

ASSISTÊNCIA TÉCNICA DE APARTAMENTO: MELHORIA NO PROCESSO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE PÓS-OBRA

Luciene Ribeiro de Sousa – luciribeiro_07@hotmail.com

Universidade do Estado da Bahia – UNEB, Departamento de Ciências Exatas e da Terra –
DCET I

Rua Silveira Martins, 2555, Cabula/Narandiba

41192-010 – Salvador – Bahia

José Silva – jsilva@uneb.br

Tânia Regina Dias Silva Pereira – ttanreg3@gmail.com

Sérvulo José Magalhães Barros – servulb@gmail.com

Resumo: Este trabalho enfatizará a atuação de uma empresa de médio porte no ramo da construção civil, em obras de edifícios residenciais e comerciais do estado de São Paulo, de modo que venha a organizar e melhorar o atendimento no setor de assistência técnica pós entrega da obra. A assistência técnica tem como função o atendimento e reclamações de clientes, alimentação do sistema de produção de edifícios e a apropriação de custos dos problemas patológicos. É de suma importância que as empresas tenham um setor específico de assistência técnica e que seus procedimentos sejam padronizados para as atividades: entrega do apartamento ao cliente, auxílio ao usuário para uma boa utilização e assim uma maior durabilidade do imóvel, atendimento à solicitação ao cliente, análise dessa solicitação, realização do reparo e levantamento da satisfação do cliente em relação aos serviços prestados. Serão apresentadas as dificuldades enfrentadas por muitas empresas e a busca pela melhoria do seu atendimento e qualidade na mão de obra e serviços. Como os treinamentos de como lidar com os clientes, que muitas vezes poderão encontrar-se nervosos e inseguros serão dados à equipe que executará os serviços, para que aprendam se portar nas residências quando forem realizar os reparos.

Palavras-chave: Assistência. Qualidade. Agilidade. Satisfação.

1 INTRODUÇÃO

A aquisição de um imóvel é sempre a realização de um sonho, e para conservação deste sonho é necessário ter certos cuidados, principalmente com a manutenção, qualidade e assistência em caso de patologias. Preocupados com o grau de satisfação dos clientes e manutenção dos edifícios construídos, nos últimos anos, as empresas começaram a ter um olhar mais cuidadoso em relação à assistência pós-obra, pois é através dela que se pode medir o grau de insatisfação do cliente e melhorar a imagem da construtora.

As empresas precisam ter um setor de assistência técnica especializada e padronizada para melhorar a utilização e maior durabilidade do imóvel. Atendimento rápido e preciso, demonstrar interesse verdadeiro no atendimento, ter bom relacionamento, ter uma equipe de assistência bem preparada, mostrar-se confiável, garantir o bom uso e durabilidade do imóvel e garantir uma boa imagem da construtora. Um fator importante é o momento antes da entrega da unidade. Atividades como *check list* para verificar se os itens no interior da unidade, como sifão, esquadrias, revestimento, ferragens, metais, louças entre outros estão em perfeito estado

e funcionalidade. O momento da entrega do apartamento é de extrema importância para o cliente, pois este investiu recursos e a expectativa é grande em relação à qualidade do produto que adquiriu.

No ato da entrega, o cliente tem um leque maior de detalhes para vistoriar em uma obra residencial, como pedras, louças e metais. A inspeção é mais detalhada, e acaba tendo uma conotação sentimental, pois para muitos é o imóvel que irão morar. Por esses pontos levantados, a questão da estética ganha muito mais força quando comparado a outras obras.

A entrega da unidade de uma obra de incorporação é feita em dois tipos: a entrega técnica e a entrega oficial das chaves.

