



X SALÃO DE PESQUISA SETREM

**SAPS**

PESQUISA PROMOVENDO DESENVOLVIMENTO

14º SALÃO DE INDICAÇÃO CIENTÍFICA

12ª MOSTRA ESTADUAL DE TRABALHOS DE PESQUISA DA EDUCAÇÃO BÁSICA

12ª MOSTRA ESTADUAL DE PESQUISA DA EDUCAÇÃO PROFISSIONAL

11ª JORNADA DE PESQUISA

8ª FÓRUM DE INOVADORES E INOVAÇÕES TECNOLÓGICAS



Número do ISSN: 1981-2892

## **PADRONIZAÇÃO DOS PROCESSOS DE BALANCEAMENTO E GEOMETRIA EM EMPRESA PRESTADORA DE SERVIÇOS AUTOMOTIVOS.**

Trabalho de: VALDIANE SCHARDONG VILLES ( valvilles@gmail.com), FRANZELI INES KASPARY ( franzelikaspary@gmail.com), VANIA DE OLIVEIRA ( vo0066068@setrem.com.br), VAGNER JONAS PASTERNAK ( vp0066540@setrem.com.br). Orientado por: ALEXANDRE CHAPOVAL NETO ( chapoval\_alex@yahoo.com.br).

Sociedade Educacional Três de Maio - SETREM

### **Resumo**

Este estudo teve como objetivo principal identificar os benefícios da padronização dos processos de balanceamento e geometria em uma empresa prestadora de serviços automotivos, a fim de atender os seus clientes de maneira satisfatória. Trata-se de um estudo de caso, desenvolvido em uma revenda de pneus e prestadora de serviços automotivos na cidade de Três de Maio – RS, estudo este que apresenta conceitos referentes à padronização dos processos e sua metodologia, bem como ferramentas que ajudam na implantação da padronização através de formulários e fluxogramas. Utilizou-se para o desenvolvimento da pesquisa os métodos: dedutivo utilizado no processo como um todo desde a chegada dos clientes até a sua saída da empresa, o qualitativo que permite analisar as atividades em função do tempo em cada etapa dos processos que permite identificar o padrão de cada atividade, e o quantitativo para segurança nos resultados, expressando os dados calculados com resultados concretos. O procedimento descritivo utilizado para registro e coleta de dados das visitas na empresa, levantando os dados e informações necessárias para que sejam realizadas as análises e interpretações das observações e as técnicas de entrevista e observação direta. Como principal resultado, identificou-se as etapas que podem ser melhoradas, no balanceamento e na alocação do chumbo detectando maior variação do tempo necessário para realização dessas atividades por parte dos funcionários. No serviço de geometria observou-se que o funcionário que tem menos domínio com os equipamentos leva um maior tempo para concluir o serviço. Verificou-se ainda que a padronização dos tempos dos serviços possa trazer benefícios para a empresa, como a possibilidade de agendar horários para a realização de serviços, evitando assim a aglomeração em determinados horários, também é possível acompanhar os serviços e o tempo podendo identificar os possíveis pontos de melhoria, podendo resultar na obtenção de vantagem competitiva para a empresa e consequente ganho de mercado,

credibilidade e melhoria de relacionamento com os agentes internos e externos pela agilidade do atendimento trazendo maior satisfação.

**Palavras chaves:** Padronização dos processos, serviços automotivos, balanceamento e geometria.

## Referências

Boletim de Orientação Técnica Goodyear. Cuidado com a pressão baixa; Cuidado com a pressão alta; Mantenha a pressão. Disponível em: . Acesso em: 14 mar. 2012.

Cambagem e Caster | Pneus Carrão. Disponível em: <http://pneuscarrao.com.br/servicos/cambagem-caster/>. Acesso em: 22 mar. 2012.

CAMPOS, Vicente Falconi. Qualidade Total: padronização de empresas. Belo Horizonte, Fundação Christiano Ottoni, 1992.

CHIAVENATO, Idalberto. Administração da Produção. Ed. Elsevier, 2004.

FITZSIMMONS, James A.; FITZSIMMONS Mona J..Administração de Serviços: operações, estratégia e tecnologia da informação.4 Edição. Porto Alegre: Bookman, 2005.

GIL, Antônio Carlos, Como elaborar projetos de pesquisa. 4 Ed., São Paulo, Atlas 2002.

GULLICH, Roque Ismael da Costa; LOVATO, Adalberto; EVANGELISTA, Mário dos Santos. Metodologia da Pesquisa: normas para apresentação de trabalhos: redação, formatação e editoração. Tres de Maio: Ed. SETREM, 2007.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. Metodologia Científica, Ed. Atlas, 2004.

\_\_\_\_\_. Metodologia do Trabalho Científico: procedimentos básicos, pesquisa bibliográfica, projeto e relatório, publicações e trabalhos científicos. São Paulo: Atlas, 1986.

LAPA, Reginaldo Pedreira. Programa 5s. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1998.

OLIVEIRA, Silvio Luiz de. Tratado de metodologia científica. São Paulo: Pioneira, 1997.

Processo de padronização: suas vantagens e dificuldades. Disponível em; . Acesso em 22 mar. 2012.

RICCIO, E.L; ROBLES JUNIOR,A.; GOUVEIA, J.F.A. O Sistema de Custos Baseados em Atividades nas Empresas de Serviços. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DE CUSTOS, V,1997, Acapulco. Anais... Acapulco: Congresso Internacional de Custos, 1997.

SLACK, Nigel; CHAMBERS, Stuart; JOHNSTON, Robert. Administração da Produção. 3 Ed. São Paulo: Atlas, 2009.

VIEIRA FILHO, Geraldo. Gestão da Qualidade Total: uma abordagem prática. 2ª ed. São Paulo: Alínea, 2007.