



### Almeida & Lamas, Lda.

Esta empresa foi constituída em 1984 e desde então tem vindo a crescer progressivamente no mercado. A oficina situa-se na rua Dias Coelho, 27-29, na Brandoa, ocupando as suas instalações a apreciável área de 3.000 m<sup>2</sup> cobertos, repartidos por dois andares, no meio de uma zona urbana. A zona de reparação ocupa 1.500 m<sup>2</sup>, havendo ainda 400 m<sup>2</sup> para estacionamento, 200 m<sup>2</sup> para atenção ao cliente, 60 m<sup>2</sup> para lavagem de viaturas (máquina automática), enquanto que os restantes 780 m<sup>2</sup> se destinam a várias utilizações de interesse da empresa.

A actividade de reparação de veículos inclui serviços de mecânica, electricidade, carroçaria e repintura, contando a A&L com uma equipa técnica constituída por um mecânico, um electricista, dois chapeiros e quatro pintores. Este desequilíbrio da equipa reflecte a procura de serviços de pintura, uma vez que cerca de 50% dos carros que procuram a oficina pertencem a frotas, nos quais os danos de pintura são mais significativos do que os danos de chapa. Além deste tipo de clientes, a A&L recebe visitas de particulares (20%) e outros provenientes de acordos com companhias de seguros (30%). Todos os clientes beneficiam de veículos de substituição, que pertencem a uma frota de 20 unidades da própria oficina. Além da actividade reparadora, a Almeida & Lamas dedica-se ainda ao comércio e ao aluguer de viaturas.

O equipamento da oficina inclui um banco de potência, dois aparelhos de diagnóstico, 4 elevadores, 4 máquinas de soldadura e um banco de reparação de carroçarias. A secção de chapa tem mesmo uma zona específica para reparações em carroçarias de alumínio. Na pintura, há a registar a presença de duas cabinas, 3 áreas de preparação com ventilação e equipamento de secagem por infravermelhos.

A equipa de colaboradores total tem 16 elementos, incluindo, além dos 8 técnicos já referidos, um elemento para lavagem de viaturas, um rececionista, uma pessoa de atenção ao cliente, quatro administrativos e um chefe de oficina. A formação permanente do pessoal é proporcionada por programas específicos de formação proporcionados pela ANECRA, Spies Hecker e Equiassiste.

A administração da empresa está a cargo de Fernando, José Carlos, Margarida e Fernando Jorge de Almeida, que distribuem entre si os cargos de responsabilidade. Para esta equipa de gestão da Almeida & Lamas, os factores mais importantes para o êxito da sua oficina são a qualidade, a rapidez e a eficiência. A rapidez está directamente relacionada com a eficiência, sendo esta expressa por um rácio entre o tempo previsto para uma determinada facturação e o tempo que realmente demora o carro a ficar pronto. No fim de contas, tudo acaba por resultar em qualidade, porque a eficiência decorre das boas práticas, que produzem tempos de actuação mais rápidos, sem repetições, conformes ao padrão estabelecido de aceitação de serviços. Não será pois de estranhar que a Política de Empresa da Almeida & Lamas se fundamente na qualidade e no correcto serviço ao cliente. A direcção da empresa considera mesmo que a satisfação do cliente relativamente aos serviços prestados é sinónimo de qualidade. Apesar de considerar que a sua oficina não tem concorrentes, a A&L realiza várias acções de marketing, nomeadamente através de publicidade em várias publicações especializadas.

A decisão de optar pela Certificação CZ insere-se na Política de melhorar constantemente os serviços prestados e no reforço da imagem da empresa, dois pontos fundamentais da estratégia da Almeida & Lamas desde a sua fundação.