O procedimento para a dita entrega técnica requer que todos os serviços estejam completamente executados e de acordo com o padrão de qualidade e especificações definidas pela construtora no seu Plano de Qualidade. Estando com todos os serviços prontos, em um prazo determinado pela gerência da obra, inicia-se a vistoria interna. A vistoria interna, que também faz parte do plano de qualidade da obra, contém a relação de todos os cômodos da unidade e também dos serviços executados, feita esta vistoria, este documento retorna para a equipe de produção para fazer as correções necessárias juntas aos responsáveis pela unidade. O próximo passo é convidar o proprietário para receber a unidade. No caso da existência de alguma não conformidade relatada na vistoria, será feita a correção e remarcada outra visita para efetuar a segunda vistoria e assim até a entrega técnica da unidade (SANTOS, *et al* 2003).

Além do processo de verificação do *check list* e entrega da unidade, existe a obrigação da construtora de fornecer a todos os adquirentes das unidades o manual do proprietário e ao síndico o manual das áreas comuns, bem como o esclarecimento para o seu uso correto e dos prazos de garantia e manutenções a serem feitas. Também é obrigação da construtora prestar, dentro dos prazos de garantia, os serviços de assistência técnica, reparando, sem ônus, os vícios ocultos dos serviços, conforme constantes no termo de garantia, ficando sob a responsabilidade da construtora a prestar o serviço de atendimento ao cliente para orientações e esclarecimentos de dúvidas referentes à manutenção preventiva e à garantia. E, nesse período que compreende a garantia, a atuação da assistência técnica tem que ser eficaz.

Nesse âmbito iremos estudar a possibilidade de melhoria da assistência técnica pós-obra de uma empresa de construção civil, visando à qualidade e agilidade para garantir a satisfação do cliente.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Toda edificação, após o término da construção, deve ter uma equipe para que seja enviada a realizar uma eventual assistência técnica. Porém, antes da mesma ser realizada, o engenheiro deve fazer uma visita e avaliar o defeito. Nessa etapa a participação do cliente é fundamental, pois ele deve comunicar ao responsável essa reclamação, é do cliente que vem a solicitação do reparo, e é do mesmo que vem a aprovação do serviço feito (INÁCIO, 2015).

Segundo Ramos (2007, p.5):

Caso após a inspeção final e o aceite da unidade o cliente identifique anomalias na sua unidade, ele pode recorrer a assistência técnica oferecida pela construtora. Para tanto, as empresas construtoras estruturam setores internos ou terceirizados para efetuar o atendimento ao cliente e o registro de suas reclamações e posteriormente, após análise da sua pertinência, programar e realizar a assistência técnica reparando o item não conforme. Antes do atendimento, é realizada a análise do manual do proprietário,

projeto e especificações da obra para verificação da pertinência da reclamação quanto ao prazo de garantia e abrangência ao escopo contratual. Via de regras, é realizada uma visita à unidade por profissional qualificado da construtora para avaliar a causa da anomalia, a extensão dos danos e definição da técnica a ser utilizada para o refazimento.

Ramos acrescenta ainda que:

A solicitação da assistência técnica em edificações multiresidenciais muitas vezes é solicitada por pessoas que são leigas no assunto. O que faz com que a não conformidade não proceda, ou que não tenham proporção da complexidade dos problemas ocorridos. O local de execução da assistência é uma residência habitada, o que dificulta a assistência, pois há bens materiais que não podem ser lesados. Com isso, os serviços ali realizados devem ser executados com grande cuidado. Nesse ponto, mais uma vez a questão sentimental está envolvida, pois os proprietários não tratam o seu bem imóvel como um negócio. Existe um apego, que dificulta a resolução do problema que originou a solicitação da assistência técnica (2007, p.3).

O cliente é a peça chave de qualquer empreendimento. Sua satisfação é de grande importância para o futuro das empresas envolvidas, e mais ainda para a construtora e a incorporadora, pois o investimento é feito a partir do retorno deles. Então é aceitável que a sua participação seja cada vez mais decisiva e frequente nas obras (LOPES, 2016).

