



FACULDADE PRESIDENTE ANTÔNIO CARLOS – UBÁ
FUNDAÇÃO PRESIDENTE ANTÔNIO CARLOS
ENGENHARIA DE PRODUÇÃO

RENATA APARECIDA SPERANDIO

INDICADORES DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA NA INDÚSTRIA MOVELEIRA

UBÁ

2015

RENATA APARECIDA SPERANDIO

INDICADORES DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA NA INDÚSTRIA MOVELEIRA

Trabalho de conclusão de curso apresentada ao Curso de Graduação Engenharia de Produção da Faculdade Presidente Antônio Carlos – FUPAC, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Engenharia de Produção

Orientador (a): Prof. Me Carlos Augusto Ramos dos Reis

UBÁ

01/12/2015

Dedicatória

Dedico a minha família pelo apoio,
compreensão e imenso incentivo a dar
mais um passo em minha vida.

Agradecimentos

Agradeço a Deus por estar sempre em todos os momentos de minha vida.

Aos professores, por sua valiosa contribuição para que eu chegasse até aqui.

Aos amigos, que estiveram sempre juntos comigo e me apoiaram nessa conquista.

Agradeço de coração a minha família por compreender o meu esforço, dando-me incentivo constante.

INDICADORES DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA NA INDÚSTRIA MOVELEIRA

Resumo

As empresas em função da grande competitividade de mercado e das exigências econômicas possuem necessidade cada vez maior em adotar posturas voltadas ao cliente. Um sistema de qualidade bem implantado faz com que seja possível identificar e diagnosticar os principais gargalos de produção, reduzindo custos, retrabalhos, assistência técnica e as perdas durante o ciclo produtivo. O objetivo principal é descrever a história do serviço de assistência técnica da empresa Móveis Novo Horizonte e o seu impacto junto aos clientes e assim identificar quais são os principais motivos causadores de assistência técnica que devem ser focados visando minimizar os impactos negativos das assistências. O setor de assistência técnica é fundamental em qualquer indústria, e necessita de um atendimento preciso, para que a empresa possua uma boa imagem diante de seus clientes. Para tanto, é indispensável que as assistências técnicas sejam efetivadas no prazo mínimo possível, a fim de conservar a mesma satisfação que o cliente tem, quando vê seu produto em casa em perfeito estado e em plenas condições de uso. Embora saiba que é muito difícil manter um sistema produtivo à prova de falhas, a busca incessante pela redução de retrabalhos, além de propiciar a melhoria no atendimento aos clientes impactará diretamente nos custos finais da empresa.

Palavras-chave: Qualidade. Satisfação. Relacionamento

INDICATORS SERVICE INDUSTRY FURNITURE

Abstract

The function of large businesses market competitiveness and economic requirements have increasing need to adopt postures focused on the customer. A well established quality system makes it possible to identify and diagnose major production bottlenecks, reducing costs, rework, technical assistance and losses during the production cycle. The main objective is to describe the history of the service center company New Horizon Mobile and its impact to customers and thus identify which are the main cause reasons of technical assistance should be focused on in order to minimize the negative impacts of assists. The service sector is key in any industry, and requires an accurate service, so the company has a good image in front of your customers. Therefore, it is essential that the technical assistance to take effect at least as possible in order to keep the same satisfaction that the customer has when he sees your product at home in perfect condition and fully able to use.. Though I know that is very difficult to maintain a productive system failsafe, the relentless pursuit of reducing rework, as well as providing improvements in customer service will impact directly on the final costs of the company.

Keyword: Quality. Satisfaction. Relationship

1 INTRODUÇÃO

Atualmente o mercado está cada vez mais exigente principalmente quando se refere preço, prazo, tempo de entrega e qualidade dos produtos.

Segundo Slack *et al.* (2006) o oferecimento de boa qualidade para os clientes é uma tarefa crucial da organização e não há uma definição clara e objetiva de qualidade.

