



Escola Superior de Tecnologia e Gestão
Instituto Politécnico da Guarda

**RELATÓRIO PARA A OBTENÇÃO DO DIPLOMA
DE ESPECIALIZAÇÃO TECNOLÓGICA
EM GESTÃO DA QUALIDADE E AMBIENTE**

Carlos Emanuel Pinto
Agosto | 2011

IPG-ESTG

Estagio

Garagem D. José, Peugeot

Carlos Pinto

25-08-2011

Agradecimentos

Em primeiro lugar queria agradecer a todos os funcionários da Garagem D. José, que sem excepção alguma, me ajudaram desde o primeiro dia numa rápida adaptação a empresa e ao grupo de trabalho. Destacando desde logo o rececionista Paulo Prazeres e o chefe de Oficina António Serrão que foi a quem estive mais ligado e sempre me deram um grande apoio e sempre me ajudando em qualquer duvida que eu tivesse e pondo-se a disposição de ajudar no que quer que fosse. Depois quero também agradecer a minha supervisora Artemisa Borges e ao meu orientador de estágio Hugo Marques que sempre me deram apoio tanto em relação ao trabalho e a tudo o que o rodeia como na elaboração do relatório ou qualquer problema que surgisse. Agradeço também ao Sr. Orlindo Serra, Sr. Marco Vaz, Dr. Teresa Vieira e ao Professor Ricardo Rodrigues pela disponibilidade e apoio prestado. No geral tenho que agradecer a todos os que trabalharam directa ou indirectamente comigo pois ajudaram na minha evolução como ser humano e ao mesmo tempo como trabalhador e assim fazendo deste estágio uma boa experiência e uma grande evolução para mim.

Índice

Agradecimentos	2
Apresentação	1
Tarefas de estágio	2
Introdução.....	3
Apresentação de empresa	4
Estrutura documentada:	5
Relatório de estágio.....	6
Controlos de incidentes	9
Preparação de veículos novos	10
Apoio na recepção	11
Confiança dos clientes na Garagem D. José	12
Contacto com o cliente	13
Capacidade de adaptação.....	14
A Qualidade na prática	15
Podium 2012	16
Peugeot e a preocupação com o Ambiente	17
Análise SWOT da empresa.....	18
Pontos fortes:.....	18
Pontos fracos:.....	18
Oportunidades:	18
Ameaças:	18
Melhorias propostas	19
Conclusão	20
Bibliografia.....	21
Web grafia	21
Anexos.....	22

Anexo 1	22
Anexo 2	22
Anexo 3	23
Anexo 4	24
Anexo 5	25
Anexo 6	26



Apresentação

Aluno: Carlos Emanuel Pinto

Nº: 1010415

CET de Gestão da Qualidade e do Ambiente

Orientador: Hugo Marques

Supervisor: Artemisa Borges

Empresa: Garagem D. José



Tarefas de estágio

Controlos de incidentes

Preparação de veículos novos

Organização de OR e mapas diários

Protecção de veículos

Apoio na recepção

Apoio na parte de peças da empresa

Apoio no transporte de clientes

Controlo e emissão de Cartões Peugeot

Gestão dos resultados de controlos de incidentes

Gestão da limpeza de veículos



Introdução

No âmbito do CET de TGQA, realizei um estágio em uma empresa que tem como referência a qualidade, e que tem implementado a Norma *ISO 9001*. Com este estágio conheci algumas diferenças entre a realidade das empresas no que diz respeito a qualidade e a teoria, as principais diferenças entre o que é dado na teoria e o que acontece na prática, é que geralmente nas aulas a situação sempre mais “embelezada” e nas empresas vamos ter uma noção do que acontece na realidade e como são na prática geridos os pontos essenciais das mesmas, como a satisfação do cliente, a qualidade do produto, o cumprimento dos requisitos e todos os outros pontos. Sabendo desde já que a Qualidade é uma imagem de marca da *Peugeot* e como a própria política de Qualidade da Garagem diz que através da qualidade e de todas as ferramentas associadas vão aumentar o profissionalismo e as competências dos colaboradores visando sempre a satisfação dos clientes. Vou ter também em atenção o aspecto ambiental da empresa visto que cada vez mais é uma grande preocupação por parte das empresas os aspectos ambientais e principalmente porque os clientes assim o exigem, porque se queremos ter um planeta saudável a preocupação com a natureza deve se de todos e as grandes empresas devem ter a iniciativa e não esperar que apenas cumpram a lei, mas sim que se antecipem as leis e mostrem como se preocupam com o ambiente e principalmente que dão valor a toda a espécie de vida, espero também que o meu conhecimento no que diz respeito ao ambiente e na sua gestão, venha dar um contributo positivo nesta empresa, vou tentar encontrar pontos de melhorias neste aspecto que também é uma imagem que todas as marcas de automóveis querem mostrar, o seu lado mais verde.



