

IMPLANTAÇÃO DE PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO (POP):  
ESTUDO DE CASO EM UMA EMPRESA DE AUTOPEÇAS DE CHAPECÓ-SC

Nome do Acadêmico: Guilherme Jordan Sagioratto

Professor orientador: Daiane Pavan e Inocência Boita Dalbosco

RESUMO

O procedimento operacional padrão tem como objetivo melhorar a qualidade e alinhamentos dos procedimentos, reduzir falhas e erros tornando-se uma melhoria contínua nos setores ou processos. Este trabalho tem como objetivo elaborar os procedimentos operacionais padrão para os setores de vendas e mecânica. Tendo como objetivos específicos: a) identificar as lacunas da gestão de processos na empresa; b) elaborar procedimentos operacionais padrão para os setores de vendas e mecânica na empresa. A coleta de dados foi realizada por meio de entrevista com os funcionários responsáveis pelas áreas de vendas e mecânica. Com a análise dos dados percebeu-se que há necessidade de melhoria técnica e aperfeiçoamento do conhecimento dos funcionários.

Palavras -chave: POP, processos e planejamento.

1. INTRODUÇÃO

Este estudo tem como foco a padronização de processo no atendimento e serviço na empresa por meio da utilização de Procedimentos Operacionais Padrão (POPs) - descrição detalhada de todas as atividades de

uma determinada tarefa, o qual estão expostos quais atividades e como elas deverão ser realizadas por todos os funcionários responsáveis por aquela determinada tarefa - tem uma importância capital dentro de qualquer processo funcional, cujo objetivo básico é o de garantir, mediante uma padronização, os resultados esperados por cada tarefa executada (COLENGHI, 2007). Cada organização tem propósitos distintos, mas quando se trata de administração, possuem semelhanças, tendo em vista que precisam trabalhar em conjunto, determinando os problemas, trabalhando em busca da excelência.

De acordo com Padoveze (2005, p.40) "a padronização favorece as ações gerenciais, pois o controle é, por definição, a comparação entre o realizado e o planejado. E se não há padrão não há como exercer a atividade de controle. [...] essas normas deverão ser utilizadas como base para elaboração da padronização de produtos e processos". A padronização e o conhecimento adequado dos funcionários são fundamentais para um atendimento agilizado, com potencial de aumento de vendas e um controle melhor das funções, desenvolvimento e análise de desempenho exercendo suas funções.

O lócus de pesquisa deste estudo é uma empresa de prestação de serviços no ramo automobilístico, inserida em um mercado de reparos de automóveis, no qual, vem crescendo em volume de produção, assim como tem aumentado o acesso da população à aquisição de veículos. Pode-se constatar sua importância econômica, verificando-se sua participação no Produto Interno Bruto (PIB) industrial de quase 25%, e no PIB de 5%, movimentando acima de R\$ 100 bilhões de faturamento anual (ANFAVEA, 2014), e esse mercado tende a manter-se aquecido, pois a indústria de automotiva é uma das que mais movimenta a economia no mundo, envolvendo grande quantidade de trabalhadores em uma cadeia gigantesca que engloba fabricantes, fornecedores de matéria-prima e autopeças, neste serviço é preciso prestar atenção na qualidade dos reparos e ajustes, investindo na qualificação da mão de obra, uma vez que a rapidez

dos avanços tecnológicos demanda profissionais que estejam em constante capacitação técnica.

O desejo e a escolha da pesquisa surgiram da necessidade da empresa F4 auto center, voltada ao setor automobilístico com vendas de acessórios, produtos, serviços de troca de pneu, geometria, mecânica dentre outros com o intuito de padronizar seus serviços. Neste contexto, apresenta-se o problema de pesquisa: Quais as melhorias no processo a partir da elaboração dos procedimentos operacionais padrão para os setores de vendas e mecânica? Portanto tem-se como objetivo geral: elaborar os procedimentos operacionais padrão para os setores de vendas e mecânica. Tendo como objetivos específicos: a) Identificar as lacunas da gestão de processos na empresa; b) elaborar procedimentos operacionais padrão para os setores de vendas e mecânica na empresa. Hoje a importância dada aos processos organizacionais está cada vez mais frequente em empresas que priorizam a melhoria contínua, o estudo propôs mudanças nos processos da empresa, como forma de melhorar e padronizar os processos de vendas e mecânica, buscando melhoria contínua através da redução de erros e melhor eficiência no trabalho.