Esta situação aumentou a concorrência entre as empresas, que necessitaram melhorar o nível de qualidade dos seus produtos.

A necessidade de solicitação do serviço de assistência técnica causa um grande transtorno ao consumidor, visto que o mesmo não poderá utilizar o produto que adquiriu. O excesso do tempo de atendimento às solicitações de resolução dos defeitos em seus produtos é um grande gerador de insatisfação do cliente.

Com a precariedade de alguns processos das indústrias, somado a alguns meios de transporte inadequados, armazenamento irregular, e a falta de qualificação dos lojistas, o produto sofre graves danos e avarias.

A empresa alcançará sucesso se ela for bem recebida e avaliada por seus clientes. Sua imagem está relacionada diretamente com a qualidade dos serviços prestados a seus clientes. A maioria das empresas da região de Ubá atuam no mercado com poucas e ou precárias ferramentas para gestão empresarial, mas sobrevivem devido à grande facilidade de compra de insumos, mão de obra e comercialização de móveis.

Esta sobrevivência está comprometida pela constante modernização das empresas e à grande concorrência no mercado. O que gera necessidade de desenvolver e modernizar as técnicas utilizadas na fabricação de móveis e do setor em geral.

Segundo Slack *et al.* (2006) os consumidores têm baixo nível de contato com as operações que produzem os bens, ou seja, os clientes não conhecem o processo produtivo do produto que adquiriu

É possível melhorar a interação entre a empresa e o consumidor gerando credibilidade, confiabilidade, fidelidade e competitividade.

A qualidade é importante, pois contribui para o aumento da lucratividade devido à melhoria nas vendas. Os custos podem ser reduzidos pela melhoria na eficiência.

Segundo Xenos (1998) para obter qualidade no produto é preciso utilizar excelente programa de manutenção nos equipamentos, garantindo produtividade e competitividade, permitindo fabricar melhores produtos, em grandes volumes e a custos

reduzidos. A busca da melhor qualidade tem como norte a melhoria da matéria-prima utilizada bem como a qualificação profissional na execução dos processos produtivos.

O serviço de assistência técnica é prestado ao cliente com intuito de substituir ou trocar uma mercadoria, peça ou produto com defeito. Quando prestado com qualidade, é um grande diferencial competitivo do setor, visto que o lojista tem a necessidade de receber seu pedido de assistência técnica em tempo hábil. Diante disso vê-se que o serviço de assistência técnica é fundamental para permanência de qualquer empresa no mercado competitivo atual.

Peças danificadas no cliente; peça arranhada na embalagem; peça com filete descolando; peça empenada; ferragem irregular; peça faltou na embalagem; peça quebrada; peça com pintura U.V. irregular; problema no espelho; peça com borda quebrada; peça com dimensão irregular; diferença de tonalidade; peça danificada na montagem; danificado no transporte de terceiros; peça com furação irregular; espelho trincado na quina.

Para que a empresa alcance o nível de satisfação dos clientes, é necessário o comprometimento de toda a organização, partindo da alta direção. É imprescindível também a participação dos fornecedores e demais parceiros da cadeia produtiva, definindo de maneira participativa os métodos de controle e o acompanhamento dos processos e execução dos mesmos.

2 DESENVOLVIMENTO

2.1 Qualidade de serviço

A empresa poderá ter sucesso se for bem recebida e avaliada por seus clientes. Segundo (MAXIMIANO, 2012 p.159) qualidade significa a aplicação dos melhores talentos e esforços para produzir os resultados mais elevados. Sua imagem, principalmente como prestador de serviços, está relacionada diretamente com a qualidade dos serviços prestado aos seus clientes.