Apresentação de empresa

Empresa: Garagem D. José, LDA

Sede social: Estrada Nacional 18- 1 Km 2.2 - Vale de Estrela - 6301-909 Guarda (Ver anexo 1)

Telefone: 271 221 183 / 932 211 833

Fax: 271 213 725

E-mail: geral.guarda@gdj.plataformasgps.com

Actividade: Comércio de veículos automóveis e Oficina de reparações (CAE 50100)

Garagem D. José

A Garagem D. José, Lda. iniciou a sua actividade em 1975 e tinha como objectivo social a comercialização de veículos automóveis. Em Dezembro de 1996 o seu pacto social altera-se profundamente com a aquisição da empresa por parte da Gonçalves & Gonçalves Lda. que têm participações sociais em diversas empresas com actividades que vão desde a comercialização de automóveis, à comercialização de mobiliário de escritório e equipamento hoteleiro, ao fabrico de mobiliário metálico, à comercialização de produtos como a cerveja, café, refrigerantes, até à comercialização de soluções e equipamento informático. Em Janeiro de 1997 a garagem adquire um posto de abastecimento de combustíveis em Vilar Formoso. Posteriormente em Julho deste mesmo ano as suas instalações mudaram-se desde a Rua Batalha dos Reis ate as instalações onde ainda hoje esta instalada. Dois anos mais tarde em 1999 a Garagem D. José certificou-se pela Norma *ISO 9002* no âmbito de garantir a qualidade da empresa, um ano mais tarde a Garagem adquiriu a Beirauto que é um concessionário *Peugeot* em Castelo Branco. Em Novembro do mesmo ano por processo de fusão foi integrada a Beirauto na Garagem D. José, conseqüentemente a Garagem D. José é a representante da marca "*Peugeot*" nos distritos de Castelo Branco e na Guarda. Estas duas concessões estão ligadas através de uma ligação informática que garante o fluxo de informação e a actualização em tempo útil junto dos clientes. E apesar de o funcionamento das duas ser autónomo trocam conhecimento e informação de maneira a criar sinergias e a que obtenham um resultado global comum. Em 2001 a APCER (Associação Portuguesa de

certificação) certificou pelo sistema de gestão da qualidade a Garagem D. José LDA, pelo cumprimento da norma *NP EN ISO 9001*, e um ano depois a Garagem D. José foi considerada o “concessionário do ano 2002” pela *Peugeot Portugal Automóveis*. Em 2003 a Garagem D. José na Guarda inaugura em Vale de Estrela umas novas instalações segundo o conceito “Blue Box” (ver anexo 2 e 3) que tem por objectivo criar um lugar mais agradável e objectivo para os seus clientes.

Organograma da empresa

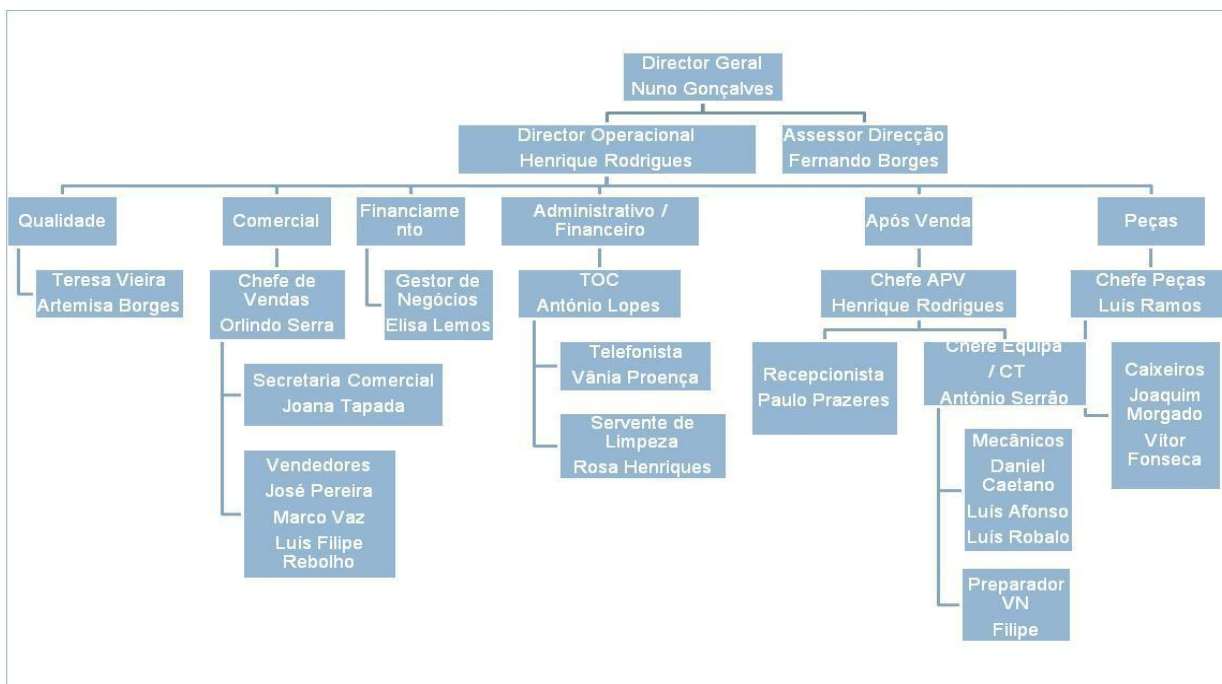


Ilustração 1 (organograma) Fonte manual da Qualidade da Garagem D. José

Estrutura documentada:

Manual da Qualidade

Procedimentos escritos do Sistema de Gestão da Qualidade

Instruções de trabalho

Registos

Impressos

Documentação técnica



Relatório de estágio

Nos primeiros dias estive a rever a documentação referente a Garagem D. José desde o manual da qualidade, ate aos seus procedimentos, fiquei a saber que a empresa se divide em seis sectores que começa pelo da qualidade, o comercial, o de financiamento, o administrativo/financeiro, o após venda e o do peças. Posteriormente estive a identificar-me com os objectivos da *Peugeot* e com os da garagem D. José. Tomei conhecimento do Podium 2012 que é um objectivo da *Peugeot* e que consiste em estar no pódio no que diz respeito a satisfação do cliente, o que significa estar entre os três primeiros em satisfação relativa a Qualidade do serviço. Por último tive uma apresentação das check-list de incidentes.

Depois de ter estado a rever a documentação ligada a Garagem D. José comecei a trabalhar na parte mais prática e desde logo fui ajudar o recepcionista da oficina Peugeot e comecei por colocar os elementos de protecção nos veículos, e posteriormente estive a organizar umas fichas para distribuir pelos colaboradores. Depois acompanhei a execução de uma check-list de incidentes e no fim dessa fiz vários controlos de incidentes a partir das check-list de incidentes, sendo que na primeira fui acompanhado para garantir que não tinha dúvidas. Estive também a acompanhar o preenchimento de uma ficha de pré OR (Ordem de Reparação), e depois preenchi a ficha de pré OR nos veículos seguintes que entraram na oficina. Ajudei também na elaboração de recibos e na criação de cartões "*Peugeot*". Como estava ligado muito directamente com o recepcionista também quis conhecer tudo o que dizia respeito a promoções Peugeot ou as promoções do grupo da Plataforma SGPS. E penso que o fim de poucos dias a adaptação foi logo completa e com isso tentei ir interagindo com o maior numero de processos, ver como era o seu funcionamento na pratica de maneira a saber mais sobre eles e se possível encontrar acções de melhoria. Com o desenrolar do tempo a minha autonomia era cada vez maior e era eu que garantia a organização dos mapas diários da oficina (horas trabalhadas e horas apontadas por cada mecânico) e ajudava no preenchimento das fichas Revisão *Peugeot* libertando assim maior tempo para os mecânicos. No fim de uma semana de trabalho estive a realizar um pequeno relatório sobre todos os casos de veículos pendentes visto que o recepcionista habitual ia de férias e tinha que passar toda a informação a quem o vinha substituir, e foi uma tarefa que mostrou a confiança no meu trabalho e nas minhas capacidades. Com a vinda de outro recepcionista e com as férias de alguns ao longo do tempo tinha mais tarefas para



fazer o que me deu uma maneira de ver a empresa mais abrangente e ao mesmo tempo estava mais em contacto com o cliente e apercebi-me de algumas melhorias a partir daí comecei desde logo a fazer uma lista de melhorias. Estive no apoio e por vezes no atendimento de clientes, tal como no transporte dos mesmos o que me ajudava a ter uma melhor ideia dos que eles achavam da *Peugeot*, da Garagem D. José e da Oficina da Garagem. Para além do apoio ao recepcionista também ajudava na preparação de carros novos e na ajuda a apresentação dos mesmos e garantindo que a sua entrega era feita de acordo com todos os passos do Podium 2012.

Com a diminuição de colaboradores devido a férias e o aumento de clientes devido a chegada de muitos emigrantes tinha que me desdobrar em trabalho e nesta altura verifica-se que a gestão do tempo é essencial para conseguir realizar todas as tarefas e manter o nível de qualidade do serviço, uma grande lição que tirei deste estágio foi a gestão de tempo e de recursos. Visto que o aumento de trabalho e a diminuição de colaboradores em nada alterou a qualidade do serviço, e em muito isto tudo se deve a gestão de tempo, ao planeamento antecipado de cada tarefa e da margem que temos. Nesta altura do estágio eu estava responsável pelo transporte de clientes, pela organização de material e pelo transporte do mesmo assim sendo tive que gerir o tempo da melhor maneira e para isso tive que saber o fluxo de maior vinda de clientes era naquelas “x’s” horas e que o material ia ser pedido minutos depois, devido a isso tinha que me antecipar a esses eventos para garantir que conseguia realizar uma tarefa sem atrasar a outra, e realizar estas duas sem me esquecer que a minha principal actividade era a de realizar controlos de incidentes e o apoio na recepção do cliente. No fim acho que me saí bem, e que até foi algo que melhorou no sou a meu “eu” como trabalhador na gestão de tempo, mas também toda a minha gestão de tempo e a valorização do mesmo no dia-a-dia.

