diagnóstico sobre produção, vendas... • Identificar, com os empresários, que identificadores são interessantes considerar para futuros comparativos	• Maioria das ACIs
8.2 Prestação de "Consultoria Individual" ao Automecânico pelo Consultor	• Consultoria "individual" significa: prestação de Consultoria a um Automecânico pelo Consultor (Consultoria "grupal" acontece entre os Automecânicos do Núcleo e o Consultor) • Abordar o Automecânico como parceiro, para gerar informações e idéias que promovam o desenvolvimento da própria empresa • Deverão ser tratados assuntos individuais da empresa, que não se tratam nas reuniões do Núcleo	• O Automecânico tem um parceiro para discutir seus problemas e idéias – não fica sozinho e isolado • Ganhamos idéias através da conversa com outros	• Consultor não pode saber tudo sobre administração e tecnologia de empresas e Automecânicas. Mas quando um problema e uma pergunta chega <u>ele deveria saber onde e como se informar</u>. Sua tarefa é transferir a informação para o Automecânico ou ligá-lo com a fonte de know how (um fornecedor, um moinho, um outro Automecânico, uma revista ou livro, um outro Consultor trabalhando com Automecânicos etc.) • A consultoria pode acontecer : por telefone, por escrito, por uma visita do Automecânico ao Consultor na ACI, por uma visita do Consultor à Automecânica • Escrever um curto relatório sobre a Consultoria (veja anexo) para documentar o processo e os resultados (o que ajuda nos futuros contatos com o Automecânico e para ter um comprovante do trabalho para seus superiores • Para o Consultor: deve começar pelos problemas que o Automecânico (não você) identificou. Por isso ele chamou você; para este problema ele tem ouvidos abertos. Esqueça os problemas que você identifica rapidamente. Talvez você consiga, através do problema do Automecânico atingir os problemas que você identificou (talvez não). E talvez você saia	• Joinville, Jaraguá do Sul, São Bento do Sul

Atividade	Objetivos:	Possíveis Efeitos	Recomendações, Observações e Perguntas: Conteúdo, Organização	Realizado por / com
			da Automecânica, com poucos resultados concretos, percebendo que ficaram uma porção de outros problemas ainda sem solução. Não há porque se preocupar. Nem tudo tem que se resolver de uma só vez • Para o Automecânico: procurar o Consultor não custa nada. Se ele não conseguir ajudá-lo, você não perdeu nada. Tente novamente. Se ele o ajudar, você ganhou muito	
8.3 Avaliação de uma Automecânica participante pelos outros membros do Núcleo – Automecânicos prestam consultoria ao Automecânico	• Conhecer “por dentro” outras Automecânicas • Oportunizar o aprendizado dos Automecânicos de uma forma estruturada, utilizando a experiência dos companheiros • Quebrar ainda mais o isolamento	• Reforça a coesão grupal • Após a primeira vez, outros irão se oferecer • Participantes percebem que podem aprender uns com os outros • O Automecânico a ser visitado irá fazer boa “faxina” para receber os outros	• Não realizar esta atividade no início do Núcleo • Iniciar esta atividade em uma Automecânica que se identifique com o padrão médio do grupo • O Consultor deve estruturar um questionário junto com alguns empresários • No questionário, não esquecer o item “Recomendações” • Os questionários devem ser anônimos e entregues ao Consultor para tabulação • Talvez antes da visita fazer uma pequena palestra sobre um tema mais relevante como armazenagem, lay-out, processo...	• Joinville, Brusque, Blumenau, São Bento do Sul, Jaraguá do Sul
8.4 Consultoria “AntiCusto”	• Sensibilizar o Auto-mecânico sobre custos e gerenciamento econômico da oficina • Utilizar de forma mais racional a matéria prima e outros materiais evitando o seu desperdício, e procurando o reaproveitamento das sobras • Reduzir o consumo de energia elétrica e água sem afetar a qualidade dos serviços oferecidos	• Diminuição dos custos diretos e indiretos na prestação dos serviços • O Consultor tem uma ferramenta para prestar consultoria individual na Automecânica. Efeito: Aproximação entre Automecânico e Consultor • O Consultor tem chances ganhar “peso” e aprender mais sobre o funcionamento de uma Automecânica	• A FE elaborou junto com GTZ-P3U / Alemanha um checklist para Automecânicas e começou treinar Consultores na aplicação deste. O checklist contém muitas, as vezes pequenas idéias, para reduzir os custos e trabalhar mais eficiente	• Contate Max Hermann na FE, responsável para o Projeto AntiCusto • Contate Lúcia, Blumenau e Márcio, Joinville