Um círculo de controle da qualidade é formado por um grupo de empregados, geralmente de um mesmo nível funcional ou pertencentes a uma área de trabalho, que identificam e propõem soluções para problemas ou assuntos relacionados com a sua atividade. A composição deste grupo é totalmente voluntária, de iniciativa dos próprios empregados e deve ser prestigiada e apoiada pelo gerente ou supervisor imediato (CERQUEIRA NETO, 1993, p. 13).

2.2 A satisfação na relação produtor-consumidor

Por melhor que seja a qualidade do serviço prestado, o cliente pode não ficar satisfeito. Para exemplificar, cita-se o caso de um restaurante de comidas exóticas, onde alguns clientes vão embora satisfeitiíssimos com o serviço enquanto outros o acham insuportável, por não gostarem da comida e do ambiente.

Isso posto, assume-se que a interação para a qual se tem menos incerteza associada é a relação dita dois-a-dois em cada instante considerado. Um é ativo e o outro passivo. Um espera receber e o outro promete fornecer. Esta relação é conhecida como relação produto-consumidor. Entre eles o que ocorre são trocas segundo prescrições, que os mantêm comprometidos, por um período de tempo (CERQUEIRA NETO, 1993, p. 35).

2.3 A postura inadequada e a Perda dos clientes

Segundo (CERQUEIRA NETO, 1993, p. 36) através de pesquisas existem fatores que mostram as perdas de clientes, pela qual é apontada a razão que deixam de ter uma parceria com as empresas.

1% é porque o cliente morre; 3% porque se muda para outro lugar, ou de ramo de atividades; 5% porque prefere trabalhar com parente ou amigo; 9% porque a competição desloca o antigo fornecedor, 14% porque os produtos ou serviços que espera receber não estão de acordo com suas expectativas; entretanto 68%, porque há postura inadequada de pessoas que trabalham na organização do produto (CERQUEIRA NETO, 1993, p. 36).

2.4 Contato com o consumidor

Segundo (SLACK, *et al.* 2006, p.39) os consumidores não têm o contato direto com as empresas que produz o produto desejado, embora tenha consumido um produto em boa parte de sua vida. Possivelmente, nunca viu a área como é produzido esse produto. “deve haver alto nível de contato entre o consumidor e a operação” (SLACK, *et al.* 2006, p.39).

Amor é sempre inconstante. Assim, é necessário manter-se sempre perto de quem se quer lealdade. Deve-se estar sempre alerta, sempre procurando o que satisfaça seus consumidores. O namoro nunca está acabado, melhoria contínua é necessária para manter consumidores leais (CARAVANTES, 2005, p.240).

2.5 Qualidade do produto

A qualidade de um produto ou serviço pode ser olhada sob duas visões: a do fabricante e a do cliente. Do ponto de vista do produtor, a qualidade se associa concepção e produção de um produto que vá ao encontro das necessidades do cliente. Do ponto de vista do cliente, a qualidade está associada ao valor e utilidade reconhecida ao produto, estando em alguns casos ligada ao preço.

Do ponto de vista do cliente, a qualidade não é unidimensional. Quer dizer, os clientes não avaliam um produto tendo em conta apenas uma das suas características, mas várias. Por exemplo, a sua dimensão, cor, durabilidade, *design*, funções que desempenha. Segundo (MAXIMIANO, 2012,p.163) “A ausência de deficiência permite satisfazer ao cliente e, ao mesmo tempo, evitar os custos da não qualidade.” Assim a qualidade é um conceito multidimensional e por ter muitas dimensões é mais difícil de definir de tal forma, que pode ser difícil até para o cliente exprimir o que considera um produto de qualidade.

