

UM MODELO PARA MELHORIA DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS: ESTUDO DE CASO NA OUVIDORIA DO PROCON/SC

LUIS ROBERTO HEIDEMANN
Secretaria de Estado da Justiça e Cidadania
Servidão Natureza, n.160/Campeche
Cep: 88063-545 (048) 2372130
Email: heideman@floripa.com.br

ABSTRACT

With the whole economy and the increasing technological innovations, has impelled the furnishers the to offer in product/service market with quality, this has occurred, most on account of out the exigency of their consuming. However, the furnishers, neither all has got to obtain the necessity real of their consuming, occasioned innumerable conflict so, that are destined to the sector of PROCON Ouvidoria. In attempt of development of a model to the improvement of the service quality in this sector, and the resolution conflicts, searched to apply some tool of the quality, to identify the problem principal and your cause as: excess of process open administrative, documentation of the incomplete client, administrative process open with solicitation preliminary investigation, professional with little knowledge. With the application of the tool of the proposition model in the sector of PROCON Ouvidoria, was identifying a reduction administrative process, in reason of the better consciousness of the professional to the quality of the services.

Key Words: Consuming/Furnishers, quality, Product/Service.

I - INTRODUÇÃO

Ao se tratar da relação entre fornecedor e consumidor, deve-se compreender como um processo histórico. Já, na Antigüidade, existiam regulamentações sobre direitos de patrimônio, familiar, herança, preços, qualidade e confiabilidade dos produtos/ serviços.

Com o surgimento da industrialização, veio o aumento da produção, trazendo os conflitos entre a indústria e os clientes. A partir de então, houve uma reação dos clientes em função da realidade social e econômica da época no sentido de buscar uma maior qualidade e confiabilidade. As empresas fornecedoras começaram, então, a se preocupar não somente com as reclamações dos seus consumidores, mas em ouvir e fazer as melhorias necessárias nos produtos/serviços.

Atualmente, os consumidores estão mais exigentes por produtos/serviços de melhor qualidade, confiabilidade e preços competitivos. Os produtores, por sua vez, com o avanço da tecnologia, vêm buscando ofertar produtos/serviços, cada vez mais diferenciados, para atender às necessidades dos clientes. Mas o elemento primordial nesse novo cenário é o atendimento das exigências do consumidor final.

Em contrapartida, com a economia globalizada, e a inovação tecnológica tem ocasionando aumento da competitividade entre os fornecedores. Mas nem sempre, a

qualidade dos produtos/serviços, vem atendendo as necessidades dos clientes, ocasionando assim inúmeras reclamações.

Já no Brasil, as reclamações vêm ocorrendo de um modo geral, porque são poucos os fornecedores que têm apresentado melhorias em seus produtos/serviços. Além disto, ocorre uma limitação quanto à capacidade de competição no mercado internacional.

Para Coutinho & Ferraz (1995), as deficiências são principalmente técnicas e organizacionais, estando relacionadas à estrutura, ao perfil setorial, e à dificuldade de transmitir progresso técnico de qualidade e produtividade.

A defasagem tecnológica dos processos, o atraso quanto às tecnologias de produtos, e o pequeno investimento em P&D demonstram a lenta mudança dos fornecedores, orientada para o sistema de gestão de qualidade. Nesse cenário globalizado, não mais será possível a sobrevivência dos fornecedores que apresentarem deficiências técnicas de qualidade e desempenho de seus produtos/serviços.

Como ressalta Coutinho & Ferraz (1995, p 33-34), essas deficiências acabam por limitar a capacidade da empresa de competir através de novos lançamentos, sofisticação, qualidade e diversidade dos produtos/serviços.

Desta forma, os fornecedores necessitam além de adequar-se aos avanços tecnológicos, buscar a origem dos defeitos/falhas nos produtos/serviços, a fim de adotar as melhorias na qualidade dos mesmos para sobreviver neste novo cenário.

