

Manual de Marcenaria

Condições de Trabalho e Produtividade



Apresentação

Este manual é uma proposta para orientar a melhoria das condições de trabalho e produtividade em uma marcenaria, ajudando o moveleiro a gerenciar o seu negócio de forma mais eficiente.

Alguns aspectos fundamentais foram identificados para transformar o ambiente de trabalho, de acordo com as deficiências frequentemente vistas nos municípios do interior do estado.

Estas informações buscam esclarecer de forma simples e objetiva, adaptada a realidade das marcenarias e seus colaboradores. Nem todas as soluções aqui propostas são as ideais para fábricas de móveis. São recomendações do que deve ser feito para minimizar perdas e riscos nestes empreendimentos e dicas de como produzir melhor.

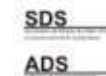


PROJETO FLORESTA VIVA AMAZONAS

Parte do Programa Zona Franca Verde, o Projeto promove o manejo florestal sustentável por meio do aprimoramento das políticas públicas e da estruturação das cadeias produtivas.

A produção de móveis cumpre uma função estratégica, pois permite a valorização da matéria-prima e a geração de empregos e renda no interior.

Financiado pela União Européia, o Projeto é coordenado pela Agência de Desenvolvimento Sustentável (ADS / SDS) do Governo do Estado do Amazonas e pelo Grupo de Pesquisas e Intercâmbios Tecnológicos (GRET), em parceria com a FUCAPI, a Escola Agrotécnica Federal de Manaus (EAFM), o Instituto de Proteção Ambiental do Estado do Amazonas (IPAAM/SDS), Instituto de Desenvolvimento Agropecuário e Florestal Sustentável (IDAM/SEPROR), a Fundação Djalma Batista e o Instituto Mamirauá.



Manual de Formação de Preços de Vendas – Para pequenos empreendimentos do setor madeira-móveis do Amazonas

Esta publicação é uma realização da FUCAPI no âmbito do Projeto Floresta Viva – Amazonas

Fundação Centro de Análise e Pesquisa e Inovação Tecnológica – FUCAPI
Diretora Presidente – Isa Assef dos Santos
Diretor do Departamento de Tecnologia – Evandro Vieiralves
Portal: <https://portal.fucapi.br>

Ficha Técnica:

Equipe de Produção, Edição e Revisão de Textos
Hinayana da Silva Pinto, FUCAPI
Luçana de Moraes Mouco, FUCAPI
Joice de Jesus Machado, FUCAPI

Revisão:
Laerte Nogueira da Silva, ADS
Sérgio Gonçalves, IDAM
Chaterine Perroud, GRET
Jean François Kibler, GRET

Ilustração, Projeto Gráfico e Diagramação:
Emmanuelle Bezerra Cordeiro, FUCAPI
Marcella Sarah Filgueiras de Farias, FUCAPI

Publicado em dezembro de 2008 por Projeto Floresta Viva – Amazonas.
Qualquer reprodução total ou parcial desta publicação deve mencionar o título e creditar a instituição acima mencionada como detentora dos direitos de autoria.

Sumário

PARTE I – Para começar, é bom lembrar que:	06
PARTE II– Qual o segredo do sucesso?	08
PARTE III– O que fazer para melhorar o ambiente de trabalho?	10
PARTE IV– Como fazer os funcionários trabalharem mais e melhor?	20
PARTE V– Como garantir a qualidade do produto?	22
PARTE VI– O que fazer para não perder o cliente	29
PARTE VII– FONTES	31



Seu Zê é dono de uma pequena marcenaria, que funciona ao lado de sua casa. Ele aprendeu a trabalhar com seu pai e dele herdou toda sua técnica e, inclusive, algumas máquinas.



Antigamente, tudo funcionava bem, mas sua marcenaria agora tem vários problemas. A produção está lenta, seu lucro diminuiu e os clientes andam reclamando muito.



