



Toyota Serviços Conectados representa uma camada adicional de segurança e conveniência para o cliente, que acessa as informações do veículo por meio do smartphone

CLIENTES CONECTADOS À TOYOTA E À CONCESSIONÁRIA, O NOVO NOME DO JOGO

Tecnologia, Proximidade e Experiência: como a Toyota transforma a conectividade em relacionamento de longo prazo

POR: LIA FREIRE

Em 2018, a Toyota Motor Corporation (TMC) anunciou uma transformação estratégica para acompanhar as mudanças no mercado automotivo e no comportamento dos consumidores. Deixou de ser exclusivamente uma Montadora para também atuar como provedora de soluções de Mobilidade. Nesse

contexto, adotou o acrônimo CASE, baseado em quatro pilares: Connected (Conectados), Autonomous (Autônomos), Shared (Compartilhamento/Mobilidade) e Electric (Eletrificação). Com isso, em novembro, os carros conectados passaram a fazer parte do line up da Toyota na América Latina, inicialmente nas versões

topo de linha, abrindo um leque de possibilidades - desde as informações acerca do veículo, acessadas pelo proprietário, via smartphone, e futuramente passando pelas interações entre veículo e proprietário, entre veículo e infraestrutura urbana e, com os veículos autônomos.

A Toyota do Brasil está criando um ecossistema digital que expande a Cadeia de Valor e redefine a forma como a Montadora interage com os seus veículos e clientes, e como estes interagem com os seus carros. Totalmente associados com a questão de retenção dos clientes, os carros conectados fazem parte da estratégia da Montadora de se tornar acessível para o cliente em qualquer lugar e hora.

A TMC é hoje uma das líderes globais em veículos conectados, com cerca de 35 milhões de unidades em circulação. Há quase dez anos, esses carros já rodam na Europa, Ásia (Japão, China, Coreia do Sul), Oriente Médio, África, Estados Unidos, Canadá e, mais recente-

mente, na América Latina. No Brasil, na Argentina e no Peru o serviço já está ativo e, a partir do mês de agosto, também chega à Colômbia. Ainda em 2025, está prevista a expansão para Chile, Costa Rica, Panamá e Equador, encerrando o ano com presença em oito países latino-americanos.

Os Serviços Conectados Toyota representam uma camada adicional de segurança e conveniência para o cliente, que pode acessar informações do veículo por meio do smartphone (confira nos quadros abaixo e na página 24). O sistema vai além da tecnologia embarcada: é um avanço significativo em conectividade, tornando-se um item relevante na decisão de compra. Após seis meses do lançamento, os carros conectados já estavam presentes em todo o território nacional. São Paulo lidera com a maior frota, seguida por Goiânia, Mato Grosso, Minas Gerais e Bahia. Em termos de mix, 60% dos veículos conectados são das linhas Hilux e SW4, seguidos pelo Corolla Cross e Corolla Sedan. 

Pacote Gratuito



SERVIÇOS CONECTADOS

SEMPRE CONECTADO



DIAGNÓSTICO DO VEÍCULO

- Na versão gratuita, caso uma falha seja identificada, uma mensagem aparecerá no cartão de diagnóstico do carro.



LEMBRETE DE REVISÃO

- Quando a quilometragem do veículo estiver se aproximando dos múltiplos de 10 mil km e sempre com mil quilômetros de antecedência e quinhentos quilômetros depois, um lembrete de revisão será enviado pelo aplicativo e o cliente poderá fazer esse agendamento com uma maior facilidade. Ou seja, o veículo dará um alerta com 9.000 km, 10.500 km, 19.000km, 20.500km, e assim por diante.



PONTUAÇÃO DE COMBUSTÍVEL

- Esse serviço funciona como um jogo com foco em consumo de combustível. O cliente acumula pontos conforme cumpre os desafios estipulados de acordo com o seu comportamento quando dirige.

