

COM O APOIO:



TEMA 2

PRODUTIVIDADE

Depois de termos falado do tema da gestão de forma genérica através do tema "GERIR A OFICINA COMO EMPRESA", nesta segunda edição do nosso especial sobre GESTÃO OFICINAL, vamos aqui abordar um tema que é muito importante para qualquer oficina: a PRODUTIVIDADE.

A questão é muito simples: estarei eu a ser produtivo na minha oficina?

Se tenho cada vez mais reclamações, se devolvo cada vez mais peças, se não sei como lidar com tantos fornecedores, se não consigo cumprir com os prazos de entrega dos carros aos meus clientes, se não sei dar um orça-

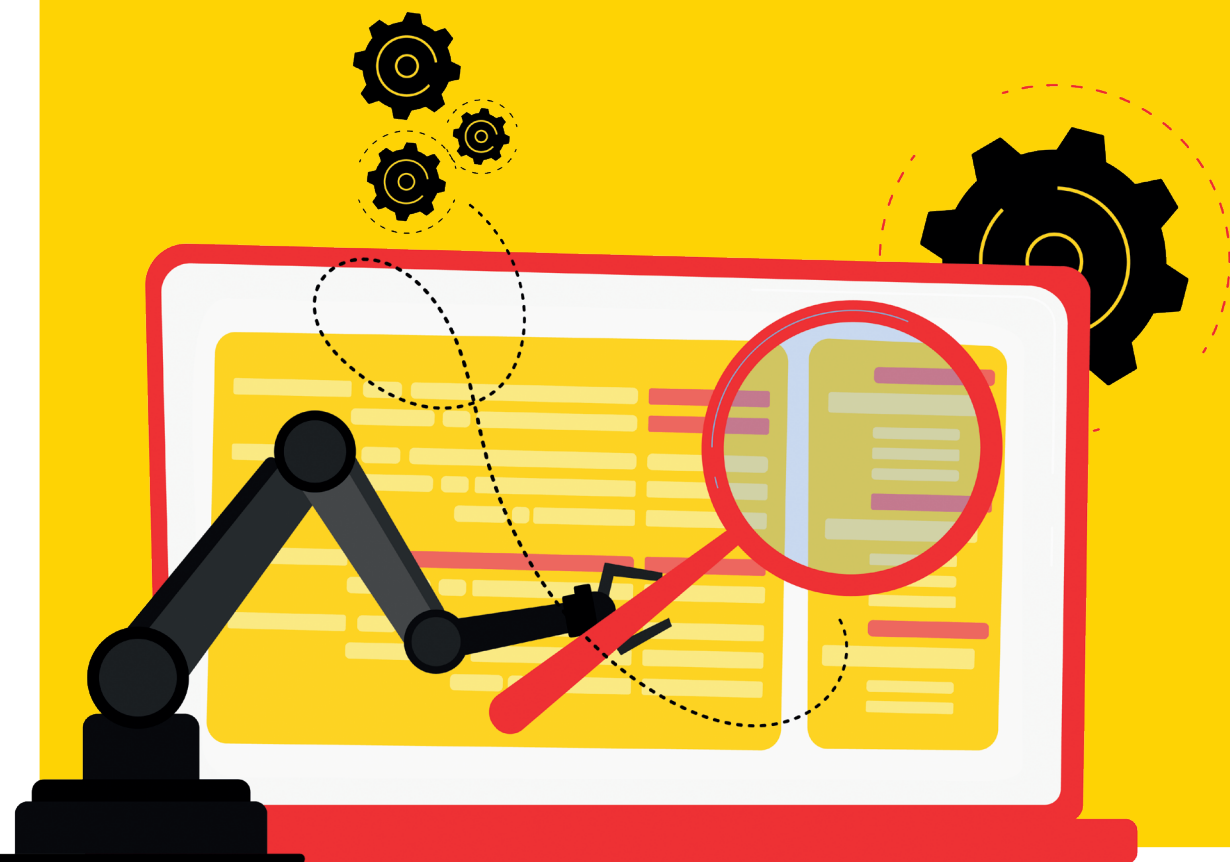
mento, então pode ser que não esteja mesmo a ser produtivo na sua atividade e isso é um problema que irá afetar a rentabilidade do seu negócio e até a imagem que projeta para os seus clientes.

Não é por estar a trabalhar mais horas que o seu horário normal que a produtividade vai aumentar, até antes pelo contrário, pois tal situação levará a períodos em que até o cansaço vai ser problema quando o objetivo é ter qualidade naquilo que entrega ao seu cliente. A produtividade é algo que se mede em desempenho e em otimização de tempo. Por isso, deve sempre avaliar a produtividade, pois a não avaliação poderá levar a gastos indesejados, descontrolados e muitas vezes

silenciosos, isto é, nunca conseguiremos ter a noção exata de onde é que a nossa atividade está a ser produtiva e se está mesmo a ser produtiva.

