



## PADRONIZAÇÃO DO PROCESSO DE INSTALAÇÃO EM UMA EQUIPADORA AUTOMOTIVA

### STANDARDIZATION OF THE INSTALLATION PROCESS IN AN AUTOMOTIVE EQUIPMENT COMPANY

*Felipe Renan de Sousa<sup>1</sup>*

#### RESUMO

Atualmente com tantos conhecimentos e com tantas modificações e transformações, os funcionários podem ser considerados a base de sustentação de uma empresa, a inteligência organizacional que gera lucro. A competência organizacional pode ser classificada em capital humano, ou seja, é o conjunto de conhecimento, habilidades e atitudes que favorecem a realização de trabalho. Diante da importância do acompanhamento das competências dentro da empresa, o presente trabalho tem como objetivo principal analisar o desempenho da empresa quanto à gestão, organização e padronização do setor de instalação. Quanto à metodologia, se configura como um estudo descritivo de abordagem qualitativa. Os resultados apresentados evidenciam a importância do controle das informações relativas a área de serviço para a eficiência do processo de instalação, e permite perceber como a implantação dos modelos pode contribuir na redução dos prazos de entrega dos serviços executados, redução das perdas de vendas, maior eficiência produtiva e melhor atendimento aos clientes.

**Palavras-chave:** Competência; Atitude; Conhecimento; Satisfação dos cliente;

#### ABSTRACT

Today, with so much knowledge and with so many changes and transformations, employees can be considered the foundation of a company, the organizational intelligence that generates profit. Organizational competence can be classified in human capital, that is, it is the set of knowledge, skills and attitudes that favor the accomplishment of work. Given the importance of monitoring the competences within the company, the main objective of this work is to analyze the company's performance regarding the management, organization and standardization of the installation sector. As for the methodology, it is configured as a descriptive study of a qualitative approach. The results presented highlight the importance of controlling the information related to the service area for the efficiency of the installation process

---

<sup>1</sup> Graduado no Curso de Bacharelado em Administração da Faculdade Estácio da Paraíba.

and allows us to understand how the implementation of the models can contribute to the reduction of delivery times of the services performed, reduction of sales losses, greater productive efficiency and better customer service.

**Keywords:** Competence; Attitude; Knowledge; Clients satisfaction.

## INTRODUÇÃO

O interesse por esta temática foi a vivencia desde novembro de 2013 em uma empresa de acessórios automotivos. A empresa está presente no mercado automotivo desde 1988 construiu uma historia uma de responsabilidade e liderança na comercialização, dispõe de um quadro de 42 colaboradores, tendo 6 vendedores, 2 pessoas no caixa, 2 gestores, 1 pessoa na parte financeira, 1 na parte de garantia, 4 na parte de organização de estoque, 6 no atendimento de seguros e 20 instaladores treinados e capacitados para atender os anseios dos clientes de todo estado da Paraíba e outros estados vizinhos.

Há mais de 27 anos no mercado, a empresa é uma das maiores equipadoras de som e acessórios do Nordeste. Trabalhando com as melhores marcas de DVD's players, multimídia, interfaces, conectores de diferentes marcas, autofalantes de diversos fabricantes, amplificadores de todas as marcas e todos os componentes que farão tanto na parte de projetos de som ou na parte interna do seu carro, deixando de uma qualidade excelente. Diversos serviços são ofertados, tanto na parte de iluminação onde contamos de toda gama de iluminação do seu carro, seja nacional ou importado, rodas e pneus com alta durabilidade, qualidade e segurança para o seu carro, bancos de couro pois além do conforto e da estética, possuem praticidade e boa durabilidade, revestimento fumê, além de primar pela qualidade da aplicação, trabalhamos com uma das melhores marcas de película do mercado, a 3M, reparos de para-brisas e muito mais.

Empresas que têm o maior objetivo de melhorar sempre sua posição competitiva diante dos diversos mercados e, por consequência tornar-se cada vez mais rentável, necessitam ter uma preocupação contínua com a redução de desperdícios, no setor de instalações gerando assim melhorias nos processos de produção, principalmente no que se refere à velocidade e qualidade nos serviços prestados e consequentes o mais importante a fidelidade de seus clientes.

Com a confirmação de resultados positivos a empresa Waldir acessórios vai seguindo mercado com serviços de qualidades e produtos com menor preço, mantendo seus clientes fieis ao seu produto, ou seja, a capacidade de manter sua qualidade, garantindo ao consumidor o mesmo sentimento de satisfação em todas suas compras.

O artigo teve como objetivo geral analisar o desempenho da empresa quanto à gestão, organização e padronização do setor de instalação. Como objetivos específicos: Identificar estratégias para reduzir perdas em vendas; Elencar processos de trabalho para a melhoria contínua do padrão; e Propor um formato de gestão para melhorias no atendimento, tanto no setor de instalação como no setor de vendas dos produtos.