Para utilizar o pacote Sempre Conectado, o cliente deverá ativar seu veículo conectado na concessionária, baixar o app e concluir o cadastro. Sujeito a condições. Consulte a concessionária e os Termos e Condições disponíveis no site.

PACOTE GRATUITO

Gratuito por 5 anos*



RECEPÇÃO DE VEÍCULO

- Este serviço fornece aos concessionários uma ferramenta que lhes permite otimizar as informações do veículo para manutenção/reparo na concessionária, aprimorando a experiência do cliente.
- Ao chegar ao balcão de atendimento, o cliente fornecerá o número do chassi (VIN), e o concessionário poderá visualizar os problemas identificados no veículo.



STATUS DO VEÍCULO

- Com esse serviço é possível visualizar informações do veículo. São elas: odômetro, nível de combustível, estado do motor (ligado ou desligado) e localização do veículo.



ÚLTIMAS VIAGENS

- A proposta desse serviço é coletar dados referentes a todas as viagens feitas pelo veículo. Uma viagem é caracterizada do momento de ligação da ignição até o momento em que a ignição é desligada.
- É possível combinar dados de mais de uma viagem, desde que sejam sequenciais. Essa funcionalidade é útil para viagens mais longas, onde o cliente fará uma ou mais paradas.

**A partir da data de ativação do veículo conectado na concessionária.*

Pacote Pago



SERVIÇOS CONECTADOS

SEGURANÇA CONECTADA

R\$ 44,99/mês

ou R\$499 anual

Pacote com período gratuito de 12 meses.



IMOBILIZAÇÃO DE VEÍCULO

• Com esse serviço, o cliente tem a possibilidade de solicitar a ativação da imobilização do seu veículo. Assim que o carro for desligado, com a imobilização ativada, ele não ligará novamente até que a imobilização seja desativada.



RASTREIO DE VEÍCULO ROUBADO

• Em caso de roubo/furto, esse serviço permite que o cliente solicite o rastreamento do veículo e, caso possua um Seguro Conectado, a Central de Atendimento Toyota acionará a seguradora parceira informando a respeito do roubo/furto.



CERCA GEOGRÁFICA

• Com essa função, é possível criar uma cerca geográfica virtual ao redor do veículo utilizando a posição GPS (ou em outro lugar desejado).
• Caso o veículo entre ou saia dessa cerca virtual, dependendo da configuração feita pelo usuário, será enviada uma notificação informando sobre o ocorrido.



MONITORAMENTO APRIMORADO

• Caso seja identificado pelo veículo um possível acidente, uma notificação perguntando se há necessidade de ajuda será enviada para o aplicativo do cliente e para a Central de Atendimento Toyota.
• Não havendo resposta do cliente, a Central de Atendimento Toyota tentará contatá-lo duas vezes.
• A Central de Atendimento entrará em contato com as autoridades (ambulância e polícia) e informará sobre o ocorrido, solicitando ajuda para o local.



ASSISTÊNCIA 24 HORAS

• Esse serviço facilita o pedido de assistência em caso de necessidade. Essa solicitação pode ser feita diretamente pelo aplicativo e, após sua confirmação, o cliente receberá uma ligação para confirmação de algumas informações necessárias para a prestadora do serviço.



DESCONEXÃO DO MÓDULO

• A Toyota será notificada caso haja uma desconexão do módulo, seja por defeito na conexão ou remoção do dispositivo.
• Assim, a Central de Atendimento Toyota entrará em contato com o cliente para checar o ocorrido. Caso seja identificada uma falha no módulo, o cliente será direcionado para uma concessionária, que prestará o suporte para a correção do defeito na conexão.



DIAGNÓSTICO DO VEÍCULO

• Na versão paga, esse serviço identifica falhas geradas pelo veículo. Quando for identificada uma falha, uma mensagem aparecerá no cartão de diagnóstico do carro.
• Assim que o cliente clicar no cartão de diagnóstico, a próxima tela mostrará qual é a falha, se é uma falha moderada ou crítica e uma breve descrição da falha. Ao final dessa descrição da falha, aparecerá uma recomendação de como seguir.



