



# Carros

## Brasileiros não vivem sem (apesar do custo)

Nossa pesquisa descobriu os diversos hábitos do consumidor em relação a seu veículo, incluindo os gastos anuais com manutenção e a fidelidade (ou não) a uma marca.



### VEJA EM NOSSO SITE

Veja dicas de manutenção em [www.proteste.org.br/carros/dicas-manutencao](http://www.proteste.org.br/carros/dicas-manutencao)

**C**om o crescimento acelerado das grandes cidades, é cada vez mais difícil circular sem depender de um carro. Mas como é a relação dos brasileiros com seus automóveis? Em nossa pesquisa com motoristas de todo o país, descobrimos, entre outras coisas, que o custo anual com a manutenção é preocupante. Mesmo quando o carro é novo, pode-se gastar R\$ 700 por ano - esse valor sobe para R\$ 1,2 mil ao ano se o carro for movido a gás. E a ida às autorizadas só acontece durante a garantia. Veja as nossas principais conclusões.

### Motoristas dirigem de forma segura

Pouco mais da metade dos entrevistados (52%) tem apenas um carro na residência. Já 35% têm dois e 13%, três ou mais. E 94% dos entrevistados revelaram o hábito de deixar o automóvel na garagem durante o período da noite.

### COMO FIZEMOS O ESTUDO

Enviamos, durante o mês de fevereiro deste ano, questionários que foram respondidos por e-mail por 7.258 pessoas. Dessas, 84% eram homens, sendo 30% com idades entre 45 e 55 anos.

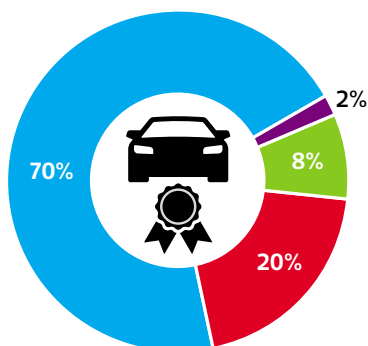
Além de avaliar o uso e os hábitos dos brasileiros em relação aos automóveis que possuem, nosso objetivo foi identificar alguns aspectos da relação de consumo: qual o tipo de combustível que o motorista prefere, se existe fidelidade a uma determinada marca, qual a frequência da manutenção, quais os locais em que ela acontece e quanto o consumidor gasta por ano para manter o seu veículo.



## Concessionária: só na garantia

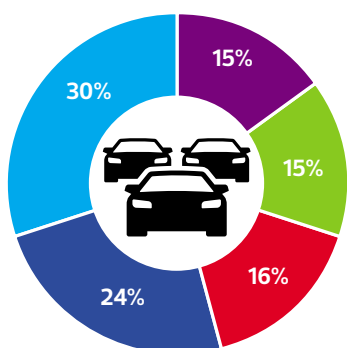
Antes de comprar, boa parte dos entrevistados consulta revistas especializadas para fazer a sua escolha. As prioridades que decidem a compra são a confiabilidade da marca e do modelo, e também o consumo de combustível. Em relação à manutenção do veículo, o brasileiro só vai à concessionária enquanto vigora a garantia – depois, opta pela oficina, com seu mecânico de confiança.

### REPAROS DURANTE A GARANTIA



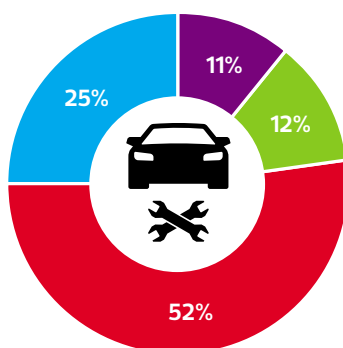
- Oficina da concessionária onde comprou o automóvel
- Oficina de outra concessionária da mesma marca do automóvel
- Oficina independente
- Outros

### PRIORIDADES AO COMPRAR UM CARRO



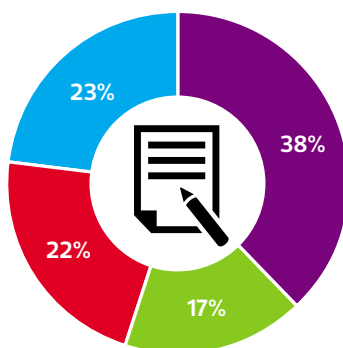
- Confiabilidade da marca/modelo
- Consumo
- Preço
- Necessidades pessoais/familiares
- Outra

### REPAROS APÓS A GARANTIA



- Oficina da concessionária onde comprou o automóvel
- Oficina independente
- Oficina de outra concessionária da mesma marca do automóvel
- Outros

### FONTES DE INFORMAÇÃO NA HORA DA COMPRA



- Revistas especializadas em automóveis
- Internet (fóruns, revistas, etc.)
- Parentes e/ou amigos
- Outra fonte

»

Os brasileiros também gostam de percorrer grandes distâncias com seus veículos. Boa parte dos respondentes (37%) costuma fazer viagens longas (percurso de mais de 101 km). As viagens muito curtas (de até 10 km) são feitas frequentemente apenas por 12% dos entrevistados. E por falar em viagens, 56% não gostam de ficar perdidos e adotam algum tipo de sistema GPS no carro – e, destes, 48% o usam frequentemente.