Utilizando um exemplo de que um sujeito é um dono de uma empresa, e diariamente vem acontecendo algumas indignações principalmente no que diz respeito a gestão no setor de instalações grandes suficientes para você perceber que futuramente os problemas vai aumentando e gerando prejuízos para a empresa.

É observado também que o trabalho do gestor se torna um pouco pesado, pois são 20 instaladores para ser comandado por uma só pessoa e com isso sobrecarrega o mesmo, os subordinados que no caso seria os instaladores poderia usar o 'bom senso' e se ajudarem uns aos outros para que se torne melhor o andamento da empresa.

A partir da afirmativa acima, levanta-se as seguintes questões norteadoras: A demora da instalação de um algum acessório causa uma insatisfação aos clientes? O processo de gestão mal executado podem gerar perdas na empresa? Os horários de alguns funcionários podem intervir nas vendas da empresa?

A falta de padronização pode dificultar e ate prejudicar o andamento da empresa, diante disso os clientes que são os mais importantes, acabam indo para os concorrentes.

Partindo dessa realidade justifica-se a construção deste artigo, no sentido de relatar algumas inquietações que vem acontecendo diariamente na empresa, a exemplo de atraso dos instaladores, que demoram a executar um serviço, e alguns clientes saem insatisfeitos tanto na parte de atendimento como na parte de instalação, pois na hora da venda se promete uma coisa e na execução do serviço é outra.

## **FRAGILIDADES DOS PROCESSOS DE INSTALAÇÃO**

É necessário que haja sempre um contínuo aperfeiçoamento nas instalações visando manter o padrão da empresa. Quanto maior for o nível do treinamento dos instaladores, melhor para toda empresa, pois clientes saem satisfeitos com tamanha qualidade de serviço e sempre irão voltar e indicar várias outras pessoas.

Os instaladores devem sempre estar preparados para a execução de diversas tarefas no cargo atual e também para que possam atuar em diversos serviços, o que demanda a necessidade de aprendizado contínuo. A questão da mudança, da atitude, serve para torná-las receptivas à novas técnicas, à mudança de rotina e também nunca é tarde demais para aprender e desenvolver um serviço de qualidade (CHIAVENATO, 2010).

A partir do treinamento, desenvolvimento, mudam-se aspectos profissionais e pessoais. Mudam-se os comportamentos, abrem-se novos horizontes e possibilita-se crescer na empresa, ter um bom salário e propagar atitudes mais positivas de cada profissional que, seriam os instaladores (CHIAVENATO, 2014).

Cabe ressaltar que o desenvolvimento se diferencia do treinamento pelo fato de que o resultado do desenvolvimento é a médio e longo prazo. Para o pleno desenvolvimento de uma pessoa há a necessidade não apenas de treinamento, mais sim de educação.

## **PERFIL DO PROFISSIONAL INSTALADOR**

Com certeza alguns clientes não confiam em qualquer instalador, mais algumas empresas contam com excelentes profissionais do mercado, tanto na parte de montar, instalar, configurar, como também colocar em funcionamento e efetuar manutenção em sistemas de alarmes, travas elétricas dentro dos padrões de qualidade.

Existe uma relação das unidades de competência de cada perfil do instalador, caracterizando uma padronização destas unidades, são elas: Unidade de Competência 1, que vai checar as informações necessárias para identificar se o carro está tudo funcionando corretamente, tendo como exemplo a verificação do ar condicionado, se tem alguma luz apresentando problemas, etc (FREITAS; SILVA, 2017).

Os autores acima citados referem ainda que a unidade de competência 2, se caracteriza por estabelecer os tipos de cabos, conectores e acessórios, necessários para efetuar a instalação. A unidade de Competência 3, é a que se comprova criteriosamente se as ferramentas estão certas para executar o serviço. Na unidade de competência 4, deve-se consultar o esquema elétrico, ou seja, o esquema de instalação do carro que está sendo trabalhado. Na unidade de competência 5, vai se testar o acessório que foi instalado no veículo, verificando o funcionamento correto, acompanhado com o cliente.

## **NECESSIDADES DE QUALIFICAÇÃO**

A qualificação profissional é a preparação do indivíduo através de uma formação profissional para que ele possa aprimorar suas habilidades para executar um serviço da melhor maneira possível específicas demandadas pela empresa. A cada momento de que se passa o mercado de trabalho fica mais competitivo e cada instalador tem por obrigação se manter preparados para essas mudanças que ocorrem quase que diariamente (CARVALHO, 2001).