Finalmente, em razão de os consumidores não verem, em geral, a produção dos bens, julgarão a qualidade da operação com base nos próprios bens. A qualidade dos mesmos é razoavelmente evidente. Por exemplo, mesmo se discordarmos sobre a qualidade de um novo microcomputador, poderemos medir sua capacidade e testar sua confiabilidade de maneira razoavelmente objetiva, nos serviços, o consumidor, que provavelmente participa da operação. Não julgo apenas seu resultado, mas também os aspectos de sua produção. Por exemplo, na compra de um novo par de sapatos você pode ficar totalmente satisfeito por ele estar estocado e ser-lhe prontamente vendido. Entretanto, se o vendedor for descortês, ríspido ou não confiável, você não consideraria o serviço como de alta qualidade. Por outro lado, outros consumidores podem ser menos sensíveis do que você ao consumir e julgar o serviço (SLACK, *et al.* 2006,p.39).

Qualidade é uma estratégia para conduzir a empresa a tomar decisões de forma mais ágil, dando a ela mais flexibilidade. É mais fácil identificar e diagnosticar os principais gargalos de produção, havendo redução de custos, perdas de matéria-prima, diminuição dos índices de retrabalho, de peças de assistência técnica, do tempo ocioso dos funcionários e redução da insatisfação dos mesmos, podendo se beneficiar do trabalho desempenhado. O principal objetivo da qualidade é trazer a total satisfação aos clientes, pois eles receberão o trabalho, seja produto ou serviço. Segundo (SLACK, *et al.* 2006, p. 59) “Qualidade significa “fazer certo as coisas”, mas as coisas que a produção precisa fazer certo variarão de acordo com o tipo de operação”.

Segundo (SLACK, *et al.* 2006, p. 60) Um bom desempenho na operação, não levará a satisfação dos clientes externos, mas levará a satisfação e tornará mais fácil a vida das pessoas envolvidas na operação. A satisfação dos clientes internos pode ser tão importante quanto dos clientes externos.

A qualidade é importante, pois além de contribuir para o aumento da lucratividade, as receitas podem ser incrementadas pelas melhorias nas vendas, os custos podem ser

reduzidos pela melhoria na eficiência e na rapidez da entrega. Segundo (SLACK, *et al.* 2006, p. 62) “Rapidez significa quanto tempo os consumidores precisam esperar para receber seus produtos ou serviços”.

A rapidez da operação interna também é importante. A resposta rápida aos consumidores externos é auxiliada sobretudo pela rapidez da tomada de decisão, movimentação de materiais e das informações internas da operação. Entretanto, a rapidez interna pode ter benefícios complementares (SLACK, *et al.* 2006, p.62).

2.6 Estratégia da produção

A estratégia da produção está relacionada ao padrão de decisões e ações estratégicas que definem o papel, os objetivos, as metas e as atividades da produção.

Quando as operações em qualquer ponto de hierarquia desenvolvem suas estratégias de produção, elas devem considerar dois conjuntos separados de questões, mas que se sobrepõem. Algumas questões são relativas ao que é conhecido como o conteúdo da estratégia de produção. Estas são questões que determinarão as estratégias específicas que governam a tomada de decisões cotidianas na operação. O outro conjunto de questões é relativo ao processo real de determinação dessas estratégias na organização (SLACK, *et al.* 2006, p. 76).

A estratégia da produção é uma parte da estratégica da empresa e percebe-se que esse assunto é tratado com visões e definições discretamente diferentes.

O processo da estratégia da produção referente aos procedimentos que são, ou podem ser, usados para formular aquelas estratégias de produção que a empresa deve adotar. Muitas empresas de consultoria, assim como muitos acadêmicos, desenvolveram seus próprios quadros de referência (SLACK, *et al.* 2009, p. 72).

2.7 Controle de processo falhas nos equipamentos

Para obter um bom produto, os equipamentos que fazem parte do processo de fabricação, precisam estar em ótimas condições de uso, boa manutenção e de construir um trabalho livre de falhas e problemas.

Nossa sociedade tem dependido dos produtos e serviços gerados por processos cada vez mais mecanizados e automatizados. Este fenômeno pode ser observado em praticamente todos os ramos de atividade, em que o trabalho humano tem sido gradualmente substituído pelo trabalho das máquinas. A produção mecanizada tem gerado maior produtividade e competitividade, permitindo produzir melhores produtos, em grandes volumes e a custo reduzidos (XENOS, 1998, p. 46).

