

 **TOYOTA**
Boletim de Serviço

Boletim nº.:	BS-093/13	1/5
Publicação:	02 dezembro 2013	
Observação:		
Referência:		
Elaborado por:	Michel Alves	

VEÍCULOS: TODOS
GRUPO: Elétrica

ASSUNTO: Mau Cheiro no interior do veículo

Prezados senhores,

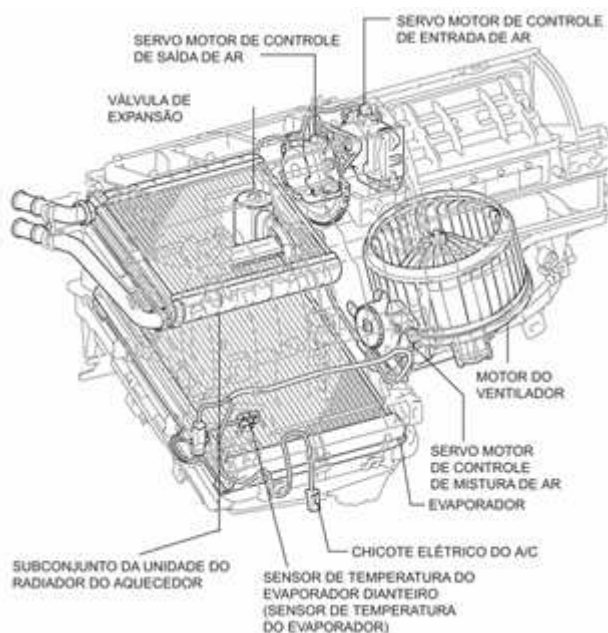
Em primeiro lugar, a Toyota do Brasil gostaria de agradecer a valiosa cooperação recebida da Rede de Distribuidores para com as essenciais atividades de melhoria contínua dos nossos produtos e serviços, para a consolidação como o "Melhor Serviço de Pós-Venda do Mercado".

Esta comunicação tem por objetivo tratar sobre o sintoma de mau-cheiro no interior do veículo, abordando as suas possíveis causas e origens, bem como os procedimentos e métodos oferecidos pelo mercado.

Sabemos que a grande maioria dos clientes relata algum tipo de mau cheiro no interior do veículo ao leva-lo para as revisões periódicas. Neste sentido, recomendamos que a equipe de pós-vendas dos distribuidores estejam instruídos com o teor deste Boletim de Serviço.

1) Sistema de climatização (A/C)

Para um melhor entendimento do temaveja os componentes que fazem parte do o sistema de climatização, conforme representado abaixo:



2) Origens e causas do mau cheiro no interior do veículo

O sintoma de mau cheiro no interior da cabine está diretamente relacionado a forma de utilização do veículo e hábitos do cliente, a qual devemos sempre considerar:

a) Frequência de higienização



b) Transporte de alimentos e bebidas



c) Transporte de animais de estimação



d) Hábitos dos clientes: tipo do perfume, cigarro, utilização de desodorizantes.

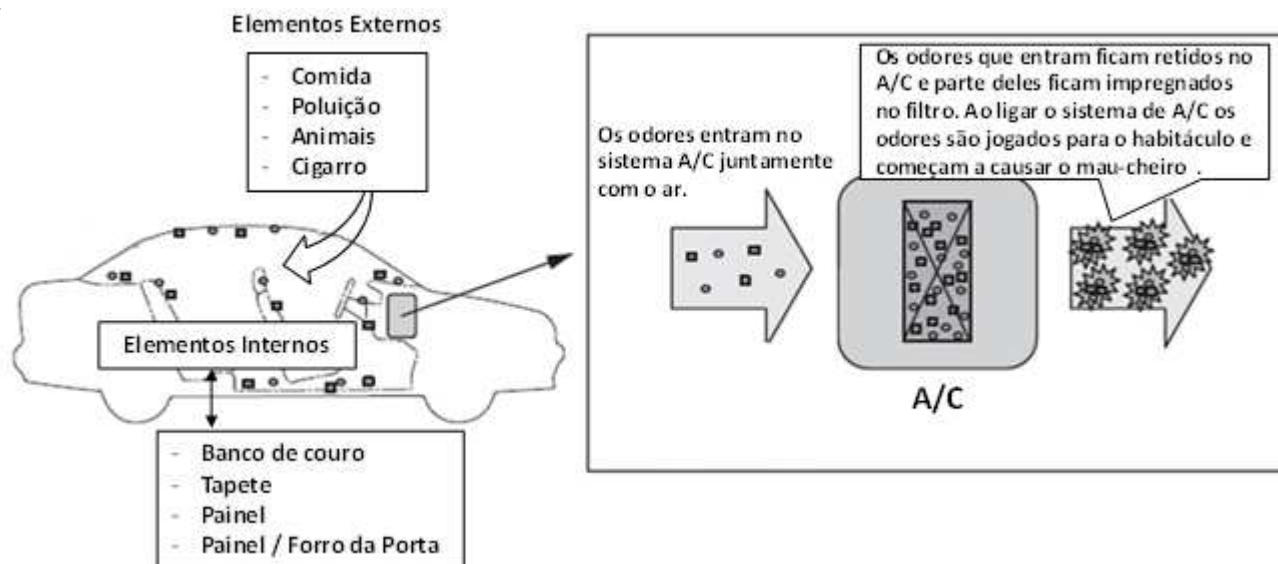


e) Local de utilização



O odor dos elementos tendem a ficar retidos no interior do veículo e se misturarem aos odores característicos das peças internas, tais como: forrações, guarnições e painéis e filtro de ar.