Neste contexto, o setor de Ouvidoria do PROCON, em Florianópolis/SC vem recebendo um número significativo de consumidores com reclamações de produtos/serviços. Este setor é o responsável pelo encaminhamento dos conflitos, entre consumidores/fornecedores, e tem apresentando problemas nos seus processos e no uso das ferramentas de trabalho.

Através da pesquisa de campo realizado junto a este setor e, com a aplicação de algumas ferramentas da qualidade foi possível identificar as causas dos problemas e propor as melhorias necessárias a fim de obter uma melhor resolução dos conflitos.

Assim, na tentativa, de contribuir para a melhor resolução dos conflitos, propõe-se como objetivo deste trabalho, apresentar um modelo para a melhoria da qualidade dos serviços no setor Olvidaria, identificando os possíveis problemas em seus processos, e propondo as melhorias necessárias para oferecer seus serviços com a qualidade desejada pelos clientes.

II - O PROCON NA RESOLUÇÃO DOS CONFLITOS – O AMBIENTE DA PESQUISA

Há mais de 50 anos que a questão da qualidade dos produtos/serviços e direitos do consumidor é discutida no mundo. A Organização das Nações Unidas reconheceu esses direitos na década de 80, e os Estados Unidos foram os pioneiros no reconhecimento dessas obrigações.

No Brasil, a primeira instituição oficial de defesa do consumidor foi criada em São Paulo, em 1976, e chamava-se Sistema Estadual de Proteção ao Consumidor. A sigla nasceu daí: PROCON, estimulando a abertura em outros Estados Brasileiros.

Como consta na Constituição Federal de 1988, em seu Inciso XXXII do artigo 5, estabelece que “o Estado promoverá, na forma da lei a defesa do consumidor”. Tendo como conseqüência em março de 1990, a aprovação da lei n 8.078/90 – Código de Defesa e Proteção ao Consumidor.

O PROCON de Santa Catarina foi criado pelo Decreto n.2.472 de 07/11/88, em decorrência de que o Estado promoverá na forma da lei, a defesa do consumidor. O mesmo princípio está inserido no art. 150 da Constituição do Estado de Santa Catarina.

Podemos verificar na Figura 1 que o processo de trabalho no PROCON, é composto de 6 (seis) setores. Estes setores poderiam ser melhorados para oferecer serviços de melhor qualidade aos seus clientes.