Atividade	Objetivos:	Possíveis Efeitos	Recomendações, Observações e Perguntas: Conteúdo, Organização	Realizado por / com
8.5 Discussão de assuntos jurídicos sobre legislação tributária ou trabalhista	- Sensibilizar o Automecânico aos assuntos jurídicos e legais no gerenciamento da empresa - Mostrar que faz sentido buscar “cedo” consultoria jurídica para evitar brigas desnecessárias – e não quando já existe um “caso” - Mostrar a diferença entre a consultoria através de um advogado do mercado e a consultoria jurídica da ACI	- O Automecânico que se sente normalmente perdido nesta área, tem a chance, perceber que a área jurídica tem menos segredos do que ele se imagina - O Automecânico busca mais consultoria jurídica evitando “casos” e perdas (tempo, dinheiro)	- É uma boa oportunidade de a ACI mostrar serviço, visto que todas têm advogados contratados - Observações: - O advogado tem o interesse iniciar um processo – ele ganha independente se a decisão do tribunal está em favor ou contra do Automecânico. - O advogado da ACI não ganha nada através de um processo, ele não pode representar o empresário no tribunal. Por isso está mais neutral e dá mais recomendações como e quando evitar um processo - Antes do evento, levantar as dúvidas e questionamentos com os Automecânicos e repassá-las ao palestrante - Muito importante: Alertar antes, o jurista, sobre a linguagem a ser usada e os assuntos de interesse. Se o jurista fala em uma forma que os Automecânicos não entendem uma palavra a atividade causa efeitos contra-produtivos !!!! <u>Evitar</u>: Distribuição de cópias de leis – ninguém entende, ninguém lê <u>Recomendável</u>: Elaborar junto com o jurista um “checklist”, por exemplo sobre o assunto: “O que evidenciar com respeito do Código de Defesa do Consumidor, na Automecânica?” - Áreas de temas: impostos, tributos e taxas a nível federal, estadual e municipal; legislação de segurança de trabalho e meio ambiente; contratos com funcionários e outros; cobrança de dívidas	Joinville, Brusque, Blumenau, Jaraguá do Sul

Atividade	Objetivos:	Possíveis Efeitos	Recomendações, Observações e Perguntas: Conteúdo, Organização	Realizado por / com
9 Ações de lobby				
9.1 Conceito e estratégia	Tomada de influência, conquista de interesse sobre pessoas chaves que detêm o poder de tomarem decisões relevantes	Pode funcionar ou não funcionar	- Em várias ocasiões Núcleos têm efetuado lobby (junto a órgãos públicos, fornecedores, ACIs, ...). Entretanto percebemos que torna-se cada vez mais importante a estratégia a ser usada, ou seja, é mais importante <u>como</u> solicitar do que <u>propriamente o que</u> solicitar. Lembrete: De boas intenções o inferno está cheio - Sugestões de como efetuar lobby: - Conhecer o assunto com profundidade - Formular a solicitação de modo claro e exato - Credibilidade do relator da solicitação - A solicitação <u>não</u> deve parecer como exigência - O interlocutor deve sentir que obteve alguma vantagem - Ir passo a passo - Manter contatos estreitos	FE e algumas ACIs do norte e nordeste de SC
9.2 Criação de uma “Escola de Automecânicas” com o SENAI	- Iniciar o processo de formação profissional com atividades de médio e longo prazo - Influenciar a formação e o treinamento do SENAI	- O grupo percebe a força que possui, bem como o apoio da ACI (juntos somos mais fortes) - A escola serve para outros treinamentos de reciclagem e aperfeiçoamento, tanto para mão de obra que já trabalha como também para os empresários	- Contatar entidades envolvidas “individualmente” no início p/ identificar claramente dificuldades, expectativas e procedimentos (SENAI, patrocinadores, ACI, sindicato, associações) - Envolver fornecedores nas negociações (não só na hora de pedir dinheiro); pedir idéias, sugestões... - Não esquecer os apoiadores, pode haver constrangimento - A primeira turma tem de ser um sucesso = cartão de visita - Organizar reuniões com todos os envolvidos para fechar o acordo ou dar um OK final - Fazer uma ótima divulgação. Conseguir espaço na mídia <u>Importante</u>: Curso de formação é muito difícil conseguir inscritos para o 1º (a profissão não é valorizada). Após as primeiras turmas existe novamente acomodação dos envolvidos - Verificar se não existem escolas em cidades vizinhas, se existirem, verificar se estão funcionando em período integral, se não, não haverá respaldo para a criação de uma nova escola - Verificar se os Automecânicos querem realmente a escola ou se acham que vão criar concorrentes para eles mesmos	ACIs e SENAI de Blumenau, Jaraguá do Sul, Joinville e Brusque

