

SUGESTÃO DE UM PROCESSO INFORMATIZADO PARA ANÁLISE DE OCORRÊNCIAS EXTERNAS EM UMA MONTADORA DE CARROCERIAS

Claudemir Roberto Silva¹, Gilson Eduardo Tarrento², Celso Fernandes Joaquim Junior³

¹Graduado em Tecnologia em Produção Industrial pela Faculdade de Tecnologia de Botucatu. E-mail: claudemirrsilva@ig.com.br

²Professor Associado da Faculdade de Tecnologia de Botucatu e da Faculdade Sudoeste Paulista. Graduado em Tecnologia de Gerência pela UNESP, Mestre em Engenharia de Produção pela UNESP. MBA em Gestão Empresarial pela FGV. Pós-Graduado em Didática do Ensino Superior pela FSP. Av.: José Ítalo Bacchi, s/n – Jardim Aeroporto – Botucatu/SP – CEP 18606-855. Tel: (14) 3814-3004. E-mail: gilson@fatecbt.edu.br.

³Professor Pleno da Faculdade de Tecnologia de Botucatu. Graduado em Engenharia Mecânica pela UNESP, Mestre em Engenharia Industrial pela UNESP e Doutor em Engenharia Química pela UNICAMP. Av.: José Ítalo Bacchi, s/n – Jardim Aeroporto – Botucatu/SP – CEP 18606-855. Tel: (14) 3814-3004. E-mail: cjunior@fatecbt.edu.br

Palavras chave: Clientes. Defeitos. Falhas. Qualidade

INTRODUÇÃO

No Brasil, a partir do ano de 1957 iniciou-se o controle e estatísticas dos dados de vendas e exportações para carrocerias de ônibus (ANFAVEA, 2010).

Neste período, a indústria automobilística desenvolveu-se seguindo a implantação de novas tecnologias e o desenvolvimento das regiões do Brasil, sofrendo também as dificuldades geradas pelas recessões econômicas.

Com o aumento da demanda de carrocerias no mercado, as empresas que prestam serviços no segmento de carrocerias, no período de garantia e fora deste período, também se encontraram diante de um problema, para prestar serviços de qualidade a produtos que tenham novas tecnologias.

Para Porter (1989) citado por Milan e Ribeiro (2003), pelo fato de ter-se um mercado cada dia mais competitivo, as vantagens competitivas e sustentáveis devem ser adotadas pelas empresas que buscam esta eficiência.

Diante desta realidade, com este trabalho, pretende-se inserir uma nova metodologia para análise e registro de

ocorrências de campo de uma montadora de carrocerias, pois Martins e Laugeni (2006) alertam que a técnica de análise de falhas pode prevenir não conformidades em processo, projetos e produtos.

MATERIAIS E MÉTODOS

Para a realização deste trabalho, foi utilizado o método qualitativo, contendo observações, entrevistas e consultas em materiais de pesquisas e projetos já realizados, abordando casos com escopos similares ao do presente projeto.

Foram utilizados os métodos de procedimentos baseados em bancos de dados com a inserção de código de ocorrências e tempos padrões, os quais foram inseridos em um site com linguagens ASP, HTML, PHP e MySQL.

O atendimento atual das ocorrências de campo começa quando o cliente final percebe alguma falha em sua carroceria e equipamentos agregados. Assim, o cliente busca, através do site principal da empresa objeto deste trabalho, um ponto de assistência homologado mais próximo para ser atendido.

Uma vez identificado veículo, e executados os serviços em garantia, o representante irá preencher o relatório de ocorrência, o qual consiste de uma planilha de Excel com vários campos que identificam a unidade e as principais informações sobre o atendimento.

Uma vez preenchido o relatório, o representante irá enviar por e-mail ao membro responsável pela Equipe de Satisfação do Cliente (ESC) de sua região para análise e aprovação.