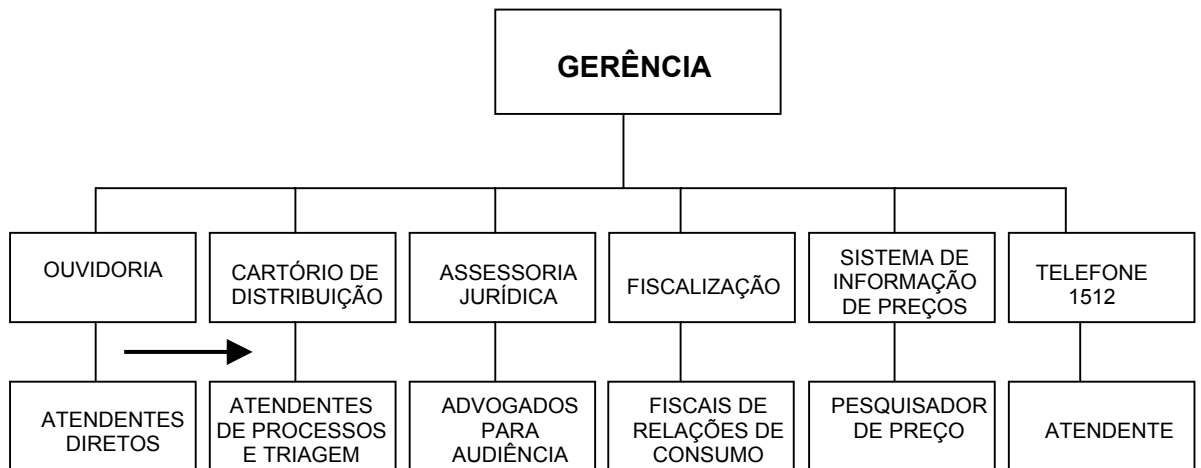


Figura 1 – Organograma da estrutura do PROCON

Através da seta, observa-se que a entrada dos conflitos é no setor da Ouvidoria e o envolvimento de outros setores ocorre quando da necessidade de abertura de processos administrativos. As ferramentas utilizadas pelos recursos humanos em seus processos, a fim de garantir satisfação para os clientes na resolução dos conflitos, ocorrem através da fundamentação dos artigos do Código de Proteção e defesa do Consumidor. Neste sentido este artigo se fixará na Ouvidoria que encaminha e registra os conflitos.

Na figura 2 pode-se observar a quantidade de processos administrativos que foram abertos mensalmente nos anos de 1999 e 2000.

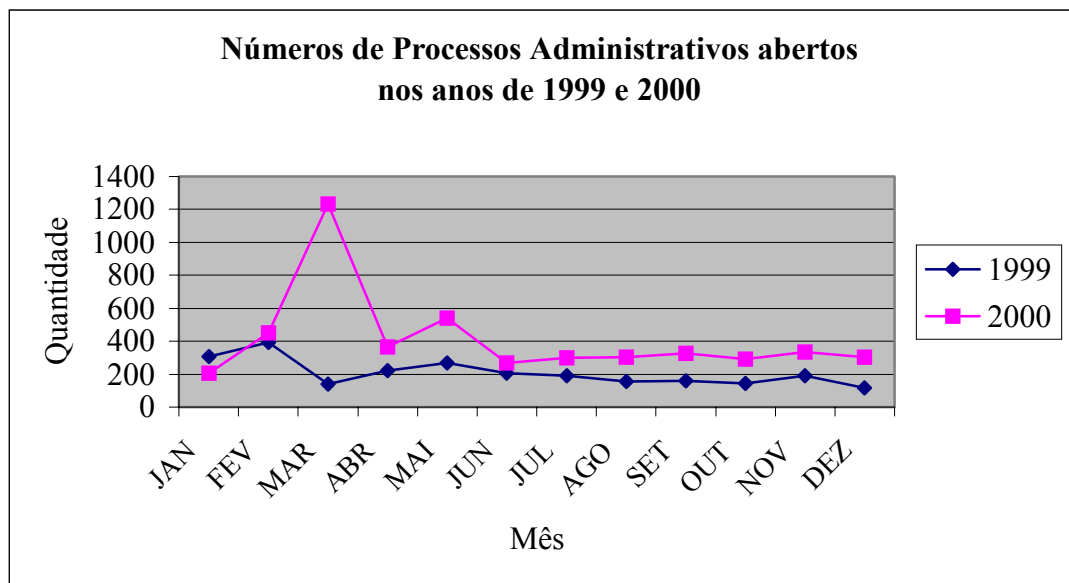


Fig. 2.– Números de processos administrativos no setor ouvidoria

Esta figura indica uma pequena sazonalidade, mas são abertos em média 25 (vinte e cinco) processos/dia. Estes processos administrativos possuem características diferenciadas de conflitos, onde cada atendente utiliza as ferramentas de trabalho ao seu próprio método.

No passado, os consumidores julgavam o valor de um produto/serviço com base na combinação de qualidade e preço. No entanto, com a economia globalizada, os consumidores passaram a ser mais exigentes, não só quanto à qualidade e preços dos produtos/serviços, mas também com a eficiência dos processos dos fornecedores, em oferecer uma maior agregação de valor, que inclui a rapidez no atendimento, facilidade de compra, informações corretas, eficientes serviços pós-venda, e confiabilidade dos produtos/serviços.

Pode-se, afirmar que uma das maiores exigências dos consumidores não é apenas a qualidade aparente, mas também a confiabilidade de que produto/serviço não falhe em um determinado período de uso. Coobs & Ireson apud (Souza, 1999 p. 5), definem a confiabilidade como a capacidade de um produto desempenhar a sua função sem falhar quando submetido a condições específicas durante um período de tempo determinado de sua vida útil ou número mínimo de ciclos ou eventos.

