



A INFLUÊNCIA DA LOGÍSTICA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO EM UMA EMPRESA MECÂNICA DE RODA VELHA – BA

Iara de Souza Ferreira¹

Raquel M. Gondim²

Este artigo apresenta e demonstra problema encontrado na microempresa mecânica situada no oeste baiano, mais precisamente no município de São Desiderio, distrito de Roda Velha – BA, fundada após analisar o mercado e perceber que existia demanda para essa região. Estando há pouco tempo no mercado de trabalho, problemas externos tende a ter uma influência na mão de obra, e ocorre devido ao atraso da entrega do material, para a realização efetiva do trabalho no tempo programado. Analisar a influência dos atrasos da entrega de peças na prestação de serviços na mecânica agrícola, pois o elo, serviços e logística é inevitável, acarretando assim uma perda no tempo para entregar os serviços no tempo planejado. Como resultados, normalmente exige mais controle de qualidade, credibilidade de fornecedor e adaptabilidade (Kotler, 2000, p. 418). Existem cinco polos de fornecimento no oeste baiano, entretanto serão observadas as consequências, que pode trazer para as características da empresa, através de conceitos teóricos, práticas e ferramentas. Demonstrar fatores como lucro, ou prejuízo interligado a logística é foco do estudo de caso apresentado, feito em uma empresa mecânica de serviços agrícola. Através das ferramentas análise swot e servqual; visando minimizar os impactos do atraso logístico, demonstrando as perspectivas e concepção do cliente em trabalhos realizados pela empresa. Segundo Kardec (2002) o conceito de manutenção anteriormente, era de colocar a máquina em seu funcionamento normal, ou seja, uma manutenção corretiva. Hoje a manutenção é garantir a disponibilidade dos equipamentos e instalações de modo a atender processos de produção ou de serviço, com confiabilidade, segurança. O modelo servqual considera cinco fatores capaz de influenciar a qualidade do serviço: Confiabilidade, Receptividade, Tangibilidade, Empatia e Segurança. Em decorrência da atuação do transporte no atual cenário é sabida a importância de fazer um levantamento analítico externo da empresa, para que ameaças de atrasos como visualizados no estudo de caso não traga grandes problemas para a organização, a fim de minimizar esse fator, foi feito a análise dos dados através da swot

¹ Aluna Unifaahf; Administração; yarads873@gmail.com.

² Mestre; Docente Unifaahf; raqgondim@gmail.com.

, onde observa-se que a ferramenta é ótima para ampliar o autoconhecimento da empresa, fatores externos que podem vir a comprometer os negócios ou mesmo servir como oportunidade de crescimento. O principal motivo dessas análises no projeto, é demonstrar que mesmo com ameaças, no que diz respeito à atrasos logísticos são possíveis minimizar essa consequência por meio de suas forças. Quanto à pesquisa de satisfação do serviço prestado obteve resultados satisfatórios em todas as dimensões, ao observar notas com baixo servqual, existe uma necessidade de traçar ações corretivas para os melhoramentos dos pontos como; horário convenientes inspirar confiança, melhorar o visual da instalação. Saber quais os itens e as dimensões avaliadas na prestação do serviço que não estão tendo um bom desempenho em relação as expectativas dos clientes, são fundamentais para a empresa. Com isso investir em melhoramento das características com menor execução, acompanhar o planejamento estratégico com utilização de ferramentas, para saber se está atendendo, superando ou não as expectativas de seus clientes, proporciona uma maior segurança quanto à fidelidade do mesmo.

PALAVRAS-CHAVE: Serviço, Logística, Ferramentas.

REFERÊNCIAS:

BALLOU, R. H. **Gerenciamento de cadeias de suprimentos logística empresarial** 5ªed. Porto alegre: bookman, 2006.

BALLOU, R. H. **gerenciamento de suprimentos: planejamento organização e logística empresarial** 4ª. ed. Porto alegre; bookman, 2001.

CHIAVENATO, I. SAPIRO, A. **planejamento estratégico: fundamentos e aplicações.** 1ª. Ed. 13º tiragem. Rio de janeiro :Eslevier,2003.

DARONCO, E.**marketing de serviço e relacionamento;** coleção educação a distancia série livros-textos; ed. Unijuí – injuí. Rio grande do sul,2008.

DAYCHOUW, M. **40 ferramentas e técnicas de gerenciamento.** 3 ed. Rio de Janeiro: Brasport, 2007.

HIRANO, A. F. **O conceito de lucro econômico no âmbito da contabilidade aplicada.** Revista contabilidade e finanças-usp, São Paulo n.36 pg.76, setembro/dezembro 2004.

KARDEC, A. RIBEIRO, H. **Gestão estratégica e manutenção autônoma** 1ª ed. Rio de janeiro: Qualitymark: ABRAMAN, 2002.

KOTLER; Philip.; KEVIN, keller L. **Administração de marketing** – 13ª ed. São Paulo; pearson, 2009.



NOVAES, A. G. **Logística e gerenciamento da cadeia de distribuição**: estratégia, operação e avaliação. Rio de Janeiro: campus 2001.409 p

ORGANIZAÇÃO PARA COOPERAÇÃO E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO (OECD). **Promovendo a inovação no serviço**. Paris: OECD, diretoria de ciências, tecnologia e indústria, 2005.

SERVIÇO.In.:DICIO, **Dicionário online de português**. Porto:7 graus,2022. Disponível em <https://www.dicio.com.br/serviço/>. Acesso em: 17/04/2022.

SILVA, A.M; DE NEGRI, J.A; KUBOTA,L.C Estrutura e dinâmica do setor de serviço no Brasil. In: DE NEGR, J.A;KUBOTA,L.C (orgs) **estrutura e dinâmica do setor de serviços no Brasil**. BRASÍLIA IPEA, 2006 P.35-72.

ZEITHAML, V. A; PARASURAMAN, A; BERRY L.L. **Prestando um serviço de qualidade** – equilibrando a percepção e a expectativa do cliente. Nova York. Imprensa livre,1990