Algo que será transversal às 12 edições do especial sobre GESTÃO OFICINAL é o tema da formação. E, mais uma vez, no tema da produtividade, sem formação adequada dificilmente um gestor oficial poderá saber como tornar a sua atividade produtiva.

Nas próximas páginas deixamos novamente algumas dicas para se poder ser mais produtivo numa qualquer empresa e numa oficina em particular, sem esquecer uma lista de tarefas que também o ajudarão no mesmo sentido, isto é, tornar a sua oficina mais produtiva. ●



1 PLANEAMENTO E ORGANIZAÇÃO

O planeamento do serviço é fundamental para se ter produtividade numa oficina. Por exemplo, se possível agende sempre os serviços com os seus clientes. Dessa forma, quando o carro chegar à oficina, na data agendada, já lá pode ter as peças que necessita para efetuar o serviço.

Ter um plano de trabalho claro e organizado não é tarefa fácil numa oficina, mas quanto mais planeada for a atividade melhor, pois não só consegue garantir mais eficiência no trabalho, como consegue cumprir com os prazos de entrega mais facil-

mente. Até para o caso de haver atrasos no serviço, tão normal numa oficina, tenha já algo planeado e definido para informar o cliente.

É essencial explicar a todos os profissionais da oficina que existe um planeamento para as diversas funções, pois muitas vezes são eles que ajudam a melhorar o próprio planeamento.

2 ARRUMAÇÃO DAS FERRAMENTAS

É impressionante o tempo que muitos mecânicos perdem à procura de determinada ferramenta para efetuar um serviço muitas vezes simples e básico. O ideal é que cada mecânico tenha o seu próprio carro de ferramentas e seja responsável por mantê-lo organizado, arrumado e funcional a qualquer momento. Estima-se que uma boa parte do tempo perdido por um mecânico durante um serviço tenha a ver com o facto de estar à procura da ferramenta na oficina. No caso de não ser possível ter um carro de ferramenta por mecânico, então que o mesmo possa servir no máximo dois mecânicos ou dois postos de trabalho.

Muito importante é que a ferramenta que não tenha uso diário e regular, tenha um local fixo para ser colocada na oficina, que esteja bem rotulada, de modo a tornar a sua identificação rápida e que esteja num local acessível. O registo de uso dessa ferramenta, em oficinas de maiores dimensões, é necessário, para que existe sempre um maior controlo da sua utilização.

3 LIMPEZA DAS INSTALAÇÕES

Não é surpresa certamente para nenhum responsável oficial que a limpeza de uma oficina é muitíssimo importante, seja para quem nela trabalha, seja para o cliente. É mais uma função de rotina que qualquer produtivo na oficina deve efetuar, pelo menos uma vez por dia, para que no dia seguinte tenha o seu posto de trabalho limpo e organizado.

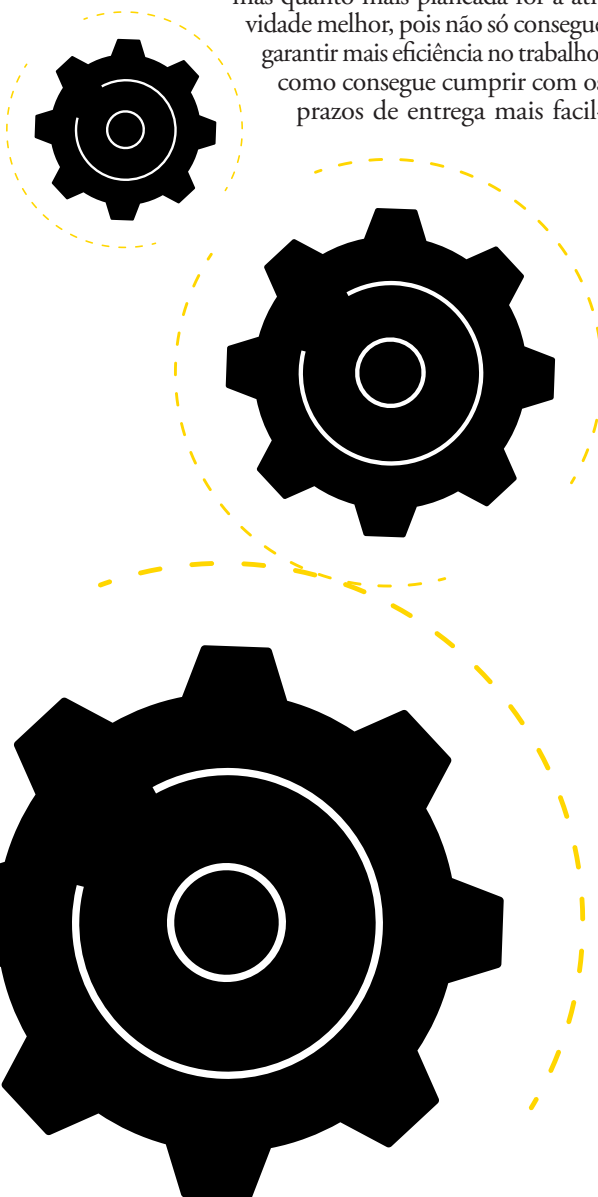
Neste aspeto da limpeza das instalações incluímos aqui também alguns pormenores que devem ser tomados em consideração para além da limpeza e organização do espaço de trabalho. O chão deve ter a cor o mais clara possível e cada baía de trabalho deve estar sempre com a iluminação adequada. Com umas instalações limpas, organizadas e com muita luz a produtividade terá sempre tendência a aumentar.