Desta forma, percebe-se que no consumidor estará a razão de sobrevivência do fornecedor no mercado. E esta sobrevivência só será possível, se o fornecedor buscar melhorias em seus processos, eliminando os defeitos/falhas em seus produtos/serviços, e passar a agregar mais valor aos consumidores.

III – ANÁLISE PROPOSTA PARA A MELHORIA DOS SERVIÇOS NO SETOR DE OUVIDORIA DO PROCON

Os dados da presente pesquisa foram obtidos através da aplicação de 6 (seis) ferramentas da qualidade junto ao setor de ouvidoria do PROCON/SC. As ferramentas da qualidade utilizadas foram: Estratificação, Folha de Verificação, Diagrama de Pareto, Diagrama de Causa e Efeito, Matriz GUT e 5 W1H conforme figura 3.

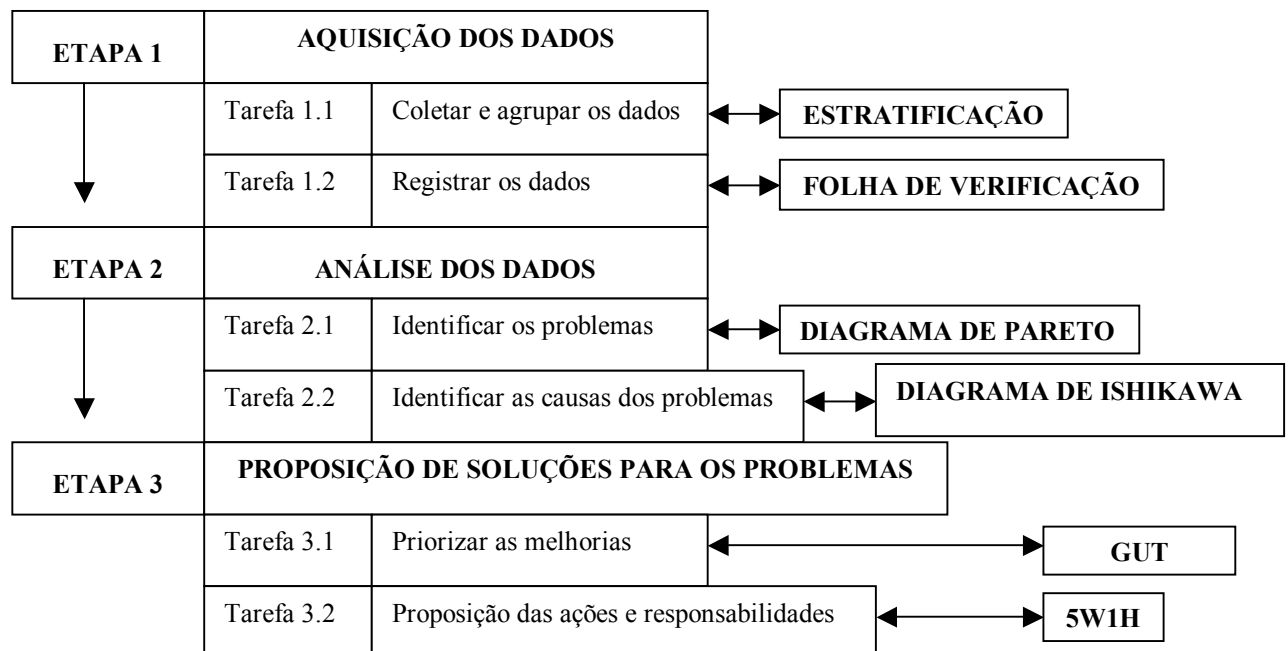


Figura 3 - Ferramentas da Qualidade utilizadas na pesquisa

A partir da aplicação dessas ferramentas, identificou-se o problema inerente aos conflitos nos processos administrativos arquivados no setor de Ouvidoria. A pesquisa foi realizada nos meses de novembro de 1999 a abril de 2000, em uma amostra de 50 (cinquenta) processos administrativos arquivados em anexo ao setor Ouvidoria. A partir da aquisição dos dados estratificou-se 07 problemas principais: Dados do fornecedor

incompletos, dados do consumidor incompletos, falta de contato telefônico com o fornecedor, processos administrativos com investigação preliminar, dados do fornecedor incorretos, processos administrativos arquivados em pendência e outros.