Seus funcionários estão sem ânimo. Faltam muito (principalmente segunda-feira) não cuidam da marcenaria. Muitos acidentes têm acontecido. E olha que seu Zê já comprou EPI's, que nunca foram usados.



Preocupado, Seu Zê acha que talvez não tenha solução. Já pensou em fechar, mas resolveu tentar uma última vez. O que ele pode fazer para melhorar o desempenho de sua marcenaria e motivar seus funcionários?

PARA COMEÇAR É BOM LEMBRAR:

Marceneiro

É o profissional capaz de fabricar móveis e artefatos de madeira, a partir de um desenho ou idéia.

Ele concebe, executa, monta e repara todos os tipos de móveis e pequenos objetos. Tem conhecimento no uso de ferramentas, materiais e máquinas.

Cabe ao marceneiro:

- Conhecer os processos de produção;
- Manipular máquinas, instrumentos e ferramentas;
- Possuir capacidade técnica de montagem, acabamento e afiação;
- Sugerir melhorias de produto para facilitar seu processo de fabricação;
- Cumprir normas de segurança relacionadas à utilização dos equipamentos que utiliza;
- Organizar e manter limpo o local de trabalho;
- Controlar o uso dos materiais disponíveis;
- Calcular os gastos realizados na confecção do produto;
- Cumprir prazos de produção e entrega;
- Conhecer suas obrigações e direitos trabalhistas.



Fonte: FUCAPI

Marcenaria

Local de trabalho onde transforma-se madeira em produto.

Especializada em artesanato ou produção em série, reúne em um mesmo ambiente o armazenamento, usinagem, acabamento, montagem e, em alguns casos, até mesmo a exposição e venda dos objetos fabricados.

É também, pela natureza da atividade, uma área de grande risco para acidentes de trabalho.

A marcenaria deve:

- Conter máquinas em funcionamento e ferramentas para uso;
- Ser composta de funcionários aptos a exercer o ofício;
- Possuir madeira e insumos para produção, armazenados em áreas próprias;
- Possibilitar fácil circulação de pessoas, materiais e produtos;
- Estar dividida em setores, conforme processo ou atividade.

Além disso, deve possuir:

- Local adequado para destino de resíduos;
- Entrada e saída de mercadorias identificadas;
- Área segura para atendimento a clientes e visitantes;
- Infra-estrutura para atendimento às necessidades dos funcionários;
- Piso compactado e nivelado;
- Mecanismos de ventilação e iluminação apropriados às atividades;
- Instalações elétricas visíveis atendendo aos requisitos de segurança.

TODA MARCENARIA PRECISA TER LICENÇA DE OPERAÇÃO!

Por ser atividade potencialmente poluidora, é obrigação do empreendedor, prevista em lei, buscar o licenciamento ambiental junto ao órgão competente (no Amazonas, IPAAM - Instituto de Proteção Ambiental do Amazonas).



QUAL O SEGREDO DO SUCESSO?

Produtividade e Qualidade



Produtividade e Qualidade são palavras chaves para quem quer sobreviver e ter sucesso no mercado de hoje. Juntas, possibilitam redução de custos e ganhos na margem de lucro.

Não são fáceis de praticar, mas geram resultados.

Qualidade

É o conjunto de características de produtos ou serviços que visam suprir as expectativas de satisfação dos clientes e funcionários, garantido através de padrões, procedimentos e normas estabelecidos pela empresa.

Produtividade

É a melhor forma de se medir a eficiência de uma empresa. É a habilidade de produzir mais e melhor, em menos tempo, com menos gastos e foco constante na lucratividade.

O que seu Zé pode fazer para manter a produtividade e a qualidade?

1. Cuidar do ambiente de trabalho:

- Proporcionar ambiente limpo e seguro é obrigatório;
- Manter o trabalho ordenado gera melhores resultados;
- Criar clima de amizade e confiança produz motivação.

Que tal parar 15 minutos todos os dias para arrumar o local de trabalho?

