

Orçamento complementar na oficina: como aprovar serviço extra sem conflito

Palavra-chave: orçamento complementar oficina mecânica

Resumo: Serviço extra descoberto no meio da execução precisa de registro, foto, preço e aceite antes de entrar na conta. Veja como tratar orçamento complementar sem conflito.

Motivo da pauta: Concorrentes reforçam gestão de pátio, indicadores, OS digital e finanças; a lacuna está no serviço extra descoberto durante a execução, um ponto BOFU que gera conflito direto no orçamento e no caixa.

Diferença do último post: o último artigo tratou aquisição/marketing e origem de clientes. Este trata aprovação comercial e operacional no meio da OS, com foco em cobrança de serviço extra.



O orçamento inicial raramente enxerga tudo. O carro entra para trocar uma embreagem e aparece vazamento. Entra para revisão e a equipe encontra uma mangueira ressecada. Entra para freio e o mecânico percebe que uma peça relacionada também precisa ser substituída.

O problema não é descobrir serviço extra. Isso faz parte da rotina da oficina. O problema é executar antes de combinar, avisar tarde demais ou jogar tudo na conta final como se o cliente já soubesse.

Orçamento complementar é o jeito correto de tratar o que apareceu depois da aprovação inicial. Ele protege a oficina, deixa o cliente no controle da decisão e evita aquela conversa ruim no balcão: "mas eu não autorizei isso".

O que é orçamento complementar

Orçamento complementar é uma proposta adicional vinculada a uma Ordem de Serviço já aberta. Ela aparece quando a oficina encontra uma necessidade nova durante a desmontagem, diagnóstico ou execução do serviço.

Na prática, ele deve responder cinco perguntas:

- o que foi encontrado;
- por que isso precisa ser feito;
- quanto custa em peça e mão de obra;
- qual impacto no prazo de entrega;
- se o cliente aprovou ou recusou.

Sem essas respostas, o complemento vira conversa solta no WhatsApp, anotação em papel ou memória da recepção. Aí basta uma troca de atendente, um cliente mais desconfiado ou uma cobrança mal explicada para a oficina perder margem e confiança.

Quando abrir um complemento em vez de mexer no orçamento original

Editar o orçamento original pode parecer mais rápido, mas costuma apagar a história da negociação. Se o cliente aprovou R\$ 1.200 e depois a OS aparece com R\$ 1.680, a oficina precisa mostrar exatamente de onde veio a diferença.

Abra um orçamento complementar quando houver:

- peça nova descoberta depois da desmontagem;
- mão de obra extra que não estava prevista;
- serviço relacionado que depende de autorização separada;
- mudança de marca, condição ou preço da peça;
- alteração de prazo causada pelo novo serviço.

O orçamento original continua valendo como base. O complemento entra como nova decisão do cliente. Essa separação deixa a cobrança mais limpa.

Como explicar sem parecer que a oficina está empurrando serviço

O cliente não está dentro do box acompanhando cada etapa. Se a oficina só manda "precisa trocar mais isso aqui", a mensagem pode soar como venda forçada. A explicação precisa ser simples e específica.

Um bom padrão de comunicação é:

- achado: "durante a desmontagem, encontramos vazamento na peça X";
- risco: "se montar sem corrigir, o problema pode voltar e gerar retrabalho";
- opções: "podemos fazer agora ou registrar como serviço recusado";
- valor: "peça, mão de obra e novo prazo ficam assim";
- aceite: "posso seguir com esse complemento?".

Não precisa transformar a conversa em laudo técnico. Precisa deixar claro que a decisão é do cliente e que a oficina registrou o motivo.

O que registrar antes de executar

O complemento só deve virar serviço depois do aceite. Antes disso, a oficina deve registrar o mínimo para evitar dúvida depois.

- foto da peça, região ou condição encontrada, quando fizer sentido;
- descrição curta do problema;

- peças necessárias, com quantidade e preço;
- mão de obra adicional;
- prazo atualizado;
- nome de quem aprovou;
- canal de aprovação: presencial, WhatsApp, ligação ou assinatura;
- data e hora do aceite.

Se o cliente recusar, registre também. Serviço complementar recusado não deve sumir da OS. Ele precisa ficar no histórico para proteger a oficina se o carro voltar com o mesmo problema.

Exemplo prático de orçamento complementar

Imagine uma oficina que abriu OS para troca de correia e revisão básica. Durante a execução, o mecânico encontra uma mangueira ressecada com sinal de vazamento.

Em vez de trocar direto, a recepção cria um complemento:

- item: troca da mangueira do sistema de arrefecimento;
- motivo: peça ressecada e com vazamento visível durante a revisão;
- peça: R\$ 145;
- mão de obra adicional: R\$ 90;
- impacto no prazo: entrega passa das 16h para as 18h;
- status: aguardando aprovação do cliente.

Se o cliente aprovar, o valor entra na OS com rastreio. Se recusar, a oficina entrega o carro com o registro do risco informado. Nos dois casos, a conversa fica documentada.

Onde muitas oficinas perdem dinheiro

A perda costuma acontecer em detalhes pequenos. A peça extra é comprada sem aprovação. A mão de obra adicional não entra no fechamento. O mecânico avisa o consultor, mas ninguém atualiza a OS. O cliente aprova por áudio, mas depois a equipe não encontra a mensagem.

Outra perda comum é absorver o complemento para evitar desconforto. A oficina faz o serviço, não cobra tudo e chama isso de bom atendimento. Pode funcionar uma vez. Repetido toda semana, vira margem indo embora em silêncio.

Como organizar o fluxo na rotina da oficina

O processo precisa ser fácil para a equipe usar no meio do dia. Um fluxo simples pode seguir esta ordem:

- mecânico identifica o serviço extra e informa a recepção;
- consultor registra foto, motivo, peça, mão de obra e prazo;
- cliente recebe o complemento com valor separado do orçamento original;
- oficina aguarda aprovação antes de executar;
- OS é atualizada como aprovado ou recusado;
- fechamento mostra orçamento inicial, complemento e total final.

Quando esse fluxo vira padrão, a oficina para de depender de memória. A equipe sabe quando pode seguir, o cliente entende o que mudou e o caixa recebe o valor correto.

Como o sistema ajuda

Um sistema de gestão não substitui a conversa com o cliente. Ele organiza a prova da conversa. O ideal é que o complemento fique ligado à OS, ao veículo, ao cliente, às fotos, às peças e ao financeiro.

Assim, a oficina consegue ver o orçamento original, o que apareceu depois, quem aprovou, o que foi recusado e quanto entrou no fechamento. Isso reduz conflito e melhora a venda, porque o cliente recebe uma explicação objetiva em vez de uma conta surpresa.

Resumo para aplicar hoje

- não execute serviço extra sem autorização;
- não edite o orçamento original apagando a negociação;
- registre motivo, foto, valor e prazo;
- separe peça e mão de obra;
- guarde aprovação ou recusa no histórico da OS;
- mostre o complemento separado no fechamento.

Orçamento complementar bem feito não é burocracia. É uma forma de vender com clareza, preservar a margem e evitar que um serviço necessário vire discussão na hora de pagar.