Hoje a importância dada aos processos organizacionais está cada vez mais frequente em empresas que priorizam a melhoria contínua, o estudo propôs mudanças nos processos da empresa, como forma de melhorar e padronizar os processos de vendas e mecânica, buscando melhoria contínua através da redução de erros e melhor eficiência no trabalho.

## 2. IMPLEMENTAÇÃO DOS POPs

A F4 auto center é uma empresa familiar formada por 4 sócios que juntos atuam há 10 anos no ramo de importação e venda de pneus e agora oferecem acessórios e serviços. A empresa desenvolveu-se na cidade de Chapecó/SC, com o objetivo inicial de vendas de pneus para carros e caminhões, mas com o crescimento foi realizado a expansão da empresa

com a abertura de um auto center, no qual a empresa presa por qualidade e o melhor serviço e produto para o cliente.

Padronizar processos tem importante funções nas empresas, por sua organização ou pelo fluxo, objetivos específicos determinados para cada função, facilitando o entendimento do seu trabalho e execução. Para a implantação da padronização na empresa, foi necessário basear-se em uma metodologia que atenda as reais necessidades da empresa. Nesse sentido, Campos (1999) acrescenta que não é possível estabelecer um padrão sem que se tenha um objetivo definido, seja ele baseado na busca de melhor qualidade, menor custo, ou a segurança dos procedimentos. Conforme o autor, as etapas básicas do método da padronização consistem em elaborar o fluxograma, descrever os procedimentos e registrá-los em formato padrão. O Quadro 01 apresenta o Método de padronização.

As principais vantagens dos POPs, são: Ajudam a fixar critérios e padrões, bem como uniformizar processos; possibilitam treinamento aos novos e antigos funcionários da empresa; representam uma restrição para a improvisação inadequada;

As principais desvantagens dos POPs, são: Não é a solução para todos os problemas que possam ocorrer nas empresas; São, em geral, pouco flexíveis; diminuem a incidência do julgamento pessoal, tornando-se, muitas vezes, um freio para a iniciativa e a criatividade individuais;

Diante das entrevistas realizadas, faz-se a necessidade de um padrão de receptividade, pós vendas, ofertas, mensagens de abordagem e agradecimento por meio digital, além de um treinamento com a equipe de funcionários sobre questões técnicas de produtos, pois estavam pecando na hora de explicar ao cliente o impacto de uma falha. Referente ao checkup da mecânica, observa-se que a implementação de um check list é de extrema importância para a padronização dos processos, tendo em vista que um dos principais objetivos é a realização das atividades com excelência. Ao setor de vendas a criação do documento de procedimento de recepção e da padronização de mensagens por meio digital facilita o trabalho e aumenta a qualidade do atendimento e cuidado com o cliente.

### 3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho teve como intuito elaborar os procedimentos operacionais padrão para os setores de vendas e mecânica. Mediante o estudo realizado na empresa F4 auto center, o primeiro objetivo foi identificar as lacunas da gestão de processos na empresa. Para tanto se realizou uma entrevista com os funcionários dos setores estudados, por meio da qual verificou-se a rotina dos processos, que são feitas sempre a partir da recepção do cliente e seu veículo, não havendo assim um padrão específico para ser feito; por vezes há faltas de checagem de qualidade e problemas de comunicação com o setor de vendas, podendo assim gera falhas na qualidade no serviço e perda de vendas.

Por meio do estudo na empresa ficou visível que a falta de padronização nos processos acontece frequentemente. No entanto, possui potencial para ser otimizado, mediante uma padronização dos processos para que evite falhas e caso vier acontecer será repassado o POP do setor para uma melhoria contínua do funcionário.

Para atingir o segundo, que é elaborar procedimentos operacionais padrão para os setores de vendas e mecânica na empresa, assim, também indo de encontro com a necessidade da empresa de padronizar os processos, foi implementado um POP para os setores de vendas e mecânica visando melhorias no atendimento, procedimentos e serviços. Neste sentido, a empresa apresentará serviços e atendimentos padronizados aos possíveis clientes, entregando a eles um serviço de qualidade e consultivo.

O estudo não apresentou limitações, a empresa e os funcionários foram bem receptivos e atentos as possíveis melhorias. Desta forma, sugere-se para estudos futuros, o desenvolvimento de plano de carreira e salários quanto à empresa poderia investir em vendas online que acaba abrangendo uma clientela maior e uma elaboração de um plano de marketing que auxilie no aumento de vendas, a utilização de ferramentas de organização e controle

como o trello e a planilha de controle para realizar um controle de pós vendas, de atendimento e serviço que a empresa não realiza.