Com a coleta e registro dos dados, identificou através do Diagrama de Pareto, a ordem de importância das falhas/defeitos apresentadas pelo setor Ouvidoria em seus processos na busca da resolução dos conflitos, conforme pode ser observado na figura 4.

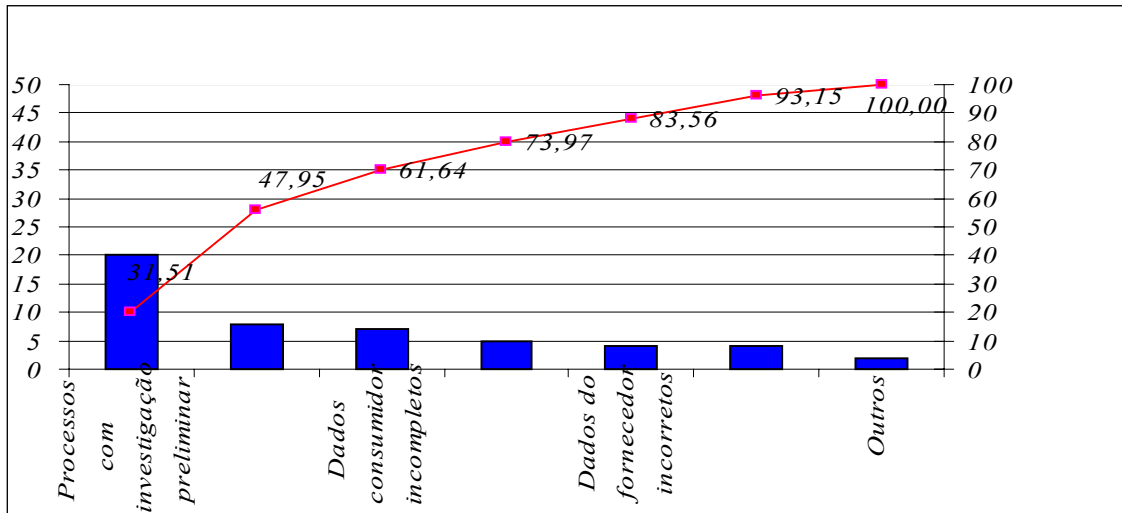


Figura 4 – Diagrama de Pareto com os problemas apresentados pelo setor Ouvidoria

A partir deste levantamento, verificou-se que os processos administrativos com investigação preliminar receberam o maior número de reclamações, seguido de dados consumidor e fornecedor incompleto. Assim, através de pesquisa bibliográfica e pesquisa prática no setor de ouvidoria, levantou-se as causas que afetam principalmente a investigação preliminar nos processos administrativos. Essas causas foram demonstradas no diagrama de causa-efeito de Ishikawa, o que pode ser visto na figura 5 a seguir.

