

1. Introdução

Neste capítulo é enunciado o tema da dissertação “Diagnóstico do erro num serviço após-venda”. Além disso, incluem-se o enquadramento, os objetivos principais, metodologias utilizadas e a estrutura da dissertação.

1.1. Enquadramento e motivação para o tema

Atualmente, uma empresa depende da gestão eficiente dos recursos e da capacidade de adaptação às mudanças impostas pelo mercado. Devido aos elevados padrões de qualidade exigidos pelas marcas e pelos clientes, as empresas têm a necessidade de procurar soluções que permitam rentabilizar reparações, aumentar o índice de satisfação dos clientes e reduzir o desperdício de recursos.

De momento encontro-me a trabalhar numa empresa do setor automóvel e, como tal, pretendo contribuir de forma positiva para a mesma. O presente estudo pretende identificar, corrigir e prevenir o erro na empresa.

Com o acesso às novas tecnologias os clientes conseguem obter informações mais facilmente, exigindo mais qualidade na prestação de serviços. Sendo assim, é imperativo reduzir as inconformidades para combater a concorrência e fidelizar os clientes.

Posto isto, sabe-se que no mundo empresarial os erros humanos e as falhas de sistema são uma constante. Dada a elevada importância e influência do erro humano na sustentabilidade das empresas, é fundamental identificar as suas causas, reduzindo o seu impacto negativo nos negócios.

No decorrer da investigação tornou-se clara a importância desta temática, pois o erro humano é transversal a todas empresas (em qualquer área de negócio), podendo afetar a sua viabilidade ao destruir a confiança do cliente na marca que a empresa representa.

Identificar metodologias que auxiliem na identificação, gestão e prevenção do erro deve ser uma preocupação das empresas, permitindo inovar, evoluir e destacar-se das demais concorrentes.

Este estudo é relevante na medida em que deteta, quantifica, gere e previne o erro através da implementação de um conjunto de ferramentas numa empresa.

Por se tratar de um tema complexo, mas com uma grande aplicação prática nas empresas, torna-se desafiante e enriquecedor investigar e elaborar modelos sustentáveis para a melhoria contínua na prestação de serviços aos clientes.

1.2. Pertinência e relevância da investigação

O tema desta dissertação resultou da necessidade de uma determinada empresa em colmatar as falhas internas, compreender os erros dos colaboradores e fornecedores, assim como melhorar o serviço ao cliente.

Estudos empíricos da gestão do erro no setor automóvel ainda são muito escassos em Portugal, contudo alguns dos estudos analisados enquadram-se na área da aviação e da saúde, onde o erro apresenta um papel ainda mais importante pois pode levar, na pior das situações, à morte de um indivíduo.

No entanto, as empresas precisam cada vez mais de adotar uma abordagem de gestão do erro pois influencia o seu desempenho organizacional e proporciona vários benefícios para a organização. Por este motivo e devido à sua complexidade, o seu estudo é de elevada importância assim como a implementação de metodologias capazes de detetar, gerir e prevenir os erros.

1.3. Objeto de estudo e objetivos

Esta investigação foca-se principalmente na análise das falhas internas de uma empresa, tendo como objetivo melhorar a satisfação global dos clientes e o aumento do desempenho organizacional. Pretende-se identificar se:

- A empresa deteta o erro;
- Quando o deteta, o gere, ou seja, analisa e corrige;
- A empresa implementa mecanismos de prevenção do erro.

Estes objetivos só podem ser alcançados através do desenvolvimento de ferramentas de monitorização da informação, que permitem uma análise rápida da mesma e consequente resolução. A análise da satisfação dos clientes e colaboradores permitirá à organização um aumento no desempenho organizacional, mais concretamente o aumento do volume de faturação, a redução de custos desnecessários e a melhoria das condições de trabalho.

O cumprimento da sequência dos objetivos propostos “abre” novos horizontes para melhorar a performance de qualquer empresa, dotando-a de ferramentas com utilização prática no seu dia-a-dia.

1.4. O carácter distintivo da investigação

Com base em todas as características mencionadas anteriormente, depreende-se que este estudo é pioneiro ao reunir as metodologias necessárias para a identificação e análise do erro numa empresa de prestação de serviços para automóveis. Além disso, também pretende desenvolver ferramentas corretivas que permitam prevenir o erro. A recolha de dados através de questionários, a elaboração de entrevistas a colaboradores e o cruzamento das várias fontes de informação torna esta investigação única.

1.5. A metodologia da investigação

De modo a concretizar o estudo proposto foi escolhida a empresa LEIRIBÉRIA S.A. do Grupo AMCONFRARIA, concessionário oficial SEAT

A escolha recaiu nesta empresa porque é onde me encontro a trabalhar atualmente, tendo acesso facilitado à informação necessária para o desenvolvimento deste estudo.

Para a recolha de dados foram utilizados os seguintes métodos:

- a) Recolha de informação secundária, através da análise dos relatórios da empresa;
- b) Revisão da literatura, para a melhor compreensão do fenómeno a investigar e o desenho e definição do questionário;

- c) Recolha de informação primária – dados qualitativos – recorrendo à utilização de entrevistas semiestruturadas e à opinião dos clientes na caixa de sugestões;
- d) Recolha de dados quantitativos a clientes finais com a utilização de questionários.

Para o tratamento e análise dos dados, utilizou-se estatística descritiva para identificar as escolhas dos clientes e as falhas internas, bem como obter sugestões de melhoria.

