

PADRONIZAÇÃO OU NÃO PADRONIZAÇÃO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE DAS UNIDADES DE MANUTENÇÃO DA CONCESSIONÁRIA MACPONTA CAMINHÕES: UMA ANÁLISE POR MEIO DA ARVPRE DE DECISÕES

Aimê Fessel Zanardo – RA234952
 Ana Laura Marques Fogaça – RA235780
 Giovana Vailate – RA200870

João Victor Fabricio – RA200950
 Letícia Pereira de Salles – RA236629
 Rafael Baeza Bonin – RA171717

Orientadora: Prof^a Evelyn Amanda de Abreu Lopes Ramos

INTRODUÇÃO

A MacPonta é um grupo empresarial brasileiro com atuação nos setores de transporte, agronegócio e serviços financeiros. Sua principal empresa, a MacPonta Caminhões, oferece veículos da marca DAF além da realização de serviços de manutenção multimarcas. Atualmente com quatro unidades e um posto de atendimento localizados em Ponta Grossa – PR, Marialva – PR, Boituva – SP, Sumaré – SP e Palmital – SP, respectivamente. Entretanto, apesar de sua posição consolidada no mercado, a MacPonta Caminhões enfrenta disparidades de avaliações positivas entre suas unidades de manutenção (Gráfico1) devido ao processo não ser padronizado entre as unidades, havendo diferenças na etapa de agendamento e atendimento inicial e consequentemente preferência por unidades específicas.

AVALIAÇÕES DAS UNIDADES (GOOGLE)