2.8 Comportamento do consumidor

Percebe-se que o comportamento do consumidor é definido como estudo das unidades compradoras e do processo de troca envolvidos na aquisição, no consumo e na disposição de mercadorias, serviços, experiências e idéias.

Esses grupos examinaram os produtos em condição que simulavam o uso; por exemplo, peças de prata arrumadas sobre uma mesa em uma sala de jantar. Os consumidores foram instruídos (por meio de cartões impressos) mais ou menos, como se segue: “Imagine que você comprou esses produtos e eles lhe foram entregues. Naturalmente, você irá querer examiná-los para ver se a mercadoria está em condições satisfatórias (JURAN, 1992, p. 81).

2.9 Direito consumidor

Como toda relação de consumidor e fornecedor, caso o produto ou serviço não esteja conforme, existem normas que ajudam a resolver quando não conseguem chegar a um acordo de troca ou devolução.

É outro delito que afeta diretamente o consumidor, ainda no âmbito do código penal (art.175), e que corresponde exatamente á expressão popular da “entrega de gato por lebre”: “enganar, no exercício de atividade comercial, o adquirente ou consumidor (FILOMENO, 2005, p. 217).

2.10 Envolvimento do pessoal

Para se obter uma qualidade dentro da empresa e preciso treinar bem as pessoas envolvidas no processo, qualificá-las, conscientização, para desempenhar melhor suas funções.

Para um envolvimento na qualidade de toda a empresa, são necessárias ações consistentes e coordenadas na área de recursos humanos, voltadas para a cultura da empresa, desenvolvimento e treinamento de pessoal, estabelecimento de prêmios e de incentivos além de encorajamento ao trabalho em times (MARTINS, 2012, p. 222).

2.11 Coleta de dados

A coleta de dados desta pesquisa foi realizada por meio de consultas ao sistema informatizado de gerenciamento ERP (*enterprise resource planning*) Multicamadas Tek-System. Utilizou-se pesquisa junto aos colaboradores da empresa, através de entrevista com as pessoas envolvidas nos principais processos.

Podem-se visualizar na figura 1 os motivos causadores de assistência técnica que devem ser tratados com maior atenção, em relação aos atendimentos no período de agosto a outubro 2015.

FIGURA 1: Relatório de movimento por quantidade no período de agosto a outubro 2015.

Atendimento de assistência técnica		
período: 01/08/2015 a 31/10/2015 (3 meses)		
Descrição	Quantidade	%
Motivo 12 - PEÇA DANIFICADA NO CLIENTE	2291	44,72%
Motivo 5 - PEÇA ARRANHADA NA EMBALAGEM	1621	31,64%
Motivo 8 - PEÇA C/ FILETE DESCOLANDO	341	6,66%
Motivo 13 - PEÇA EMPENADA	318	6,21%
Motivo 4 - FERRAGEM IRREGULAR	262	5,12%
Motivo 14 - PEÇA FALTOU NA EMBALAGEM	104	2,03%
Motivo 15 - PEÇA QUEBRADA	56	1,09%
Motivo 10 - PEÇA C/ PINTURA UV IRREGULAR	37	0,72%
Motivo 3 - PROBLEMA DE ESPELHO	33	0,64%
Motivo 6 - PEÇA C/ BORDA QUEBRADA	21	0,41%
Motivo 7 - PEÇA C/ DIMENSÃO IRREGULAR	14	0,27%
Motivo 97 - DIFERENÇA DE TONALIDADE	11	0,21%
Motivo 11 - PEÇA DANIFICADA NA MONTAGEM	9	0,18%
Motivo 29 - DANIFICADO NO TRANSP. TERCEIROS	2	0,04%
Motivo 9 - PEÇA C/ FURAÇÃO IRREGULAR	2	0,04%
Motivo 88 - ESPELHO TRINCADO NA QUINA	1	0,02%
SOMA	5123	100,00%
Estas assistências técnicas são enviadas às Casas Bahia para gama de peças.		
MOTIVO 16 - (ESTOQUE) 5770 peças		

Fonte: www.moveisnovohorizonte.com.br.