Após esta etapa, identificaram-se os instrumentos utilizados para implementar as medidas corretivas com o intuito de reduzir e até mesmo eliminar os erros mais comuns.

1.6. A estrutura da dissertação

De modo a cumprir os objetivos identificados, este estudo divide-se em sete capítulos. Os sete capítulos encontram-se divididos em: introdução, enquadramento setorial, enquadramento teórico, modelo de investigação e as perguntas de investigação, metodologia, análise de resultados e as principais conclusões. Esta estruturação pode ser vista esquematicamente na figura 1.

Inicialmente fez-se o enquadramento do tema, dando-se ênfase também às razões que motivaram o desenvolvimento deste estudo. No capítulo 1 aborda-se a estrutura desta investigação, além das metodologias utilizadas para tal.

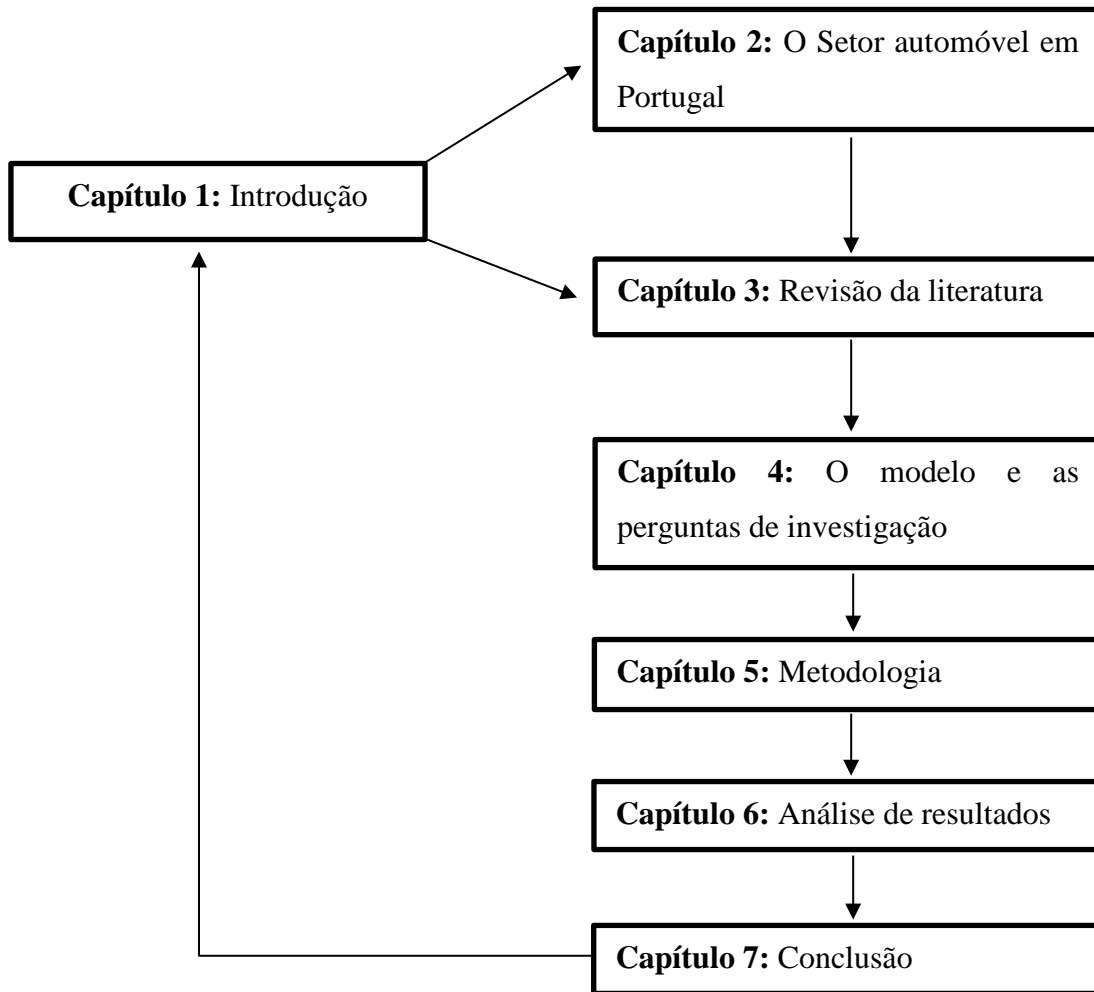
Após a nota introdutória, segue-se o capítulo 2, onde é realizada uma caracterização do setor automóvel em Portugal, os principais construtores, produtores de componentes e importadores. No final é descrito um dos maiores problemas que o grupo VW enfrentou e ainda enfrenta, salientando-se a sua conexão e relevância para este estudo. No capítulo 3, analisa-se a pouca literatura existente sobre o erro e descrevem-se os vários conceitos e ferramentas de deteção, gestão (análise e correção) e prevenção do erro.

No capítulo 4 está proposto o modelo de investigação e as respetivas perguntas que se pretendem executar, ou seja, as questões a que este estudo se propõe responder. O capítulo 5 diz respeito à caracterização da empresa que está a ser alvo de estudo e de melhoria, assim como a metodologia seguida.

O capítulo 6 é o capítulo mais importante, pois é nesta etapa que se analisam os resultados e as ferramentas utilizadas. Neste capítulo é possível observar os benefícios da implementação de uma abordagem de gestão do erro.

No capítulo 7 encontram-se as principais conclusões do estudo, as suas contribuições, limitações da investigação e possíveis investigações futuras.

Figura 1 – Estrutura da tese



Fonte: Elaboração própria