Texto: Mário de Carvalho *

Instaladores
As condicionantes do **Mercado**



As empresas Instaladoras, em Portugal eram, em tempos recentes (década de 70), médias e grandes empresas, capazes de assegurar a implementação de soluções completas – perante uma situação, estudavam as necessidades, executavam o projecto e implementavam (instalavam) os sistemas.

Lentamente, durante as décadas de 80 e 90, essas empresas começaram a desaparecer. O excessivo peso da estrutura, desajustado aos novos padrões do mercado – exigiam-se empresas muito mais apetrechadas tecnologicamente, com maior preparação dos recursos humanos e a gestão desadequada às exigências de mercado – tornou este tecido empresarial pouco competitivo.

Com desaparecimento, ou crise profunda, dos então "gigantes" do ar condicionado, surgiram simultaneamente no mercado, desde os anos 80, muitas empresas de pequena dimensão, a maior parte delas formadas por segmentos de mão de obra oriundos daquelas estruturas empresariais. Umas constituídas por quadros técnicos, outras por operários mais ou menos especializados. Umas mais ligadas ao pensamento da obra (projecto), outras mais à sua execução (instalação). Umas trabalhando como empresas completas, outras trabalhando apenas como sub-empreiteiros.

Um mercado fragmentado

Pautada pela fragmentação, é esta, hoje, a realidade do tecido empresarial na área da climatização, certamente por ser mais fácil gerir uma pequena área de actuação, evitando-se estruturas mais complexas. Em Portugal, o mercado está dividido em demasiadas áreas de actividade: existem empresas de projecto que só projectam, empresas instaladoras que só instalam, empresas de subempreitadas que fornecem mão de obra ou serviços aos instaladores, empresas de manutenção, etc.

Os serviços estão demasiado dispersos, facilitando a ocorrência de erros, dificultando a compatibilização e dificultando a atribuição de responsabilidades quando algo corre mal. Por outro lado, este cenário facilita o aparecimento e desenvolvimento de pequenas empresas sem capacidade técnica e financeira, com poucas aptidões e recursos, dificultando, muitas vezes, a prestação, no seu todo, de um serviço adequado ao Cliente. Injustamente concorrem com aquelas que, pela sua experiência e organização, estão em condições de assegurar, responsavelmente, um bom resultado final.

Se por um lado são os Clientes a regular o funcionamento do mercado, por outro há que reflectir sobre questões fundamentais para um bom desempenho: qualidade e capacidade técnica, cumprimento dos prazos, garantia de equipamentos e instalações, manutenção e fiscalização.

Soluções globais

A falta de capacidade técnica pode prejudicar o resultado final do trabalho. A falta de capacidade financeira pode originar riscos de incumprimento, quer assumidos com os Fornecedores, quer com o cliente, nomeadamente erros e defeitos na instalação. Os meios técnicos e humanos de uma empresa de serviços, particularmente na área da Climatização, devem ter conhecimentos profundos, e uma vasta experiência, nas diferentes áreas de intervenção: analisar as necessidades, estudar e especificar a solução e executar o trabalho.

Havendo capacidade técnica na empresa, pode-se assegurar um projecto completo (Concepção e Implementação) com a responsabilização de uma única entidade.

Quem conseguir assegurar estes serviços, simultaneamente, conseguirá um melhor desempenho na obra.

Competências e responsabilidades

Do meu ponto de vista, um Instalador é um fornecedor de serviços, e o âmbito da oferta do seu serviço tem a ver com as suas competências. Não podemos misturar este conceito e assumir que as obras são todas iguais e que requerem o mesmo tipo de intervenção. Torna-se premente que sejam criados mecanismos de acreditação das empresas instaladoras, por forma a que o Cliente consiga decidir em função de outros parâmetros que não se limitem apenas ao orçamento apresentado.

Nas obras de pequeno e médio porte é muito comum a concepção/construção. É fundamental assegurar a credibilidade e as capacidades do Instalador, para evitar erros de concepção e incumprimentos. Aqui, não basta saber executar, é imprescindível saber analisar, optimizar soluções e projectar todo o trabalho. Só assim, podemos assegurar um Projecto completo e exequível, sem correcções significativas, sem mais "deslizes orçamentais" imputáveis a incompatibilidades, e erros que, a existirem, não serão justificados.

O Cliente, ao delegar a resolução integral de uma necessidade numa só empresa, que assume toda a responsabilidade evita, as incompatibilidades nos serviços prestados.

É ainda conveniente assegurar a continuidade do Instalador (existem muitas empresas com uma vida muito curta, abrindo falência com muita facilidade), de forma a que este possa vir a responder, no futuro, pela garantia e qualidade da instalação.

Nas obras de médio e grande porte, também é frequente a concepção/construção. Neste caso, normalmente a coordenação da empreitada fica a cargo de um empreiteiro geral.