Nossos entrevistados parecem levar a segurança a sério, já que 83% não se envolveram em acidentes nos últimos 12 meses. Já 12% tiveram somente um acidente e somente 5%, dois acidentes ou mais. Em relação às causas dos acidentes, 93% dos consumidores disseram que não participaram de acidentes causados por eles mesmos nos últimos 12 meses, e 80% não tiveram acidentes ocasionados por terceiros no último ano.

### Sistema flex tem a preferência

Nossa pesquisa foi feita com usuários de carros relativamente novos (no máximo, três anos de fabricação ou uso). A maioria dos respondentes (55%) está com o automóvel há menos de dois anos. Vimos, ainda, que as pessoas usam o carro com uma certa frequência. E o sistema de combustível preferido pelos consumidores é o *flex* (gasolina + álcool/etanol, com 63%), seguido pela gasolina (com 24%).

No momento da compra do veículo, mais da metade dos consumidores (66%) deu preferência para um carro novo. Desses, 96% optaram pelas concessionárias. Dos que compraram carros usados, 34% optaram por um revendedor independente e 32% escolheram uma concessionária.

Apenas 69% dos entrevistados que compraram carros usados observaram se o dono anterior fez as revisões anuais do Detran. E só 58% tiveram o cuidado de levar o carro a uma oficina ou chamou um mecânico de confiança para acompanhar a compra.

### Manutenção pesa no bolso

Os entrevistados revelaram pagar R\$ 500 em manutenções e reparos não causados por pane – se isso acontece, o gasto sobe para R\$ 800. Eles também revelaram que os serviços de manutenção e reparos nos últimos meses saíram por R\$ 1 mil – e podem chegar a R\$ 2 mil, se o carro for movido a gás natural. Pelos nossos cálculos, os custos médios de manutenção por 100 km é de R\$ 5, e são mais baratos nos carros das marcas Fiat (R\$ 3,38) e Renault (R\$ 3,90). Já as marcas mais caras são Citroën (R\$ 8,46) e Kia (R\$ 8).

A maioria dos consumidores (89%) acompanha as despesas com manutenção e reparos. Mas o

## MODELOS JAPONESES SÃO OS PREFERIDOS

Os modelos de montadoras japonesas foram os que mais agradaram aos compradores que participaram de nosso estudo. Em especial, o Toyota Corolla. Além da recomendação dos usuários, esses veículos são os que apresentaram, segundo os entrevistados, os menores índices de danos.



O Toyota Corolla foi o campeão de recomendações por parte dos participantes de nossa pesquisa. Ao todo, 87% recomendariam o carro a um parente ou amigo.

Ranking	Carros comparados	Recomendação (%)
1	Toyota	84
2	Honda	76
3	Hyundai	66
4	Kia	59
5	Mitsubishi	58
6	Nissan	56
7	Effa	53
8	Renault	48
9	Chevrolet	46
10	Volkswagen	46
11	Fiat	46
12	Ford	42
13	Citroen	37
14	Jac	36
15	Peugeot	35
16	Chery	29

# 64%

dos brasileiros não são fiéis a uma marca.

# 34%

dos brasileiros preferem comprar um carro usado.

# 2 anos

é o tempo médio de uso de um automóvel no Brasil.

custo da mão de obra (em média, R\$ 100) só estava presente na fatura de 76% dos respondentes. O tempo médio de manutenção é de cerca de dois dias para um pequeno reparo e de quase três dias para um grande reparo.

E como é a relação dos motoristas com seus mecânicos? Na pesquisa, ficou claro que o que pesa na escolha de uma oficina é o vínculo de confiança com o local e com o profissional. E que os consumidores vão nas autorizadas por obrigação - e para fazer valer a garantia. Pois assim que ela termina, vão aos locais de sua preferência (veja os gráficos na página ao lado).

Em relação à satisfação com o serviço das oficinas, o relacionamento/atendimento ao cliente foi bem apontado pelos consumidores (78%), assim como a qualidade do trabalho efetuado (77%) e o cumprimento dos orçamentos preestabelecidos (77%). E a limpeza do automóvel (por dentro e por fora) depois do serviço (13%), os conselhos gerais sobre as diferentes opções antes do reparo (11%) e o tempo de espera (10%) foram apontados como motivos de insatisfação. ●

## ENTREVISTA



**Dino Lameira**

Pesquisador da ProTeste

### "Ao comprar um usado, você tem direito a uma garantia de três meses."

**O que o consumidor deve priorizar ao escolher um modelo 0 km?**

Seja realista em relação ao preço, não se esqueça das taxas obrigatórias e do seguro, foque no principal motivo de uso (cada categoria tem pontos positivos e negativos), escolha a cor com calma e pondere ao comprar os veículos das chamadas "séries especiais" (esses detalhes podem dificultar a revenda no futuro). Faça um *test drive* e tenha em mente que carros de uma mesma categoria têm consumo de combustível diferente.

**E quais as dicas para comprar um carro usado?**

Avalie-o durante o dia para ver se há avarias na pintura e na funilaria. Cheque a procedência, os documentos e o histórico. Veja a conservação do teto, dos pedais, do volante, do estofamento e da parte elétrica, ligando faróis, setas, pisca-alerta e luz de freio. Se possível, vá com alguém que entenda de mecânica. E saiba que, pela lei, você tem direito a uma garantia de três meses.

**Quais são os artificios que as revendedoras usam para disfarçar imperfeições em carros usados?**

Fique atento à quilometragem do veículo, que pode estar mascarada. Uma dica é levar o veículo a uma concessionária da marca, que tem equipamentos específicos para checar se a quilometragem está correta.