O desenvolvimento e a qualificação das pessoas são um processo em longo prazo onde é aperfeiçoada a capacidade, objetivando torná-los membros valiosos para a organização, pois é voltado para o crescimento da pessoa em nível de conhecimentos, habilidades e atitudes e o treinamento direciona para o condicionamento do colaborador na execução de tarefas. “O desenvolvimento, portanto, focaliza mais o crescimento pessoal do empregado” (DECENZO; ROBBINS, 2001, p. 137).

O profissional deve sempre buscar informações de novos produtos, como é instalado e como funciona, manter sempre o padrão, sendo assim sua qualificação profissional deve ser vista como o mais importante para seu futuro, pois alimentam

suas chances reais para o crescimento dentro da empresa. Existem disponíveis diversas formas de se qualificar, cursos presenciais, online, com maior ou menor duração. Os de modalidade online têm a vantagem de serem feitos em qualquer lugar e por quanto tempo.

O detalhe muito importante é colocar a pessoa certa no lugar certo. Tanto para a organização quanto para o novo colaborador será uma nova experiência, uma caixa de surpresa que será aberta depois da contratação, principalmente para o colaborador que muitas vezes, o máximo que vai conseguir é referência através de outros funcionários, pela dificuldade de acesso a esse tipo de informação. Já a empresa fará um estudo sobre ele, para tentar minimizar os riscos das contratações erradas.

### **Treinamento e Desenvolvimento para os Instaladores**

É no ambiente de trabalho que colaboradores passam grande parte do tempo de suas vidas. Por isso, os vínculos corporativos entre estes e empresa devem ser saudáveis e equilibrados. Essa é uma relação de troca, em que a empresa precisa dos trabalhadores para desenvolver seu negócio e os funcionários são recompensados, financeiramente, mas não só dessa forma, pelo trabalho realizado. É por este motivo que a capacitação de colaboradores deve ser uma estratégia e um investimento da empresa (LACOMBE, 2005).

O processo de treinamento e desenvolvimento dos instaladores traz vantagens para a empresa e para os próprios colaboradores. Entre algumas, vale citar, a melhora nos níveis de produtividade; a facilidade nas relações interpessoais e comunicação; fica mais simples manter os colaboradores alinhados com a cultura organizacional e ciente das expectativas da empresa; os objetivos gerais da empresa são atingidos de forma mais rápida e assertiva; e ocorre o aumento da motivação (LACOMBE, 2005).

É necessário que haja contínuo treinamento do instalador, sempre buscando as melhores formas de instalar algum acessório e também visando manter os processos da empresa eficientes e eficazes, o que demanda mão de obra qualificada. Quanto maior for o nível do treinamento, melhor será o resultado obtido. Os treinamentos não são iguais para todos os colaboradores. Se deve respeitar os

níveis hierárquicos, avaliar as necessidades e níveis de treinamento, quando e quem vai executá-los (MAGDALENA, 2006).

## **METODOLOGIA**

O artigo foi elaborado a partir de um relato de experiência, sendo um estudo descritivo, com abordagem qualitativa.

O cenário deste relato se configurou na empresa X, que está localizada na cidade de João pessoa-PB, local de trabalho do autor, onde foi elencado o processo de instalação como objeto de estudo, para expressar a vivência cotidiana.

Foram respeitados os fatores éticos, não necessitando de submissão a um Comitê de Ética em Pesquisa por se tratar de um relato de experiência, contudo, todos os autores e materiais foram devidamente referenciados, com base nas normas vigentes.

Como técnica para análise dos dados obtidos, foi utilizada um diálogo entre autores da literatura que escreveram sobre o tema estudado, e também foi realizada uma descrição do processo de trabalho da empresa descrita.

## **RESULTADOS E DISCUSSÃO**

O relato aqui disposto se caracteriza por uma experiência de um olhar de um funcionário da empresa X sobre as práticas realizadas em alguns setores, com ênfase no setor de instalações, pois é o mais importante na empresa onde pode se reduzir o seu custo para aumentar a produtividade como resultado de ações éticas; fortalecer a credibilidade, junto ao mercado e à sociedade; melhorar as relações de trabalho em busca do aperfeiçoamento contínuo, da qualidade dos seus serviços e da integridade dos seus atos; neste sentido se delineia um modelo para os processos de trabalho que vise a padronização de atividades no setor de instalação, que traz ou não o sucesso da empresa.

O estudo de Freitas e Silva (2017) revela e confirma a necessidade trazida como problemática quando dizem que com a execução das ações de mudanças no sentido da implementação do trabalho padronizado e resultados atingidos é possível analisar os impactos sobre as condutas. Um ponto de partida na análise refere-se ao

local adequado para a produção, de fácil entendimento para colaboradores e comunicando aspectos diretamente ligados ao trabalho esperado para funções que requerem um trabalho sistematizado, incluindo sequência de atividades, tempos, riscos para a segurança, pontos críticos de qualidade.