Mas, é neste tipo de obra onde, na generalidade, se recorre ao estudo e dimensionamento prévio das instalações – é seleccionado um Projectista (normalmente uma empresa de projecto, outras vezes Engenheiros Projectistas) que analisa as necessidades do Cliente e elabora um projecto de execução, com peças escritas, desenhadas, e lista de medições. Este projecto define todos os trabalhos que o Instalador irá executar, e a responsabilidade do Instalador é limitada à boa execução do que lhe é pedido.

Neste tipo de empreitada deverá haver uma boa compatibilização dos projectos das diferentes especialidades, evitando-se, deste modo, trabalhos imprevistos, com todas as implicações de custos e prazos que daí advêm.

A vantagem, para o Cliente, deste tipo de empreitada é a possibilidade de lançar um concurso, para uma instalação bem definida, entre diversos Instaladores. É mais fácil aferir o preço de mercado, bem como se torna possível admitir a concurso empresas menos apetrechadas (sem a capacidade de projectar, com pouca estrutura e organização). Muitas vezes conseguem-se preços inferiores com equipamentos de segunda linha.

Neste tipo de empreitada, o Projectista tem um papel muito importante. É do seu trabalho que nasce a instalação e depende a eficácia do sistema. Ao Instalador cabe apenas a execução de trabalhos que lhe são solicitados e, como tal, a sua responsabilidade é muito mais limitada.

Obviamente, um Instalador forte tem a obrigação de verificar os sistemas e discutir com o Projectista a melhor forma de execução, as eventuais adaptações que entenda convenientes de forma a melhorar o futuro desempenho da instalação. Deve haver uma equipe, Projectista e Instalador, que trabalhe em conjunto pelo bom resultado da Obra. Um Projectista deve ter um grande contacto com a obra, e um Instalador deve conhecer bem o projecto.

Um Instalador com poucos recursos técnicos, ao invés, terá naturalmente uma participação mais passiva, limitando-se a fazer o que lhe pedem.

Em qualquer das situações, deverá haver uma fiscalização que assegure o comprimento do projecto e do contrato, i.e., a verificação da conformidade e resultados do sistema proposto.

O incumprimento nos pagamentos

A solidez das empresas instaladoras é hoje, não só um factor de credibilidade, como também uma questão de sobrevivência.

A legislação e a falta de penalização criminal por incumprimentos nos pagamentos, um dos maiores problemas do sector, gera cada vez maior indisciplina no cumprimento dos contratos.

publicidade

dec flex
TUBOS FLEXIVEIS ACESSÓRIOS AVAC

CONDUTAS FLEXIVEIS
E TODO O TIPO DE ACESSÓRIOS

Solidez mais Estanquidade em 3 Tempos



+ Economia + Rapidez + Estanquidade
= Novo Sistema de Vedação para Spiro

CONDUTAS TÊXTEIS

PRÍHODA



REGISTOS CORTA-FOGO

actionair

stik industries



VENTILADORES

Systemair



DIFUSORES

stik industries



dec flex TUBOS FLEXIVEIS ACESSÓRIOS AVAC

R. Veloso Salgado, 1104 – 4450-801 Leça da Palmeira • Portugal • Telef. 229965460/62 - Fax 229962736
R. Cemitério – 2050 V. N. Rainha AZB • Telef. 263851402 - Fax 263851403
www.decflex.com

Mais grave, os incumprimentos levam todos os fornecedores a uma situação de falta liquidez (sufocante), originando por sua vez novos atrasos nos pagamentos. A gravidade da situação é tal que, há devedores com atrasos superiores a 18 meses, quando se propunha no Programa de Concurso, e na Adjudicação contratada, pagamentos a 60 ou 90 dias.

Para minimizar riscos, algumas empresas recorrem a Seguros de Créditos. Para reduzir atrasos, algumas empresas cedem parte dos seus créditos, para cobrança, a instituições financeiras. Estes são, no entanto, recursos de difícil acesso a empresas de dimensão muito reduzida e só cerca de 2 a 3% das empresas do mercado dos instaladores recorrem a estes serviços.

Garantias de Equipamentos

Frequentemente, e com base na actual legislação, a pensar quase só nos elementos estáticos (Construção Civil), exige-se uma garantia das Instalações de Climatização por um período de 5 anos. Pergunto: Como é possível um Instalador consciente oferecer 5 anos de garantia a uma Instalação, com muitas dezenas (ou mesmo centenas) de milhar de contos de equipamentos, quando o fabricante desses equipamentos só oferece, muitas vezes, 1 ano de garantia?.