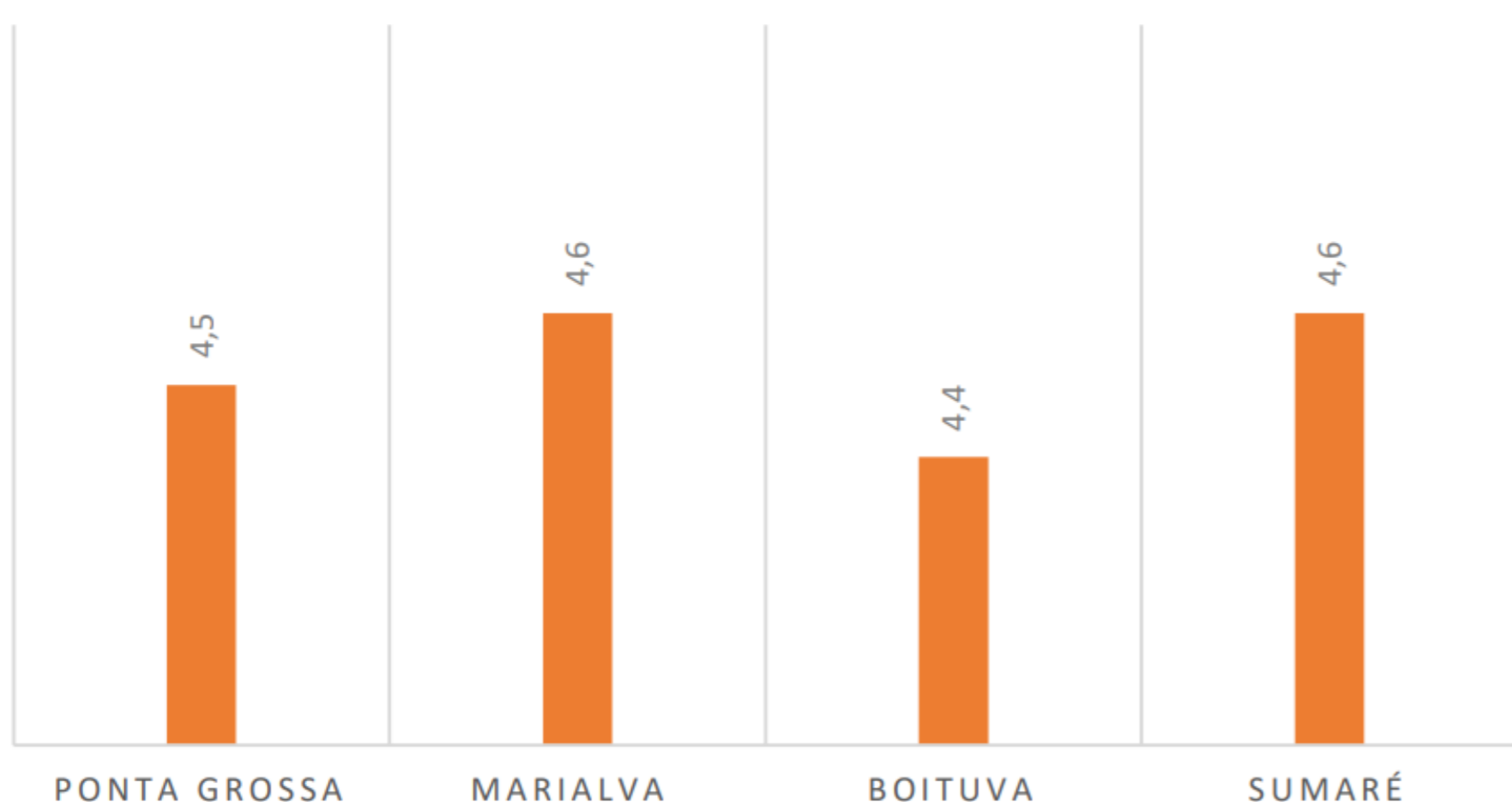


Gráfico 1 – Avaliações das unidades - MacPonta Caminhões

JUSTIFICATIVA

Visando sanar essa problemática, a Árvore de Decisão se mostrou ser uma potente ferramenta para analisar, se de fato, a padronização do atendimento das unidades da empresa seria mais vantajosa para a MacPonta Caminhões.

OBJETIVOS e ODS

Realizar uma análise baseada em dados reais da empresa para justificar de maneira coerente uma tomada de decisão. Através da Árvore de Decisão espera-se não só diminuir ou anular disparidades de avaliações positivas entre unidades, mas também melhorar o método de gerenciamento da empresa. Alinhando-se com a ODS 8 – Trabalho decente e crescimento econômico, que propõe a promoção de práticas de trabalho eficientes, inclusivas e sustentáveis. A fim de garantir que a sustentabilidade também seja um fator a ser considerado em qualquer tomada de decisão.

ORÇAMENTO

Crítérios (por unidade)	Padronização do atendimento
Contratação de mais um atendente	R\$ 1.456,29
Inserção de software de agendamento	R\$ 0,00
Investimento em treinamento para os atendentes	R\$ 1.782,00
Desistência devido demora/falha no atendimento	R\$ 0,00
TOTAL	R\$ 3.238,29

Tabela 1 – Valores para padronização de atendimento

RESULTADOS E VALIDAÇÃO

Entre os principais benefícios, se destacam a unificação da linguagem de relacionamento com o cliente, a previsibilidade dos serviços prestados, a redução de falhas no atendimento e a otimização de treinamentos e processos internos. Esses fatores contribuem diretamente para o fortalecimento da identidade da marca MacPonta Caminhões, gerando uma experiência mais confiável e profissional, independentemente da unidade em que o cliente for atendido. O gestor parabenizou a funcionária pela apresentação, destacando a qualidade da análise realizada por meio da Árvore de Decisão.