2. Cuidar dos funcionários:

- Dê segurança para o desempenho das atividades;
- Valorize e reconheça os marceneiros;
- Ofereça cursos, se possível, e ensine a fazer o certo;
- Pague salários dignos e cumpra suas obrigações trabalhistas.

Vamos eleger e premiar o funcionário do mês?

3. Cuidar do produto e do trabalho:

- Crie quadro de metas;
- Controle atrasos de produção e entrega;
- Combata desperdícios e aproveite materiais;
- Crie padrões e rotina de controle da produção;
- Observe os detalhes, principalmente o acabamento;
- Melhore a execução das tarefas, perguntando sempre: "Por que fazemos assim?" e "Como podemos fazer melhor?".

Em uma reunião semanal, podemos avaliar o andamento dos trabalhos e responder a essas perguntas.

4. Cuidar do cliente:

- Solucione rapidamente os problemas;
- Estabeleça e cumpra padrões;
- Trate com cuidado no atendimento ao cliente;
- Procure ter certeza se o cliente está satisfeito.

Vou ligar para a Dona Maria para saber se ela está feliz com a cama que entreguei.



O QUE FAZER PARA MELHORAR O AMBIENTE DE TRABALHO

É preciso observar:

- A Estrutura Física
- O Lay Out da Marcenaria
- A Manutenção do Maquinário
- Organização dos Setores de Produção



Pólo Moveleiro do Acre.
Fonte: www.polomoveleirodoacre.com.br

A ESTRUTURA FÍSICA

É área construída onde funciona a marcenaria, que precisa estar preparada para a atividade produtiva.

Como deve ser a estrutura de uma Marcenaria?

Devemos lembrar que uma marcenaria produz barulho e sujeira, e que o clima da nossa região é quente e úmido. Além disso, a operação de máquinas é uma atividade de risco e, portanto, é recomendável que tenha em sua estrutura certos cuidados:

Piso

O chão deve ser plano e possuir o mesmo nível, principalmente na área de montagem.

Iluminação

Cada ponto de luz deve estar acima do maquinário, e à frente do operador. Sem sombras, evita-se acidentes de trabalho.



Ruído

Apresentar, de preferência, estrutura de alvenaria. Respeitar os horários estabelecidos pela Lei Ambiental do Silêncio, as Leis Municipais e os critérios da boa vizinhança.

Ventilação

A marcenaria deve ter altura do piso para o teto de, no mínimo, 3 metros. Vãos nas laterais das paredes e exaustores no teto permitem maior circulação de ar.



LAY OUT DA MARCENARIA

LAY OUT

É a forma de dispor os diversos postos de trabalho nos espaços existentes da empresa. Envolve o posicionamento correto de pessoas e máquinas segundo a atividade que desempenha. Ou seja, é a arrumação dos móveis, máquinas, equipamentos e matérias-primas no ambiente de trabalho.

Por que Seu Zé deve rever o Lay Out da Marcenaria?

- Permite a circulação livre entre máquinas e fluxo de trabalho de maneira eficiente, sem tropeços e atropelos;
- Utiliza melhor a área disponível na marcenaria;
- Facilita o controle e acompanhamento das atividades;
- Reduz o cansaço e desconforto do funcionário no desempenho da tarefa, incluindo o isolamento contra ruídos;
- Proporciona situação favorável a clientes e visitantes, sem acidentes.

Como saber se o lay out está certo?

Existem alguns problemas comuns, que ajudam a identificar os erros:

- Demora no processo produtivo;
- Desvios e retornos na usinagem das peças;
- Fluxo de trabalho interrompido, durante a produção;
- Excessivo acúmulo de materiais ou peças;
- Tempo perdido no deslocamento de uma atividade para outra.



Quais são os princípios básicos para elaborar um novo Lay out? Como Seu Zé deve começar?

Primeiro, não se pode esquecer que o Lay out deve permitir:

- Rápida supervisão dos funcionários;
- Alocação de armários, máquinas e outros utensílios, perto das pessoas que os usem com mais frequência;
- Disposição de pessoas e equipamentos no mesmo sentido dos processos;
- Sinalização e orientação eficiente.