No final de cada semana organizava todos os controlos de incidentes e posteriormente ia apresentar os resultados ao recepcionista e ao chefe de oficina e juntos fazíamos a análise das melhorias que houve e de onde ainda a campos de melhoria. No final posso dizer que este estágio foi bastante rentável e rico não sou a nível de conhecimento posto em prática no âmbito da qualidade mas sobre tudo o que adquiri desde o atendimento aos clientes, a pormenores que são essenciais na interação com o mesmo, a importância dada pela *Peugeot* aos seus clientes e colaboradores pois são estes que fazem com que a *Peugeot* se mantenha como uma marca de referência ao longo de tantos anos e ao mesmo tempo o estágio também foi útil para a empresa visto que ajudei



em tudo o que me foi pedido, que realizei sempre esforços para garantir que o cliente estava satisfeito e que soube vestir a camisola “*Peugeot*”.



Controlos de incidentes

Controlos de incidentes ou check-list de controlo de incidentes (ver anexo 5) na minha opinião um grande apoio a “qualidade”, visto que estas check-list servem para garantir que o processo de reparação da viatura foi executado conforme a *Peugeot* exige. Estes controlos vão servir para que para além de resolver o problema da viatura, ou de ser feita a sua revisão vamos também fazer com que o cliente saia da oficina com a garantia que tudo no seu carro foi verificado e que todos os seus problemas foram resolvidos. Esta que era a minha principal função, o controlo de incidentes acho que garantidamente foi uma ajuda a qualidade directamente e a satisfação do cliente indirectamente visto que estas check-list visam o controlo de todos os pormenores desde o estado do veículo, das suas luzes, pneus, escovas limpa-vidros, níveis de óleos, horas e data do veículo, sistema luminoso interior até a pressão dos pneus incluindo o suplente e mesmo até a limpeza do veículo e a utilização de todos os equipamentos de protecção no veículo. Devido a estes pormenores todos e ao ter encontrado alguns pontos em que não foram controlados e posteriormente indiquei a sua resolução foi garantir com que os veículos que saiam da oficina fossem todos controlados ao pormenor e assim garantindo um cliente mais satisfeito.



Preparação de veículos novos

Esta tarefa que me foi entregue passava desde controlar os tempos em que os veículos iam ser entregues e a partir daí fazer todo um processo de preparação do veículo. Este processo começava pela equipamento do veículo com os seus extras, garantir que todo o sistema estava intacto e pronto para ser utilizado sem falhas, posteriormente eram feitos os testes a bateria, travões e de luzes. Depois iam ser verificados todos os níveis tanto de óleos como da pressão dos pneus. Depois de feito todos estes controlos íamos passar mais a parte tecnológica do veículo e ver se tudo esta em conforme, depois ia ter que sintonizar no mínimo duas rádios e por todo o sistema de acordo com as exigências do cliente. Posteriormente ia ser feita a limpeza do veículo interior e exterior por último era colocado o veículo numa zona específica da empresa e depois disso era tapado ate a hora que o cliente ia chegar perto do veículo. Esta preparação foi muito importante também para o meu conhecimento sobre os veículos da Peugeot e sobretudo sobre o seu funcionamento, o que viria a ser útil sempre que questionado sobre algum cliente sobre um qualquer veículo. No fim havia também uma check-list para verificar se tudo estava de acordo com as exigências da Peugeot e do cliente (ver anexo 6).



Apoio na recepção

Este apoio na recepção penso que foi um passo essencial para a minha integração na empresa e ajudou-me desde logo a saber mais sobre o seu funcionamento na prática. Ao estar a apoiar a recepção tive conhecimento de todos os produtos que a Peugeot têm para limpeza, para melhor eficácia ou mesmo para melhorar o veículo, este apoio foi também muito importante por estar directamente ligado ao cliente desde a sua recepção até a altura de efectuar o pagamento e entregar o veículo ao cliente. E a partir daí fiquei a saber muito mais sobre as revisões *Peugeot*, os problemas mais comuns e as tendências de cada serie e de cada tipo de veículo. Com este apoio também fiquei com maior contacto com o cliente e assim fiquei a saber mais sobre as suas queixas e ao mesmo tempo porque escolhem esta garagem e não outra da concorrência, e logo a partir daí soube que a maioria dos clientes nos prefere devido há garantia de qualidade e devido ao conhecimento sobre o produto e o seu veículo dos seus colaboradores.

Confiança dos clientes na Garagem D. José

Durante todo o meu estágio foi evidente que a grande diferença entre os clientes desta garagem e das garagens comuns é mesmo a qualidade do serviço e a confiança dos clientes nos colaboradores da mesma. De facto essa confiança tanto nos colaboradores como na garagem faz com que algumas pessoas façam dezenas de quilómetros e por vezes mesmo uma centena de quilómetros para garantir que o seu veículo é tratado pela Garagem D. José – Guarda. Penso que este facto não deve ser esquecido e aliás até deve ser visto com especial interesse por parte do departamento da qualidade, porque para muitos dos clientes é tão importante o ser carro ser “tratado” por uma garagem *Peugeot* como ao mesmo tempo é importante ser tratado por pessoas que eles já conhecem e que lhes transmitem confiança no serviço e qualidade e rigor na operação. Como “aluno de qualidade” sei que o factor mais importante numa empresa é sempre o factor humano, apesar de sem os recursos e os meios não funcionar, a verdade é que este é o factor mais importante numa empresa e pela confiança dos clientes no colaboradores penso que a motivação dos colaboradores neste caso está bem e recomenda-se tal como a proximidade entre os colaboradores e os clientes. Graças a isto penso que esta confiança é um dos principais factores de fidelização de clientes a oficina da Garagem D. José.



