

A certificação de Qualidade para a Reparação Automóvel.

Projecto

A Oficina+ ANECRA é uma iniciativa criada em 1996, no âmbito da Padronização de Oficinas ANECRA.

Este projecto visa reconhecer a qualidade dos serviços prestados pelas oficinas associadas da Anecra que voluntariamente cumprem as condições de adesão. Não existem requisitos de imagem comum entre as Oficinas+ ANECRA.

Em 2011, as condições de adesão foram novamente reformuladas, actualizando o nível de exigência à realidade actual do sector. O novo referencial foi submetido à aprovação de uma comissão técnica liderada pela SGS, passando a constituir uma especificação técnica¹.

Objectivos

A Oficina+ ANECRA pretende ser a referência de qualidade para reparação a automóvel. Com a nova Especificação Técnica (ET) passa a ser formalmente um Certificado de Qualidade.

Esta iniciativa visa conferir uma vantagem competitiva para os associados da ANECRA, face a um mercado em contração e cada vez mais competitivo.

Pretende-se também criar uma marca reconhecida pelos clientes, quer particulares quer empresas. Permitirá também às oficinas aderentes garantir o cumprimento dos requisitos de qualidade essenciais para poderem ser aprovados nas avaliações de fornecedores dos clientes com sistemas de gestão da qualidade implementados. Torna-se portanto uma base para o desenvolvimento de parcerias comerciais credíveis e sérias, pois a qualidade de serviço das oficinas é reconhecida por uma entidade independente (SGS) e por um referencial aceite.

Os requisitos da ET Oficina+ ANECRA foram concebidos levando em conta as normas internacionais nesta área. Cumprem alguns dos requisitos da norma ISO 9001. Constituem um passo significativo para uma futura evolução da oficina aderente visando uma certificação de qualidade segundo esta norma.

O nível de exigência da ET leva em conta a dimensão e características das empresas de reparação automóvel, permitindo a empresas de pequena dimensão cumprir os requisitos no seu dia a dia, com os recursos disponíveis.

Marca e Âmbito

A Oficina+ ANECRA é uma marca registada da Associação, de uso exclusivo pelos seus associados.

A ET Oficina+ ANECRA é aplicável à reparação de automóveis ligeiros, para desempenhar um ou mais dos seguintes serviços: Mecânica, Electricidade, Bate-Chapa, Pintura, Pneus, Alinhamento de Direcções e Ar Condicionado Auto

Certificação de Qualidade para oficinas de reparação automóvel – por quê?

Trata-se de uma opção estratégica de desenvolvimento das empresas deste sector, que pretendem evoluir, melhorar o seu funcionamento e ganhar mercados. É também um factor diferenciador face à concorrência.

Certificação - Vantagens

A nível *interno*, proporciona:

- Melhoria do funcionamento da organização – são claramente definidas funções, proporcionada a formação necessária e os processos de trabalho são optimizados. A motivação dos colaboradores aumenta;
- Cultura da melhoria contínua – os “erros” cometidos são analisados, para que não voltem a ser cometidos. O funcionamento da empresa é periodicamente revisto, visando torná-la mais eficiente;
- Definição de objectivos e indicadores – são claramente definidos e monitorizados indicadores e objectivos, o que se torna uma ferramenta indispensável para apoio à gestão, pela antecipação de tendências e medição objectiva do progresso da empresa;
- Redução de custos – o funcionamento mais eficaz da empresa reduz custos, o que torna a empresa mais rentável e competitiva.

Ao nível *externo*, resulta em:

- Melhoria do prestígio e imagem da empresa, contribuindo para atrair / aumentar a confiança dos seus clientes, actuais e potenciais;
- Aumento da satisfação dos clientes. A medição da satisfação do cliente de forma regular permite identificar os pontos forte e fracos, trabalhando para a fidelização dos clientes;
- Aumento da competitividade – a diferenciação através da qualidade face à concorrência torna-a mais competitiva;
- Oportunidades de negócio – o referencial Oficina+ ANECRA pode ser uma condição essencial para a prestação de serviços a determinados clientes de grande dimensão ou para a adesão a determinadas redes de oficinas / conceitos de negócio, etc.

Credibilidade da Especificação Técnica

Desde a criação da Oficina+ ANECRA, um dos pilares das condições de adesão foi a Directiva CNQ 18/00 (Código de Práticas da Reparação Automóvel). Este documento,

¹ a Especificação Técnica SC-MARE-97 da SGS.

aprovado pelo Conselho Nacional de Qualidade (CNQ), foi elaborado com as contribuições da ANECRA e dos representantes dos consumidores.

A renovação das normas de 2011 levou à criação da ET que foi elaborada pela ANECRA e pela SGS, sendo posteriormente aprovada por uma comissão técnica coordenada pela SGS, incluindo representantes do sector, dos clientes e especialistas em Qualidade.

Trata-se portanto, de uma base de trabalho credível, que distingue as empresas que estão “acima da média” do sector, quer do ponto de vista da ANECRA, quer dos clientes.

Credibilidade do processo de Certificação

As auditorias de concessão e acompanhamento são inteiramente da responsabilidade da SGS, que avalia o cumprimento da ET recorrendo a Auditorias e Acções de cliente-mistério. O certificado emitido pela SGS é válido por um ano e será renovado por período similar.

Principais requisitos

A nova ET manteve os principais requisitos existentes, nomeadamente: Legalização das instalações, Imagem da Empresa², Instalações, Equipamentos Oficiais, Pessoal (existência, qualificação e formação), Directiva CNQ 18/00 (Ordem de Reparação, Estimativas e Orçamentos, Facturas, Garantia de Reparação, etc.), Adesão voluntária ao Centro de Arbitragem do Sector Automóvel, Ambiente e Segurança e Saúde no Trabalho.

Aprofundou as normas existentes, passando a incluir: Controlo do processo (compras, tempos de reparação), Controlo de qualidade e Medição da Satisfação do Cliente.

Implementação

A associação apoia os seus associados na implementação da ET Oficina+ ANECRA, conforme seja solicitada, nos seguintes passos:

- Pré-análise de requisitos (documental) – A empresa interessada preenche um formulário que contém os requisitos de custo mais elevado, o que permite verificar se a oficina candidata está ou não próxima da ET.
- Kit p/ associados – São disponibilizados aos associados interessados os modelos de alguns documentos que serão necessários para implementar a ET (por exemplo: monitorização dos tempos de espera dos clientes).
- Apoio adicional ANECRA – São esclarecidas dúvidas surgidas na implementação da ET. Se necessário, a ANECRA pode deslocar um técnico³ à empresa para apoiar no terreno a implementação.

Oficina+ ANECRA – A escolha certa!

Esta iniciativa da ANECRA é a escolha certa para as oficinas porque é:

- **O único certificado de qualidade aplicável a qualquer actividade de reparação** (colisão, mecânica, pneus, etc.) - Existem outras iniciativas disponíveis, mas que estão restritas a actividades específicas (colisão, vidros, etc.). Um certificado mais abrangente integra as várias actividades da empresa e aumenta a notoriedade da marca e da oficina perante os seus clientes.
- **Nível único de Certificação** – O facto da Oficina+ ANECRA não ter vários patamares / níveis de certificação (semelhante ao sistema de estrelas usadas na classificação de hotéis), melhora o reconhecimento pelo cliente.
- **Orientado para a satisfação do cliente** – é pela fidelização dos clientes que é possível uma empresa crescer. A ET Oficina+ ANECRA foi concebida com este objectivo central. Todos os requisitos visam este mesmo propósito. Outras certificações existentes estão mais centradas na forma como os processos de trabalho são executados ou no cumprimento de certos requisitos do negócio.
- **Certificado por entidade acreditada (SGS)** – A idoneidade e notoriedade internacional da entidade auditoria é uma vantagem adicional e factor de credibilidade para a Oficina+ ANECRA.
- **Símbolo de credibilidade e confiança** – Pela ligação da oficina aderente à ANECRA e SGS, marcas reconhecidas e de confiança perante os consumidores e clientes. Adicionalmente também pela adesão ao Centro de Arbitragem do Sector Automóvel, garantindo ao consumidor uma resolução rápida e económica em caso de litígio.
- **Compatível com a estratégia comercial da empresa** – Este é um dos principais pontos fortes da Oficina+ ANECRA. Sendo exclusivamente um certificado de qualidade, permite à oficina aderente um reconhecimento exterior ao mesmo tempo que lhe dá total liberdade para o desenvolvimento de parcerias, adesão a redes de oficinas, etc. Portanto, é aplicável a oficinas independentes, a oficinas integradas em redes multimarca e a reparadores autorizados de marca. É também uma excelente forma de garantia da qualidade dos serviços prestados para seguradoras, gestoras de frota, empresas c/ certificação ISO 9001. Pode ser um requisito adicional para uma rede de oficinas, permitindo à entidade gestora concentrar-se no modelo de negócio, pois os requisitos de qualidade serão assegurados pela certificação Oficina+ ANECRA.

² As normas de imagem da Oficina+ ANECRA não implicam uma imagem comum às oficinas aderentes. Contudo, definem itens obrigatórios na imagem da empresa / oficina.

³ A deslocação de um técnico da ANECRA à empresa tem custos associados, não incluídos na contrapartida das quotas pagas.