NOTIFICAÇÃO DE ALARME

• Com essa função, assim que o alarme do carro for disparado, uma notificação será enviada para o cliente informando sobre o ocorrido.



ALERTA DE VELOCIDADE

• Neste serviço, o cliente configura uma velocidade máxima para o veículo e assim que for ultrapassada, um alerta será enviado para o aplicativo.

Para usufruir o período gratuito de 12 meses do pacote Segurança Conectada, o cliente deverá ativar seu veículo conectado na concessionária, baixar o app e concluir o cadastro. Sujeito a condições. Consulte a concessionária e os Termos e Condições disponíveis no site www.toyota.com.br/conectado

Wi-Fi Hotspot

Acesse a internet direto do veículo

Mensal

12 GB

R\$ 50

Até 8 dispositivos conectados

Anual (12 meses)

12 GB

R\$ 499

Até 8 dispositivos conectados

O cliente tem acesso à internet diretamente no veículo conectado com o serviço Wi-Fi da Ubiquiti, em parceria com a Toyota. É possível conectar até 8 dispositivos e aproveitar planos acessíveis, flexíveis e com conectividade segura.

ABRANGÊNCIA REGIONAL DOS SERVIÇOS CONECTADOS

O projeto, liderado pelas equipes da TLAC no Brasil e na Argentina, envolveu mais de 150 profissionais de regiões como Brasil, Argentina, Japão, França, Índia e Estados Unidos. “Não importamos a tecnologia do Japão. Pelo contrário, desenvolvemos uma solução local, totalmente alinhada à nossa estratégia de mercado e às demandas da região. Agora, estamos levando essa tecnologia para outros países da América Latina”, comenta Roger Armellini, Regional Officer de Mobilidade e DCX da Toyota América Latina e Caribe.

Os Serviços Conectados funcionam em toda a América Latina. “Criamos uma solução regional. Os serviços permanecem habilitados mesmo quando o proprietário cruza as fronteiras. Obviamente que alguns deles como assistência 24 horas fogem da área de cobertura do Brasil, porém os demais como a localização do veículo, imobilização em caso de emergência e demais serviços do aplicativo funcionam eficazmente”, esclarece Roger.

PONTO A SER MELHORADO: ATIVAÇÃO DOS SERVIÇOS

De acordo com Henrique Printes dos Santos, General Manager DCX & Serviços Conectados da Toyota do Brasil, a completa ativação do sistema Toyota Serviços Conectados - ainda é um ponto a ser melhorado. “Chegamos a 90% dos veículos ativados. Já a ativação do carro no aplicativo está em 65%”. A entrega destes veículos tem as suas particularidades. Ainda na Concessionária é preciso auxiliar e incentivar que o proprietário faça todo o processo de ativação para que ele possa usufruir de todos os benefícios e estar protegido.

“Estamos oferecendo mais segurança, comodidade e proteção. Além da ativação do sistema por parte do cliente, outros fatores são fundamentais para que alcancemos os melhores resultados, como por exemplo: o sinal da internet precisa estar funcionando para que a comunicação aconteça no exato momento da necessidade; rapidez por parte do proprietário do veículo em avisar o problema que está enfrentando e prestarmos um serviço eficiente. Neste caso, estamos trabalhando para refinar os dados das notificações e oferecer não só com rapidez, mas o suporte adequado para cada demanda”, pontua Henrique.

