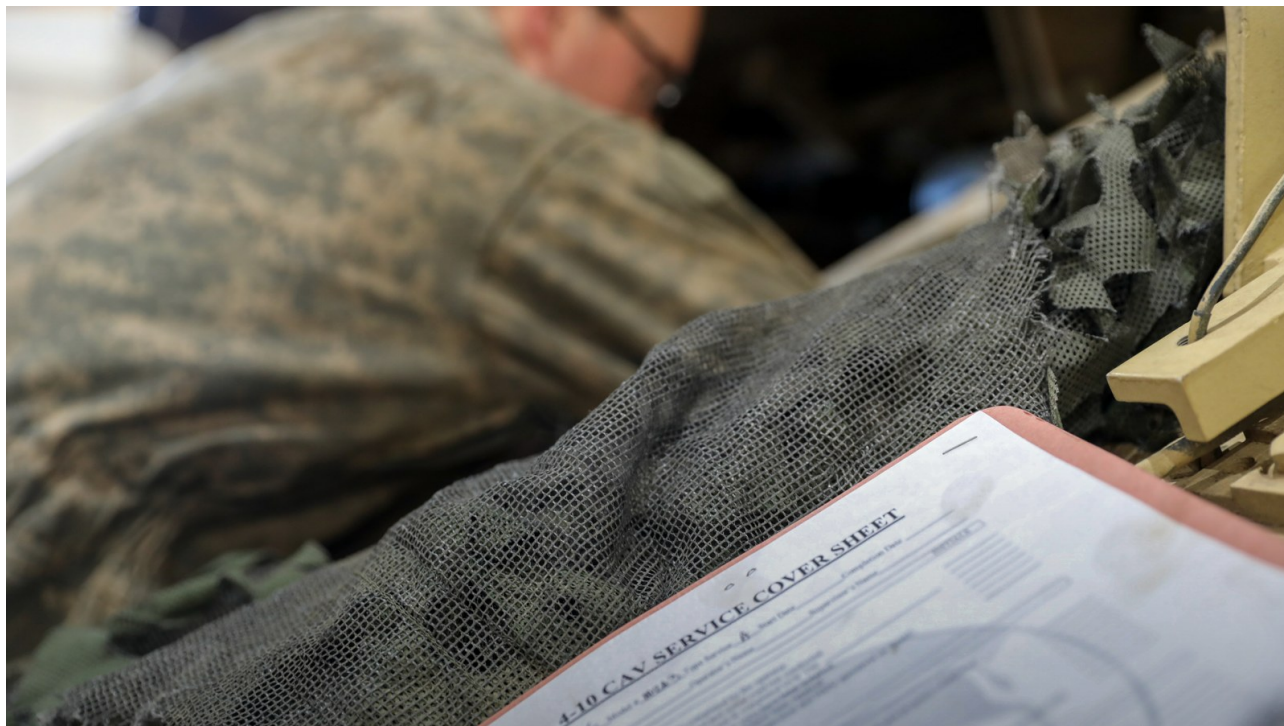




Apontamento de horas na oficina: como saber onde o tempo da equipe está indo

Resumo: Sem apontamento de horas, a oficina só descobre que perdeu tempo quando o prazo estoura ou a margem some. Veja um jeito simples de medir sem travar a equipe.

Palavra-chave: apontamento de horas oficina mecânica

Motivo da pauta: concorrentes voltaram a falar de produtividade, indicadores e gestão de pátio; a lacuna é mostrar como medir tempo real por OS e mecânico sem burocratizar a oficina.

Diferença do último post: o último artigo foi CRM/retorno de clientes inativos. Este entra em mão de obra e operação interna, com intenção de busca sobre controle de horas e preço do serviço.

Artigo completo

Tem oficina que sabe o preço de cada peça no centavo, mas não sabe quanto tempo a equipe gastou em uma troca de embreagem, uma revisão ou um diagnóstico chato de elétrica. Aí o dono olha o faturamento no fim do mês e sente que trabalhou muito para sobrar pouco.

O problema quase nunca aparece como "falta de apontamento". Ele aparece como atraso, mecânico sempre ocupado, orçamento que parece barato demais, serviço parado no pátio e cliente perguntando por que o carro ainda não ficou pronto.

Apontar horas não é vigiar a equipe o dia inteiro. Também não precisa virar burocracia. É registrar, de um jeito simples, quando um serviço começou, quando parou, quem executou e o que travou o andamento.

O que é apontamento de horas na oficina

Apontamento de horas é o registro do tempo usado em cada serviço ou ordem de serviço. Na prática, a oficina deixa de trabalhar só com a sensação de que "foi rápido" ou "demorou demais" e passa a ter um histórico mínimo para comparar.

Esse controle pode começar com poucos dados:

- número da OS;
- veículo e cliente;
- serviço executado;
- mecânico responsável;
- horário de início;
- horário de parada ou conclusão;
- motivo da parada, quando existir.

Só isso já muda a conversa. Em vez de perguntar "por que essa OS atrasou?", o gestor consegue ver se o serviço ficou parado aguardando peça, aprovação, diagnóstico, elevador livre ou retorno do cliente.

Por que controlar horas sem transformar a oficina em escritório

A oficina vive de execução. Se o controle atrapalha o mecânico, ele não dura uma semana. Por isso, o apontamento precisa ser curto, objetivo e ligado à OS. O erro é pedir relatório bonito demais para uma rotina que acontece com graxa na mão e carro no elevador.