Atividade	Objetivos:	Possíveis Efeitos	Recomendações, Observações e Perguntas: Conteúdo, Organização	Realizado por / com
9.3 Debate com o SEBRAE	• Conhecer com maiores detalhes as ofertas do SEBRAE para o setor da Automecânica • Influenciar o SEBRAE de baixo para cima através de sugestões para serviços desejados (informação, treinamento, consultoria, missões)	• Melhor relacionamento • O Núcleo e o Consultor ganham idéias como aproveitar melhor do SEBRAE • Adequação das ofertas de serviços do SEBRAE no ramo • Apoio na promoção e realização de eventos	• O convite deve ser feito pelo Núcleo em conjunto com a ACI, mostrando que estão juntos • Organizar uma reunião preparatória para discutir: O que queremos? Quais nossas dúvidas? – Sem preparação e com uma postura passiva os Automecânicos não tem o resultado esperado	•

Atividade	Objetivos:	Possíveis Efeitos	Recomendações, Observações e Perguntas: Conteúdo, Organização	Realizado por / com
10 Ações para o Mercado				
10.1 Lançamento de novos serviços em conjunto, através de um evento público	• Atingir o mercado com mais influência e impacto, comparado com ações isoladas • Mostrar o desempenho do ramo para o público local • Fazer propaganda a favor da profissão de Automecânicos • Estimular os Automecânicos a criar novos serviços	• O Automecânico se apresenta em público como membro de um grupo / ramo o que demonstra uma "união" (valorização da profissão, autoconfiança) • Entrada de novos participantes no Núcleo • Estimula a discussão dentro do Núcleo sobre serviços	• Reunir os participantes do grupo, mostrando as vantagens desta atividade e ao mesmo tempo informando aos mesmos dos preparativos e cuidados necessários para atingir com presteza esta meta • Comprometer determinados elementos do Núcleo (empresários) para assumirem em conjunto com o Consultor as principais tarefas preparatórias, as ações durante o lançamento e após o encerramento desta atividade • Discutir e definir claramente as expectativas dos Automecânicos participantes para evitar mal entendidos / sonhos. As expectativas são realistas? • Alternativa 1: organizar sozinho (alugar um local, organizar a exposição, divulgação etc.) • Alternativa 2: organizar em conjunto com outras entidades (Rotary, Casa da Amizade, clube esportivo, etc.) • Calcular o número de visitantes conforme as capacidades (local, produtos etc.); eventualmente definir um número máximo através de convites / reservas • Definir os meios de divulgação (convites individuais de grupos alvos específicos, jornais, tv, rádio, folder etc.) • Buscar patrocinadores (fornecedores) • Convidar autoridades e lideranças locais / regionais • Cada visitante recebe, na entrada, um pequeno brinde • Organizar um pequeno sorteio • Instalar uma pequena Automecânica viva para produzir produtos fáceis / simples (pão de queijo, sonhos) • Organizar o evento junto com outros Núcleos / ramos (açougues, confecções, sorveteiros etc.) • Depois: fazer uma avaliação • A oferta dos Automecânicos (qualidade e variedade dos produtos) não frustra as expectativas dos visitantes?	•

