Auto Bílio

1. Contextualização

O Sr. Abílio (Abílio João da Mota Silva) desde pequeno que tinha uma paixão muito grande por carros e por motas. Passava os verões na oficina do pai a ajudar como podia. No decorrer dos anos a responsabilidade do Sr. Abílio foi-se tornando cada vez maior, até que depois da inesperada morte do pai, este foi obrigado a tomar conta da oficina por completo, sendo esta a única fonte de rendimento da família. O estabelecimento foi criado em 1968 e situa-se numa freguesia pacata de nome Gemunde no concelho da Maia e destaca-se por ser a maior oficina da região. A oficina, mesmo com o seu tamanho tem a fama de tratar todos os clientes como se fossem família, sendo dado um mimo anualmente no “aniversário” do carro na oficina. O Sr. Abílio conta agora com a ajuda de mais 13 mecânicos. Cada funcionário trabalha 6 dias por semana das 9 da manhã às 17 da tarde e tem feriados de folga, juntamente com 30 dias de férias. Os empregados ajudam nos consertos dos veículos. O objetivo para o futuro do Sr. Abílio é melhorar o funcionamento da oficina, contratar mais mecânicos e quem sabe abrir mesmo outra oficina.

1. Fundamentação

Com a modernização dos tempos e com o crescimento rápido da oficina, o Sr. Abílio quer ficar em cima do acontecimento, então chegou à conclusão de que a automatização do sistema seria a opção mais acertada, solução já previamente apresentada ao pai, mas que este recusou tendo em conta que as “novas tecnologias” não eram o seu forte. Até à data, a oficina funcionava à base do papel, o que começava a ser um problema com o crescente número de clientes. Havia papéis que se perdiam, havia outros menos legíveis e outros que os clientes se esqueciam de trazer dificultando bastante o processo de recolha. Para além disto afetava também o conserto dos veículos visto que o registo das peças necessárias para o arranjo e das peças que já foram substituídas ficavam em pastas com outras centenas tornando todo o processo de busca demorado e pouco eficiente.

O Sr. Abílio acredita que com a implementação de uma base de dados, a recolha de informações dos clientes e dos fornecedores, a gestão de inventário, a consulta sobre o estado dos consertos dos veículos, o agendamento de futuros arranjos e a própria gestão de funcionários vai ser muito mais fácil, mais organizada e acima de tudo mais rápida, porque quanto mais rápidos forem efetuados os consertos mais satisfeitos ficam os clientes.

Agora que o Sr. Abílio está à frente da oficina e pode tomar as decisões decidiu avançar então com o processo, mostrando-se ansioso com as futuras potencialidades que este serviço pode proporcionar.

1. Objetivos:

O Sr. Abílio definiu alguns objetivos que pretendia atingir com a implementação da Base de Dados. São eles:

Preservar os dados introduzidos na BD e permitir pesquisas rápidas e eficientes.

Uniformizar o preço de um dado serviço.

Permitir aos clientes classificar o serviço prestado.

Registar a pontualidade dos funcionários com recurso ao serviço de login.

Permitir recompensar os funcionários mais assíduos e que obtenham melhor classificação de serviço por parte dos clientes.

Ajudar os funcionários diminuindo o volume de tempo perdido em registos feitos à mão.

Permitir aos clientes agendar um serviço.

Confiar uma estimativa para a data de recolha quando um cliente faz um agendamento.

Facilitar a gestão de stocks.

Permitir o cálculo do lucro da oficina num dado período.

4.Viabilidade:

O Sr. Abílio considera que a perda de um cliente representa um perda de lucro potencial muito elevada uma vez que uma ida ao mecânico é uma despesa (de vez em quando) enquanto mas que envolve valores razoavelmente elevados. Além do mais, o Sr. Abílio considera que a identidade da sua oficina reside na satisfação dos seus clientes.

Clientes mais satisfeitos e uma oficina mais eficiente trazem:

Mais Lucro;

Uma carga de trabalho menos volumosa relacionada com a gestão da oficina.