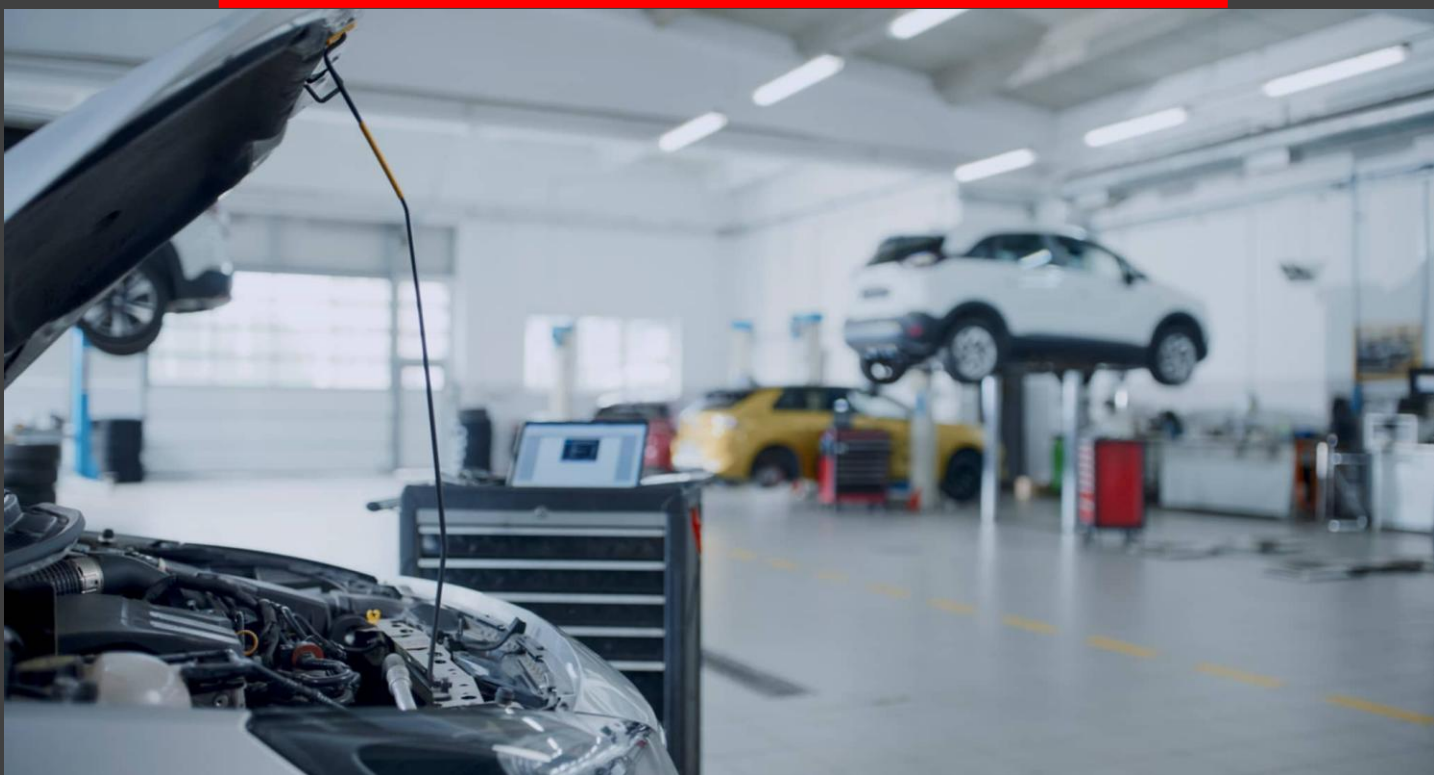




| Seu próximo nível de serviço

DESCRITIVO DE CARGOS E FUNÇÕES OFICINAS AUTOMOTIVAS



Copyrights | DPN Automotive

CONTATO

E-mail: dpnautomotive@gmail.com.br
www.dpnautomotive.com.br

Instruções gerais

Este manual de descritivo de funções estabelece uma proposta para as principais competências técnicas e comportamentais para os cargos chaves administrativos e técnicos da equipe de um Oficina mecânica.

Por se tratar de um proposta, estes podem ser modificados e ou ajustados para a realidade de cada unidade de negócio levando em consideração o tamanho da oficina, número de passagens e aspectos regionais conforme necessidade.