Contacto com o cliente

Na minha opinião, o contacto com o cliente é um ponto essencial em qualquer empresa visto que é a partir deste contacto que vamos poder dar uma boa imagem da empresa ou do serviço para o cliente, depois é a partir deste contacto que vamos poder saber como são os clientes, o que eles querem de nós e o que eles esperam do serviço/produto e mesmo o que eles mais gostam e o que não gostam. Logo este é um ponto essencial da Qualidade, visto que toda a qualidade é virada para a satisfação do mesmo, os pontos atrás referidos são essências para a mesma e assim sendo e como eu verifiquei na Garagem D. José a uma especial atenção no contacto com o cliente desde o recepcionista, a maneira como ele interage com o cliente a maneira como ele explica cada passo que vai ser efectuado no seu veículo cada ponto de uma factura e mesmo a maneira como apresenta os vários produtos disponíveis para compra, a maneira como o vendedor recebe o cliente, o seu conhecimento sobre todos os carros Peugeot e a sequência com que apresentam os veículos e a telefonista que realiza o atendimento de chamadas e tem uma serie de passos a cumprir e quando realiza questionários sobre a satisfação do cliente também têm uma serie de requisitos que é obrigada a cumprir. Isto demonstra bem a importância dada ao contacto com o cliente e a maneira como todos os colaboradores os devem receber.



Capacidade de adaptação

Com a entrada de Agosto notou-se algum aumento dos clientes na parte oficial da *Peugeot*, devido em alguma parte a vinda de muitos emigrantes e muito por culpa das longas viagens por ele realizadas, como somos a garagem *Peugeot* mais próxima de Vilar Formoso, há um acréscimo significativo no que diz respeito a parte oficial da *Peugeot*, mas nesta mesma época em que bastantes colaboradores têm férias e a um diminuição do pessoal poderíamos dizer que o serviço iria ser mais lento ou mesmo que por vezes não poderia ser feito na hora ou quando desejado, a verdade é que é muito difícil visto que todos temos que dar bastante mais dada a escassez de colaboradores, o que não significa que o rendimento seja o mesmo, mas certo é que o serviço é prestado com a mesma qualidade e em grande parte devido a capacidade de sacrifício e a capacidade de adaptação e ao conhecimento de todos os processos de apoio a *Peugeot* mais especificamente na parte de peças e na parte de transporte do cliente. Nesta parte posso dizer que o meu conhecimento dos vários processos da garagem e o sacrifício dos colaboradores conseguimos manter a qualidade do serviço e a total satisfação do cliente.



A Qualidade na prática

Qualidade na teoria, ou melhor como nos a tratamos nas aulas e a que encontramos nas empresas têm algumas diferenças, visto que geralmente temos que optar por realizar todos os passos que a Gestão da Qualidade da empresa obriga ou a própria *Peugeot* ou então em garantir que o cliente sai satisfeito e que é atendido mais rapidamente, por isso penso que por vezes a qualidade é muito rectilínea no dando muita margem de manobra para quando surge algo mais fora do normal ou algo que requer especial atenção. Nestes casos penso que vamos optar pela satisfação do cliente que esta diante de nos e não pela realização de todos os passos que por vezes temos de reduzir ou realiza-los mais tarde. Por outro lado é de realçar a importância que é dada a Qualidade na empresa e em especial atenção ao saberem que a Qualidade é uma grande parte do suporte ao bom funcionamento e a melhoria na empresa e da sua sobrevivência. A maioria dos colaboradores sabe que o caminho para a satisfação do cliente e para a melhoria continua passa pela Qualidade, e também sabem que a mesma depende de todos, da sua motivação e da maneira como executam cada tarefa. Dito isto posso dizer que a algumas diferenças entre a Qualidade na teoria e a Qualidade na pratica, mas também se denota que cada vez mais a Qualidade é um caminho para todas as empresas e o espaço que a *Peugeot* dá a qualidade mostra bem que esse e o caminho a seguir e que os vais fazer cada vez melhores e fazer com que os seus clientes estejam cada vez mais satisfeitos.