Isto aliado às condições ambientais (temperatura e umidade), faz com que surjam colônias de fungos, bactérias e microrganismos na cabine e no filtro de ar condicionado ocasionando o mau cheiro




É importante que os clientes sejam informados que o mau cheiro não tem relação com o sistema de ar condicionado do veículo, mas sim com as condições de utilização já citadas acima. Desta forma, reforçamos que as seguintes instruções sejam passadas aos clientes:

- Evite transportar dentro do veículo produtos com odores acentuados.
- Regularmente limpe e aspire o interior do veículo.
- Periodicamente utilize o ar quente para eliminar a umidade presente no sistema de A/C.
- Se você notar um odor persistente, consulte o seu concessionário o mais breve possível. O processo de higienização é mais eficaz quando é feito mais cedo.


3) Procedimentos e métodos para eliminação do mau-cheiro


Atualmente o mercado oferece diversas alternativas para realização da limpeza interna do veículo ou tratamento do mau cheiro. A seguir estão listados os produtos mais utilizados e suas principais características de utilização, vantagens, desvantagens e eficácia quanto ao combate ao mau-cheiro:

a) Higienizador Spray:

 <p>NÃO RECOMENDADO</p> 	<p>Características de utilização</p>	<p>Método de aplicação: Colocar o spray no interior do veículo na posição do centro do compartimento de passageiros, ligar o motor e o ar condicionado em modo recirculação na velocidade máxima e pressionar a válvula do spray até o clique de limite. O spray irá ser borrifado automaticamente dentro do veículo.</p> <p>Tempo de aplicação: 3 a 5 minutos</p>
	<p>Vantagens</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicação simples e rápida. • Baixo custo para o cliente.
	<p>Desvantagens</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Não elimina as moléculas de fungos, bactérias e microrganismos causadores do odor. • Apenas mascara o mau-cheiro. • A aplicação destes produtos não atinge toda a extensão dos dutos do sistema A/C, por isso é possível que não ataque 100% das colônias de fungos, bactérias e microrganismos. • Em alguns casos, a condensação destes produtos pode ocorrer nos dutos de ar condicionado atrás do painel do veículo e umedecer as ligações elétricas, gerando risco de curto circuito e princípios de incêndio.

b) Odorizante para veículos:

 <p>NÃO RECOMENDADO</p>	<p>Características de utilização</p>	<p>Método de aplicação: Remover a tampa interna e tampar novamente com a externa, deixando-o no ambiente a ser odorizado.</p> <p>Tempo de aplicação: Imediato</p>
	<p>Vantagens</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Praticidade da aplicação. • Sensação imediata de combate ao mau-cheiro.

	Desvantagens	<ul style="list-style-type: none">• Não elimina as moléculas de fungos, bactérias e microrganismos causadores do odor.• Em curto prazo de tempo, ele pode tornar-se um agente causador de odor, pois suas partículas ficarão retidas no sistema de A/C
---	---------------------	---

c) Máquina de Oxi-sanitização O3 (Ozônio)

 RECOMENDADO	Características de utilização	Método de aplicação: Aspirar e limpar o interior do veículo, remover os tapetes e deixar o equipamento em funcionamento dentro do veículo com o ar ligado na posição frontal e no modo de recirculação.
		Tempo de aplicação: 30 minutos
	Vantagens	<ul style="list-style-type: none">• Aplicação simples e rápida.• Mesmo princípio utilizado em filtros de água.• Ataca e elimina os agentes causadores do mau cheiro através da liberação das moléculas de O3 (ozônio), que atacam os fungos, bactérias e microrganismos causadores do mau-cheiro.
	Desvantagens	-

Em testes laboratoriais realizados pela Toyota do Brasil, foi comprovado que o método utilizado da máquina de oxi-sanitização (ozônio) foi o mais eficaz, eliminando por completo todas as colônias de microrganismos causadores de mau cheiro.

Além disso, trata-se de um procedimento de fácil aplicação e sem redução à vida útil das peças internas e demais efeitos colaterais.

Portanto, para o distribuidor Toyota que frequentemente recebe relatos de clientes relacionados ao mau-cheiro interne, a Toyota do Brasil recomenda a utilização da máquina de oxi-sanitização.

Agradecemos cordialmente.

Atenciosamente,
Eng. de Serviços - Pós-Venda