

Passagem de plantão na oficina: como evitar serviço parado e informação perdida



Resumo

Troca de turno mal feita vira serviço parado, peça esquecida e cliente cobrando prazo. Veja como criar uma passagem de plantão simples para a oficina não perder informação.

Palavra-chave

passagem de plantão oficina mecânica

Motivo da pauta

Sinais de pauta levantados:

1. Ultracar mantém conteúdos recentes sobre controle de estoque, oficina autorizada, lavagem técnica e car detailing, reforçando busca por gestão de rotinas específicas.
2. Onmotor trabalha temas de NF-e, finanças separadas, sistema online, fluxo de caixa, lembrete de revisão e OS digital; a lacuna vista foi comunicação operacional entre pessoas e OS em andamento.
3. Oficina.app aparece forte em comparativos e segmentos; oportunidade: pauta MOFU/BOFU mais prática sobre continuidade do serviço, sem cair em comparativo de software.

Diferença do último post

Diferença do último post: ontem foi controle de frotas, focado em atendimento empresarial, autorização e histórico por veículo. Hoje a pauta entra em comunicação interna e troca de responsável dentro da oficina, uma dor operacional diferente.

Artigo completo

Tem oficina que não perde serviço por falta de cliente. Perde por falta de passagem de informação.

Um carro entra de manhã, o mecânico começa o diagnóstico, a peça fica pendente, o consultor sai para almoço, outro funcionário atende o cliente no WhatsApp e ninguém sabe dizer com segurança em que ponto a Ordem de Serviço parou. No fim do dia, o problema parece falta de tempo. Muitas vezes é só falta de plantão bem passado.

Passagem de plantão não é coisa só de hospital, fábrica ou empresa grande. Oficina também tem troca de responsável: entre recepção e mecânico, entre consultor e caixa, entre um turno e outro, entre quem abriu a OS e quem vai entregar o carro.

O que é passagem de plantão na oficina

Na prática, é um resumo claro do que precisa continuar sem depender da memória de quem estava cuidando do serviço.

Ela responde quatro perguntas:

- qual veículo está em atendimento;
- o que já foi feito;
- o que está pendente;
- quem precisa fazer a próxima ação.

Quando isso fica solto em conversa de corredor, áudio antigo ou anotação na bancada, a oficina trabalha no escuro. O cliente pergunta prazo e a equipe precisa sair caçando informação.

Onde a informação costuma se perder

A perda quase sempre acontece nos mesmos pontos. Não é porque a equipe é desorganizada. É porque a rotina da oficina empurra todo mundo para resolver o urgente.

- Diagnóstico iniciado e não concluído: alguém desmontou, testou ou avaliou, mas não registrou o próximo passo.
- Peça pendente: a oficina sabe que precisa comprar, mas não está claro se já cotou, aprovou ou recebeu.
- Cliente sem retorno: o orçamento foi montado, mas ninguém assumiu a ligação ou mensagem de aprovação.
- Serviço extra encontrado: o mecânico viu outro problema, comentou com alguém, mas isso não virou pendência formal.
- Entrega mal preparada: o carro está pronto, mas falta testar, lavar, conferir pagamento ou separar peça substituída.

Esses buracos parecem pequenos. Só que um detalhe esquecido pode travar um box, atrasar outro serviço e desgastar a confiança do cliente.

Crie um padrão simples para cada OS em andamento

A passagem de plantão não precisa virar reunião longa. Quanto mais pesada, menos a equipe usa. O ideal é ter um padrão curto para toda Ordem de Serviço que ainda não foi finalizada.

Um modelo prático:

- Status atual: aguardando diagnóstico, aguardando aprovação, aguardando peça, em execução, em teste, pronto para entrega.
- Última ação feita: diagnóstico elétrico iniciado, peça removida, orçamento enviado, cliente aprovou mão de obra.
- Pendência principal: cotar sensor, ligar para cliente, confirmar entrega da peça, fazer teste de rodagem.

- Responsável: consultor, mecânico, estoque, caixa ou gestor.
- Prazo combinado: horário ou data prometida ao cliente.

Com isso, qualquer pessoa consegue assumir o atendimento sem começar do zero.

Separe conversa de registro

WhatsApp ajuda, mas não pode ser o único lugar da informação. Ele é bom para conversar. É ruim para controlar OS em andamento.

O registro precisa ficar vinculado ao veículo e à Ordem de Serviço. Assim, quando alguém abrir a OS, enxerga o histórico do que aconteceu: aprovação, peças usadas, serviço recusado, fotos, observações e pendências.

Se a informação importante fica só em áudio, a oficina cria dependência de quem ouviu. Se fica só na cabeça do mecânico, o atendimento para quando ele não está por perto.

Use status que a equipe entenda

Status bom é status que ajuda a decidir a próxima ação. Não adianta ter nomes bonitos se ninguém usa no balcão.

Para começar, a oficina pode trabalhar com uma sequência simples:

- entrada recebida;
- em diagnóstico;
- orçamento enviado;
- aguardando aprovação;
- aguardando peça;
- em execução;
- em teste;
- pronto para entrega;
- entregue e faturado.

O segredo é não deixar a OS parada em um status genérico. Se está aguardando peça, qual peça? Se está aguardando cliente, quem vai chamar? Se está pronto, falta receber ou só entregar?

Faça uma revisão rápida no fim do turno

Antes de encerrar o dia ou trocar responsável, vale passar por todos os carros em aberto. Pode ser em dez minutos, desde que a rotina seja firme.

Confira:

- quais carros ficaram no pátio;
- quais OS têm promessa para o dia seguinte;
- quais dependem de peça;
- quais clientes precisam de retorno;
- quais serviços estão prontos, mas ainda não foram faturados.

Essa revisão evita aquele começo de manhã confuso, quando todo mundo chega apagando incêndio antes de saber a prioridade.

Combine quem fala com o cliente

Um erro comum é deixar várias pessoas respondendo o mesmo cliente sem contexto. O mecânico fala uma coisa, o consultor fala outra, o gestor entra para resolver conflito e o cliente sente que ninguém domina o serviço.

Defina um responsável pelo retorno. A equipe técnica pode alimentar a OS com observações, mas o cliente precisa receber uma mensagem clara, com prazo, valor, pendência e próximo passo.

Exemplo de retorno simples:

"Seu carro já passou pelo diagnóstico. Identificamos a necessidade de trocar a bomba d'água e revisar a correia. O orçamento foi enviado agora. Se aprovado até 15h, conseguimos pedir a peça ainda hoje e manter a previsão de entrega para amanhã no fim da tarde."

Não precisa florear. Precisa ser claro.

O que muda quando a passagem de plantão funciona

A oficina ganha previsibilidade. O gestor enxerga onde os carros estão parados. O consultor responde melhor. O mecânico sabe o que precisa continuar. O cliente para de cobrar informação básica.

Também fica mais fácil cobrar produtividade sem injustiça. Se a OS travou por falta de aprovação ou peça, o problema não é o mecânico parado. Se travou porque ninguém assumiu a próxima ação, o gargalo é comunicação.

Como o Agilizer ajuda nesse controle

O Agilizer centraliza cliente, veículo, Ordem de Serviço, status, peças, mão de obra, observações e financeiro. Isso reduz a dependência de planilha, papel solto e mensagem perdida.

Para a passagem de plantão, o ganho é simples: a equipe abre a OS e entende o histórico do serviço. O que foi aprovado, o que está pendente, qual veículo está parado e qual é o próximo passo.

Oficina não precisa de mais reunião. Precisa de informação no lugar certo.