### REFERÊNCIAS

ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas). NBR ISO 9001. Sistemas de gestão da qualidade – requisitos. ISO, 2000.

ALACOQUE, N. V. R. D.; BATISTA, L. C.; FERREIRA, D. A. A Padronização e controle de processos em entrada de pedidos de clientes em uma distribuidora. Revista Petra, 1(2), p. 293-310, 2015.

CAMPOS, V. F. Qualidade Total: Padronização de Empresas. Falconi, 2ª ed., p. 171, 2014

DA CRUZ, Rafael Dantas, GESTÃO DE PROCESSOS PRODUTIVOS Mapeamento e Proposta de Melhorias de Processos em uma Secretaria Acadêmica de uma Instituição de Ensino Superior da Cidade de Palmas-TO, 2018

DE OLIVEIRA, Otávio José, JUGEND, Daniel, CERVI, André Felipe Correa, TEIXEIRA Priscila Carmem, Padronização e melhoria de processos produtivos em empresas de panificação: estudo de múltiplos casos, São Paulo 2013

LIMA, Maria José de Oliveira, O processo de modernização das organizações empresariais, São Paulo 2009

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. Administração de processos. São Paulo: Atlas, 2006.

BALDAM, R.; VALLE, R.; ROZENFELD, H. Gerenciamento de Processos de Negócio BPM: Uma referência para implantação prática. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014.

PEREIRA, Jucélia, REGATTIERI, Carlos. Gestão por processos: um estudo para implantação em uma empresa metalúrgica. São Paulo.

SCHWAAB, Bruna, WEBER, Francine, BALSAN Laércio, MOURA, Gilnei. Mudanças a partir do mapeamento e gestão por processos. Santa Maria, 2013

PINHEIRO, Francine, SANTOS, Carlos. Gestão dos procedimentos operacionais padrão: um estudo de caso em uma instituição hospitalar, 2019

ARAÚJO, Adriana. Gestão de processos: estudo de caso no setor técnico de uma cooperativa agroindustrial catarinense. Chapecó.

NATAL, Iuri, SILVA, Wellington, OLIVEIRA, Elia. A Importância De Procedimentos Operacionais Padrão (POP) Em Estabelecimento De Estética: Uma Análise De Aplicabilidade, 2018

VIEIRA, Karine. A importância do procedimento operacional padrão como ferramenta na gestão de qualidade em uma clínica de nefrologia. Joinville, 2014

RIBAS, Raphaela. Empreendedorismo: quase 60% das empresas fecham as portas em cinco anos. O globo, 2019. Disponível em: <https://oglobo.globo.com/economia/emprego/empreendedorismo-quase-60-dasempresas-fecham-as-portas-em-cinco-anos-24045448>. Acesso em: 10/05/2022.

Seis em cada dez empresas fecham em cinco anos de atividade, aponta IBGE. Veja, 2019. Disponível em: <https://veja.abril.com.br/economia/seis-em-cada-dez-empresasfecham-em-cinco-anos-de-atividade-aponta-ibge/>. Acesso em: 10/05/2022

Indústria de pneus registra queda de 50,5% nas vendas de maio. Automotive Business, 2020. Disponível em: <http://automotivebusiness.com.br/pt/posts/noticias/industria-de-pneus-registra-queda-de-505-nas-vendas-de-maio/>. Acesso em: 10/05/2022

ALMEIDA, Lucas. Como elaborar e implementar o seu POP passo a passo. Nexxt, 2020. Disponível em: <https://nexxt.com/como-elaborar-e-implementar-o-seu-poppasso-a-passo/> Acesso em: 02 jun. 2022.

OLIVEIRA, Djalma. Sistemas, organização & métodos: uma abordagem gerencial. 21ª edição. São Paulo: Editora Atlas S.A, 2013

D'ASCENÇÃO, L.C.M. Organização, sistemas e métodos: Análise, Redesenho e informatização de processos administrativos. São Paulo: Editora Atlas S.A, 2010

Quadro 1 - Método de padronização

Quadro 1 - Método de padronização

1	ESPECIALIZAÇÃO
2	SIMPLIFICAÇÃO
3	REDAÇÃO
4	COMUNICAÇÃO
5	EDUCAÇÃO E TREINAMENTO
6	VERIFICAÇÃO DA CONFORMIDADE AOS PADRÕES

Fonte: Campos (1999).