Segundo Inácio (2015, p.27):

Mesmo não havendo uma lei específica que envolva a participação do cliente na etapa de construção, essa prática é comum, partindo do interesse dos próprios clientes. Com isso, normalmente é aberto um apartamento modelo para receber essas visitas, possibilitando ao cliente participar das etapas construtivas, visitando a obra e acompanhando o cronograma. Esse assunto será abordado no item que se segue. É do interesse do engenheiro civil de construção a busca da satisfação do cliente, pois ela influencia todos os itens que serão descritos abaixo. Vale ressaltar também que há a necessidade do acompanhamento de alguém com mais experiência para esclarecer dúvidas, sempre tendo paciência, evitando que sejam feitas algumas conclusões erradas precipitadamente.

De acordo com Resende (2012, p. 28):

Toda edificação, após o término da construção, deve ter uma equipe para que seja enviada a realizar uma eventual assistência técnica. Porém, antes da mesma ser realizada, o engenheiro deve fazer uma visita e avaliar o defeito. Nessa etapa a participação do cliente é fundamental, pois ele deve comunicar ao responsável essa reclamação, é do cliente que vem a solicitação do reparo, e é do mesmo que vem a aprovação do serviço feito. Antes da solicitação da assistência, o cliente deve consultar o Manual do Proprietário para saber se o reparo ainda está dentro da garantia. Para evitar contatos constantes, deve-se buscar sempre a construção em uma boa qualidade, para que a assistência, quando necessitada, seja a mínima possível.

Essa seção do Código Civil refere-se ao direito do consumidor que adquire um bem de resolver o contrato ou requerer abatimento no preço caso sejam encontrados defeitos, ocultos

à época da entrega do bem, que tornam a coisa imprópria para uso ou a desvalorizam. Em se tratando de uma edificação, com base no princípio da conservação dos contratos, diante da existência de um defeito sanável, sem grandes repercussões sobre a utilidade da coisa, deve-se preferir sempre o saneamento à rescisão do contrato, ou seja, nesses casos, o retorno do dinheiro não é uma opção viável, devendo-se fornecer a assistência técnica necessária para resolver o caso. Além disso, se o vício for insignificante ou ínfimo e não prejudicar as finalidades do contrato, não cabe sequer o pedido de abatimento do preço (INÁCIO, 2015).

3 METODOLOGIA

Para alcançar os objetivos desse estudo foi realizada uma pesquisa bibliográfica através da leitura, análise e interpretação de livros e trabalhos acadêmicos de modo a servir como fundamentação teórica, sendo que entre as fontes consultadas destacam-se as publicações científicas, entre dissertações e artigos publicados.

Com os conhecimentos adquiridos na revisão bibliográfica e no dia a dia, observou-se os fatos e fenômenos exatamente como ocorrem na realidade, lançando mão no trabalho, objetivando compreender e explicar o problema pesquisado. De modo que foi feito a observação e análise do processo de assistência técnica de uma empresa de médio porte, para melhor atender seus clientes e garantir a satisfação dos mesmos.

É de extrema importância que as empresas tenham um setor específico de assistência técnica, bem como procedimentos padronizados para as várias atividades como: entrega do edifício e/ou unidade ao cliente externo; auxílio ao usuário para melhor utilização e maior durabilidade do imóvel; atendimento à solicitação do cliente; análise da solicitação, programação e realização do serviço; apropriação dos custos envolvidos no atendimento; ações preventivas e retroalimentação do sistema e levantamento da satisfação do cliente em relação aos serviços prestados. Tanto na assistência técnica pós entrega da obra, quanto na vistoria de entrega, primeiramente é realizado o contato para o agendamento da visita. Na visita técnica é feito um laudo para saber a procedência da reclamação, para que assim seja avaliado se será feito ou não o reparo.

Para a marcação das vistorias, foi criada uma ficha de atendimento ao cliente, onde pode ser avaliado o problema dando um parecer depois da análise do problema. Após um estudo sobre o item, será agendada a data do reparo. Nessa etapa existe uma preocupação da empresa em relação ao comportamento dos funcionários que realizarão o serviço, como por exemplo: cumprimento, vestes, organização e limpeza de resíduos.

