

Eu sou o Valtir Justiniano da Silveira, aqui da Silveira Centro Automotivo. Recebemos uns alunos da UniProcessus que vieram apresentar um projeto. Eles falaram de umas coisas que eu não conhecia bem, mas que achei útil para a oficina.

Eles explicaram que existe uma forma de gerenciar o negócio com mais clareza, chamaram de "Governança". É sobre ter regras claras para a oficina e para quem trabalha aqui. Junto com isso, falaram de "Compliance", que é a gente seguir todas as leis e normas, para não ter problema. E para ajudar todo mundo, eles sugeriram um "Código de Conduta", que seria um tipo de manual de como a gente deve se portar, do atendimento ao uso das ferramentas.

Uma parte que abriu meus olhos foi sobre o Código de Defesa do Consumidor. Eles deixaram claro que precisamos ser totalmente transparentes: dar orçamento detalhado por escrito, explicar tudo para o cliente sem usar um monte de termo técnico, e não impedir que ele traga as próprias peças. Também reforçaram que a oficina é responsável se um serviço não ficar bom ou se acontecer algum dano no carro enquanto estiver aqui. Isso tudo é para o cliente confiar mais na gente.

Eles até mencionaram uma "Lei Anticorrupção", dizendo que mesmo uma oficina pequena se beneficia de agir de forma honesta, o que ajuda a construir uma boa imagem.

Enfim, o que eles trouxeram eu vi como uma forma de melhorar nosso dia a dia. Com essas ideias, acredito que vamos ter:

- **Cientes mais satisfeitos:** Com clareza e honestidade, eles voltam.
- **Menos problemas legais:** Seguir as regras evita multas e processos.
- **Melhor ambiente de trabalho:** Todo mundo sabendo o que fazer e como agir, o trabalho flui melhor.
- **Mais organização:** Isso ajuda na segurança e na eficiência da oficina.
- **Uma reputação mais forte:** As pessoas vão ver que a gente é sério e confiável.

No final das contas, o que esses alunos apresentaram me deu umas ferramentas boas para gerenciar a oficina de um jeito mais correto e tranquilo.



Valtir Justiniano da Silveira

CPF nº 81789486449