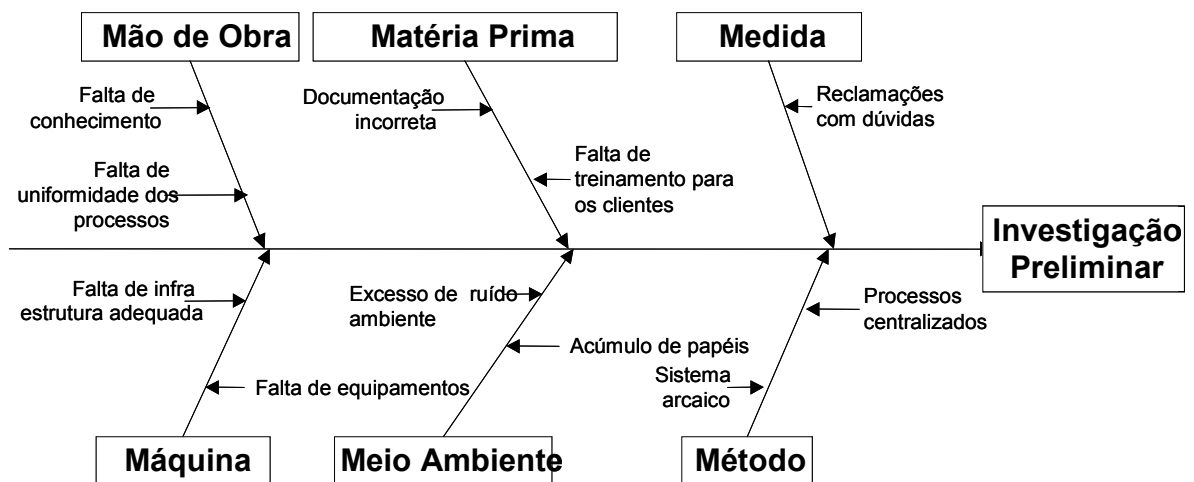


Figura 5 -Causa-Efeito para investigação preliminar

A partir deste diagrama, percebeu-se que na pesquisa dos processos administrativos arquivados, o principal problema foi a investigação preliminar, e a causa é a falta de conhecimento dos recursos humanos, na busca de solução dos conflitos. O tempo de resolução teve influência nos processos do setor e de outros setores envolvidos.

IV - PRIORIZAÇÃO DAS CAUSAS: APLICAÇÃO DA MATRIZ GUT

A seguir através das ferramentas, Matriz GUT e 5W1H, priorizou-se as melhorias e propuseram-se as ações e responsabilidades para as melhorias nos processos do setor Ouvidoria.

Com a aplicação da Matriz GUT priorizou-se as causas dos problemas encontrados no setor Ouvidoria. E a falta de conhecimento dos atendentes obteve maior pontuação.

Já com a aplicação do 5W1H buscou-se ações e responsabilidades para a melhoria dos processos no setor. Buscou-se ainda a principal causa do problema analisado para então responder as perguntas: o que fazer, por que fazer, quem deve fazer, quando deve ser feito, onde deve ser feito e como deve ser feito.

A solução encontrada é treinar e capacitar os recursos humanos do setor Ouvidoria para que estes realizem seus processos voltados para a realidade dos clientes.

V - CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com aplicação das ferramentas da qualidade no setor Ouvidoria do PROCON/SC, observou-se uma queda significativa dos processos administrativos abertos, e isso já traduz em melhorias no setor, além de ter possibilitado satisfação pela rapidez no atendimento pelos clientes. Além da redução abertura dos processos administrativos, bem como quanto ao número de processos com investigação preliminar, dados do fornecedor e consumidor incompletos. Estes problemas muitas vezes têm contribuído para futuras falhas em processos de outros setores, o que tem auxiliado no tempo de solução para o conflito.

Entretanto, verificou-se que com a aplicação destas ferramentas no setor Ouvidoria, muitos fornecedores ainda resistem em acatar as falhas e realizarem as melhorias em seus produtos/serviços e oferta-los com qualidade para os consumidores. Por outro lado, este setor tem apresentando dificuldade em oferecer as informações corretas para os fornecedores na busca da melhoria da qualidade dos seus produtos/serviços, minimizando assim os conflitos com os seus clientes.

Neste trabalho observou-se, o potencial que os clientes podem buscar no PROCON. As informações dos conflitos nos processos administrativos, necessárias e muitas vezes esquecidas pelos fornecedores, podem ser utilizadas para a busca de melhorias em seus processos, evitando assim novas reclamações com a qualidade dos produtos/serviços. Em razão dos consumidores estarem cada vez mais exigentes com a qualidade dos produtos/serviços disponibilizados no mercado.

