

Sistema para funilaria e pintura: como controlar etapas sem perder prazo nem margem

Resumo: Funilaria e pintura não quebram só por falta de serviço. Quebram quando orçamento complementar, peça, etapa parada e prazo prometido ficam soltos no balcão.

Palavra-chave: sistema para funilaria e pintura

Motivo da pauta: Concorrentes reforçam OS digital, gestão de pátio, indicadores e páginas por segmento. A lacuna de hoje é funilaria e pintura: etapa longa, orçamento complementar, peça pendente, seguradora e margem por OS.

Diferença do último post: O último post tratou fila/prioridade no pátio da oficina em geral. Este muda para segmento BOFU de funilaria e pintura, com foco em etapas, orçamento complementar, peças, pintura, montagem e margem.



Artigo completo

Funilaria e pintura têm um ritmo diferente da mecânica rápida. O carro pode entrar com um orçamento inicial, abrir desmontagem, revelar dano escondido, depender de peça, passar por seguradora, ficar parado na preparação e só depois seguir para pintura, montagem e entrega.

Se a oficina controla isso no WhatsApp, em papel ou na cabeça do encarregado, o problema aparece rápido. O cliente cobra prazo, a seguradora pede retorno, a peça não chegou, o pintor fica sem carro pronto para cabine e ninguém sabe se aquela OS ainda dá margem.

Um sistema para funilaria e pintura não serve para enfeitar a operação. Ele precisa mostrar em que etapa cada veículo está, o que trava a entrega e quanto aquele serviço ainda pode render depois de peça, material, retrabalho e mão de obra.

Por que funilaria e pintura exigem mais controle

Na funilaria, o serviço muda durante a execução. Um para-choque que parecia simples pode virar troca de suporte, alinhamento, repintura de peça vizinha ou orçamento complementar. Isso não é exceção; faz parte da rotina.

O erro é tratar tudo como uma OS comum, sem etapa e sem dependência. Quando isso acontece, a oficina perde visibilidade sobre quatro pontos:

Controle bom é aquele que mostra o travamento antes do cliente ligar bravo.

Comece separando as etapas da OS

A oficina precisa enxergar o caminho do veículo. Não basta marcar a OS como aberta ou fechada. Em funilaria e pintura, uma divisão simples já muda a gestão:

Essas etapas não precisam virar burocracia. Elas precisam ser claras o bastante para qualquer pessoa da equipe olhar a OS e entender o próximo passo.

Registre fotos e observações desde a entrada

Foto evita discussão. Na entrada do veículo, registre as avarias principais, detalhes de pintura, peças quebradas, acessórios, quilometragem e itens que possam gerar dúvida depois.

Esse cuidado ajuda em três momentos: orçamento, aprovação de serviço extra e entrega. Se o cliente questionar uma marca antiga, a oficina tem histórico. Se a seguradora pedir justificativa, a equipe encontra o registro. Se a montagem revelar uma peça danificada, a informação não fica perdida no celular de alguém.

O ideal é que as fotos estejam vinculadas à OS, não espalhadas em conversas de WhatsApp. Conversa some, celular troca de dono e imagem sem contexto não resolve conflito.

Controle orçamento complementar sem imprevisto

Depois da desmontagem, é comum aparecer dano que não estava visível. A oficina precisa tratar isso como orçamento complementar, com descrição, valor, peças, prazo adicional e aprovação registrada.

Sem esse controle, dois problemas aparecem. O primeiro é financeiro: a equipe faz serviço extra e esquece de cobrar. O segundo é de relacionamento: o cliente recebe a conta maior no fim e sente que foi surpreendido.

Um processo simples funciona bem:

O combinado precisa ficar dentro da OS. Assim a oficina não depende de print, áudio ou memória.

Peça pendente não pode ocupar a fila errada

Um carro parado por peça não deve aparecer como se estivesse em execução normal. Ele ocupa espaço, mas não ocupa o mesmo tipo de capacidade da equipe.

Separar status ajuda a organizar o pátio e a agenda. Por exemplo:

Com isso, o gestor sabe o que precisa cobrar do fornecedor, o que pode entrar na cabine e o que deve ser avisado ao cliente antes do prazo estourar.

Não prometa prazo só pela data de entrada

Prazo em funilaria depende de aprovação, peça, disponibilidade de cabine, tempo de cura, montagem e acabamento. Prometer entrega sem olhar essas variáveis é pedir para remarcar depois.

Antes de dar prazo, confira:

É melhor prometer com critério do que parecer rápido no balcão e passar a semana dando desculpa.

Acompanhe margem por OS, não só faturamento

Funilaria pode faturar bem e ainda assim deixar pouco lucro. Material de pintura, peça comprada às pressas, retrabalho, desconto, terceiro e horas extras consomem margem.

Por isso, acompanhe cada OS com atenção para:

Se a oficina só olha o valor recebido, descobre tarde demais que trabalhou muito para ganhar pouco.

Use o sistema para melhorar a conversa com o cliente

Cliente não gosta de ficar no escuro. Em funilaria, a ansiedade é maior porque o carro costuma ficar vários dias parado e o reparo envolve estética. Uma atualização curta evita várias ligações.

A oficina pode criar uma rotina simples de comunicação:

O sistema ajuda porque a informação nasce da OS. A equipe não precisa caçar status no pátio toda vez que o cliente pergunta.

O que um sistema para funilaria e pintura precisa ter

Para esse tipo de oficina, procure recursos que resolvam a rotina de verdade:

Não adianta ter um sistema bonito se a equipe continua usando planilha paralela para saber onde cada carro está.

Como implantar sem travar a equipe

Comece pelo básico. Escolha poucos status, padronize a entrada do veículo e defina quem atualiza cada etapa. Depois, avance para custo, margem, fotos obrigatórias e indicadores.

Um bom começo para os primeiros 30 dias:

Depois disso, o gestor já consegue ver onde a funilaria trava: aprovação, peça, cabine, montagem, retrabalho ou comunicação.

Conclusão

Funilaria e pintura precisam de controle porque cada OS tem muitas viradas. O serviço começa de um jeito, muda na desmontagem, depende de aprovação, passa por peças e só termina bem quando acabamento e entrega estão conferidos.

Um sistema ajuda quando organiza esse caminho sem complicar a oficina. Cada carro precisa ter etapa, responsável, prazo, pendência, custo e histórico. Assim o gestor para de procurar informação no pátio e começa a decidir com base no que está acontecendo de verdade.