Podium 2012

O Podium 2012 é um conjunto de metas que a Peugeot definiu no que diz respeito a satisfação do cliente, em relação a entrega de veículos novos. Essencialmente a base deste Podium 2012 e como o próprio nome indica é a Peugeot ficar nos três primeiros em relação a satisfação do cliente. Para chegar a esse ambicioso objectivo a Peugeot vai ter que garantir que a satisfação do cliente é extrema e que não a qualquer falha na entrega do veículo nem no veículo em si. Para isso a uma serie de check-list 's de preparação de veículos novos, para garantir que nada falhe, e ao mesmo tempo são dadas instruções aos colaboradores *Peugeot* para que faça daquele momento, uma ocasião especial para o cliente e para garantir a sua satisfação e quiçá também a venda de um próximo veículo da *Peugeot*. O Podium 2012 não servira apenas para garantir que os clientes estão entre os três mais satisfeitos no que diz respeito a venda de carros servirá também para garantir que os clientes da *Peugeot* são fiéis a marca e de uma maneira esta campanha da *Peugeot* vai servir com que mantenha a maioria dos clientes que consegue conquistar, sendo que o ideal era conseguir manter todos os clientes mas esse objectivo iria ser um pouco utópico, visto a enorme variação de marcas e as várias mudanças do mercado automóvel. Mas ao garantir o Podium também vai fazer com que a *Peugeot* esteja mais próxima dos seus clientes e assim saber o que eles querem, como querem e ate que preço os seus clientes estão disponíveis a pagar pelos seus produtos. Este Podium 2012 vai para alem de melhorar a qualidade de atendimento e de serviço vai também aumentar a confiança dos clientes e logicamente vai aumentar o nível de fidelização, por isso posso dizer que a qualidade é um ponto muito importante para a *Peugeot* e é vista como a principal maneira de satisfazer os clientes.

Peugeot e a preocupação com o Ambiente

Tal como a maioria dos construtores automóveis a *Peugeot* tem uma grande preocupação com o meio ambiente, desde logo porque o meio em que está inserido obriga-o e porque os seus clientes e o público em geral dá uma grande importância ao meio ambiente, há poluição do seu carro e aos seus consumos. E devido a esses pormenores a *Peugeot* aposta forte na protecção do meio ambiente e na evolução de tecnologias que protejam o mesmo, exemplo disso é a tecnologia híbrida diesel, esta tecnologia vai permitir que o veículo até 50 km/h não haja emissões poluentes e sonoras e a redução de 35 % de emissões de CO₂ relativamente ao diesel clássico. Para além dessa tecnologia, a *Peugeot* aposta também nos biocombustíveis e com os seus actuais motores, e sem qualquer alteração já é possível adicionar cerca de 10% de etanol nos motores a gasolina e 30% de biodiesel no gasóleo, por fim há a vertente da pilha combustível que é a utilização do motor eléctrico que vai permitir ao veículo que o veículo utilize a energia quando esta em aceleração e a recuperar quando esta em desaceleração a maior vantagem é a eliminação total das emissões de CO₂ e de outros poluentes locais.

Para além das tecnologias atrás referidas a *Peugeot* têm também a operação carbono que foi a criação em 1998 de um poço de carbono na Amazônia e têm como objectivo o estudo de um protótipo vivo em grande escala e a longo prazo entre a reflorestação, a captação de carbono e a regulação do clima. Por fim há também a assinatura Blue Lion que apenas é obtida quando é garantido que o veículo é fabricado em fábricas certificadas pela ISO 14001 e que são concebidos para serem reciclados em 95% no fim de vida.

E neste ano de 2011 a *Peugeot* lançou uma gama de produtos de limpeza chamada Technature que é constituído entre 80% a 100% de componentes de origem natural.



Análise SWOT da empresa

Pontos fortes:

- Ser distribuidor oficial *Peugeot*
- Qualidade do serviço
- Garantias de peças e equipamentos
- Formação dos colaboradores
- Financiamento

Pontos fracos:

- Preço de mão-de-obra
- Localização
- Falta de transportes públicos

Oportunidades:

- Crise financeira
- Maior preocupação com ambiente
- Evolução do mercado tecnológico

Ameaças:

- Forte concorrência
- Mudanças nas necessidades dos consumidores

(Fonte realizada pelo próprio aluno)



Melhorias propostas

Depois de 400 horas de estágio apercebi-me de algumas melhorias que podiam ser feitas na Garagem D. José, e como tinha sido pedido pela supervisora apresentei algumas melhorias tal como, a sinalização da porta de entrada para a zona do rececionista pois muitas vezes as pessoas se confundem com a porta de entrada, reparei também que há uma grande quantidade de papel que diariamente vai para o lixo e penso que pode ser um aspecto a melhorar visto a preocupação da *Peugeot* com o ambiente. Reparei também que por vezes havia falhas na internet o que em hora de ponta dificultava um pouco a recepção dos clientes e a emissões de OR. Depois no contacto com o cliente fui recebendo algumas queixas como por exemplo a falta de brindes por parte da *Peugeot* e penso que seria rentável investir um pouco nesse aspecto pois é comum os clientes pedirem brindes, outra e talvez a mais comum é a localização da garagem e a falta de transportes públicos até a Garagem penso que o grupo Plataforma SGPS devia pensar seriamente nesse aspecto. A última melhoria que encontrei foi já na elaboração do relatório de estágio e tem a ver com a desactualização do site da garagem D. José que ainda tem a antiga morada da garagem e ao mesmo tempo é muito monótono.