O melhor controle é aquele que responde perguntas simples:

- quanto tempo esse tipo de serviço costuma levar?
- qual mecânico está sobrecarregado?
- qual OS ficou parada e por qual motivo?
- o preço cobrado pela mão de obra paga o tempo usado?
- o prazo prometido ao cliente combina com a capacidade real da oficina?

Se o apontamento não ajuda a responder essas perguntas, ele vira preenchimento por preenchimento.

Onde a oficina perde tempo sem perceber

Nem toda hora perdida está no serviço em si. Muitas vezes, a equipe perde tempo antes de começar ou depois de parar. É aí que o dono precisa olhar com calma.

- **Peça errada ou atrasada:** o carro ocupa espaço, o mecânico troca de tarefa e a OS fica aberta por mais tempo.
- **Orçamento aguardando aprovação:** a oficina desmonta, identifica o problema e fica presa esperando resposta.
- **Diagnóstico sem limite:** o mecânico passa horas investigando, mas o orçamento não considera esse tempo.
- **Interrupções de balcão:** o mesmo profissional que executa serviço também atende fornecedor, cliente e telefone.
- **Retrabalho:** o serviço volta para o box porque faltou conferência, teste ou informação na OS.

Quando tudo isso fica misturado, parece que a equipe está lenta. Às vezes está mesmo. Mas em muitos casos a operação está mal distribuída.

Como começar sem complicar

Não comece tentando medir tudo. Escolha uma rotina que costuma dar problema e acompanhe por algumas semanas. Pode ser revisão, freio, embreagem, suspensão, diagnóstico elétrico ou alinhamento com troca de peças.

Para cada OS desse grupo, registre três momentos:

- 1 quando o serviço entrou para execução;
- 2 quando parou, se parou;
- 3 quando foi concluído.

Depois, anote o motivo de cada parada. Não precisa escrever um texto. Use categorias curtas: aguardando peça, aguardando aprovação, falta de informação, diagnóstico, retrabalho, pátio cheio ou prioridade alterada.

Com duas ou três semanas de registro, a oficina já começa a enxergar padrões. Se quase toda suspensão para por falta de peça, o problema talvez esteja no orçamento e na compra. Se diagnóstico elétrico sempre passa do previsto, o preço da mão de obra precisa ser revisto.

Apontamento de horas ajuda a cobrar melhor a mão de obra

Muita oficina cobra mão de obra olhando o mercado, a concorrência ou o costume. Isso é comum, mas perigoso. Se um serviço leva duas horas na tabela mental e quatro horas na prática, a diferença sai da margem.

O apontamento mostra o tempo real. Com esse dado, o dono consegue comparar preço cobrado, custo da equipe e margem do serviço. Não é para aumentar tudo no automático. É para entender quais serviços pagam a conta e quais só parecem bons porque entram dinheiro no caixa.

Se a oficina já usa uma calculadora de mão de obra, melhor ainda. O tempo apontado ajuda a alimentar o cálculo com a realidade da operação, não com chute.

O que não fazer no controle de horas

Alguns controles nascem bem-intencionados e morrem rápido porque são pesados demais. Evite estes erros:

- pedir que o mecânico descreva cada minuto do dia;
- misturar serviço produtivo com conversa, limpeza, busca de peça e espera sem separar motivo;
- usar o apontamento só para cobrar a equipe, sem corrigir falhas de processo;
- comparar mecânicos sem considerar tipo de serviço, complexidade e interrupções;
- registrar tempo em papel solto que ninguém consulta depois.

O apontamento precisa ajudar a gestão, não criar clima de desconfiança. Se a equipe percebe que o controle serve para organizar prioridade, reduzir retrabalho e prometer prazo melhor, a resistência cai.

Como ligar horas, OS e prazo de entrega

O grande ganho vem quando o apontamento conversa com a ordem de serviço. A OS mostra o que precisa ser feito. O apontamento mostra quanto tempo aquilo consumiu. O prazo mostra se a promessa ao cliente foi realista.

Quando esses três pontos ficam separados, o dono tenta montar a história depois. Pergunta para um, procura no WhatsApp, olha a agenda, confere peça, tenta lembrar quem mexeu no carro. É assim que pequenas falhas viram discussão.

Com tudo ligado, a oficina consegue ver:

- serviços abertos por mecânico;
- OS paradas e motivo da parada;
- tempo previsto contra tempo realizado;
- serviços que sempre atrasam;
- mão de obra que precisa ser recalculada.

Um exemplo prático

Imagine uma oficina que faz muita suspensão. O gestor acha que o problema é falta de produtividade. Depois de apontar horas por 20 dias, aparece outro desenho: os serviços começam rápido, mas param porque a peça comprada não bate com o veículo ou porque o cliente demora para aprovar complemento.

Nesse caso, apertar a equipe não resolve. O ajuste está antes: melhorar a conferência do veículo, registrar mais detalhes na entrada, confirmar peça pelo chassi quando necessário e deixar claro para o cliente que serviço adicional depende de aprovação rápida.

Sem apontamento, isso vira opinião. Com apontamento, vira decisão.

Conclusão

Apontamento de horas não é controle por controle. É uma forma de descobrir onde a oficina perde tempo, onde a mão de obra está mal precificada e quais promessas de prazo precisam mudar.

Comece pequeno. Escolha um tipo de serviço, registre início, parada, motivo e conclusão. Depois use esses dados para ajustar orçamento, compra de peças, agenda e preço da mão de obra.

A oficina que mede o tempo real para de administrar só pelo movimento do pátio. Ela passa a enxergar o que dá lucro, o que trava a equipe e o que precisa mudar antes que o cliente reclame.