Atividade	Objetivos:	Possíveis Efeitos	Recomendações, Observações e Perguntas: Conteúdo, Organização	Realizado por / com
10.2 Participação como Núcleo em uma feira local com um “stand”	• Veja acima	• Veja acima	• Veja acima • Juntar 3 ou 4 “stands” (espaço mais aberto), efetuando rodízios das empresas para seu uso • Dividir os custos entre empresas que usufruíram dos “stands” • Usar os “stands” com o nome do Núcleo, e, não permitir aos Automecânicos fixar luminosos no local.	• Jaraguá do Sul
10.3 Marketing / propaganda por tv, jornal ou por folder de algumas empresas do Núcleo	• Facilitar o acesso a um maior mercado e atingir mais potenciais clientes – sozinho um Automecânico não consegue isto muitas vezes por causa dos custos • Diminuir os custos de marketing • Divulgar de forma homogênea informações para os clientes	• Aumenta a procura dos serviços das empresas participantes • Aumenta a mútua confiança no grupo • Despertar para outros trabalhos em conjunto	• Procurar apoio técnico de empresas habilitadas no ramo para confecção de exemplos interessantes nesta propaganda em conjunto • Fixar em grupo os pontos mais importantes a serem observados na divulgação de serviços prestados por empresas do Núcleo • Mostrar que os conhecimentos sobre o assunto dos participantes, permite elaborar textos mais adequados a realidade do grupo • Solicitar auxílio financeiro dos fornecedores, fazendo parceria com os mesmos • Divulgar a qualidade dos possíveis serviços a serem prestados, em função da capacitação técnica do grupo • Atenção: Cada automecânica tem que analisar nitidamente se seu grupo alvo / seus clientes podem ser atingidos pelo meio da comunicação ou não. Exemplos: a) Uma oficina está em um bairro relativamente pobre e seus clientes têm um baixo poder de compra. Então é pouco provável que os clientes leiam o jornal do município regularmente. Consequência: Fazer propaganda no jornal é um desperdício. b) Todos os clientes vêm de um bairro. Então existe uma grande diferença entre a área de abrangência entre a da oficina e do tv, que atinge todo o município. Neste caso a distribuição de um folder pode fazer eventualmente mais sentido	• Blumenau, idéia para as outras ACIs
10.4 Curso de autoajuda para mulheres	• Tradicionalmente o carro é domínio do homem. Está mudando: Mais mulheres conduzem o carro da	• Mais mulheres como clientes e melhor relacionamento entre mulher e oficina • Para a mulher: Facilitar em	• Elaborar um folder sobre o curso com descrição dos objetivos, do conteúdo, instrutor, data etc. • Divulgar o folder aos clientes das automecânicas, começando um mês antes do evento	• Joinville