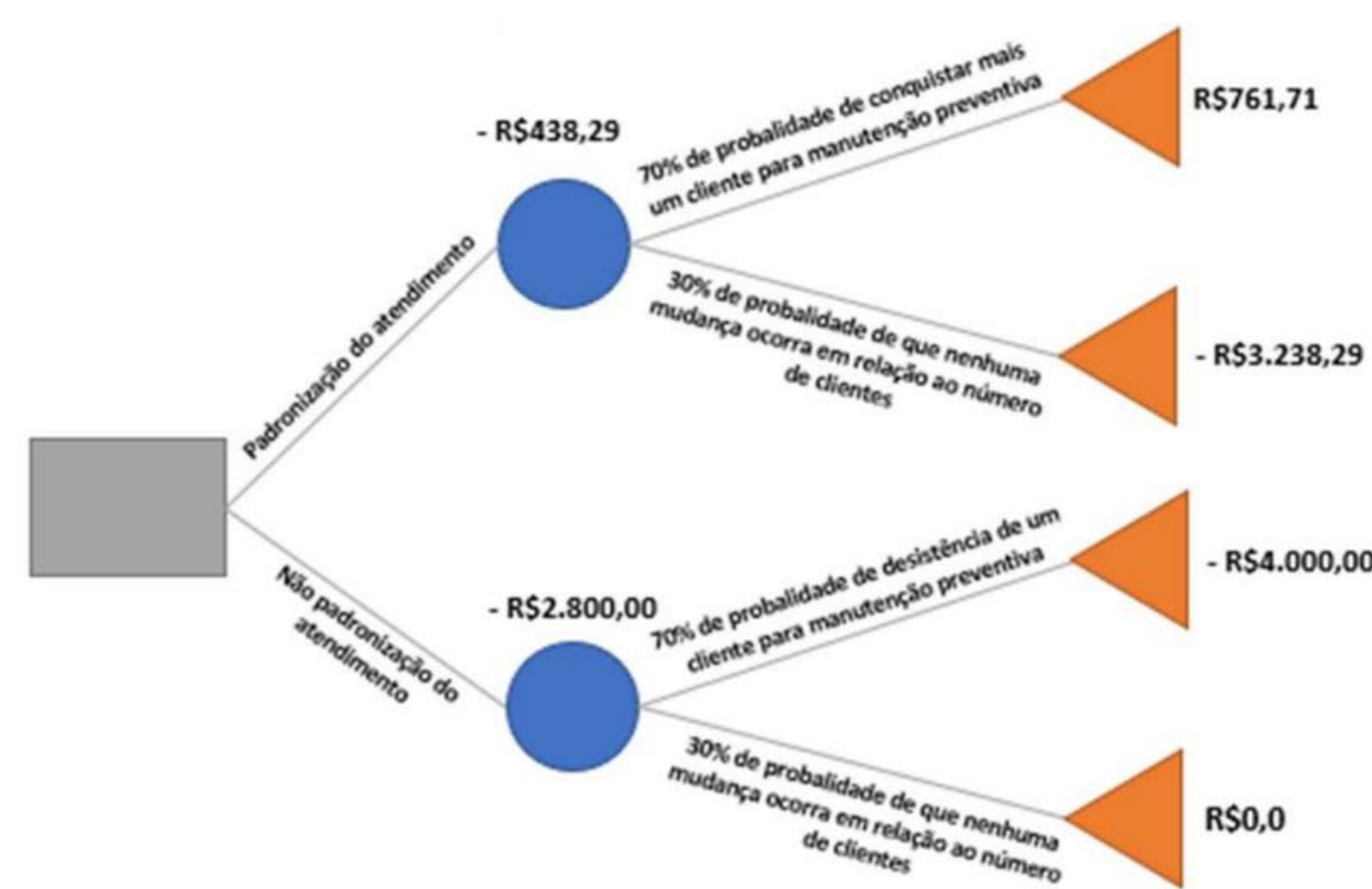


Figura 3- Árvore de decisão

CONCLUSÃO

A análise realizada por meio da árvore de decisão sobre a padronização do atendimento ao cliente nas unidades de manutenção da concessionária MacPonta Caminhões evidencia a importância estratégica de se adotar práticas consistentes e alinhadas entre as unidades. Dessa forma, a MacPonta Caminhões pode alcançar um equilíbrio entre eficiência operacional e excelência no relacionamento com o cliente, promovendo um atendimento mais ágil, eficaz e humanizado. A utilização da Árvore de Decisão como ferramenta de apoio se mostrou valiosa ao orientar essa escolha com base em critérios objetivos.

PERSPECTIVAS

Com os resultados obtidos na unidade analisada, o próximo passo é expandir os testes para as demais filiais da MacPonta Caminhões. Essa ampliação permitirá validar o modelo de árvore de decisão em diferentes contextos operacionais e regionais, identificando padrões de atendimento que podem ser ajustados ou replicados. A aplicação em larga escala contribuirá para a consolidação de um padrão de excelência no atendimento ao cliente, promovendo melhorias contínuas nos processos internos e maior satisfação dos clientes em todas as unidades da rede.

AGRADECIMENTOS

Agradecemos à professora e orientadora Evelyn pelo suporte e orientações ao longo do desenvolvimento deste trabalho. Também somos gratos à empresa DAF pela disponibilidade dos dados que tornaram possível a realização deste projeto.