A Figura 1 representa um fluxograma com as etapas e como deve ser realizada uma assistência técnica.

Figura 1 - Fluxograma Geral da Assistência Técnica.



Fonte: RAMOS *et al* (2007)

3.1 Inspeção e vistoria

O desenrolar deste trabalho foi feito tendo como base os procedimentos padronizados executados pelo setor específico de assistência técnica, atrelados a melhorias nos processos de solicitação e respostas para os procedimentos das várias atividades como: entrega do edifício e/ou unidade ao cliente externo; auxílio ao usuário para melhor utilização e maior durabilidade do imóvel; atendimento à solicitação do cliente; análise da solicitação, programação e realização do serviço; apropriação dos custos envolvidos no atendimento; ações preventivas e retroalimentação do sistema e levantamento da satisfação do cliente em relação aos serviços prestados.

Tanto na assistência técnica pós entrega da obra, quanto na vistoria de entrega, primeiramente é realizado o contato para o agendamento da visita. Na visita técnica é feito um laudo para saber a procedência da reclamação, para que assim seja avaliado se será feito ou não o reparo.

Antes de ser feita a inspeção final juntamente com o cliente, foram feitas duas inspeções, buscando a melhor qualidade no momento da entrega. Na inspeção preliminar foi feita uma revisão de forma rigorosa, para que seja evitado o retrabalho posteriormente. A inspeção final foi realizada após a conclusão de todos os serviços necessários para a entrega. Nessa inspeção foi realizada uma revisão em todos os serviços prestados. Revisou-se desde vazamentos nos metais, até trincas ou rachaduras nas cerâmicas e azulejos, esquadrias e pinturas, finalizando com a limpeza da unidade.

Para a Inspeção do Cliente, foi realizado o agendamento com os proprietários das suas respectivas unidades (Figura 2). A ordem em que ela foi feita dependeu de uma série de

fatores, e eles são discutidos entre a construtora e a incorporadora, não sendo esse o foco principal desse trabalho.

Figura 2 - Ficha de agendamento

QUINTA FEIRA 05/05/2016			
HORARIO	PROPRIETÁRIO OU REPRESENTANTE	UNIDADE	TIPO
09H00			
10h00			
10H30	VANUZA DAMIANA PAIVA	A_1603	POSSE
13H30			
15H00			

Fonte: Mv construções

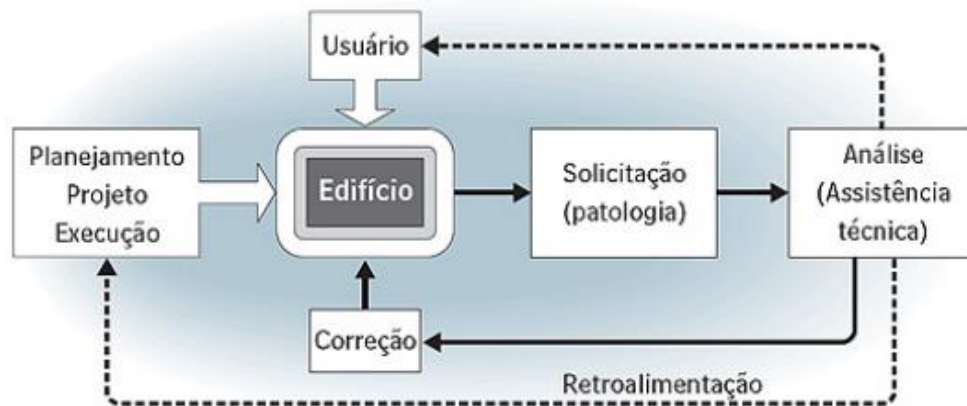
A inspeção com o cliente, onde o mesmo entra e vistoria o seu próprio imóvel comprado, deve ser acompanhada de um responsável da engenharia, para que sejam retiradas eventuais dúvidas, pois é necessário que ele assine o termo de vistoria dando o aceite, ou acusando possíveis não conformidades. Quando a segunda opção acontece, o item questionado é avaliado pelo engenheiro, e então é fornecida uma solução. Quando o serviço prestado não é muito grande é pedido o aguardo do cliente, para que ele seja solucionado na hora. Isso é possível, quando existe uma equipe em plantão, composta por pintor, pedreiro, marceneiro, eletricista, bombeiro e ajudante e um encarregado para direcionar e organizar a equipe. Quando o serviço a ser realizado é grande, ou precisa de uma análise mais detalhada do problema, é agendada uma nova inspeção com o cliente, para que possa ocorrer o aceite da unidade, assinando o termo de aceite e assim é possibilitada a entrega das chaves. A entrega das chaves ocorre junto com um kit, composto pelas chaves dos cômodos, como quartos e cozinhas, arejadores das torneiras e tampões dos ralos, muito comum serem retiradas para evitar roubos, além dos projetos *As-Built* e o manual do proprietário. É na vistoria que informamos os proprietários, o correto método de utilização, manutenção preventiva e a limpeza dos componentes presentes no imóvel, de modo a buscar e garantir o bom funcionamento, para que assim seja solicitado o menos possível de assistência técnica.