Conclui-se que o setor Ouvidoria, procurando agregar maior qualidade em seus processos, além de buscar as melhorias necessárias na prestação dos serviços, garantirá maior satisfação para os clientes. Os fornecedores, aceitando as sugestões dos atendentes em buscar melhorias nos processos e ofertar qualidade nos produtos/serviços, principalmente, os de menor porte em obter os ganhos significativos em competitividade ofertando novos produtos, e de melhor qualidade para os consumidores.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ABREU, Claudia, B. **Serviço pós-venda: a dimensão esquecida do marketing**, RAE, S.P. V.36 p.24-31, julho-setembro/96
- BERRY, Leonard L. **Serviços de satisfação máxima**, Rio de Janeiro, Campus, 1996
- CAMPOS, Vicente F. **TQC: controle da qualidade total (no estilo japonês)**. 7 ed. Rio de Janeiro: Bloch Ed., 1992. 229p.
- COUTINHO, Luciano G., FERRAZ, João Carlos. **Estudo da competitividade da indústria brasileira**, 3.ed. –Campinas, SP- Ed. Papirus, 1995.
- DUFOUR, Carlos A. **Estudo do processo e das ferramentas de reprojeto de produtos industriais, como vantagem competitiva e estratégia de melhoria constante**. 1996. (Dissertação de Mestrado) - Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Florianópolis/SC
- JOCO, Pierre & LUCAS, Frédéric. **No Centro da mudança**. O caso da Renault que saiu em busca da qualidade total, pelo domínio da técnica e plena satisfação do cliente, São Paulo, Ed. Nobel, 1996
- JURAN, J.M. **Planejando para a qualidade**. 2. ed. São Paulo: Pioneira, 1992
- KUME, H. **Métodos estatísticos para a melhoria da qualidade**. Japão, 1988
- KOTLER, Philip. **Administração de marketing: análise, planejamento, implementação e controle**. São Paulo: Atlas, 4. ed., 1994
- LEVITT, Theodore. **Miopia em marketing**, Coleção Harvard de Administração, Editora Nova Cultural, São Paulo:1986
- HARRINGTON, H. James & HARRINGTON, James S. **Gerenciamento Total da Melhoria Contínua**. Ed. Makron Books, S.P. 1997.
- PEDROSO, Denise M^a N. **Qualidade em Serviços: Uma Proposta de Determinação de Parâmetros Mediante Método Taguchi**. 1998. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal de Santa Catarina, Engenharia de Produção, Florianópolis.
- PEPERS & ROGERS. **Empresa 1:1**, R. J. Campus, 1997.
- QUEIROZ, Paulo R. **Modelo para redução do risco à segurança do consumidor no desenvolvimento de produtos de consumo**. 1998. Dissertação (Mestrado em Engenharia de produção) – Universidade Federal de Santa Catarina, Curso de Engenharia de Produção, Florianópolis.
- RAPHEL, Murray, **A Escala da lealdade**. HSM Management, n.13, p.72-76, mar/abr. 1999
- SILVA, Carlos E. S. da, UBRICHT, Vânia R. FIOD, Miguel. **A importância da criatividade no contexto emergente do desenvolvimento de produtos**. In: ENEGEP, 1998. **Anais...** 1998, p.99-109
- SOUZA, Rubens A. de, **Confiabilidade e falhas de campo – uma metodologia para suporte ao projeto**. 1999. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção e Sistemas) – Universidade Federal de Santa Catarina, Curso de Engenharia de Produção, Florianópolis.
- WEBBER, Alan M. & Row H. **Como a sua empresa pode fazer diferença**. Revista VOCÊ S/A, n^o. 3, set., p. 46-51, 1998.
- WHITELEY, Richard & HESSAN, Diane. **Crescimento orientado para o cliente**. Rio de Janeiro: Campus, 1996.
- ZÜLKE, Maria Lúcia. **Abrindo a Empresa para o Consumidor**. 3. ed. Rio de Janeiro: Qualytimark, 1991.