Importante:

Os cargos mencionados poderão sofrer alteração de suas nomenclaturas conforme região, deste modo é conveniente uma leitura por completo das competências técnicas para confirmar e confrontar com o que se necessita.

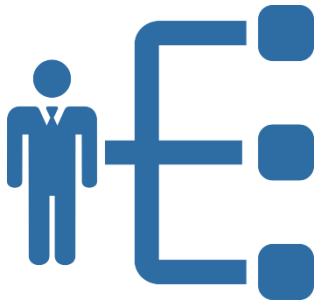
Os procedimentos descritos neste documento estão em conformidade com as seguintes normas:

ABNT NBR 15681:2009

ÍNDICE

Descritivo de Cargos e Funções - Oficinas Automotivas

Gerente / Gestor da oficina	5
Supervisor administrativo	6
Assistente administrativo	7
Consultor de Serviços	8
Chefe de Oficina / supervisão técnica	10
Técnico Automotivo / Técnico manutenção	11
Técnico de Diagnóstico	12
Especialista em Sistemas Automotivos	13
Alinhador – sistemas de Undercar	14
Assistente de manutenção automotiva	15
Organograma funcional – oficinas automotivas	16



Características Pessoais:

Idade: 21 anos em diante

(exceções para assistentes e estagiários).

Sexo: Indiferente.

Estado Civil: Indiferente.

Características Profissionais:

Experiência em funções administrativas mínimo 2 anos comprováveis
(exceções para estagiários e assistentes iniciantes)

Cursos técnicos e ou formações acadêmicas nas áreas de administração,
Marketing, economia e finanças, gestão de recursos humanos, gestão de
negócios.

Características Psicossociais:

Habilidade em comunicação verbal e escrita.

Segurança na transmissão de informações.

Empatia no relacionamento.

Responsável e organizado.

Ética e valores compatíveis com os valores da empresa.

Habilidade na solução de problemas.

Pro-atividade e orientação a resultados



Funções e responsabilidades

Realizar a gestão operacional e administrativa/financeira do negócio, assim como, a gestão da equipe de colaboradores, garantindo o bom resultado econômico e a satisfação dos clientes com as entregas de serviços e produtos comercializados pela empresa.



Competências e habilidades comportamentais

- Ótima capacidade de relacionamento pessoal e comunicação verbal;
- Excelente capacidade de negociação e gestão de conflitos;
- Ser ético, ter empatia e amabilidade na relação com os clientes e colaboradores da empresa;
- Ser empreendedor, criativo, inovador e com resiliência;
- Forte orientação na busca dos resultados estabelecidos no planejamento estratégico da empresa; sempre preservando um equilíbrio entre os resultados econômicos, satisfação dos clientes e de manutenção de um excelente clima de trabalho entre a equipe de colaboradores.



Competências e habilidades técnicas

- Competência de comunicação altamente desenvolvida, com capacidade para interagir com diferentes públicos, e com todas as meios de comunicação (oral, escrita, digital).
- Capacidade de inovação; desenvolvimento de novos modelos de negócio e soluções de agregação de valor.
- Habilidades e conhecimento de administração de empresas, com capacidade para realização de cálculos matemáticos, operações básicas, taxas de juros e desconto em percentual.
- Habilidade e experiência para a solução de problemas decorrentes da operação da empresa.
- Conhecimentos básicos de mecânica e elétrica automotiva (funcionamento dos sistemas que compõe os veículos atuais), assim como dos processos de operação de oficinas automotivas; com uma experiência mínima de 4 anos no segmento.
- Conhecimentos de informática, softwares de gestão e mídias sociais;
- Concepção de Relatórios periódicos de Faturamento de serviços e peças;
- Controles periódicos de satisfação dos clientes;
- Gerir o plano de carreira e polivalência da equipe.



Funções e responsabilidades

Apoiar o Gestor da oficina na operação das áreas administrativas e operacionais de acordo com as necessidades referentes a:

Controle financeiro (fluxo de caixa, contas a pagar e receber), gestão de estoque / compras e fornecedores, gestão da carteira de clientes, controle de inventario e ativos, gestão de marketing, suporte contábil, normativas legais e tributarias, suporte a gestão administrativa de recursos humanos.



Competências e habilidades comportamentais

- Pró atividade e disponibilidade;
- boa escuta e relacionamento interpessoal;
- Comprometido com os resultados quantitativos e qualitativos
- Atenção aos detalhes e organização;
- Dinamismo e administração do tempo.



Competências e habilidades técnicas

- Competência de comunicação altamente desenvolvida para relacionamentos com clientes, colaboradores, fornecedores e parceiros da empresa.
- Conhecimentos administrativos e das características do negócio de serviços automotivos; Habilidade com cálculos matemáticos decorrentes da operação administrativa.
- Criação de relatórios e planilhas de controle;
- Conhecimentos de informática e mídias sociais;
- Capacidade de gestão de conflitos Internos/externos.
- Excelente capacidade para atendimento ao cliente;
- Forte orientação a resultados em conformidade com os planos estratégicos da empresa; capacidade de desdobramento dos planos de negócios em ações específicas.



Funções e responsabilidades

Apoiar o supervisor da oficina na operação das áreas administrativas e operacionais de acordo com as necessidades, permitindo o bom funcionamento da empresa na aquisição de materiais e controle de estoque de insumos fundamentais para a operação.

Conforme funções administrativas as atividades poderão estar direcionadas a: Suporte a gestão de compras e estoque; faturamento e controles financeiros; suporte a gestão de recursos humanos; recepção e atendimento de clientes, gestão de fornecedores, gestão de ativos e recursos materiais,



Competências e habilidades comportamentais

- Pró atividade e disponibilidade;
- boa escuta e relacionamento interpessoal;
- Pontualidade e assiduidade
- Disciplina, atenção aos detalhes, organização e comprometimento com os processos definidos pela empresa.
- Dinamismo e boa administração do tempo.
- Orientação resultados e comprometimento com prazos e entregas.



Competências e habilidades técnicas

- Boa comunicação com capacidade leitura, interpretação e redação de textos, assim como, comunicação oral.
- Habilidade com operações administrativas e de suporte operacional da empresa.
- Criação de relatórios e planilhas de controle;
- Conhecimentos de informática, ferramentas de office e ou softwares de gestão (CRM / ERP).
- Capacidade de gestão de chamadas e atendimento telefônico de clientes;
- Capacidade de recepção e atendimento presencial de clientes.



Funções e responsabilidades

Fomentar a comunicação entre as funções administrativas e funções produtivas da empresa; gestão dos compromissos assumidos em nome da empresa perante os clientes.

Estabelecer uma relação de confiança e garantir a satisfação do Cliente desde o atendimento à distância até uma posterior devolução do veículo ao cliente pelo serviço realizado, sendo o principal interlocutor entre cliente e oficina, defendendo os interesses de ambos os lados de maneira sadia e responsável, com ética e transparência nas atividades.



Competências e habilidades comportamentais

- Ótima capacidade de relacionamento pessoal e comunicação verbal;
- Boa capacidade de negociação e gestão de conflitos;
- Ser ético, ter empatia e amabilidade na relação com os clientes;
- Visão orientada na entrega de resultados financeiros e de satisfação de atendimento aos clientes;
- Capacidade de adaptabilidade à mudanças;
- Forte orientação na busca aos resultados.



Competências e habilidades técnicas

- Competência de comunicação altamente desenvolvida, com capacidade para interagir com diferentes públicos, e com todas as meios de comunicação (oral, escrita, digital, incluindo redes sociais).
- Habilidades e conhecimento de administração de empresas, com capacidade para realização de orçamentos de serviços e propostas comerciais para clientes
- Habilidade e experiência para a solução de problemas decorrentes da operação produtiva e do atendimento ao cliente.
- Carteira de Habilitação de categoria mínima B;
- Conhecimentos de mecânica automotiva adequada para indicar tipos de serviços e manutenções para clientes
- Gestão de venda de serviços; capacidade para aplicar check-list de recepção técnica; oferecer conselhos técnicos e ofertar o portfolio de serviços mais adequado para as demandas do cliente.
- Conhecimentos de informática, softwares de gestão da agenda de serviços e planejamentos produtivos.



Características Pessoais:

- Idade: 18 anos em diante.
- Sexo: Indiferente.
- Estado Civil: Indiferente.

Características Profissionais:

- Experiência Técnica prática em manutenções /reparações automotivas – mínimo 2 anos comprováveis, (recomendável atuação em oficinas mecânicas / concessionárias).
- Cursos técnicos na área Automotiva (400 Horas de capacitação técnica automotiva comprovável).

Características Psicossociais:

- Habilidade de comunicação com colegas e gestores.
- Segurança na transmissão das informações.
- Bom relacionamento e capacidade para trabalhar em equipe.
- Responsável e organizado.
- Ética e valores compatíveis com os valores da empresa.
- Habilidade na solução de problemas.
- Comprometido com a qualidade dos serviços realizados.
- Orientação a produtividade na operação e execução dos serviços.



Funções e responsabilidades

Coordenar a operação produtiva, a distribuição de serviços na oficina e supervisão das equipes de trabalho garantindo o bom andamento dos serviços em prol da satisfação dos clientes e resultados da empresa.



Competências e habilidades comportamentais

- Visão orientada na entrega de resultados de produtividade e qualidade de serviços
- Capacidade de adaptabilidade à mudanças, com foco na implementação de procedimentos de trabalho
- Ótima capacidade de relacionamento pessoal e comunicação verbal;
- Boa capacidade de negociação e gestão de conflitos;
- Ser ético, ter empatia e amabilidade na relação com os clientes e colaboradores da empresa.



Competências e habilidades técnicas

- Competência de comunicação altamente desenvolvida, com capacidade para interagir com diferentes públicos (clientes, colaboradores, gestão, fornecedores e parceiros).
- Habilidade na implementação tática dos planejamentos produtivos no dia a dia da oficina.
- Conhecimentos sólidos de mecânica e elétrica automotiva (funcionamento dos sistemas que compõe os veículos atuais), para a definição dos perfis profissionais certos para cada serviço,
- Conhecimentos de informática, softwares de controle operacional de oficina;
- Experiência com controle de qualidade e satisfação dos clientes;
- Carteira de Habilitação de categoria mínima B;



Funções e responsabilidades

Realizar os processos de manutenção em veículos e sistemas autoativos, efetuando intervenções de baixa e média complexidade assim como, suporte para intervenções de alta complexidade.



Competências e habilidades comportamentais

- Boa capacidade de relacionamento pessoal e comunicação verbal;
- Pró atividade, empatia e relacionamento interpessoal;
- Pontualidade e assiduidade
- Adaptabilidade à mudanças e flexibilidade;
- Com Iniciativas para continuar aprofundando conhecimentos profissionais;
- Organização e limpeza.



Competências e habilidades técnicas

- Competência de comunicação suficientemente desenvolvida para interagir com colegas e gestores.
- Conhecer o funcionamento dos componentes de um veículo, com foco na manutenção dos mais variados sistemas mecânicos e eletroeletrônicos que equipam os veículos nacionais e importados;
- Saber aplicar e usar as ferramentas comuns e específicas para reparação dos sistemas mecânicos;
- Capacidade de interpretação dos procedimentos descritos na documentação técnica e sua aplicação no processo de manutenção / reparação;
- Carteira de Habilitação Categoria mínima B;
- Contribuir para a definição das necessidades de ferramentas e equipamentos nas atividades de oficina.



Funções e responsabilidades

Realizar os diagnósticos de média e alta complexidade em sistemas automotivos e efetuar as intervenções que necessitam maior cuidado e conhecimento técnico.



Competências e habilidades comportamentais

- Boa capacidade de relacionamento pessoal e comunicação verbal;
- Pró atividade, empatia e relacionamento interpessoal;
- Adaptabilidade à mudanças e flexibilidade;
- Pontualidade e assiduidade
- Capacidade de solução de problemas baseado em situações de causa e efeito;
- Contribuir para a instrução técnica dos mecânicos nas atividades diárias onde for apontada alguma dificuldade.



Competências e habilidades técnicas

- Capacidade de interpretação de literatura técnica e softwares de informações;
- Sólidos conhecimentos em diagnósticos automotivos com ênfase em sistemas de controle eletrônico e redes de bordo.
- Cursos técnicos na área Automotiva (400 Horas de capacitação técnica automotiva comprovável).
- Domínio de equipamentos de diagnóstico automotivo; ferramentas de medições variadas, tais como: Multímetros, Manômetros, Osciloscópio, Scanner, Instrumentos de medidas, e softwares de diagnóstico em geral.
- Capacidade de interpretação dos procedimentos descritos na documentação técnica e sua aplicação no processo de reparação;
- Carteira de Habilitação Categoria mínima B;
- Contribuir para a definição das necessidades de ferramentas e equipamentos e assegurar sua utilização racional;
- Contribuir com a gestão da qualidade de serviços; Controle do retorno de veículos e análise de causas e ou possíveis desvios de processos.



Funções e responsabilidades

Realizar intervenções e reparos de média e alta complexidade em sistemas automotivos considerados de como serviços de especialização; Exemplo: Direções Hidráulicas; Injeção Diesel; Câmbio automático / automatizado; Ar condicionado; Retífica / Reparo de motor; outros;



Competências e habilidades comportamentais

- Boa capacidade de relacionamento pessoal e comunicação verbal;
- Pró atividade, empatia e relacionamento interpessoal;
- Adaptabilidade à mudanças e flexibilidade;
- Capacidade de solução de problemas baseado em situações de causa e efeito;
- Contribuir para a instrução técnica dos técnicos de manutenção nas atividades da oficina.
- Pontualidade e assiduidade



Competências e habilidades técnicas

- Capacidade de interpretação de literatura técnica e softwares de informações;
- Sólidos conhecimentos em sistemas automotivos com ênfase na especialização técnica adjudicada ao cargo..
- Cursos relacionados á especialização técnica referente ao cargo/função (400 Horas de capacitação técnica automotiva comprovável).
- Domínio de equipamentos de diagnóstico automotivo; Instrumentos de medições variadas, tais como: Paquímetros, micrómetros, Manômetros, Bancadas de teste, maquinário especial / tornos, fresas, maquinas de controle numérico.
- Capacidade de interpretação dos procedimentos descritos na documentação técnica e sua aplicação no processo de reparação;
- Contribuir para a definição das necessidades de ferramentas e equipamentos e assegurar sua utilização racional;
- Contribuir com a gestão da qualidade de serviços; controle do retorno em garantia e análise de causas e ou possíveis desvios de processos.



Funções e responsabilidades

Realizar os processos de alinhamento de sistemas de direção (geometria de direção), assim como as operações de balanceamento e montagem/desmontagem de rodas e pneus



Competências e habilidades comportamentais

- Boa capacidade de relacionamento pessoal e comunicação verbal;
- Pró atividade, empatia e relacionamento interpessoal;
- Adaptabilidade à mudanças e flexibilidade;
- Capacidade de lógica de análise na desmontagem e montagem de sistemas elétricos e mecânicos;
- Organização e limpeza.
- Pontualidade e assiduidade



Competências e habilidades técnicas

- Capacidade de leitura e redação de textos;
- Conhecer o funcionamento com foco na reparação sistemas undercar equipam os veículos nacionais e importados, com ênfase nos procedimentos técnicos relacionados a geometria de direção.
- Cursos relacionados á especialização técnica referente ao cargo/função (250 Horas de capacitação técnica automotiva comprovável).
- Saber aplicar e usar as ferramentas comuns e específicas para reparação dos sistemas mecânicos;
- Capacidade de interpretação dos procedimentos descritos na documentação técnica e sua aplicação no processo de alinhamento de sistemas de direção automotivos;
- Carteira de Habilitação Categoria mínima B;
- Contribuir para a definição das necessidades de ferramentas e equipamentos nas atividades de oficina.



Funções e responsabilidades

Realizar os processos de manutenção nos veículos e efetuar operações de suporte e ou intervenções de média e baixa complexidade em veículos ou sistemas automotivos.



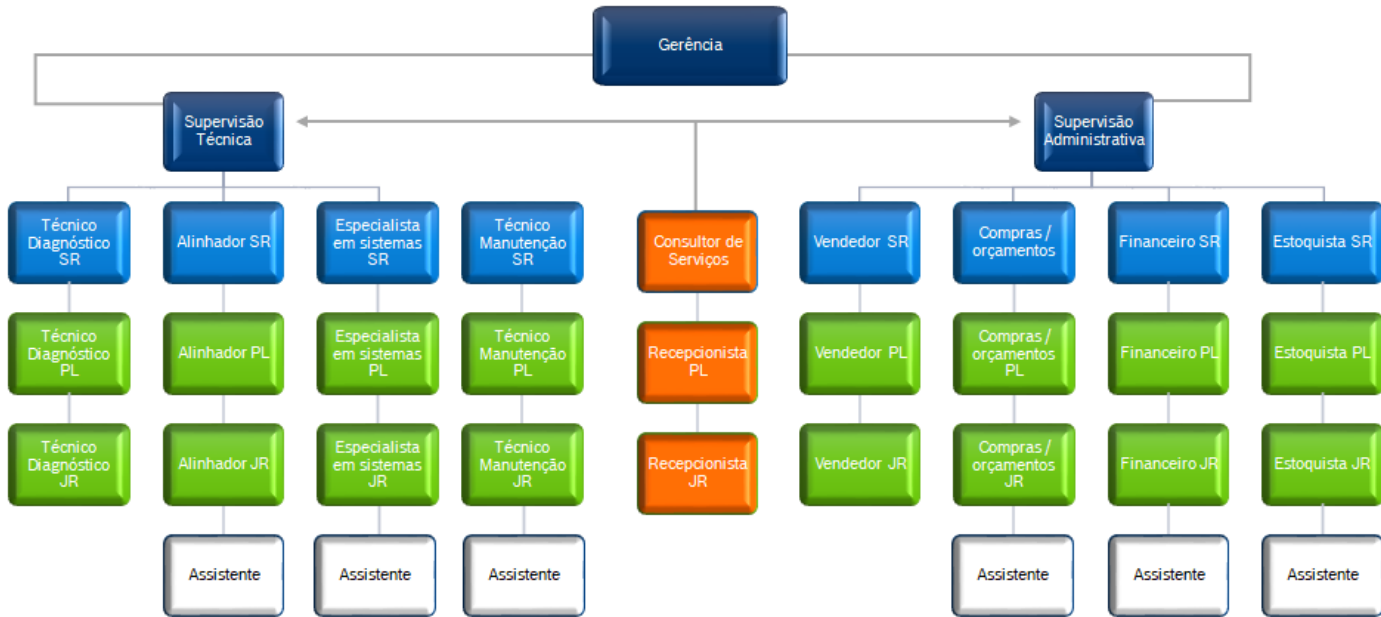
Competências e habilidades comportamentais

- Boa capacidade de relacionamento pessoal e comunicação verbal;
- Pró atividade, empatia e relacionamento interpessoal;
- Com Iniciativas para continuar aprofundando conhecimentos profissionais
- Adaptabilidade à mudanças e flexibilidade;
- Capacidade de lógica de análise na desmontagem e montagem de automotivos;
- Organização e limpeza.
- Pontualidade e assiduidade



Competências e habilidades técnicas

- Competência de comunicação suficientemente desenvolvida para interagir com colegas e gestores.
- Conhecimentos genéricos sobre o funcionamento dos sistemas automotivos com foco nos processos de manutenção automotiva; desmontagem e montagem de componentes, limpeza de peças e suporte aos técnicos/colegas em atividades de maior complexidade.
- Saber aplicar e usar as ferramentas comuns e específicas para a manutenção / reparação dos sistemas automotivos.
- Capacidade de interpretação dos procedimentos descritos na documentação técnica, assim como a capacidade de seguir instruções técnicas supervisionadas.
- Carteira de Habilitação Categoria B (desejável);
- Contribuir com a organização e limpeza dos setores de trabalho e aspecto geral da oficina.



Importante:

O organograma acima descreve um exemplo de estrutura organizacional com base em uma equipe diretamente relacionada com a produção e outra equipe com funções de suporte para todas as atividades desenvolvidas pela empresa.

Os respectivos cargos e funções, poderão sofrer alterações conforme as áreas de atuação na qual a empresa opera assim como o porte da empresa.

Características de cargos e funções:

Para a definição do grau de desenvolvimento das competências profissionais de colaboradores que atuam na mesma função o mercado utiliza as nomenclaturas de Junior (Jr), Pleno (PL), e sênior (SR).

A evolução dos cargos dentro da mesma função profissional, está relacionado com o incremento de habilidades e conhecimentos técnicos, a capacidade de assumir responsabilidades maiores, assim como a capacidade de entrega de resultados.

Desta forma, os respectivos cargos seguem as seguintes características:

Junior (JR) = Realiza operações de menor complexidade e precisa da supervisão de um chefe ou um sênior.

Pleno (PL) = Apto para realizar atividades de média complexidade e as desenvolve sem necessidade de supervisão.

Sênior (SR) = Realiza atividades de baixa, média e alta complexidade sem necessidade de supervisão.



Seu próximo nível de serviço



<https://www.dpnautomotive.com.br/>