Após a análise, a aprovação e o registro deste relatório, o responsável envia a aprovação e, conseqüentemente, a ordem de faturamento ao representante, o que é atualmente feito através de e-mails para registro e arquivo das informações.

O representante emite fatura de acordo com as datas e valores previamente estabelecidos, respeitando as diretrizes anteriormente acordadas.



Figura 1 - Sistema Fatiz 1.0

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os resultados esperados do trabalho é propor um sistema *online*, denominado "Fatiz 1.0", o qual permitirá que todas as etapas do processo de ocorrências de campo sejam totalmente *online*, podendo ser utilizado por todos que estão envolvidos no processo em qualquer lugar do mundo, a qualquer hora.

A primeira etapa será o acesso ao sistema; cada responsável pela análise de garantia terá um nome de usuário e senha e um nível de acesso. Estes níveis serão estipulados de acordo com as necessidades, em um total de quatro níveis:

- O nível 1 permitirá acesso total, ou seja o acesso do administrador do sistema.
- O nível 2 permitirá o acesso aos coordenadores da ESC's.
- O nível 3 permitirá o acesso aos responsáveis pelas aprovações dos relatórios de garantia.
- O nível 4 permitirá o acesso dos representantes de serviços, os quais poderão estar em qualquer lugar do mundo.

No sistema Fatiz 1.0, serão inseridos os dados dos representantes de serviços e suas especializações. No procedimento atual, os registros de ocorrências são feitos através de planilhas com as principais informações do atendimento, enviadas por e-mail aos respectivos responsáveis pela aprovação de cada região. Isso faz que com a margem de erro com digitações, falhas de envios dos e-mails e a falta de informações nos relatórios sejam grandes e os tempos dispensados a todos que estão envolvidos no processo também, dificultando o fluxo destas informações dentro da empresa e com isso colaborando com a demora das informações sobre as principais ocorrências de campo.

Sem as informações em tempo hábil, os retornos aos setores de pós venda e de qualidade com os possíveis problemas detectados em campo acabam sendo falhos. Isso aumenta a reclamação dos clientes junto aos representantes de serviços e comerciais.

No sistema Fatiz 1.0, todas as informações sobre o atendimento serão registrados no relatório de ocorrências padrão. Isso faz com que todas as informações passem através de banco de dados *on-line*, possibilitando sua consulta em qualquer lugar e momento.

Na prática vigente na empresa, o registro de ocorrências não segue um padrão e não há uma metodologia para os registros, de forma a facilitar o tratamento destas informações ao ponto

de servirem como ferramenta no tratamento da qualidade do produto desta empresa.

CONCLUSÃO

O sistema proposto tratará as informações de um produto com processos e tecnologias que até então eram em sua maioria desconhecidas no Brasil. Considerando-se o fato do produto final ser utilizado no transporte de vidas humanas, a sua avaliação em campo e o retorno das informações devidamente parametrizadas, obedecendo a um critério lógico em um sistema confiável, torna-se uma ferramenta extremamente importante para a segurança e tomada de decisão pelas equipes gestoras.

Pode-se observar a possibilidade de alterar os processos de gestão atual, propondo melhorias no processo operacional das garantias, possibilitando maior flexibilidade para as particularidades dos representantes e assim, com uma gestão mais precisa e abrangente.

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS FABRICANTES DE VEÍCULOS AUTOMOTORES (ANFAVEA) Anuário da Indústria Automobilística Brasileira, Edição 2010. Disponível em <<http://www.anfavea.com.br/anuario.html>>. Acesso em 12 Jun. 2011

MILAN, G. S.; RIBEIRO J.L.D. A estratégia de retenção de clientes e o estabelecimento de relacionamentos como vantagem competitiva, v. 10, n.2, p. 197-216, ago. 2003

MARTINS, P. G.; LAUGENI, P. L. Administração da Produção. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2006.

PORTER, M. Vantagem Competitiva - Criando e Sustentando um Desempenho Superior. 17a ed. Rio de Janeiro: Campus, 1989