

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

Concluída 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