ABORDAGEM PROATIVA

A conectividade tende a transformar o modelo tradicional de atendimento no setor automotivo. A médio prazo, o modelo reativo — em que o cliente leva o carro à oficina — será substituído por um atendimento proativo. “Com os dados do veículo, conseguimos prestar um serviço antecipado via Rede de Concessionárias. Podemos, por exemplo, avisar o cliente com



FOTOS: CANOPUS/DIVULGAÇÃO

“Este é apenas o início de uma jornada promissora rumo à mobilidade do futuro”

Roger Armellini

Regional Officer de Mobilidade, DCX e Value Chain da Toyota América Latina e Caribe



FOTOS: CANOPUS/DIVULGAÇÃO

Para atuar na venda dos veículos conectados, a Canopus escolheu colaboradores com mais afinidade e familiaridade com a tecnologia



HILUX

Modelos 2025: SRV / SRX / SRX Plus



COROLLA

Modelo: 2025: GR-Sport / Altis Premium / Altis Hybrid Premium

Lançado em novembro, o sistema Toyota Serviços Conectados está nos modelos topo de linha

antecedência sobre a necessidade de troca de bateria, entre outros cuidados. O futuro da Cadeia de Valor automotiva caminha para uma abordagem proativa”, analisa Henrique.

Roger complementa dizendo que esse posicionamento reforça a estratégia da Toyota de estreitar o relacionamento com o cliente. “Ter acesso aos dados do veículo e facilidade de comunicação é essencial para fidelizá-lo a longo prazo.”

Os dados dos veículos conectados foram integrados ao Processo de Agendamento Ativo. “Ao atingir a quilometragem necessária para manutenção, a informação do veículo é automaticamente carregada no sistema, eliminando a necessidade de contato da Concessionária com o proprietário para verificar a exata quilometragem. Em breve, também vamos compartilhar mensagens de falhas mecânicas. Assim que o cliente receber uma notificação de problema, será direcionado para o serviço de Agendamento Ativo.”

CONEXÃO APROVADA

Antes do lançamento, a Toyota realizou pesquisas com os clientes que se mostraram favoráveis à tecno-

logia e ao compartilhamento de dados. “No Brasil e em outros países da América Latina, os clientes confiam em marcas consolidadas como a Toyota. Prova disso é que menos de 5% se mostraram contrários ao compartilhamento de dados”, revela Roger.

“Importante ressaltar que as informações ficam armazenadas em servidores seguros. A localização do cliente só é acessada em caso de acionamento dos serviços de suporte como pane ou recuperação de veículos roubados. Estamos 100% em conformidade com a LGPD. Além disso, o aplicativo e os serviços conectados têm termos de uso e política de privacidade bem claros para os clientes.”

FINANCIAMENTO E SEGURO

O Banco Toyota do Brasil oferece financiamento e seguro exclusivos para os carros conectados, com proteção ampliada, benefícios e até descontos com base no comportamento de direção.

O cliente pode optar pelo Financiamento Conectado, que garante um período gratuito do pacote completo de Serviços Conectados, condicionado ao prazo do financiamento. Já o Seguro Conectado transforma



COROLLA CROSS

Modelo: 2026 / Versões: GR-Sport
/ XRX / XRX Hybrid



SW4

Modelos 2025: Platinum / Diamond

os dados de condução em pontuação, o que pode resultar em descontos na renovação da apólice.

Outro benefício é o processo mais ágil em casos de roubo ou furto: ao contatar a Central de Atendimento Toyota, a seguradora parceira é automaticamente avisada, otimizando a recuperação do veículo. Além disso, o pacote completo de Serviços Conectados é oferecido gratuitamente durante a vigência do seguro.

Por enquanto, o Seguro Conectado só pode ser contratado junto com o Financiamento Conectado e ambos devem ser adquiridos no momento da compra do veículo. Porém, Toyota e Banco Toyota já trabalham na ampliação da oferta de forma independente, aumentando assim a quantidade de clientes potenciais.

FUTURO CONECTADO

Roger destaca que a Toyota segue desenvolvendo novas funcionalidades para os serviços conectados. “Estamos ajustando processos, aprendendo juntamente com a nossa Rede de Concessionárias e construindo, passo a passo, esse futuro conectado. Este é apenas o início de uma jornada promissora rumo à mobilidade do futuro.”



Um dos serviços disponibilizados é o bloqueio do carro de maneira remota, nos casos de furto ou uso indevido do veículo

A EXPERIÊNCIA NAS CONCESSIONÁRIAS

Rodrigo Fleury, Diretor de Pós-Venda da Canopus, avalia como muito positiva a experiência da Concessionária com a venda de veículos conectados. “Esse serviço mostra que a Toyota está alinhada com as demandas do mercado e com as inovações que estão por vir. Ele traz modernidade à marca e aos veículos. Os clientes da Toyota conhecem bem os produtos e são fiéis – cerca de 70% voltam a comprar carros da marca – e, agora, têm recebido essa novidade com muito interesse”, destaca.

Para atuar na venda dos veículos conectados, a Concessionária escolheu colaboradores com mais afinidade e familiaridade com tecnologia. “Nossa equipe compreendeu o propósito dessa iniciativa e entendeu que esse é um caminho sem volta. Ao abraçar a ideia e tratá-la como prioridade, os resultados começaram a aparecer. Destaco também o papel essencial dos nossos gestores, que motivaram, treinaram e acompanharam o time de perto.”

Na Concessionária Rodobens os resultados também têm sido expressivos. Gustavo Gomes de Souza, Gerente Geral de Vendas do Grupo, afirma que os carros conectados representam uma inovação importante. “Para os clientes é uma solução digital prática, que oferece segurança, proteção e controle com funcionalidades avançadas. Para os nossos consultores de vendas é um argumento poderoso, que reforça a preocupação da Toyota com a experiência do cliente. Além disso, os dados gerados pela conectividade são valiosos para estratégias de retenção, fundamentais para toda a Cadeia de Valor”, avalia.

A Rodobens investiu na capacitação dos colaboradores envolvidos no processo de vendas, destacando os benefícios dos veículos conectados. “Apesar de simples, a implantação exigiu esforço. Em uma das operações, por exemplo, enfrentamos baixa adesão devido a preocupação com a privacidade. Orientamos o time sobre a funcionalidade do aplicativo, que permite suspender temporariamente o rastreamento e isso tranquilizou clientes e colaboradores quanto à segurança das informações”, conta Gustavo.

Na área de entrega dos veículos, a Concessionária oferece a ativação dos serviços conectados, evitando que o cliente saia da loja sem fazê-la. A Rodobens também investe em materiais visuais, como totens e cartazes para reforçar os benefícios da novidade. “Nesse momento, o cliente está ansioso para levar o seu novo Toyota para casa, por isso o reforço é essencial. Quando

o time entende o valor da conectividade e vê isso como um diferencial do veículo, a ativação se torna parte natural da entrega. É claro que podem ocorrer falhas, mas monitoramos os indicadores e fazemos ajustes quando necessário”, explica Gustavo.

Onde a experiência também tem sido positiva é na Toyolex. “Percebemos que os clientes estão cada vez mais interessados em recursos que tragam segurança e praticidade no dia a dia, o que faz com que os veículos conectados ganhem destaque na decisão de compra”, afirma Renato Nogueira Sousa, Diretor Comercial da Concessionária.

Para se preparar para essa nova fase, a Toyolex investiu fortemente em capacitação. Foram realizados treinamentos sobre as funcionalidades do app e o processo de ativação, além do uso de materiais de apoio, simulações práticas e acompanhamento de desempenho da equipe. “Na entrega técnica, seguimos um roteiro claro que destaca os principais recursos de conectividade, segurança e monitoramento. Fazemos uma apresentação personalizada, adaptada ao perfil e às dúvidas do cliente, e sempre reforçamos a importância de ativar o aplicativo para aproveitar ao máximo os serviços disponíveis. O envolvimento da equipe, a clareza na comunicação dos benefícios, a padronização do processo de entrega e o suporte no Pós-Venda têm sido fundamentais para garantir que os clientes usem de fato todos os recursos que o carro oferece”, conclui Renato. 📱



A Toyolex treinou sua equipe, investiu em diferentes materiais de apoio e produziu vídeos explicativos sobre os carros conectados