A figura 2 demonstra o estoque de peças de reposição, localizado no setor de assistência. O PCP (Planejamento e Controle de Produção) cadastra na produção estas peças avulsas de reposição, que são embaladas na Assistência.

Este procedimento é realizado para que o atendimento ao cliente seja rápido quando solicitado.

FIGURA 2: Setor de assistência técnica.



Fonte: Autora

2.12 Perfil da empresa

A empresa iniciou as suas atividades em 01/06/1978, sob o comando de Moysés Peron, com apenas 05 funcionários e fabricando dormitórios de madeira.

Atualmente, a sua administração é exercida por dois dos filhos do fundador: Moisés Peron Junior e Júlio César Peron, seu quadro profissional já conta com aproximadamente 176 funcionários.

Os seus produtos são distribuídos no Nordeste do Brasil, além dos estados do Rio de Janeiro, São Paulo e Minas Gerais, através de frota própria.

Seu parque fabril possui modernos maquinários e amplas instalações e no processo produtivo e tem buscado avanços tecnológicos e a qualificação pessoal.

A empresa está em busca da melhoria de seus atuais processos produtivos, investindo em novas tecnologias para a manufatura de seus produtos. É válido destacar que o setor de assistência técnica da empresa é um dos que recebem maior atenção da gestão estratégica da diretoria, que investe recursos na busca de informações e indicadores de desempenho a médio e longo prazo.

A empresa preza pela responsabilidade ambiental, descartando seus resíduos através de empresas especializadas, que são licenciadas nos órgãos ambientais.

Preocupada com a segurança, orienta seus funcionários para a importância do desempenho das atividades com Equipamento de Proteção Individual – EPI, para evitar atos inseguros e acidentes de trabalho. Também preocupada com a saúde funcional, conta com um refeitório em suas instalações, para evitar o traslado de seus colaboradores, uma vez que se encontra localizada na zona leste do município de Ubá MG, em local mais afastado.

O parque industrial, instalado com área total construída de 9.571,55 m², tem hoje uma capacidade de produção média de 280 guarda-roupas e 300 camas de MDF por dia, no período de três meses analisados entre 01 de agosto a 31 de outubro, foram feitas 851 pedidos de assistência técnica para os magazines, o varejo 1.119 assistências técnica totalizando 2.185 pedidos para ser produzido. A Móveis Novo Horizonte Ltda produz dormitório completo de MDF com *designs* inovadores, conforme a figura 3, verificando a qualidade da matéria-prima, a especialização da mão de obra.

FIGURA 3: Dormitório modulado.



Fonte: www.moveisnovohorizonte.com.br.

A Móveis Novo Horizonte é uma empresa moderna que busca promover o orgulho dos seus colaboradores e que almeja merecer a confiança total dos seus parceiros. Os princípios que norteiam a filosofia empresarial são:

- * Missão: Atuar com segurança e rentabilidade no mercado nacional, fornecendo produtos inovadores, adequados às necessidades dos clientes, mantendo sempre a responsabilidade social e ambiental.
- * Visão: Ser uma empresa de forte presença no mercado nacional e a preferida do nosso público de interesse.
- * Valores-Pessoas - Fazer do desenvolvimento das pessoas um grande diferencial da Móveis Novo Horizonte. Ética - Mantemos a transparência com nossos clientes, fornecedores e todos os parceiros de negócios. Inovação - Busca incessante a geração de soluções tecnológicas inovadoras que contribuem para o alcance dos objetivos estratégicos da Móveis Novo Horizonte. Flexibilidade - Estar pronto para mudanças, desenvolvimento e melhoria do produtos e serviços.
- * Responsabilidade Social - Respeitar a vida e contribuir sempre para o progresso da sociedade.