Fonte: Campos (1999)

Quadro 3-Check List Setor de Mecânica



#### CHECK LIST SETOR DE MECÂNICA

Confira a seguir uma lista de itens que você precisa fazer a partir da entrada do carro na mecânica para realizar um atendimento ao cliente que seja o mais atencioso e completo possível.

1. Recepção do cliente na mecânica dizendo sempre bom dia/boa tarde e pedir ao cliente qual o problema ou serviço a ser realizado;
2. Posicionar o carro dentro da mecânica;
3. Ao entender o problema e posicionar o carro para a realização do serviço, encaminhar o cliente a sala de espera por questões de segurança;

Antes de começar a realização dos trabalhos você deve sempre:

- Identificar carro (modelo, ano, peça original ou não) para evitar falhas;
- Utilizar as luvas;
- Fazer o isolamento do carro (colocar protetores – proteção do tapete – câmbio);
- Verificar quilometragem do carro;
- Verificar etiqueta de óleo e o nível do óleo (motor e hidráulico);
- Medir a carga da bateria;
- Verificar sistema elétrico (Ex: lâmpadas de controle, painel, sinalização, faróis);
- Verificar sistema de limpadores (palheta, jato d'água, reservatório);
- Conferência do ar-condicionado (filtros e funcionamento);
- Freio de estacionamento;

**Ao identificar falhas fora do serviço solicitado pelo cliente, informar ao vendedor para entrar em contato, caso aceito pelo mesmo realizar a troca, caso contrário não mexer.**


Ao finalizar o serviço sempre:

- Revisar o serviço realizado (para evitar falhas ou compartimento abertos);
- Colar adesivo da F4;
- Realizar limpeza dos carpetes caso estejam sujos (aspirador);

Fonte: elaborado pelo autor Guilherme Jordan Sagioratto (2022).



Quadro 4-Check List Setor de Vendas



**CHECK LIST SETOR DE VENDAS**

Confira a seguir uma lista com sugestões de coisas que você precisa fazer/falar para que o atendimento ao cliente seja o mais atencioso possível.

1. Recepção ao cliente: Dizer sempre bom dia/boa tarde e chamar pelo nome (caso não conhecer pedir o nome) e se apresentar;
2. Na apresentação falar seu nome e sua função;
3. Pedir ao cliente se o mesmo já possui contato com algum vendedor, caso tenha encaminhá-lo ao mesmo, caso contrário iniciar atendimento;
4. Pedir ao cliente sobre sua necessidade;
5. Após entender sua necessidade ofertar o produto de uma forma técnica, consultiva e ao mesmo tempo identificar outras necessidades que neste momento não está procurando (não forçar vendas desnecessárias);
6. Realizar cadastro do cliente.

**Online**

Nesta seção padronizar as seguintes mensagens:

1. Ao receber o contato do cliente, identificá-lo e responder ao mesmo

Boa tarde, (nome do cliente) como está?  
De que maneira posso ajudá-lo?

2. Realizar o atendimento sempre buscando atender as necessidades do cliente de maneira consultiva.
3. Realizar a finalização do atendimento.

Agradecemos pela confiança.  
Equipe F4 fica à disposição de quaisquer dúvidas.  
Ótima semana!

**Pós vendas/Ofertas**

Segue mensagens padrões para pós vendas e ofertas.

1. Sobre o serviço realizado

Olá (nome cliente), foi realizado seu atendimento na F4, se algo não ficou de seu agrado entre em contato. Equipe F4 agradece a parceria.

2. Em caso de ofertas

Olá, vim trazer oferta uma novidade para você!!  
Descrever oferta.  
Dúvidas estamos à disposição.

3. A partir da planilha encaminhar mensagens de troca de óleo e pneus.

Olá (nome do cliente),  
Meu contato é para lembrá-lo que a troca de óleo/pneus está próxima de ser realizada.  
Nossa equipe estará a sua disposição para atendê-lo.

Fonte: elaborado pelo autor Guilherme Jordan Sagioratto (2022).

Quadro 5- Planilha de controle

CLIENTE		TROCA DE ÓLEO	Data realizada	Data da troca	QUILOMETRAGEM PNEU	Data da troca	Previsão de troca	Observação sobre o cliente
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								
18								
19								
20								
21								
22								
23								
24								

Fonte: elaborado pelo autor Guilherme Jordan Sagioratto (2022).



Fonte:



Fonte: Fonte da imagem