Mesmo após o proprietário assinar o termo de vistoria confirmando receber o apartamento, a construtora ainda tem suas obrigações a prestar com esses clientes. Chamamos de garantias, e elas são feitas na forma de assistências técnicas.

Ao perceber algum dano, o cliente deve entrar em contato com os a construtoras para que seja agendada uma visita na unidade. Com a visita foi feita a vistoria pelo responsável e elaborado um laudo pelo engenheiro. Quando a queixa é procedente, são programados os serviços necessários para a realização do reparo, ele é entregue e avaliado pelos clientes. Essas transações são feitas por equipe especializada, para aumentar o tempo de resposta, ao cliente e diminuir o tempo de realização do reparo (Figura 03). São avaliados os dados, para que esse problema não se repita em obras futuras. Caso ele não seja procedente, pode-se realizar os serviços de cortesia, ou dar um suporte para o cliente, de modo que ele possa resolve-lo.

Com o objetivo de gerenciar melhor o tempo de resposta construtora/cliente, está em fase de teste um aplicativo de *smartphone*, chamado *GenieBelt*. Esse aplicativo é uma plataforma gerencial on-line para otimização do tempo de resposta às solicitações, e na rotina, de assistência técnica.

Figura 3 - Fluxograma da assistência técnica.



Fonte: RAMOS *et al* (2007)

Há uma coleta de dados, que visa à minimização de assistências futuras. De modo que sempre é feita uma coleta de dados, possibilitando uma ação preventiva do ressurgimento nas obras seguintes.

Na melhoria do processo de respostas ao proprietário, temos um portal do cliente com acesso mediante a *login*, nele encontram-se os status de uma assistência técnica e espaço para opinar sobre os serviços. Porém, a forma de contato mais recorrente e mais eficaz ainda é o contato telefônico.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Antes de realizar a entrega ao cliente, constam nos apartamentos alguns vícios aparentes que devem ser resolvidos. Para que eles não sejam esquecidos, é ideal que seja feito um levantamento, documentando, para que eles sejam reparados, reduzindo a necessidade de realizar uma assistência técnica pós entrega.

Deve-se priorizar o cumprimento do prazo de conclusão da obra, mas também deve haver uma preocupação com a satisfação do cliente.

A satisfação do cliente é diretamente proporcional ao lucro final, pois além de aumentar as chances de compra de outro imóvel futuramente, pode atuar também melhorando a imagem da construtora.

