

Composto de bens e serviços: projeto para uma micro empresa de móveis planejados

Lidiane Ribas (INEC) lidianeribas2008@hotmail.com
Juliana Prioto (INEC) julianaprioto14@hotmail.com
Jéssica Helena (INEC) jessicahelena-2011@hotmail.com
Josoel Guera (INEC) jsguera@hotmail.com
Mauro Milléo (INEC) mauomilleo57@hotmail.com

Resumo:

O segredo do sucesso pode estar no modo especial de administrar o composto de produtos e serviços, estes, são usualmente oferecidos a seus clientes. Assim, mostra-se e faz-se importante a eficiência e eficácia da Administração da Produção. O objetivo deste artigo é identificar os compostos de bens e serviços, para a implantação de uma micro empresa de móveis planejados na cidade de Castro - Paraná. Em relação aos procedimentos metodológicos, constitui-se uma pesquisa básica, a forma de abordagem é qualitativa. Do ponto de vista dos procedimentos técnicos constitui-se uma pesquisa bibliográfica, através de material já publicado, constituído de: artigos de periódicos, livros e material disponibilizado na Internet. A pesquisa é baseada na metodologia de um estudo de caso do projeto de implantação de uma micro empresa de móveis planejados na cidade de Castro – Paraná. Através desse estudo podemos identificar os compostos de bens e serviço que compõem uma empresa de móveis planejados.

Palavras chave: Administração da Produção, Bens e Serviços, Móveis Planejados.

Composed from goods and services: Project for a furniture micro company planned

Abstract

The secret of success may be in a special way of administering the compound of products and services, these are usually offered to their customers. So, show up and it is important to the efficiency and effectiveness of the Administration of Production. The aim of this paper is to identify the compounds of goods and services for the deployment of a small furniture company planned in the city of Castro - Paraná. In relation to the methodological procedures, constitutes a basic search, the form of a qualitative approach. From the standpoint of technical procedures constitutes a literature search through published material, consisting of: journal articles, books and materials available on the Internet. The research methodology is based on a case study of the project to establish a micro furniture company planned in the city of Castro - Paraná. Through this study we can identify the compounds of goods and services that make up a furniture company planned.

Key-words: Administration of Production, Goods and Services, Modular Furniture.

1. Introdução

Em um mundo de negócios dinâmicos e em constantes mudanças, as empresas buscam garantir sua sobrevivência. Neste contexto, de incertezas, as empresas preocupam-se cada vez mais com a satisfação do cliente.

O segredo do sucesso pode estar no modo especial de administrar o composto de produtos e serviços, estes, são usualmente oferecidos a seus clientes. Assim, mostra-se e faz-se importante a eficiência e eficácia da Administração da Produção.

A partir deste contexto, o presente trabalho questiona o seguinte problema: Quais compostos de bens e serviços estão presentes em uma empresa de móveis planejados? A compreensão desta questão exige percepção da produção, total processo produtivo, bem como dos respectivos componentes.

Partindo do questionamento inicial, este artigo tem como objetivo identificar os compostos de bens e serviços em uma micro empresa de móveis planejados. A compreensão e o entendimento dos compostos de bens e serviços minimizarão os riscos no planejamento da produção, controle deste composto.

2. Referencial Teórico

2.1 Administração de Produção

Segundo Slack (2002), a Administração da produção trata da maneira pela qual as organizações produzem bens e serviços. Tudo que você veste, come, senta em cima, usa, lê ou lança na prática de esportes chega a você graças aos gerentes de operações que organizaram sua produção.

A Administração da produção é, acima de tudo, um assunto prático que trata de problemas reais, a produção é a função central das organizações já que é aquela que vai se incumbir de alcançar o objetivo principal da empresa, ou seja, sua razão de existir.