2.13 Principais ocorrências de assistência técnica

Atualmente, são poucas as variedades de motivos causadores de necessidade de atendimento de assistência técnica em relação a períodos anteriores. Os motivos predominantes atuais em ordem quantitativa são: peças danificadas no cliente; peça arranhada na embalagem; peça com filete descolando; peça empenada; ferragem irregular; peça faltou na embalagem; peça quebrada; peça com pintura U.V. irregular; problema no espelho; peça com borda quebrada; peça com dimensão irregular; diferença de tonalidade; peça danificada na montagem; danificado no transporte de terceiros; peça com furação irregular; espelho trincado na quina.

Em entrevistas com colaboradores da empresa, perguntou-se: quais as causas de uma peça arranhada dentro da embalagem?

O colaborador do setor de assistência técnica relatou, durante a entrevista, que peças arranhadas ocasionam assistência técnica por que: Os funcionários da empresa colocam as peças na caixa sem proteção, uma entre a outra, talvez porque faltou, ou porque esqueceu.

Existe um maior espaçamento das peças no interior da caixa ocasionando movimento das peças.

Como o plástico reciclado que embala as caixas ao passar pela térmico-encolhível – processo que utiliza calor para encolher, os espaços entre as bordas do plástico e as laterais das caixas, fica menos resistente, o custo desse plástico R\$ 6,10 reais o quilos devido à baixa qualidade do plástico, deixando o fechamento da caixa a desejar, como mostra as figuras 4 e 5.

FIGURA 4: Setor de embalagem.



Fonte: Autora.

FIGURA 5: Setor de embalagem.



Fonte: Autora

Dentre os principais motivos de assistência técnica, os produtos avariados no traslado, muitas das vezes por desatenção do transportador, no momento de descarga em vários clientes, perfazem um total de 10% dos atendimentos efetuados pelo setor. Já os produtos defeituosos na estocagem do lojista ou na montagem na casa do consumidor final representam 45% dos pedidos de assistência técnica e os demais motivos elencados neste trabalho não são de percentuais relevantes. Portanto, o enfoque maior foi na assistência gerada dentro da fábrica, no setor de embalagem.

3 CONCLUSÃO

Diante de um mercado tão competitivo, é necessário que as indústrias busquem qualidade, flexibilidade, rapidez, agilidade e principalmente um bom relacionamento com seus clientes.

O setor de assistência técnica é fundamental em qualquer indústria, e necessita de um atendimento preciso, para que a empresa possua uma boa imagem junto a seus clientes. Para tanto é indispensável que as assistências técnicas sejam atendidas no prazo mínimo possível, em busca de conservar a mesma satisfação que o cliente tem, quando vê seu produto em casa em perfeito estado e em plenas condições de uso.

O setor de assistência técnica da Móveis Novo Horizonte se desenvolveu muito nos últimos anos, com a contratação de funcionários com experiência no setor, aliada ao uso de um sistema ERP (*enterprise resource planning*) plugado nas necessidades do mercado, assim como outros setores da empresa, até mesmo por uma dinâmica da concorrência. O motivo do seu crescimento partiu da exigência do mercado consumidor atual, o qual assinala que só se manterão no mercado aquelas empresas que estiverem focadas, na qualidade, no baixo custo e na satisfação de seus clientes.

Embora o setor de prestação de assistência técnica da Móveis Novo Horizonte tenha crescido muito nos últimos anos, ainda tem muito a melhorar.