4 IDENTIFIQUE O PERÍODO MAIS PRODUTIVO

Pode parecer um pormenor na oficina, mas de fato é muito importante saber quais os períodos mais produtivos de um dia de trabalho. Que nenhum gestor oficial se convença que um mecânico pode produzir o mesmo durante um dia de trabalho ao longo de cinco dias de semana. Dependendo da dimensão da oficina, existem horários pouco ou nada produtivos, como seja o período de receção dos veículos dos clientes e, normalmente a última hora de trabalho, que deve ser deixada para organização e limpeza das instalações. Os trabalhos mais complexos devem ser feitos no período da manhã e a mecânica rápida, menos complexa, à tarde.

5 FERRAMENTAS PARA AUMENTAR A PRODUTIVIDADE

Uma das maiores dificuldades das oficinas hoje em dia é o elevado investimento



COM O APOIO:



que é necessário fazer em ferramenta especial. Conhecendo bem a tipologia de clientes que temos na oficina e os carros que reparamos, podemos identificar a necessidade de fazer um investimento numa ferramenta especial que reduz em muito o tempo de serviço e pode aumentar a produtividade da oficina. Um aspeto também muito importante e muitas vezes negligenciado é a qualidade da ferramenta tradicional que os mecânicos usam diariamente. Deve-se ter em atenção ao conforto da ferramenta e à sua durabilidade, que vão influenciar muito a produtividade do mecânico.

6 IDENTIFIQUE OS TRABALHOS MAIS PRODUTIVOS

Se tiver uma oficina organizada e bem gerida, saberá por certo quais são os trabalhos mais produtivos que uma oficina faz. É precisamente nesse tipo de trabalhos que deve investir cada vez mais, do que naqueles trabalhos dos quais dificilmente pode ganhar margem. Muitas vezes o segredo de negócio está na receção do veículo. Só uma boa receção permite identificar o tipo de serviço que temos pela frente e, dessa forma, ao orçamentar corretamente o serviço podemos chegar à conclusão se o devemos fazer ou rejeitar. Rejeitar um serviço pode ser por vezes uma boa medida para se ser mais produtivo.

7 BOM AMBIENTE DE TRABALHO

Um dos fatores decisivos para que qualquer empresa possa ser mais produtiva é o desenvolvimento de um bom ambiente de trabalho. Para esse bom ambiente contribui a organização da oficina e a sua limpeza (as condições de trabalho), mas neste tópico o mais importante é o ambiente entre os recursos humanos. Adotar estratégias que visem criar um bom ambiente de trabalho é fundamental para os recursos humanos serem mais produtivos. Ter gosto na-

quilo que se faz é meio caminho andado para se ser mais produtivo e promover constantemente a união da equipa e o seu bom relacionamento acaba por ser muito importante.

8 SOFTWARE DE GESTÃO

Atualmente existem no mercado uma série de ferramentas digitais que permitem fazer uma gestão oficial com todo o critério e rigor. A implementação de uma boa ferramenta de gestão oficial é fundamental quando se tem como objetivo saber onde se está a ser mais ou menos produtivo. Uma boa ferramenta digital de gestão ajuda a saber onde pode reduzir custos e onde deve investir para se tornar mais produtivo. Um software pode ajudar a efetuar um bom orçamento que lhe permitirá sempre medir a rentabilidade gerada por cada serviço que efetua. Essa análise é fundamental quando o tema é a produtividade da oficina.

