

AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES DE EMBALAGEM

V – Avaliar a prestação de serviços pós-venda.

Antonio Cabral

Coordenador do curso de Pós-Graduação em Engenharia de Embalagem

Centro Universitário do Instituto Mauá de Tecnologia

acabral@maua.br

Camilla Rocha Vanzella

Felipe de Arruda Gebara Moreira

Marina Lanzani Freitas

Vanessa Cristina Perianês Chiari

Engenheiros de Produção formados pela Escola de Engenharia Mauá

Neste texto é apresentado o roteiro para avaliação da “prestação de serviços pós-venda”, realizada em dois momentos: com o usuário de embalagem e, posteriormente, com o fornecedor, quando são verificadas as condições operacionais e a qualificação tanto dos profissionais que prestam serviços como daqueles que lhes dão sustentação técnica, quais sejam, os de pesquisa e desenvolvimento.

É fundamental estabelecer, no momento da negociação, o número máximo de atendimentos necessários e o tempo ideal de resposta para cada um deles. A pontuação obedece aos critérios mostrados no Quadro 1 e a nota máxima é 40.

QUADRO 1: PONTUAÇÃO DO FORNECEDOR NA AVALIAÇÃO FEITA COM O USUÁRIO.

| PARÂMETROS | PONTUAÇÃO |
|---|-----------|
| Número de atendimentos abaixo do limite estabelecido | 10 |
| Número de atendimentos acima do limite estabelecido | 0 |
| Atendimentos no prazo estabelecido | 10 |
| Um atendimento 24 h acima do prazo estabelecido | 5 |
| Mais de um atendimento 24 h acima do prazo estabelecido | 0 |
| Técnicos capacitados no atendimento | 10 |
| Técnicos não capacitados no atendimento | 0 |
| Soluções adequadas aos problemas | 10 |
| Soluções inadequadas aos problemas | 0 |
| PONTUAÇÃO MÁXIMA POSSÍVEL | 40 |

Conclusa a etapa, deve-se visitar o fabricante de embalagem e, na sua unidade fabril, fazer as verificações seguindo o roteiro resumido no Quadro 2. A nota máxima é 60.

QUADRO 2: PONTUAÇÃO DO FORNECEDOR NA AVALIAÇÃO FEITA COM O FORNECEDOR.

| PARÂMETROS (*) | PONTUAÇÃO |
|---|-----------|
| Prestação de serviços | |
| Existência de programa formal de treinamento interno a área de atuação e em qualidade. | 10 |
| Existência de programa formal de treinamento externo a área de atuação e em qualidade. | 15 |
| Instalações e condições adequadas de trabalho. | 10 |
| Pontuação máxima em Prestação de Serviços | 35 |
| Pesquisa e Desenvolvimento | |
| Existência de instalações exclusivas para Pesquisa e Desenvolvimento. | 10 |
| Acima de 50% do pessoal com formação universitária. | 5 |
| Gerenciamento do setor em nível equivalente ao terceiro escalão da empresa (mínimo). | 10 |
| Pontuação máxima em Pesquisa e Desenvolvimento | 25 |
| PONTUAÇÃO MÁXIMA POSSÍVEL | 60 |

(*) Quando não atender ao quesito não atribuir pontos.

Conclusa a coleta de informações, os pontos atribuídos são consolidados como exemplificado no Quadro 3. Se o total obtido for 75, ter-se-ão 75,0 % de atendimento do padrão. Como o peso do parâmetro “prestação de serviços” é 20, esse fornecedor recebeu 15,0, pontuação equivalente a “Bom” conforme critérios detalhados em artigo anterior desta série.

QUADRO 3: EXEMPLO DE CONSOLIDAÇÃO DA AVALIAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.

| | |
|--|-------------|
| Total de pontos obtidos | 75 |
| Total de pontos possíveis (1) | 100 |
| Atendimento do padrão máximo | 75,0% |
| Peso do parâmetro | 20 |
| Pontuação em prestação de serviços. | 15,0 |

(1) 40 pontos da avaliação no usuário mais 60 pontos da avaliação no fornecedor.

No próximo artigo, serão apresentados os detalhes da avaliação do impacto ambiental.

Bibliografia

- **VANZELLA, C. R.; MOREIRA, F.A.G.; FREITAS, L.M.; CHIARI, V.C.P.** *Inclusão do impacto ambiental como critério de avaliação de fornecedores de embalagem para a indústria cosmética.* Trabalho de Conclusão de Curso, CEUN-EEM, São Caetano do Sul, SP, 2010.
- **YOSHINAGA, C.** *Avaliação, desenvolvimento e certificação da qualidade dos fornecedores.* São Paulo: Editora Instituto Imam, 1993. 170p.

Publicado: Agosto 2012
Revista Embanews