De acordo com a pesquisa, conclui-se que, se a empresa deve concentrar esforços nos principais motivos causadores de assistência técnica, peças danificadas no cliente; peça arranhada na embalagem; peça com filete descolando; peça empenada; ferragem irregular; peça faltou na embalagem; peça quebrada; peça com pintura U.V. irregular; problema no espelho; peça com borda quebrada; peça com dimensão irregular; diferença de tonalidade; peça danificada na montagem; danificado no transporte de terceiros; peça com furação irregular; espelho trincado na quina.

Como fator de prevenção, devem-se utilizar calços e cantoneiras de isopor, para que se evite o deslocamento das peças dentro das caixas, desse modo, os arranhões serão minimizados ou até mesmo eliminados, utilizar um plástico virgem para embalar os volumes custo deste plástico virgem R\$ 7,50 reais o quilo.

Quanto ao prazo de atendimento, o procedimento ideal seria a empresa adotar um prazo médio menor do que o utilizado atualmente de vinte dias corridos, procurando se igualar ao prazo médio solicitado pelos grandes clientes, com lojas em várias localidades do país que são de quinze dias corridos.

Atualmente a empresa possui um gama de peças de assistência técnica, esse sistema é muito eficaz para o PCP (Planejamento e Controle de Produção), pois o PCP emite uma ordem de produção contendo as peças solicitadas pelo cliente do dia anterior. Essa ordem é repassada para o responsável pela assistência técnica da empresa que junto com o gama retiraria as peças necessárias e daria continuidade ao processo de fabricação das mesmas até o processo de embalagem, como mostra a figura 5 anteriormente.

Para peças de cores variáveis, a empresa deve utilizar um plano de atendimento diferenciado, nesse caso deverá ser um pouco mais extenso. Será imprescindível a informação deste plano de atendimento diferenciado aos clientes, para que eles compreendam o motivo da extensão do prazo de atendimento.

A implantação deste plano está relacionada diretamente à qualidade do setor de embalagem, que representa uma das etapas mais importantes e fundamentais de uma empresa, envolvendo aspectos financeiros e operacionais. Portanto esta etapa da tarefa do PCP requer muita atenção e cautela, entretanto a satisfação do cliente deve ser prioridade.

Diante da realidade da Móveis Novo Horizonte, conclui-se que para ter bom relacionamento e uma boa imagem junto aos seus clientes, deve-se minimizar os principais motivos causadores de assistência técnica da empresa. Embora saiba que é muito difícil manter um sistema produtivo à prova de falhas, a busca incessante pela redução de retrabalhos, além de propiciar a melhoria no atendimento aos clientes impactará diretamente nos custos finais da empresa.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CARAVANTES, Geraldo R. *et al.* **Administração:** teoria e processos. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005, 572p.

CERQUEIRA, NETO, Edgard Pereira de. **Gestão da qualidade:** princípios e métodos. 3. ed. São Paulo: Pioneira, 1993. 156p.

FILOMENO, José Geraldo Brito. **Manual de direitos do consumidor.** 8. ed. São Paulo: Atlas, 2005, 807p.

JURAM, J. M. *et al.* **Controle da qualidade:** ciclo dos produtos inspeção de teste. 4 ed. São Paulo: Makron Books, 1992, 225p.

MARTINS, Petrônio G. **Administração da produção:** fácil. São Paulo: Saraiva, 2012, 253p.

MAXIMIANO, Antônio César Amaru. **Teoria geral da administração.** 7. ed. São Paulo: Atnigellas 2012, 480p.

Histórico Empresarial Móveis Novo Horizonte. Disponível em www.moveisnovohorizonte.com.br. Acesso em 26 out. 2015 às 21:15 h.

SLACK, Nigel. *et al.* **Administração da produção.** São Paulo: Atlas, 2006, 526p.

_____. **Administração da produção.** 3. ed. São Paulo: Atlas, 2009, 703p.

XENOS, H.G.P. **Gerenciando a manutenção produtiva.** Nova Lima: INDG Tecnologia e Serviços, 1998, 302p.