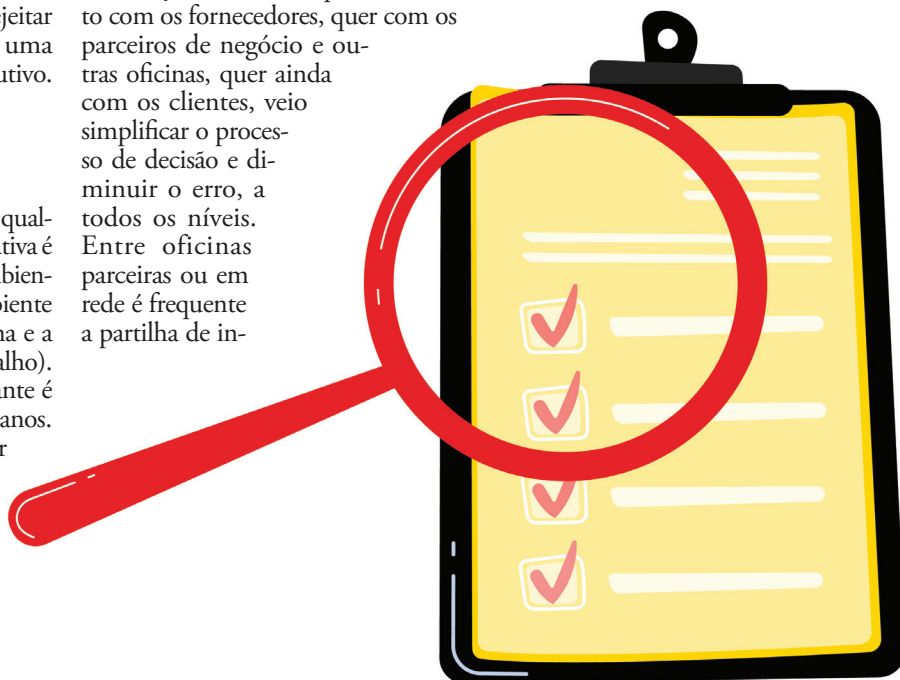
9 USE O WHATSAPP

A ferramenta digital mais usada hoje em dia por muitas oficinas é o WhatsApp. Trata-se acima de tudo de uma ferramenta de produtividade, pois a utilização da mesma, quer no contacto com os fornecedores, quer com os parceiros de negócio e outras oficinas, quer ainda com os clientes, veio simplificar o processo de decisão e diminuir o erro, a todos os níveis. Entre oficinas parceiras ou em rede é frequente a partilha de in-

formação técnica, que tende a reduzir o tempo de espera na resolução de um problema com um carro. Na relação com a casa de peças diminui o tempo de espera (ao telefone) e diminui o erro de identificação na peça. Na relação do cliente pode ser sinónimo de que realizou o serviço mais rápido e mais célere.

10 PAGAMENTOS DIGITAIS

Com o constante aumento da fatura da reparação tal não significa hoje em dia que o cliente não possa pagar. O tempo do fiado já lá vai, mas existem hoje formas de pagamento digitais em que o cliente pode pagar uma operação de manutenção / reparação com recurso a pagamento faseado sem custos acrescidos em 3, 6, 9 ou 12 vezes. Através deste tipo de pagamento, que é cada vez mais aceite pelo cliente, a oficina fica logo com o valor da reparação na íntegra, através de um serviço que se for usado muitas vezes não trará grandes custos para a oficina. Quando falamos em produtividade na oficina, o alto valor de uma reparação já não é, na grande maioria dos casos um problema, nem para a oficina, nem para o cliente.



TAREFAS ESSENCIAIS DE UM PRODUTIVO

Aqui estão 10 tarefas diárias essenciais para aumentar a produtividade:

1. Definir objetivos claros - Inicie o dia a definir os seus objetivos para ter uma noção clara do que precisa ser feito. Dessa forma não anda sempre a “apagar fogos”.

2. Analise prioridades - Determine quais são as tarefas mais importantes, priorize-as e partilhe-as com a sua equipa. Assim todos estão sintonizados.

3. Faça uma lista das tarefas - Escreva num quadro uma lista das tarefas que precisam ser realizadas no dia. Dessa forma todos estão informados.

4. Atribua tempo a cada tarefa - Os tempos de serviço ajudam-nos constantemente a saber o que pode fazer num dia e quanto tempo precisamos para o fazer.

5. Use tecnologia a seu favor - Use ferramentas tecnológicas e digitais para automatizar tarefas rotineiras e ganhar tempo. Assim que as saiba usar bem, não vai querer dispensá-las.

6. Mantenha-se organizado - Mantenha a sua área de trabalho organizada para evitar perdas de tempo a procurar coisas.

7. Rotinas - Crie rotinas diárias e regulares que o ajudam muito a mantê-lo focado e produtivo.

8. Trabalhe em equipa - Não existe ninguém que consiga fazer tudo sozinho. Quanto mais trabalhar em equipa mais produtivo será.

9. Saber delegar - Delegue tarefas para outras pessoas se possível. Desse modo pode libertar tempo para tarefas mais importantes.

10. Mantenha-se informado - Um dos segredos para se ser o mais produtivo possível é manter-se constantemente informado. Quanto mais informação de qualidade tiver, mais produtivo será.