Uma falha que sempre acontece é a falta de comunicação dos gestores, pois alguns instaladores não recebem as informações completas de seus serviços e onde tem grande importância para o bom andamento do trabalho nos diversos setores de uma empresa. Quanto mais informados acerca do cotidiano da corporação onde atuam estiverem os profissionais, mais eles estarão envolvidos com a missão da empresa e, conseqüentemente, a produtividade será cada vez maior.

Assim como o aproveitamento do tempo, antes dispensado em conflitos gerados pela falta de informação. Seguindo essa tendência, a comunicação interna deixa de ser algo periférico para se tornar ferramenta imprescindível na relação da produtividade com o tempo.

Escritos como os de Machado e Suzuki (2017) confirmam o que foi apontado sobre os danos da falta de comunicação na empresa, quando dizem que a estrutura de Gestão por Processos mostra-se importante para fornecer a base para o estabelecimento de organizações. A possibilidade de obter sucesso na padronização dos serviços e produtos oferecidos pela empresa aumenta de forma notável com a implementação de um bom sistema de gestão, o que gera uma melhora na comunicação para os processos de trabalho, e conseqüentemente, colaboradores melhores informados sobre suas funções, e uma otimização do tempo para desempenho das funções.

A comunicação sempre foi um problema a ser trabalhado em grande parte das empresas, pois uma ação eficaz reduz esforços e aumenta a produtividade. Muito tempo se perde por não se ter uma informação ou se faz errado por não saber o que fazer. Portanto, a comunicação está diretamente ligada à produtividade e ao ganho de tempo.

Diante da vivência relatada, ficam claras todas as necessidades aqui apontadas e o que deve ser realizado para que o setor de instalação venha melhorar no cotidiano de suas atividades, trazendo o fortalecimento da empresa citada, bem como a harmonia e a qualidade do trabalho desenvolvido pelos instaladores.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir dos resultados obtidos, pode-se perceber que a empresa possui consideráveis dificuldades no que tange aos seus processos de instalações. Tendo como premissa a insatisfação de alguns clientes, cabe à empresa ficar mais atenta nas lacunas existentes na área de serviço ou na parte de instalação aqui apresentado neste relato.

Observa-se que os problemas aqui apresentados estão relacionados à gestão, e possivelmente, da empresa como um todo. Isso é evidenciado pela falta de ferramentas, gestores adequados, métodos e controles eficazes das diversas etapas e atividades que compõe o processo das instalações. Ou então, pela falta de conhecimento e da existência desses recursos. A alta administração é elemento propulsor do modelo de gestão e das ferramentas disponíveis para que a equipe possa desempenhar suas melhores atividades possíveis.

Contudo a padronização é fator crítico para o bom planejamento dos gestores, uma vez que aperfeiçoa os processos de instalação, podemos garantir qualidade, eficiência e eficácia nos serviços oferecidos. Diante disso, acredita-se que dentro desta visão integradora consiga-se reduzir perdas de vendas, alcançar metas de redução de tempos de serviços.

E por fim, a melhoria dos processos de instalações e qualificação das pessoas responsáveis pela realização das atividades diárias, com horários de almoço bem definidos, rotinas bem definidas, além da consciência daquilo que estão fazendo, levará a processos de trabalho quanto ao setor de instalação bem delineados e produtivos. O conhecimento de todo o processo permite às pessoas vislumbrarem a importância do seu trabalho, as consequências de suas ações e as responsabilidades em relação à qualidade de desempenhar um belo e ótimo serviço.

## REFERÊNCIAS

CARVALHO, A. V. **Treinamento:** princípios, métodos e técnicas. São Paulo: Pioneira Thompson Learning, 2001.

CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas:** O novo papel dos recursos humanos nas organizações: 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

CHIAVENATO, I. **Gestão de Materiais**: Uma abordagem introdutória. 3. ed. São Paulo: Manole, 2014.

DECENZO, D. A.; ROBBINS, S. P. **Administração de Recursos Humanos**. 6. ed. Rio de Janeiro: LTC, 2001.

FREITAS, E. S.; SILVA, M. G. Pesquisa-ação sobre a implementação do trabalho padronizado em uma célula de manufatura de uma fábrica de tratores. **Revista Espacios**, v. 38, n. 46, p. 21-37, 2017.

LACOMBE, F. J. M. **Recursos humanos**: princípios e tendências. São Paulo: Saraiva, 2005.

MACHADO, R. H. C.; SUZUKI, J. A. A importância da gestão por processos no desenvolvimento de uma rede de franquias. **Revista de Ciência e Tecnologia**, v. 20, n. 39, p. 33-43, 2017.

MAGDALENA, G. G. **Manual de Treinamento e Desenvolvimento**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Técnicas de Pesquisa**: Planejamento e Execução de Pesquisas. Amostras e Técnicas de Pesquisa. Elaboração, análise e interpretação de dados. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2013.