Conclusão

Depois de realizar este estágio e este relatório de estágio penso que a minha maneira como via o mundo do trabalho está um bocado diferente e principalmente a valorização que os clientes dão a qualidade, e também a importância da confiança que os clientes demonstram nos colaboradores é um factor essencial no desenvolvimento de qualquer empresa. Este estágio serviu também para me dar conta que a qualidade no mercado de hoje tem uma importância soberana para qualquer empresa. A maneira como olhava para a qualidade alterou-se um pouco, pois quem não está a par ou não está inserido numa empresa que tem a qualidade como principal arma para ganhar clientes e manter os seus clientes satisfeitos, não dá o devido valor a qualidade tanto do produto como de um serviço. No caso da *Peugeot*, parte oficial é muito forte essa procura pela qualidade visto que vai fazer com que os clientes paguem um pouco mais pelo serviço, mas estão satisfeitos pelas garantias dadas pelo mesmo. Um aspecto que saliento foi a inter-ajuda entre os colaboradores e o bom ambiente da empresa o que facilita qualquer um que entre naquele ambiente e que rapidamente se sinta mais um naquele grupo, e ao mesmo tempo a motivação de todos para garantir que o cliente saia satisfeito. No final posso dizer que este estágio foi muito positivo em todos os aspectos, desde logo pelas pessoas todas que tive o prazer de conviver e de trabalhar ao lado e também pela minha evolução como trabalhador e principalmente a evolução que tive sobre a maneira como devo abordar o mundo do mercado de trabalho. Por isso tudo posso dizer que foi uma grande experiência.



Bibliografia

Manual da Qualidade Garagem D. José – Edição 5, Revisão 1

Web grafia

[Http://www.peugeot.pt](http://www.peugeot.pt) – consultado: 21/08/2011

Anexos

Anexo 1



figura nº 1(localização) Fonte manual da Qualidade da Garagem D. José)

Anexo 2



Figura nº 2(Vista do exterior) Fonte manual da Qualidade da Garagem D. José

Anexo 3



Figura nº 3 (Instalações)

Anexo 4

FIGOCAR
REPARAÇÃO AUTOMÓVEL PEUGEOT
Rua da Marinhola

Serviço Pós-Venda
Rua da Central, 6 - 1229-641 Vila Verde das Améguas
Tel: 21 542 74 61 - Fax: 21 542 74 61
www.heliosreparacoes.pt

DATA DE ENTRADA: _____ Hora: _____

DATA PREVISTA DE SAÍDA: _____ Hora: _____

6.º ANO: 17

6.º ANO: 17 ANO 17 ANO
 4000: 7 200W
 60 000 00 00
 00 000 00 00
 00 000 00 00
 00 000 00 00

Modelo: 8N - 28 - 8N

Capacidade: 8N - 28 - 8N

Marca: Peugeot Modelo: 206 17

NETO CARRISTA: 2000M

Procedimento: Ca

Marca do Motorista: _____

SISTEMA DE REPARAÇÃO

E.L.C.	E.L.C.	E.L.C.	E.L.C.	E.L.C.	E.L.C.	E.L.C.	E.L.C.	E.L.C.	E.L.C.	E.L.C.	E.L.C.			
											1	2	3	

La. MARTINI PEUGEOT 8N - 28 - 8N PEUGEOT 17

Chave: Retornar para as posições laterais desde o estado de partida ou à esquerda a baixa velocidade depois de pôr a mão à direita e ao longo do eixo.

Retornar rapidamente quando de novo se virar com as mãos.

Após: - realização de man. de direção

- se for uma manobra que ultrapasse o eixo de orientação, após ao final

4000IA	100	100	A abster: Lubrificação man. de direção
4000IJ	100	100	Revisão man. de direção
4000IK	100	100	Exames man. de direção

ENSAO OK: João

© 2000 Peugeot S.A. Todos os direitos reservados.