É uma situação que deverá ser analisada e esclarecida. Ou é exigida a mesma garantia de 5 anos a todos os Fabricantes que possam concorrer para essas obras, ou têm de se ajustar os prazos de garantia, de forma a que cada um seja responsável pelo que produz. O Instalador não fabrica Chillers. O Fabricante do Chiller só oferece 1 ano de garantia. O Caderno de Encargos pede uma garantia de 5 anos. Porque é que deve ser o Instalador a responder pelos custos de um defeito (avaria de fabrico) que não foi seu?

Deve ser definido, com urgência, o conceito de garantia e qual a responsabilidade de cada interveniente, desde o Projectista ao Utilizador, passando pelos Fabricantes e Instaladores. Só assim se restitui a transparência necessária ao mercado.

Áreas de intervenção

Uma Instalação de Climatização tem várias áreas de intervenção:

- Estudo e Projecto da Empreitada;
- Instalação (área típica das empresas instaladoras)
- Coordenação e Fiscalização;
- Condução e Pós Venda;

Estudo e projecto da empreitada

Quando se torna necessária uma Instalação de Climatização, o Cliente tem determinadas necessidades e procura a forma mais adequada de as resolver. Necessita de alguém, com os conhecimentos adequados, que analise as suas necessidades, estude minuciosamente a forma mais apropriada para as resolver, escolha o sistema, dimensione e especifique todos os trabalhos necessários e estime o valor da obra. Depois, que acompanham o Cliente no lançamento das consultas/concurso, e na análise das diversas propostas recebidas. É esta a área típica de uma empresa de projectos.

Estas empresas asseguram, muitas vezes, o acompanhamento e fiscalização dos trabalhos que são adjudicados por concurso directo entre várias empresas instaladoras concorrentes.

Instalação (serviço)

As empresas instaladoras, que estou aqui a abordar, podem intervir nas Empreitadas das seguinte forma:

Empreitadas com Projecto de Execução

Empreitadas executadas a partir de um Projecto de Execução perfeitamente definido, onde a responsabilidade do Instalador é limitada à boa execução da obra, tendo como base elementos concretos que lhe foram fornecidos.

Existe, neste tipo de empreitada, uma Equipe de Projecto que assume a responsabilidade da solução especificada, e uma Empresa Instaladora que assume a responsabilidade pela boa execução do Fornecimento e Montagem, respeitando as instruções que lhe foram dadas.

Este tipo de Empreitada é a mais comum nas obras de médio e grande porte, e deve ser convenientemente analisado e compatibilizado o Projecto, reduzindo-se as alterações em Obra, muitas vezes aproveitadas para invocar erros, omissões e trabalhos adicionais;

Empreitadas de Concepção/Construção

Empreitadas de Concepção/Construção, onde a responsabilidade do Instalador é mais abrangente, sendo este o responsável pela análise das necessidades do Cliente, do estudo e projecto da Instalação a fornecer à execução da Obra que foi proposta.

Aqui a responsabilidade não é diluída. É o Instalador que responde integralmente pelo bom resultado final da Instalação.

Este é um modelo muito adoptado nas empreitadas de pequeno e médio porte. Recorrendo-se a empresas adequadas, o resultado é normalmente muito bom.

Um alerta: Importante reter que, neste tipo de empreitada, o Instalador deverá apresentar ao Cliente, com a proposta de preço, a concepção da instalação que se compromete fornecer, acompanhada de uma proposta de preço clara, onde se indiquem quais as condições pretendidas, as quantidades de trabalho e os respectivos preços unitários. Só desta forma, o Cliente poderá fiscalizar, ou mandar fiscalizar, a empreitada.

Sem isso, o Cliente corre o risco de comprar um sistema diferente daquele a que foi induzido a aceitar. Um Instalador menos escrupuloso poderá, depois da venda, com base em argumentos e ideias credíveis, optar por uma perigosa simplificação do sistema, lutando pelo lucro fácil. E, se assim fosse, o Cliente teria poucos, ou nenhum, elementos para sua defesa.

Coordenação e fiscalização

A Fiscalização é um serviço sempre aconselhado em qualquer tipo de trabalho. Uma Fiscalização adequada garante ao Cliente a conformidade dos sistemas e a qualidade dos equipamentos que lhe foram propostos.

A coordenação da empreitada poderá ser necessária em trabalhos de compatibilização mais complexos, principalmente em empreitadas multidisciplinares.

Condução e pós venda

Após a conclusão de uma instalação (chamo instalação à empreitada) é necessário não esquecer que é necessário assegurar a manutenção adequada dos equipamentos. Dessa manutenção dependerá a vida útil dos equipamentos e o bom desempenho da instalação.

Um contrato de manutenção, celebrado com uma empresa do sector, poderá assegurar simultaneamente a manutenção/revisão dos equipamentos e a reparação (assistência) desses, em caso de avaria.

Em instalações mais complexas, que exija uma complexa exploração, poderá ser contratada a condução da instalação – técnicos de uma empresa externa garantem diariamente o bom funcionamento das instalações. ■

* engenheiro