O serviço de Assistência Técnica tem grande importância, pois além da função de atender a clientes insatisfeitos e buscar reverter esse quadro, coleta dados que retroalimentam todos os setores da empresa, como incorporação, projeto, obras, etc. e possibilita uma ação preventiva da reincidência em novas obras ou em obras em execução.

É fundamental que haja uma comunicação entre construtora e cliente durante todas as etapas da construção, de modo a deixá-lo mais próximo e esclarecendo todas as suas dúvidas, evitando solicitações de assistência técnica ocorrida devido ao mau uso do produto.

Quando um serviço é concluído e entregue, é necessário que haja uma fiscalização do mesmo, de modo a evitar o retrabalho.

Deve-se sempre buscar melhor controle dos processos de execução de serviços. Fatores devido a solicitação e prestação de assistência técnica, influenciam muito no processo de

entrega da obra. A assistência, além de gerar custos a construtora, ela também gera um banco de dados para a mesma aprimorar seu controle de qualidade.

REFERÊNCIAS

INÁCIO G. L. **Aspectos de aspectos da entrega de obras de edificação multiresidenciais que influenciam no aumento da assistência técnica.** Trabalho de final de curso. Universidade Federal do Rio de Janeiro, 2015.

LOPES, M. M. A importância do protagonismo do cliente na gestão dos empreendimentos. **Revista Grandes Construções.** Nº 40, ago./2013. Disponível em: <http://www.grandesconstrucoes.com.br/br/PDFS/GC_40.pdf>. Acesso em: 02 mai. 2016.

RAMOS, I. S., FILHO, C. V. M. Procedimentos De Assistência Técnica Para Construtoras. **Revista PINI.** Edição 122, mai./2007. Disponível em: <<http://techne.pini.com.br/engenharia-civil/122/artigo287440-1.aspx>>. Acesso em: 27 abr. 2016.

RESENDE, M. M., MELHADO, S. B., MEDEIROS, J. S. Gestão da Qualidade e Assistência Técnica aos Clientes na Construção de Edifícios. In: V Congresso de Engenharia Civil, 2012, Juiz de Fora. **Anais...** Juiz de Fora, MG: UFJF, 2012. Disponível em: <<https://vespedi3.files.wordpress.com/2010/06/qualidade-cons-civil.pdf>>. Acesso em: 15 mai.2016.

SANTOS, H. S. O.; SANTOS, P. de Q.; COSTA, P. Z.; NEIVA, S.M.G.V. **Roteiro para Finalização e Entrega de Obra.** Trabalho de Conclusão do Curso. Escola Politécnica, Universidade Federal da Bahia, 2003.

TARUCE, F. **Manual de Direito Civil.** 4ª ed. São Paulo: Brasil, 2014. 1522 p.

TAMAKI, L. Engenheiro de assistência técnica. **Revista Técnica.** Edição 180, dez./2011. Disponível em: <<http://techne.pini.com.br/engenharia-civil/180/artigo285920-1.aspx>>. Acesso em: 16 mai. 2016.

TECHNICAL ASSISTANCE OF APARTMENT: IMPROVEMENT IN THE PROCESS OF CUSTOMER SERVICE AFTER WORK

Abstract: *This work will emphasize the role of a medium-sized company in the construction industry, in construction of residential and commercial buildings in the state of São Paulo, so that will organize and improve service in the service sector after delivery of the work. Technical assistance has the function care and customer complaints, building delivery system power and ownership costs of pathological problems. It is very important that companies have a specific sector of technical assistance and that its procedures are standardized for activities: Customer flat delivery, help the user to good use and thus a larger property of*

durability, service to request customer, analysis of this request, carrying out repair and survey of customer satisfaction with the services provided. They will be presented the difficulties faced by many companies and the pursuit of improving their service and quality workmanship and services. As the training of how to deal with customers, which often may find yourself nervous and insecure will be given to the team that will perform the services, so that they learn to behave in homes when they perform the repairs.

Key-words: Assistance. Quality. Agility. Satisfaction.

Organização:



Realização:

