


O ANTES E O DEPOIS

NÃO É SÓ O APRIMORAMENTO DO SERVIÇO E DA ESTRUTURA, NÃO É SÓ A SATISFAÇÃO DO CLIENTE... A EVOLUÇÃO DA OFICINA QUE BUSCA UMA ASSESSORIA TÉCNICA PRECISA ESTAR EXPRESSA NA MELHORIA DOS RESULTADOS – EM NÚMEROS

 Natalia Souza  Lila Souza

 Luiz Marcos Gonçalves Júnior

É fato conhecido: atualmente, oficinas e concessionárias estão buscando estratégias e ferramentas de gestão. O objetivo é medir resultados, controlar metas traçadas, ter indicadores de qualidade e um acompanhamento próximo de todos os índices. São novos tempos, novas demandas.

Em 1998, o CESVI se antecipou a essa necessidade, lançando sua consultoria técnica – lembrando que, na época, os consultores do mercado trabalhavam para marcas de produtos para oficinas. O Centro de Experimentação e Segurança Viária surgia como uma opção independente e isenta.

Esse serviço do CESVI foi evoluindo ao longo dos anos, até chegar ao que é hoje a Assessoria Técnica: um serviço de apoio aos gestores de oficinas no qual, após um estudo de campo, o consultor aponta o cenário atual da oficina, mapeando seus pontos positivos e oportunidades

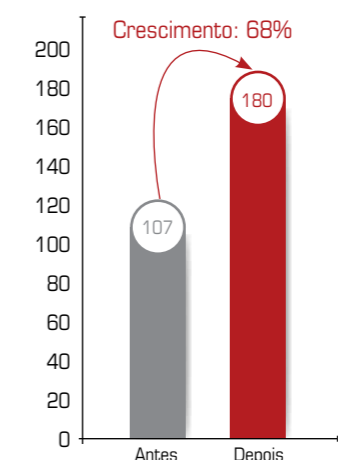
de melhorias. Em seguida, é elaborado um plano de ação voltado à gestão do negócio.

A análise inclui os processos de produção adotados pela oficina, seus fluxos, o aproveitamento do espaço e dos equipamentos, o que há de retrabalho e desperdício, os procedimentos de descarte e, claro, a própria gestão do negócio.


Mas o que mais revela se o trabalho de assessoria foi bem-sucedido é o acompanhamento dos números da oficina – numa comparação entre como eram antes e como ficaram depois. E, de modo geral, os resultados obtidos pelas reparadoras após o serviço são entusiasmantes. Como esta matéria vai demonstrar.

Observando alguns números relacionados à assessoria técnica prestada para o Projeto PIC Mirado, realizado nas oficinas da rede de concessionárias Fiat, identificamos evoluções expressivas nos resultados das reparadoras. Confira.


VEÍCULOS POR MÊS



ANTES DA ASSESSORIA

 Layout não era adequado, pois o processo não seguia o conceito de "linha de produção". A cabine de pintura estava localizada próxima à área de desmontagem, dificultando seu acesso, além de ser instalada acima do nível do piso, utilizando rampas para os veículos entrarem na cabine. Não havia área específica para realização dos acabamentos pós-pintura (polimento).

APÓS A ASSESSORIA – PLANOS DE AÇÃO

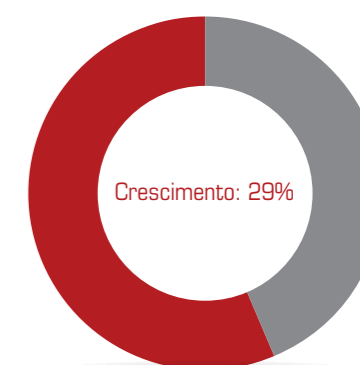
 Adoção de um layout produtivo em linha de produção. Alteração de local da cabine, nivelando com o piso. Desenvolvido no layout novo um box exclusivo para acabamentos.

TICKET MÉDIO


Veja outro caso de concessionária do projeto. O ticket médio representa o faturamento total com a mão de obra em reparação, dividido pela passagem de veículos no mês. No caso dessa concessionária, foi realizado um plano de ação para melhorar os orçamentos. A empresa buscou qualificar seus orçamentistas com cursos e especializações. Conseqüentemente, houve melhorias na elaboração dos orçamentos devido ao detalhamento das necessidades de reparo e de vendas de novos serviços.

TICKET MÉDIO - MÃO DE OBRA

■ Antes - R\$ 889,00
■ Depois - R\$ 1147,00




ANTES DA ASSESSORIA

 Não existia um processo ou meio para realização dos orçamentos.

Profissional responsável pela elaboração dos orçamentos necessitava de capacitação

APÓS A ASSESSORIA – PLANOS DE AÇÃO

 A oficina adquiriu um sistema de orçamento.

A empresa proporcionou qualificação para os colaboradores que executam o processo de orçamento, provendo conhecimento relacionado à estrutura veicular, peças e processos de reparação.



ANTES DA ACESSORIA

Não existia um processo padronizado de estoque de peças.
Profissional responsável pelo estoque necessitava de capacitação



APÓS A ACESSORIA – PLANOS DE AÇÃO

A empresa adquiriu um sistema de controle de estoque.
A empresa proporcionou qualificação para os colaboradores, provendo conhecimento relacionado à execução e gerenciamento.



PEÇAS

O gráfico a seguir representa o faturamento total com vendas de peças para realização dos serviços de reparação, dividido pela passagem de veículos no mês. Nesse caso, o plano de ação teve foco no estoque, elaborado de modo que não faltassem peças de giro, permitindo uma entrega mais rápida do veículo, além de melhorar a rentabilidade da oficina.

TICKET MÉDIO - PEÇAS

■ Antes - R\$ 2208,00
■ Depois - R\$ 2652,00

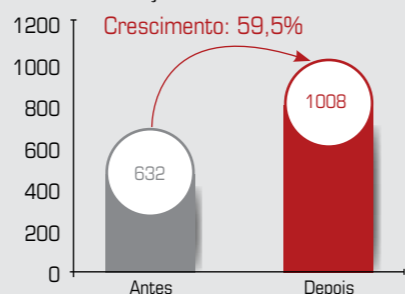


FATURAMENTO

Mais um caso, agora representando a parte financeira do negócio – ou seja, o faturamento total com serviços de reparação e peças. Esse tipo de crescimento está ligado a diversos fatores, mas os pilares dizem respeito a três planos de ações, sendo eles:

1. Pessoas: Investimento em qualificação profissional.
2. Processos: Desenvolvimento de layout e investimento em equipamentos.
3. Clientes: Maior captação de clientes particulares e seguradoras.

FATURAMENTO (PEÇAS E MÃO DE OBRA) - em R\$



ANTES DA ACESSORIA

Colaboradores alocados em atividades que não correspondiam às suas habilidades e capacitação.



Falta de controle dos "números" da empresa (referente a produtividade e contabilidade).

APÓS A ACESSORIA – PLANOS DE AÇÃO

Realocação dos colaboradores, levando em conta suas principais habilidades e capacitações.
A empresa adotou o método de KPI – Key Performance Indicator (Chave Indicadora de Performance) para acompanhar e monitorar seu desempenho e identificar oportunidades de melhorias contínuas.



CONSUMO DE MATERIAIS

Aqui também estamos falando na parte financeira do negócio. Pois consumir menos material de pintura, por exemplo, gera um resultado final com maior rentabilidade. Por meio de parcerias com fornecedores de produtos e insumos (tintas, vernizes, lixas, polidores, etc.) e mão de obra capacitada, é possível promover uma melhor relação de custo e benefício. Também fica mais fácil entender o quanto a mão de obra capacitada está diretamente ligada aos ganhos operacionais.

ANTES DA ACESSORIA

Baixa qualificação da mão de obra.
Equipamentos de pintura sem condições de utilização.
Infraestrutura inadequada para as atividades de preparação e pintura.

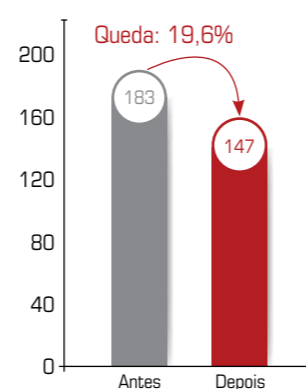


APÓS A ACESSORIA – PLANOS DE AÇÃO

Parcerias e treinamentos com centros de formação técnica e fornecedores em geral.
Manutenção dos equipamentos disponíveis e aquisição de novos.
Adequação da infraestrutura.



CONSUMO EM MATERIAL DE PINTURA - em R\$%



ADEQUAÇÃO AMBIENTAL

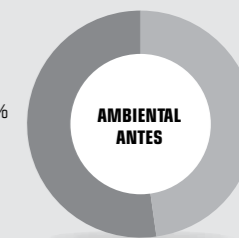
Nessa concessionária, percebe a evolução no quesito ambiental conquistada com o apoio da assessoria técnica do CESVI. O trabalho resultou em melhores condições de controle, segurança e visão sustentável para o negócio.

ANTES DA ACESSORIA

Descarte indevido de resíduos não atendendo a legislação e normativos vigentes.
Não havia aproveitamento dos recursos naturais, causando um consumo elevado de água.



■ Inadequado - 52%
■ Adequado - 48%

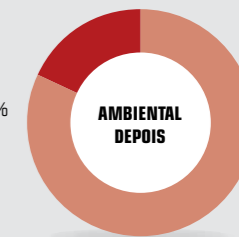


APÓS A ACESSORIA – PLANOS DE AÇÃO

Adequação de processos de descarte para atendimento das exigências ambientais.
Implantação de uma cisterna com captação de aproximadamente 20 mil litros de água para limpeza da infraestrutura da oficina, e adoção de telhas translúcidas para a redução do consumo de energia elétrica.



■ Inadequado - 18%
■ Adequado - 82%

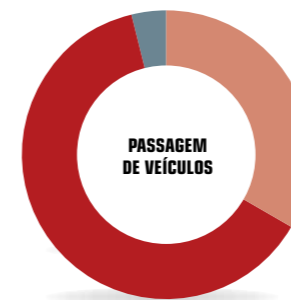


SERVIÇOS RÁPIDOS

Uma boa saída para conseguir melhorar a rentabilidade são os pequenos reparos feitos em menos de duas horas. A empresa que contrata um assessor técnico, especialista no mercado de reparação, logo de início percebe que o retorno será tão rápido quanto o serviço.

"SERVIÇOS RÁPIDOS" (MÊS)

■ Antes - 2
■ Durante - 18
■ Depois - 34



ANTES DA ACESSORIA

Mão de obra ociosa.
Falta de local apropriado para serviços rápidos.
Consultor e orçamentista com baixa qualificação técnica.
Falta de política de vendas.



APÓS A ACESSORIA – PLANOS DE AÇÃO

Melhor aproveitamento da mão de obra disponível incluindo com a inclusão da prestação de serviços rápidos.
Criação de um novo box de serviços rápidos dentro do novo layout.
Qualificação técnica e comercial da equipe de consultores e orçamentistas.
Implantação de política salarial diferenciada pela bonificação para o colaborador que vende o serviço rápido.



Precisando de transporte Executivo ou Particular?

QUALIDADE EM TRANSPORTE DE PESSOAS

Vans Super Luxo

Micro ônibus Executivo

Carros Executivos

Sede própria
Plantão 24 horas, inclusive sábados, domingos e feriados
Profissionais rigorosamente selecionados e treinados
Veículos e motoristas de reserva
Manutenção preventiva e corretiva
Equipe de fiscalização e coordenação

11 3932.1728
11 3931.8872
central-vip@central-vip.com.br
Rua Oscar Camilo, 397
Freguesia do Ó - São Paulo - SP - Brasil

www.central-vip.com.br

REPARO



PADRÃO 5 ESTRELAS

A concessionária Osten BMW do bairro da Barra Funda, em São Paulo, foi uma das empresas que teve sua oficina avaliada pela Assessoria Técnica do CESVI. Trata-se de uma reparadora que recebe até 140 veículos por mês, de modo que necessita sempre de muita organização e foco na gestão dos trabalhos. “De outubro do ano passado para cá, com esse apoio do CESVI, tivemos um aumento no nosso faturamento total de cerca de 30%. E ainda vai melhorar, porque temos mais melhorias a implementar”, revela Gustavo Morales, chefe da oficina. Segundo ele, os principais ganhos foram nos

valores de mão de obra, no aprimoramento do processo de orçamento e na elaboração de um layout produtivo. “Descobrimos que muitas peças que antes eram substituídas podem ser recuperadas com o processo de reparo. Isso foi muito bom tanto para nós quanto para a seguradora. Porque a companhia paga só 40% a 50% do valor da peça com o processo de reparação. E assim eu consigo negociar melhor o valor dessa mão de obra. Para uma hora trabalhada que a seguradora pagava R\$ 60, agora eu consigo tirar até R\$ 180. E ela ainda acaba economizando”, afirma.

LAYOUT

O trabalho com o layout foi outro destaque do serviço. Antes da assessoria, a concessionária mantinha as áreas de funilaria e polimento muito próximas à recepção. Resultado: os clientes tinham de lidar com o ruído dessas operações. Com o plano de ação estabelecido, esses setores foram realocados para o fundo da oficina.

Uma outra realocação positiva foi a de deixar apenas os carros quase prontos na área próxima à recepção. “O cliente não entende direito o processo de funilaria e pintura, e ficava mal impressionado quando via o próprio veículo todo desmontado e cortado. Agora não tem mais susto”, diz Gustavo.

O chefe da oficina da Osten ainda enfatiza que passar pela assessoria do CESVI trouxe uma visibilidade maior diante de seus clientes. “Muita gente liga dizendo que nos procurou porque viu que somos aprovados pelo CESVI. Afinal, quem acaba de comprar uma BMW 2014 e precisa de um serviço de reparo vai sempre fazer questão de uma oficina 5 estrelas, que esteja do nível do veículo que ele adquiriu. Eu até já atendi diversos carros de outras marcas, porque o cliente viu na relação do CESVI de oficinas capacitadas e preferiu mandar para cá.”



Gustavo Morales, chefe de oficina da Osten



Polimento agora fica longe da recepção



O que você quer saber o
CESVI
explica

Nossa paixão por carros faz de nós especialistas. Temos muito conhecimento automotivo e queremos dividi-lo com você.

Compartilhe suas dúvidas em vídeos de até 30 segundos e envie para:



/cesvibrasil



@cesvibrasil



portalcesvi@cesvibrasil.com.br

É muito simples! Basta gravar sua pergunta, que pode ser sobre mecânica, funilaria ou segurança no trânsito, e mandar para nós.

Publicaremos os vídeos com as respostas em nossas redes sociais. Informação técnica acessível a todos. Participe!