O que distingue a Administração de produção e operações, segundo Moreira (1999), de uma forma geral a Administração de Produção e operações diz respeito aquelas atividades orientadas para produção de um bem físico ou a prestação de um serviço. Neste sentido, a palavra “produção” liga-se mais de perto as atividades industriais, enquanto a palavra “operações” se referem às atividades desenvolvidas em empresas de serviços.

Considera-se, hoje, dentro de qualquer organização, a Administração da Produção como uma área funcional legítima no campo da gestão, tendo, portanto, um papel gerencial no negócio (DAVIS *et al.*, 2001).

Moreira (1999), também fornece uma definição formal de Administração da Produção muito próxima do conceito formulado por Davis *et al.* (2001). O autor sustenta que a Administração da Produção e Operações é o campo de estudos dos conceitos e técnicas aplicáveis à tomada de decisão na função de Produção (empresas industriais) ou Operações (empresas de serviços).

Uma das grandes preocupações da Administração da Produção é o planejamento, apresentado como o processo que, segundo Moreira (1999), dá as bases para todas as atividades gerenciais futuras ao estabelecer linhas de ação que devem ser seguidas para satisfazer objetivos estabelecidos, além de estipular o momento em que essas ações devem ocorrer.

De acordo com Moreira (1999), após a Segunda Guerra Mundial, a Administração da Produção evoluiu da prática tradicional de gerência industrial para uma ampla disciplina com aplicações tanto na área industrial quanto na de serviços

Davis *et al.* (2001) para Estratégia de Produção, a qual se refere à função Administração da Produção como aquela que contribui para a habilidade de uma empresa em obter vantagem competitiva, naquele mercado específico. A Estratégia da Produção pode ser dividida em duas categorias principais: a de elementos estruturais (localização, capacidade, integração vertical, escolha de processos) e a de elementos infraestruturas (força de trabalho, questões de qualidade, planejamento operacional e controle, e estrutura organizacional). Os primeiros elementos são considerados estratégicos por natureza e dimensionam a Estratégia de Produção de longo prazo. Os segundos, encarados como táticos e operacionais, podem ser modificados em um tempo relativamente curto.

Slack (1997) classifica as operações de produção segundo volume de output, variedade de output, variação da demanda do output e grau de contato com o consumidor envolvido na produção do output. Ao final do processo de transformação dos *inputs* são criados os bens ou serviços (output). Esses produtos serão comercializados pela empresa para garantir sua sustentabilidade e crescimento.

A palavra produção, segundo os conceitos levantados, evoca a idéia de criar, elaborar ou transformar insumos, matérias-primas em algo pronto, acabado e com funções desenvolvidas para suprir as necessidades do mercado. Slack, et. al. (1997) ilustra o modelo de transformação, apresentado na Figura 1.

Entende-se por transformação o uso de recursos que permitam mudar o estado ou condição de algo para produzir saídas (*outputs*), envolvendo um conjunto de recursos de entrada (*inputs*) utilizados para transformar algo, ou serem transformados em saída.

As entradas para o processo de transformação podem ser classificadas em: Recursos transformados, que são aqueles tratados, transformados ou convertidos de alguma forma, como materiais (operações de manufatura, serviços postais, operações de varejo, etc), informações (contadores, unidade de pesquisa em Universidade, Empresa de pesquisa de marketing, etc) , e consumidores (cabeleireiro, hotéis, teatro, transporte massa, etc);

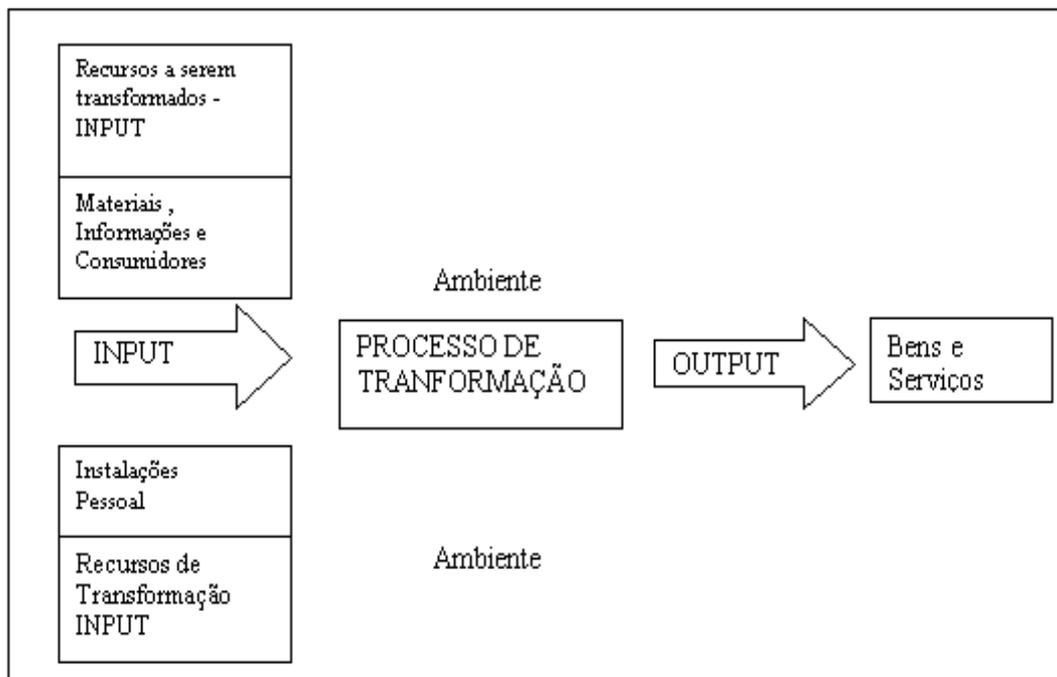


Figura 1 - Modelo Input - Transformação – Output
Fonte: Slack et. al.,1997.

Para “fazer as coisas certas” Slack (1997) destaca dois conjuntos de decisões fundamentais. O primeiro envolve a definição precisa do papel da produção na empresa e sua função para atingir os objetivos organizacionais. O segundo toma parte na tradução desse papel em objetivos de desempenho para o sistema de produção. Slack (1997, p. 50) considera cinco objetivos de desempenho a serem seguidos pelo sistema de produção: “[...] a qualidade dos bens e serviços, a velocidade em que eles são entregues aos consumidores, a confiabilidade das promessas de entrega, a flexibilidade para mudar o que é produzido e o custo de produção”.

O Sistema de Produção Conforme Moreira (1999) conjunto de atividades e operações inter-relacionadas, envolvidas na produção de bens industriais ou serviços. Elementos do Sistema de Produção:

- a) Insumos: são os recursos a serem transformados diretamente em produtos. Ex.: matérias-primas, mão-de-obra, capital, as máquinas e equipamentos, as instalações, etc.
- b) Processo de criação ou conversão: Em manufatura, muda o formato das matérias-primas ou muda a composição e a forma dos recursos. Não há transformação em serviços, o serviço é criado. Em serviços a tecnologia é mais baseada em conhecimento (know-how) do que em equipamentos.
- c) Sistema de controle: conjunto de atividades que visa assegurar que programações sejam cumpridas e padrões sejam obedecidos.
- d) Os produtos ou serviços

2.2 Bens e Serviços

Qualquer operação produz bens ou serviços, ou um misto dos dois, e faz isso por um processo de transformação (SLACK, 1997). Cada vez mais, a distinção entre serviços e produtos é ao mesmo tempo difícil e não particularmente útil. Tecnologias de informação e comunicação estão ate desafiando algumas das conseqüências da intangibilidade dos serviços

Varejistas baseados em internet, por exemplo, estão cada vez mais transportando uma proporção maior de seus serviços para os lares dos consumidores. Até as características oficiais compiladas pelo governo possuem dificuldade em separar produtos (bens físicos) e serviços. Programas de Software vendidos sob a forma de disco (CD) são vendidos por meio de internet é classificado como serviços. Algumas autoridades percebem a razão essencial de todos os negócios, e portanto dos processos produtivos, como servir aos clientes.

Dessa forma, argumentam, todas as operações são fornecedoras de serviços, que podem, também, produzir produtos como forma de servir a seus clientes. A abordagem adotada por Slack aproxima-se desta. Tratamos a Administração da Produção como algo relevante para todas as organizações, sejam elas fabricantes de produtos (bens físicos) ou prestadoras de serviços.

A atividade industrial, em sua forma mais característica, implica a fabricação de um produto físico, tangível, tal como uma geladeira, um automóvel etc. Por sua vez, um serviço é prestado, e a prestação desse serviço implica em uma ação, embora meios físicos possam estar presentes para facilitar ou justificar o serviço. A atividade de serviços, mercê de sua própria natureza obriga a um contato muito mais estreito com o cliente, se comparado com a atividade industrial (MOREIRA, 1999).

De acordo com Santana (2009), o planejamento da produção consiste em quantificar as necessidades de materiais, mão de obra e equipamentos para quaisquer volumes de produção,

num determinado período de tempo. Para realizar o planejamento da produção de uma empresa é necessário conhecer por unidade de produto as seguintes informações:

- Demanda dos produtos através dos pedidos ou previsões;
- Estrutura ou árvore dos produtos com a relação de todos os materiais e componentes necessários;
- Fluxograma de produção de cada produto – por quais processos passa e quanto tempo demanda;
- Estimativas de perdas e dos rendimentos de cada processo;
- Posição dos estoques e das compras já colocadas;
- Capacidades e disponibilidades dos processos produtivos.

2.3 Projeto de Produtos , Serviços e Processos

O projeto de produtos, serviços e processos de produção é definido como a atividade de definir a forma física, o aspecto e a composição física de produtos, serviços e processos, estabelecendo o cenário para todas as atividades de produção (SLACK, 1997).

A atividade de projeto visa satisfazer as necessidades dos consumidores e aplica-se tanto a produtos ou serviços, como a sistemas e processos, a Figura 2 apresenta o processo de transformação, o qual começa com um conceito e termina na tradução desse conceito em uma especificação de algo que pode ser produzido (SLACK, 1997).

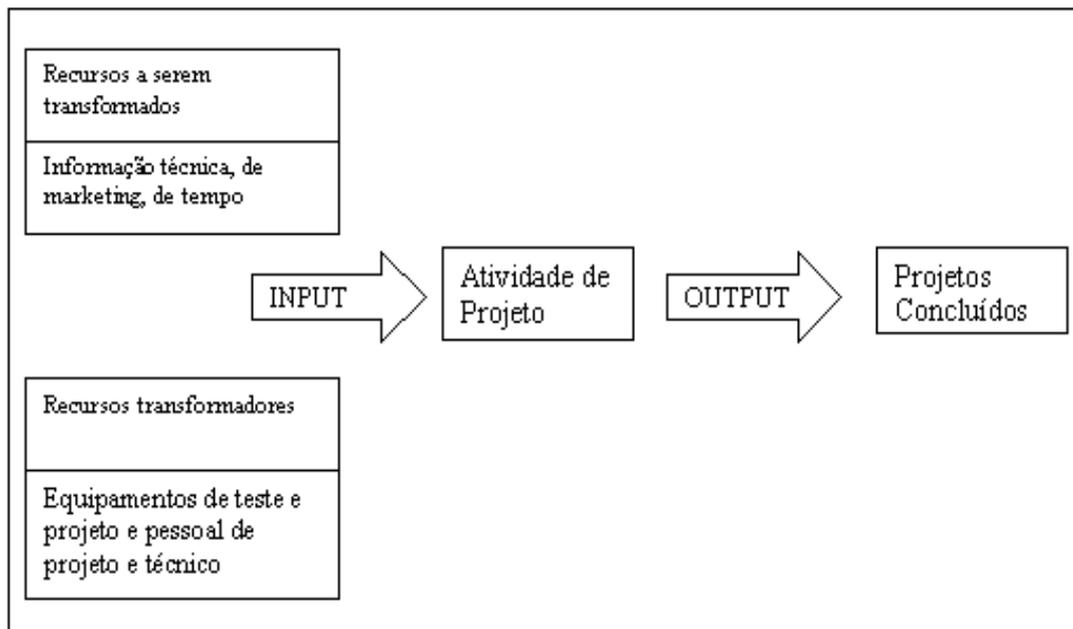


Figura 2 - Projeto como um processo de transformação
Fonte : Slack et. al.,1997.

Processo é qualquer passo ou conjunto de passos que estão envolvidos na conversão ou na transformação de insumos em resultados. Exemplos de processos: desenvolvimento de novos produtos e serviços ao cliente (DAVIS, 2001).

Os projetos de novos produtos e desenvolvimento de processos em manufatura: As empresas de sucesso devem ser capazes de: gerar contínuas idéias de novos produtos; converter essas idéias em projetos confiáveis e fáceis para o usuário; assegurar que esses projetos sejam

prontamente produzíveis e selecionar os processos adequados que sejam os mais compatíveis com as necessidades do consumidor (SANTANA, 2009).

Ao projetarmos para a manufaturabilidade devemos projetar para o consumidor. “Seja óbvio. Projete um produto de modo que um usuário possa olhar para ele, compreendê-lo e saber como usá-lo rapidamente e sem um manual de instruções (SANTANA, 2009).

2.4 Micro empresas

Os números não deixam dúvidas a respeito de sua importância no Brasil. São 4 milhões de estabelecimentos caracterizados como “micros e pequenas empresas”, industriais, comerciais e de serviços. Responsáveis por 48% da produção nacional, 42% dos salários pagos, 68% da oferta de mão de obra e 30% do Produto Interno Bruto (PIB) brasileiro. A taxa de crescimento anual das micro e pequenas está em torno de 10%, o que resultaria no final do ano de 1998 em aproximadamente 6 milhões de estabelecimentos (RAMOS; FONSECA, 1995).

Quando se afirma que 99,1% do total das empresas existentes no país, nas áreas de comércio e de serviços, assim como 95,7% do total das empresas existentes na área da Indústria, pertencem a esse segmento econômico denominado Micro e Pequena Empresa (MPE), percebe-se que se trata de um universo cuja dimensão e complexidade se aproximam da dimensão e da complexidade da vida econômica da nação inteira (RAMOS; FONSECA, 1995).

Considerados os conceitos administrativos do Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas –Sebrae e do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico Social – BNDES e aquelas amparadas em nossa legislação no SIMPLES e no Estatuto da Micro e Pequena Empresa (RAMOS; FONSECA, 1995).

No Brasil, segundo definição do BNDES feita pela receita bruta ao ano, considera micro aquelas com faturamento de até R\$ 900 mil; pequena, as com faturamento até R\$ 7,8 milhões e médias as com receita de até R\$ 20 milhões (RAMOS; FONSECA, 1995).

Pelo Estatuto, considera-se como micro as empresas com receita de até R\$ 244 mil, pequenas as que vão até R\$ 1,2 milhão e não faz referência às médias. A Receita Federal classifica as micro como aquelas que tem receita bruta ao ano de até R\$ 120 mil, pequena as que vão até R\$ 1,2 milhões e médias aquelas que chegam no limite de R\$ 24 milhões (RAMOS; FONSECA, 1995).

O Sebrae valendo-se do número de empregados, vai classificar as micro empresas no setor industrial aquelas com até 20 empregados, as pequenas aquelas com até 100 e as médias aquelas com até 500 (RAMOS; FONSECA, 1995).

No setor de comércio e serviços: até 10 empregados nas micro, 50 nas pequenas e 100 nas médias.

Nossa legislação não se preocupou em definir seus conceitos, sendo feitas referências as pequenas e micro empresas para fins de concessão de benefícios e levando em conta o porte da empresa pelo seu faturamento bruto, no Estatuto da Micro e Pequena Empresa (Lei 9.841 de 5 de outubro de 1999 regulamentado pelo Decreto 3.474 de 19 de maio de 2000) e pelo SIMPLES (Lei 9.317 de 5 de dezembro de 1996).

Em 1984, nos últimos momentos da nossa ditadura militar, foi promulgada a Lei 7.256 de 27 de novembro que instituía no ordenamento jurídico brasileiro a microempresa devido à conclusão da necessidade de um tratamento diferenciado e benéfico para este setor tão importante através de um programa de desburocratização evidenciado pelo Decreto nº 90.414

que dispôs sobre a criação e funcionamento do conselho de desenvolvimento das micro, pequenas e médias empresas.

3. Métodos

Do ponto de vista da sua natureza, constitui-se uma pesquisa básica, a forma de abordagem é qualitativa. Do ponto de vista dos procedimentos técnicos constitui-se uma pesquisa bibliográfica, através de material já publicado, constituído de: artigos de periódicos, livros e material disponibilizado na Internet. A pesquisa é baseada na metodologia de um estudo de caso do projeto de implantação de uma micro empresa de móveis planejados na cidade de Castro – Paraná.

3.1 Projeto para uma micro empresa de móveis planejados

Foi desenvolvido um Plano de Negócios para auxiliar a implantação de uma micro empresa de Móveis Planejados na cidade de Castro –PR. Nosso objetivo é atender a região dos Campos Gerais, desenvolvendo projetos sob encomenda de móveis planejados para diversos ambientes.

A empresa desenvolverá a transformação de insumos em bens e serviços, pois iremos desenvolver projetos sob medida para atender as necessidades dos clientes que buscam satisfação, qualidade, durabilidade e agilidade no desenvolvimento do projeto.

A empresa vai contar com um espaço amplo, máquinas modernas, pessoal qualificado e fornecedores que atuam como parceiros no negócio. É composta por dois sócios, sendo que cada um deles possui partes iguais na composição da empresa, LTDA.

4. Discussão dos Resultados

Após o Plano de Negócios, buscou-se identificar o composto de bens e serviços presentes em uma micro empresa de móveis planejados, conforme Figura 1 apresentada abaixo:

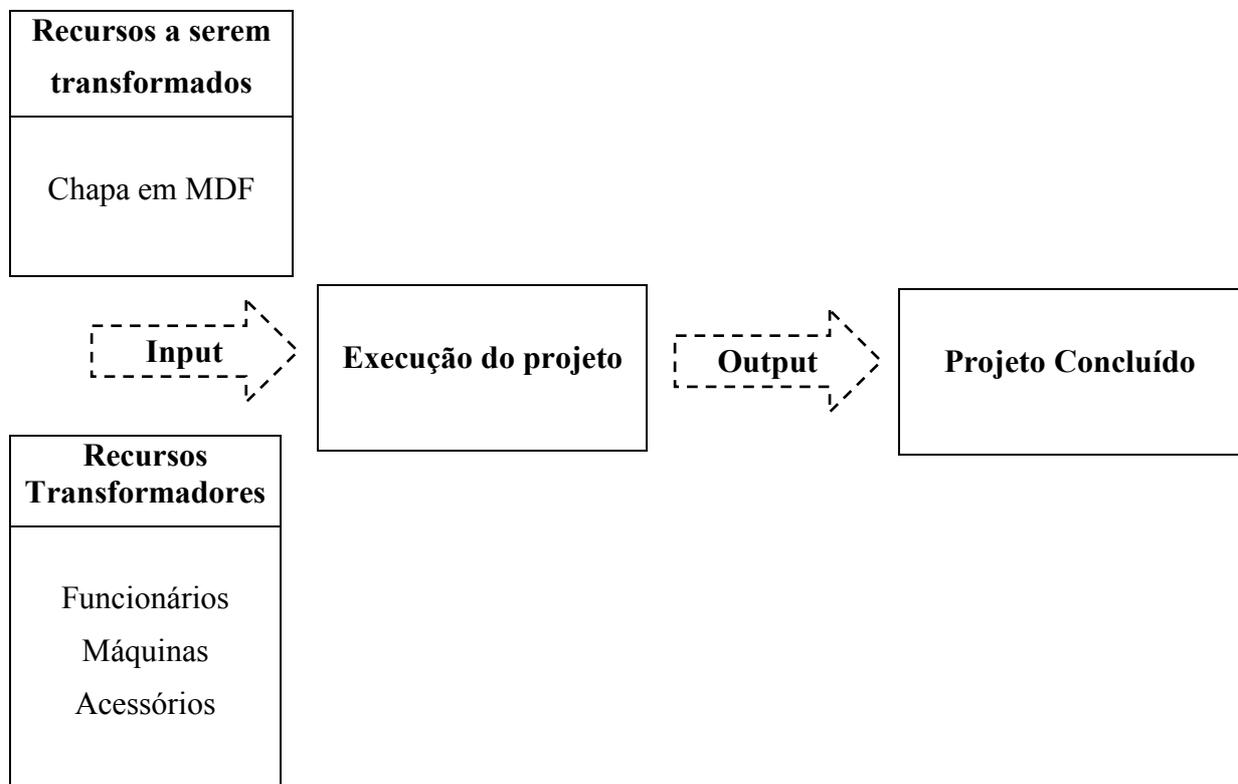


Figura 3 - Composto de bens e serviços
Fonte: Pesquisa de campo

O projeto de produtos, serviços e processos de produção de Slack (1997), definido como a atividade de definir a forma física, o aspecto e a composição física de produtos, serviços e processos, estabelecendo o cenário para todas as atividades de produção.

O projeto para produção de bens e serviços tem como função dentro da produção, produzir um bem ou um serviço, através desse projeto que são definidos pontos fundamentais para execução e implantação, os objetivos principais no desenvolvimento de um projeto consistem em planejar, e analisar os possíveis resultados e corrigir os desvios não esperados. Os produtos e serviços podem ser classificados como:

Produto físico – São tangíveis, que ao final de uma atividade temporária tem como objetivo fornecer um produto, como por exemplo: móveis planejados.

Produtos Conceituais – São intangíveis, como ideias, sistemas, processos, organogramas e teorias. Os produtos conceituais estão voltados para o conhecimento, podemos citar como exemplo, o desenvolvimento do projeto para os móveis planejados.

Eventos – consistem na realização de tarefas, serviços ou atividades.

Fatores que devem ser pesado é a adoção de um sistema de produção, o mais adequado para uma micro empresa de móveis planejados é o sistema de produção de projetos, envolve a manufatura de um produto único, exclusivo. Ex.: A montagem dos móveis planejados nas residências e os serviços de entrega. A empresa necessita de um sistema flexível para atender as necessidades individuais do cliente, com seqüência de tarefas ao longo do tempo e com pouca repetitividade, exige pessoal altamente qualificado, pois trabalham independentemente, com o mínimo de orientação e supervisão. Os trabalhadores devem estar bem treinados em uma variedade grande de tarefas (marcenaria, pintura e montagem).

O processo inicia-se com a solicitação de uma visita por parte do cliente, onde a empresa desloca um técnico de projeto, que vai até a residência para coletar as medidas dos ambientes e ouvir as idéias e desejos dos clientes, com base nessas informações o projetista já obtém as primeiras coordenadas para o desenvolvimento do projeto. Nesse primeiro momento é mostrado ao potencial cliente um catálogo contendo várias amostras do material que vai ser utilizado para confecção dos móveis. De posse de todas essas informações o projetista que é um profissional treinado e especializado em designer de projetos, inicia seu trabalho na execução do projeto, que leva em torno de 1 (um) a 2 (dois) dias.

Se o projeto obtiver aprovação do cliente inicia-se a usinagem das placas de MDF que irão formar um conjunto de módulos, que unidos um ao outro formarão a primeira parte do plano. Em seguida já nas dependências do cliente, se dá a fixação dos módulos na parede, esse processo é efetuado por pessoa treinada e capacitada para a execução dos trabalhos bem como atendimento aos clientes, o serviço tem o intuito de se realizar o mais breve possível para não causar incomodo e transtornos aos cliente. Faz parte do processo final de instalação a colocação das portas, puxadores que dão aos móveis o toque de acabamento quase que final, é executado nesse momento a regulagem de todos os componentes móveis do projeto, como: corrediças, deslizantes, gaveteiros, etc.

Após esta etapa nossos colaboradores realizam uma limpeza nos móveis e no ambiente, removendo toda sujidade ocasionada pelo processo, o trabalho de montagem e instalação é finalizado ocorrendo então a apresentação do projeto, nossos funcionários ainda orientam os clientes quanto ao funcionamento e a maneira correta de utilização, deixando-os a vontade para possíveis questionamentos e sugestões, todo processo desde seu início até sua finalização não ultrapassa a 7 (sete) dias úteis.

A empresa ainda oferece suporte por um período de 5 (cinco) anos para os casos de

manutenção e readequação do projeto.

5. Considerações finais

Através desse estudo foi possível identificar os compostos de bens e serviço que compõem uma empresa de móveis planejados. O estudo proporciona embasamento teórico e conhecimento sobre, a administração da produção, e sobre os compostos de bens e serviços, isso faz com que os riscos e os desperdícios sejam minimizados no momento da implantação e criação da empresa.

Referências

BRASIL. *Lei nº 7.256 - de 27 de novembro de 1984 - dou de 28/11/84 – revogada.* Disponível em: < <http://www010.dataprev.gov.br/sislex/paginas/42/1984/7256.htm>>. Acesso em: 25. Set. 2011.

BRASIL. *Lei 9.841* de 5 de outubro de 1999 regulamentado pelo Decreto 3.474 de 19 de maio de 2000. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9841.htm>. Acesso em: 25. Set. 2011.

BRASIL. *Lei 9.317* de 5 de dezembro de 1996. Disponível em: < <http://www.receita.fazenda.gov.br/legislacao/leis/ant2001/lei931796.htm>>. Acesso em: 25. Set. 2011.

DAVIS, M, et al. *Administração de produção e operações: manufatura e serviços: uma abordagem estratégica.* São Paulo: Atlas, 2001.

MOREIRA, D. A. *Administração da Produção e Operações.* São Paulo : Editora Pioneira, 1999.

RAMOS, F., FONSECA, J. L. A. *A grande dimensão da pequena empresa: perspectivas e ação.* Brasília: SEBRAE, 1995. Disponível em: < <http://www.sebrae.com.br/uf/goias/indicadores-das-mpe/classificacao-empresarial>>. Acesso em: 25. Set. 2011.

SANTANA, D. *Caderno de Administração de Operações e Produção I.* 2009. Disponível em: <www.dalvasantana.com>. Acesso em: 25. Set. 2011.

SLACK, N. et. al. *Administração da produção.* São Paulo: Atlas, 1997.

SLACK, N. et. al. *Administração da produção.* 2ª Ed. São Paulo: Atlas, 2002.