Atividade	Objetivos:	Possíveis Efeitos	Recomendações, Observações e Perguntas: Conteúdo, Organização	Realizado por / com
	família ou têm seu próprio carro. Precisam um atendimento especial para ser atingidas como clientes Mostrar que mulheres são bem vindas nas oficinas do Núcleo	caso de pane, a identificação da causa do não funcionamento do veículo Para a mulher: Permitir ao socorro ou ajuda, com identificação do possível problema, para solução do mesmo	- Preparar um documento sobre a participação com propaganda do Núcleo - Conteúdo do curso: as funções dos principais componentes do carro: arranque, bateria, ignição, iluminação, carburador, câmbio, freio, direção, amortecedores, etc.; elementos práticos: troca de roda; controle do nível do óleo / da água / da pressão de ar do pneu; guinchar um carro; elementos de segurança; conduzir econômico; preparação da visita a oficina - Escolher uma oficina automecânica para orientações práticas e realizar as informações teóricas na ACI - Considerar institucionalizar o curso: repetir cada 6 ou 12 meses. Anunciar já no curso corrente quando acontecerá o próximo – a mulher informa amigas e filhas	
10.5 Curso de autoajuda para jovens	- Jovens causam por causa da inexperiência relativamente muitos acidentes. Para publicamente contribuir para a segurança no trânsito faz sentido ter um "produto especial" para eles - Jovens – hoje sem grande poder de compra – são futuros proprietários de carros e por isso futuros clientes. Por isso vale tratá-los já hoje como clientes - Dar um sinal positivo para os pais do jovem: Os automecânicos cuidam de seus filhos e de seu carro	- Reputação em público: As oficinas fazem alguma coisa em favor da segurança no trânsito - Conectar já hoje jovens a oficina como futuros clientes	Veja em cima	
10.6 Revisão pública / ação (Pitstop de Segurança)	- Oferecer à comunidade a oportunidade de fazer a inspeção veicular gratuita - Permitir que o proprietário	Prevenir aos proprietários de veículos sobre a inspeção veicular que deverá ser obrigatória, conforme já	- Formar parceiras com os fornecedores de amortecedores, pneus, embreagens, retentores/juntas e mangueiras, baterias, etc.; que complementam esta revisão pública - Convidar também o Corpo de Bombeiros que pode oferecer	

Atividade	Objetivos:	Possíveis Efeitos	Recomendações, Observações e Perguntas: Conteúdo, Organização	Realizado por / com
	do veículo obtenha informações técnicas sobre as condições de eficiência e segurança dos sistemas funcionais de seus automóvel	está regulamentado pelo CONTRAN (Conselho Nacional de Trânsito) e pelo Conselho Nacional de Meio Ambiente • Saber as condições de veículos, através do julgamento imparcial de técnicos	orientações e verificação relativos às condições de extintores e cintos de segurança • Convidar técnicos de Meio Ambiente para avaliarem a emissão de gases pela combustão dos veículos. Esta parceria permitirá constatar através de testes se alguns veículos apresentam índices fora dos parâmetros determinados por lei para a emissão de gases	

Atividade	Objetivos:	Possíveis Efeitos	Recomendações, Observações e Perguntas: Conteúdo, Organização	Realizado por / com
11 Outros				
11.1 Aquisição de vídeos sobre tecnologia de automecânicas e troca destes dentro do Núcleo	• Facilitar o acesso a meios de treinamento que o Automecânico sozinho não utiliza • Oferecer ao Automecânico uma forma de treinar seus funcionários • Baixar os custos de treinamento por Automecânico	• Valorização e hábito de treinamento, especialmente dos funcionários	• Antes da compra: criar um pequeno subgrupo (02 Automecânicos, Consultor) para avaliar e fazer uma préseleção das fitas • Perguntar os montadores e fornecedores se tem vídeos interessantes • Alternativa 1: os vídeos ficam na ACI que funciona como videoteca; os custos são divididos entre os Automecânicos • Alternativa 2: cada Automecânico fica com uma fita; o Consultor promove o intercâmbio (troca de figurinhas) – criação de um banco de dados sobre as fitas existentes	•

Atividade	Objetivos:	Possíveis Efeitos	Recomendações, Observações e Perguntas: Conteúdo, Organização	Realizado por / com
12 Para o Consultor				
12.1 Coletar publicações sobre Automecânica	• Aperfeiçoamento permanente do Consultor • Adquirir gosto pelos temas relevantes sobre automecânica	• Ampliação do know how do Consultor • O Consultor pode ser mais aceito, passo a passo, como parceiro / consultor qualificado / fornecedor de informações, pelos membros do Núcleo	• Fontes: – Livros – a FE possui alguns em alemão – Artigos em jornais e outras publicações – SEBRAE dispõe de material – Contatar entidades de treinamento (SENAI, SENAC etc.) – Buscar no Internet (veja abaixo) – Coletar material em feiras de Automecânica • O Consultor deve apresentar, em cada reunião do Núcleo, uma pequena informação (verbalmente, cópia ou por escrito). Efeitos: a) O participante volta para casa com a sensação de que “ganhou” alguma coisa relevante para ele. b) O Consultor prova que tem os assuntos dos empresários em mente e observa o mundo com os olhos do Automecânico.	•
12.2 Internet / homepages	• Usar a Internet como fonte de know how	• Veja acima • A maioria dos Automecânicos ainda não tem acesso à Internet. Nem todos os “produtos” da Internet são de boa qualidade. Não é fácil achar homepages relevantes e interessantes. Com isso o Consultor pode, com relativa facilidade, conquistar espaço e credibilidade frente aos Empresários.	• Na reunião dos Consultores das ACIs da região, definir um Consultor que fique responsável pela busca de homepages relevantes e sua divulgação entre os Consultores (não é eficiente que cada um faça esta busca) • Sugestão: colocar os “links” para as homepages na homepage da própria ACI do Consultor responsável • No homepage da FE temos uma pequena lista de endereços : www.fe.org.br	•