Ilustração 2(OR- ordem de reparação) Fonte Podium 2012

Anexo 5

SERVIÇO: revisão	OR:	VIS:	VERBATIM
PONTOS PARA VERIFICAÇÃO			
Dados do Cliente preenchidos			
Informações de Veículo preenchidas (inclusive o nível de combustível...)			
Evidente que foi verificado, a existência de campanhas técnicas a realizar			
Incidentes assinalados pelo Cliente sem interpretação			
Andar à volta do veículo (5 Momentos Recepção do Veículo)			
Manual de manutenção actualizado / Indicador de Manutenção Quadrante (segundo serviço)			
Assinatura do Recepcionista na Ordem de Reparação			
Assinatura do Cliente, para autorização, na Ordem de Reparação			
Dar um exemplar da OR ao Cliente			
Zonas de identificação da ficha "As Revisões Peugeot" e "Controlos Peugeot" estão correctamente preenchidas			
Inscribeu o técnico na ficha de "As Revisões Peugeot" e "Controlos Peugeot" as intervenções a prever.			
Presença da ficha "Os Controlos Peugeot" (assinada pelo técnico)			
Estado da carroçaria e da pintura			
Limpeza interior e exterior, incluindo o habitáculo do motor.			
Estado dos vidros e do pára-brisas			
Estado das escovas de limpa-vidros (Frente e Trás)			
Estado dos faróis dianteiros/traseiros			
Estado dos pneumáticos dianteiros (inclusive desgaste)			
Estado dos pneumáticos traseiros (inclusive desgaste)			
Pressão dos pneumáticos, inclusivé pneu suplente			
Elementos de protecção presentes			
Iluminação e sinalização (frente e trás) operacionais			
Avisador sonoro operacional			
Iluminação interior operacional			
Acerto do relógio; data actualizada			
Nenhum sinal luminoso fica aceso no painel de bordo após ter ligado o contacto			
Reinicialização do indicador de manutenção			
Nível de óleo do motor			
Nível do líquido de arrefecimento			
Nível de líquido do lava limpa-vidros			
Nível de líquido de direcção			
Nível de líquido de travões			
Leitura dos códigos de defeitos realizada (códigos de defeitos ausentes)			
Manutenção cumprida de acordo com os requisitos do construtor.			
NUMERO DE INCIDENTES ENCONTRADOS		0	
		0,0%	

Ilustração 3 (Controlo de incidentes) Fonte Podium 2012



Anexo 6


Controlo Qualidade antes da Entrega dos Veí			
VIN : Modelo : Preparador :	Cliente Cor : Data e	 PEUGEOT	
	Controlo sistemático - Conformidade	Controlo por amostragem - Conformidade	
Dossier	S/N	S/N	Rectificado
A check list de preparação está assinado pelo preparador e as preparações realizadas estão assinaladas			
Ausência de erros de diagnóstico : Presença e conformidade do relatório com a ferramenta de diagnóstico			
Atualização das campanhas especiais : Presença e conformidade da cópia do ecrã, com menos de 48 horas			
Existência do cartão SD (de acordo com equipamento)			
Ausência de problema bateria : Presença e conformidade do controlo da bateria com menos de 7 dias			
1- Veículo	S/N	S/N	Rectificado
Correspondência entre os VIN do veículo, da encomenda e da check list			
Conformidade Modelo, cor, interior com a encomenda do cliente			
Presença dos acessórios e das opções indicados na nota de encomenda			
Conformidade das chapas de matrículas e fixações			
Existência das chaves e funcionamento do comando			
2- Aspecto Exterior	S/N	S/N	Rectificado
Limpeza geral exterior			
Ausência de riscos e/ ou deformações da carroçaria			
Ausência de problemas de pintura na carroçaria			
Ausência de marcas nos vidros, pára-brisas, óculo traseiro, tejadilho			
Limpeza das juntas (vidros)			
Limpeza das jantes e tampões de rodas (correctamente colocados - tampa válvula acessível)			
Discos de travões não oxidados			
Antena colocada			
3- Debaixo do capot	S/N	S/N	Rectificado
Limpeza do compartimento motor			
4- Parte trás veículo	S/N	S/N	Rectificado
Se a chapa de matrícula está bem colocada: ausência de ruído devido a ma colocação			
Limpeza no interior da mala e no depósito			
Colocação da roda sobressalente ou validade do kit anti-furos (de acordo com equipamento)			
5- Interior	S/N	S/N	Rectificado
Limpeza geral interior			
A luz acende-se quando estão abertas as portas			
Limpeza das entradas de portas			
Limpeza dos bancos			
Limpeza das alcatifes e tapetes			
Limpeza do tableau de bord			
Limpeza dos espelhos			
Limpeza dos arrumos			
Colocação e conformidade dos acessórios (protecção tapete, rede na mala, ferramenta de bordo, ambientador, carta SD/ DVD do sistema de navegação...)			
Se sistema anti-roubo colocado: existência de ferramenta anti-roubo			
6- Lado condutor	S/N	S/N	Rectificado
Cadeira e apoio de cabeça regulados de forma estética (alinhados)			
Idioma do computador de bordo parametrizado			
Periodicidade de manutenção parametrizada			
Parametrização do rádio com 1 ou 2 estações			
Níveis de combustível conforme			
Níveis: óleo motor, líquido de refrigeração, líquido de travão, líquido de direcção e líquido de limpeza de vidros			
Arranque: sem indicadores, luzes no tablier ou histórico de defeitos			
Presença de documentos de bordo (guia manutenção + guia utilização)			
7- Controlos exaustivos (1 veículo em 5)	S/N	S/N	Rectificado
Pressão dos pneumáticos (incluída roda sobressalente e kit anti-furo)			
Luzes e sinalização (projector, luzes, faróis, luzes interiores)			
Níveis óleo motor, líquidos de refrigeração, líquido de travões, líquido de direcção e líquido de limpeza vidros)			
Total		#DIV/0!	
Proposta de Venda			
Controlo no dia	por	Assinatura Controlador:	
Controlo no dia	por	Assinatura Chefe de Vendas:	

Ilustração 4 (Controlo de veículos Novos) Fonte Podium 2012