13 Anexo

13.1 Formulário: Relatório da Reunião do Núcleo

13.2 Formulário: Relatório sobre as Atividades do Núcleo

13.3 Formulário: Relatório sobre Consultorias Individuais

13.4 Questionário: Avaliação das Mudanças na ACI, entre os Automecânicos e nas Automecânicas

ACI de	Relatório da Reunião do Núcleo	Número ____ / 200 ____
Núcleo		Número de participantes na reunião
Data	Horário	Local
Consultor	Outros participantes (Consultores externos / palestrantes etc.) a)	Entidade
Funcionários da ACI	b)	
Tema da Agenda	Conteúdo e Resultados (assuntos específicos veja na página anexa)	
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		

Assuntos para Resolver / Tarefas / Planos	Nome do Responsável	Data Limite
1.		
2.		
3.		

Próxima Reunião :
Data / Horário / Local

Nome do Participante	Empresa	Sócio ☒
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		
9.		
10.		
11.		
12.		
13.		
14.		
15.		

Avaliação pelos Participantes : Conforme sua Avaliação, Coloque um ☒ no Quadro Correspondente

		
---	---	---

Assinatura do Consultor

Assinatura do Diretor Executivo (visto)

Divulgação : 1. Associados do Núcleo
2. Arquivo

3. Outros interessados (Diretor Executivo, Consultores)

ACI de		Relatório sobre as atividades do Núcleo de: até:		
Núcleo			Data da fundação (1ª reunião)	
Nome do presidente			Data da oficialização	
Número de associados	Número de não associados	Número total		Número de mulheres
Número de reuniões na sede da ACI		Número de reuniões em empresas		Número de reuniões total
Nº Partic. nas Reuniões:	Mínimo	Máximo	Média (soma dos participantes em todas as reuniões dividido pelo número das reuniões)	
Atividades do Núcleo (cursos, palestras, visitas de fornecedores, feiras etc.) com data : atividades realizadas - sem data : atividades previstas e / ou planejadas (se não há suficiente espaço continue no verso / coloque observações específicos também no verso)				
	Data	Atividade		Nº. Partic.
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
Avaliação pelo Consultor : o funcionamento do Núcleo é :				
ótimo	bom	regular	pouco satisfatório	ruim
Data, nome e assinatura do Consultor				

[illegible]

(ACI de)

(cidade), (data) / (nome do arquivo)

Prezada Senhora, prezado Senhor,
(introdução / explicação)

Avaliação significa, analisar as mudanças nas ACIs, nos Núcleos e nas empresas participantes. Assim sendo precisamos a sua cooperação, fornecendo-nos algumas informações, suas observações e opiniões.

Preencha o questionário abaixo e entregue-o ao Consultor.

Muito obrigado pela sua colaboração.

(Nome)
Consultor

Questionário

Nome da pessoa :			
Nome e endereço da empresa :			
Ramo da empresa:			
Nome do Núcleo em que a Senhora / o Senhor participa:			
Nome da ACI: (assinale com X)			
Quando começou a participar no Núcleo?	MÊS	ANO	Quando se associou à ACI?
Quanto funcionários sua empresa tinha ao iniciar a participação no Núcleo		Quanto funcionários sua empresa tem atualmente?	
Você já conhecia a ACI antes da participação no Núcleo? (assinale com X)		SIM	NÃO

Se sim, qual a sua opinião sobre a ACI nessa época?					
Qual a sua opinião sobre a ACI hoje ? O que mudou ?					
Sua ACI tem um Plano de Objetivos e Metas?	SIM	NÃO	NÃO SEI		
Se sim, quais são os objetivos e metas mais importantes para você?					
As ACIs participantes no Projeto de Parceria com a Câmara de Artes e Ofícios de Munique e Alta Baviera decidiram integrar micro e pequenas empresas como associados e prestar serviços concretos de forma profissionalizada aos associados. Na sua opinião em que grau a sua ACI atingiu este objetivo ? (assinale com X)					
100 %	80 %	60 %	40 %	20 %	0 %
Caso sua resposta não seja "100%" o que ainda falta? O que deve melhorar?					
Serviços concretos prestados pela ACI são serviços de treinamento, Consultoria grupal no Núcleo e Consultoria individual (o Consultor da ACI aconselha o empresário na busca de informações e soluções de / para problemas). Como a Senhora / o Senhor avalia estes serviços comparado com as necessidades e expectativas : (assinale com X a posição de cada serviço no quadro abaixo)					
	ÓTIMO (não pode ser melhor)	BOM (estou muito contente)	REGULAR (funciona, mas necessita melhoramento)	POUCO SATISFATÓRIO (começou mas ainda falta muito)	RUIM (não existe ou só funciona com baixa qualidade)
Treinamento					
Consultoria grupal no Núcleo					
Consultoria individual do Consultor					
Consultoria jurídica					

O que deve melhorar no treinamento?

O que deve melhorar na Consultoria grupal (no Núcleo)?

O que deve melhorar na Consultoria individual (o Consultor aconselha você individualmente)?

O Núcleo tem um Consultor. A tarefa dele é por exemplo: preparar e organizar reuniões e atividades do Núcleo; aconselhar o Núcleo; desenvolver idéias; executar tarefas que foram delegadas para ele. Na sua opinião em quais áreas o Consultor poderia agir ainda melhor?

O Consultor já visitou sua empresa para conhece-la? (assinale com X)

SIM

NÃO

O Núcleo possibilita a comunicação entre os participantes sobre o trabalho empresarial do determinado ramo. O que mudou para você através destes encontros ?

Como você via os outros empresários do seu ramo antes e como os vê hoje?

Caso um Mestre / Técnico em Auto-mecânica efetuou cursos, treinamento e Consultoria para o seu Núcleo, o que a Senhora / o Senhor aprendeu dele ?

Analise as mudanças ocorridas na sua empresa desde de sua participação no Núcleo:
 Como se melhoraram (ou pioraram) as seguintes assuntos na sua empresa em comparação com suas expectativas e outras empresas de seu ramo.
 Preenche o quadro abaixo

Item		Avaliação (assinale com X)					Comentários / Observações
		Ruim Regular Ótimo					
Gerenciamento e Administração	antes	1	2	3	4	5	
	hoje	1	2	3	4	5	
Finanças e cálculo dos custos	antes	1	2	3	4	5	
	hoje	1	2	3	4	5	
Fornecimento: pré-produtos e matéria prima	antes	1	2	3	4	5	
	hoje	1	2	3	4	5	
Equipamentos, instalações e lay-out	antes	1	2	3	4	5	
	hoje	1	2	3	4	5	
Nível tecnológico	antes	1	2	3	4	5	
	hoje	1	2	3	4	5	
Organização e eficiência da produção	antes	1	2	3	4	5	
	hoje	1	2	3	4	5	
Qualidade dos Produtos	antes	1	2	3	4	5	
	hoje	1	2	3	4	5	
Estratégias de vendas, Qualidade do marketing	antes	1	2	3	4	5	
	hoje	1	2	3	4	5	
Recursos humanos, treinamento de funcionários	antes	1	2	3	4	5	
	hoje	1	2	3	4	5	
Avaliação da empresa em geral	antes	1	2	3	4	5	
	hoje	1	2	3	4	5	

Quais foram as mudanças mais importantes?