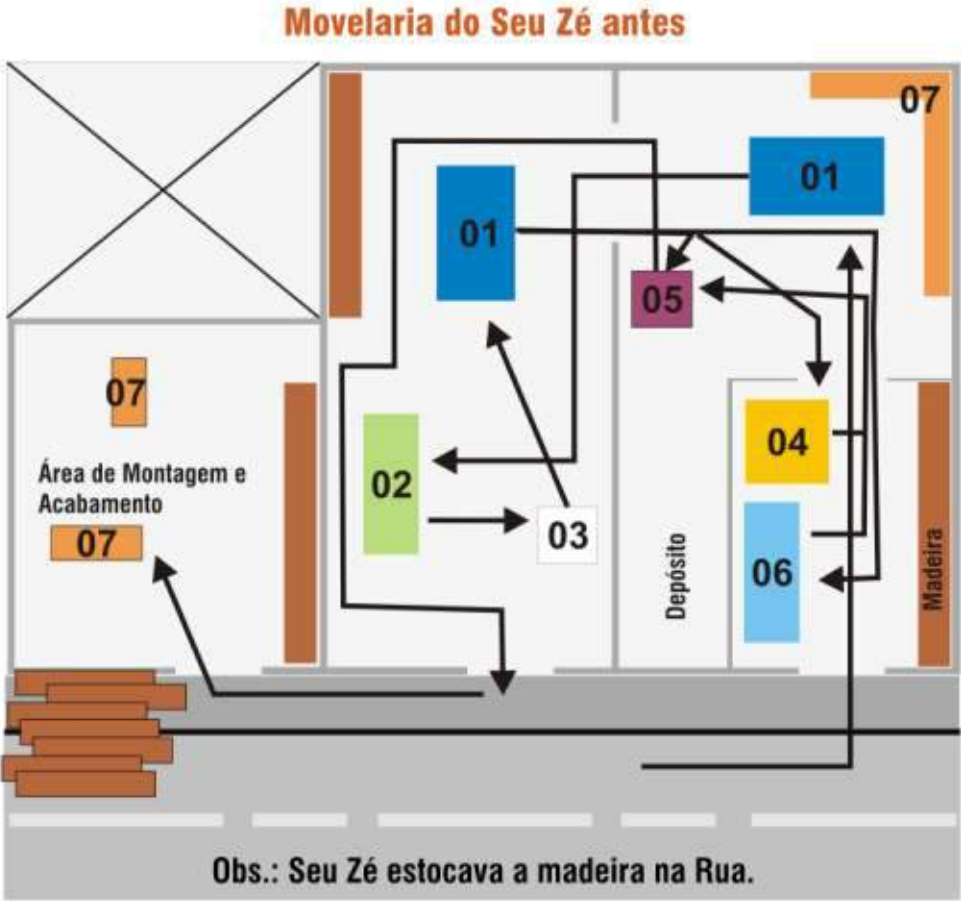


Mais Dicas!

1. Deve-se manter distância segura dos maquinários. Ex.: Para utilizar a plaina, é necessário uma área livre de, no mínimo, 2,25m.
2. As máquinas devem estar em ordem de acordo com a sequência de produção. Para isso, é preciso estudar todo o processo de fabricação do produto e analisar quais máquinas estão envolvidas.
3. É necessária a identificação que facilite a orientação e o fluxo de pessoas. Deve-se sinalizar:
 - Maquinários, chave geral;
 - Área de estocagem, almoxarifado;
 - Alertas: "Perigo", "Cuidado" e "Uso de EPI's Obrigatórios";
 - Extintor de incêndio;
 - Informações Gerais: Horários de Expediente, Regras e Avisos a funcionários.



Para melhorar o Lay Out de sua marcenaria, Seu Zé precisou observar o fluxo de produção.



LEGENDA

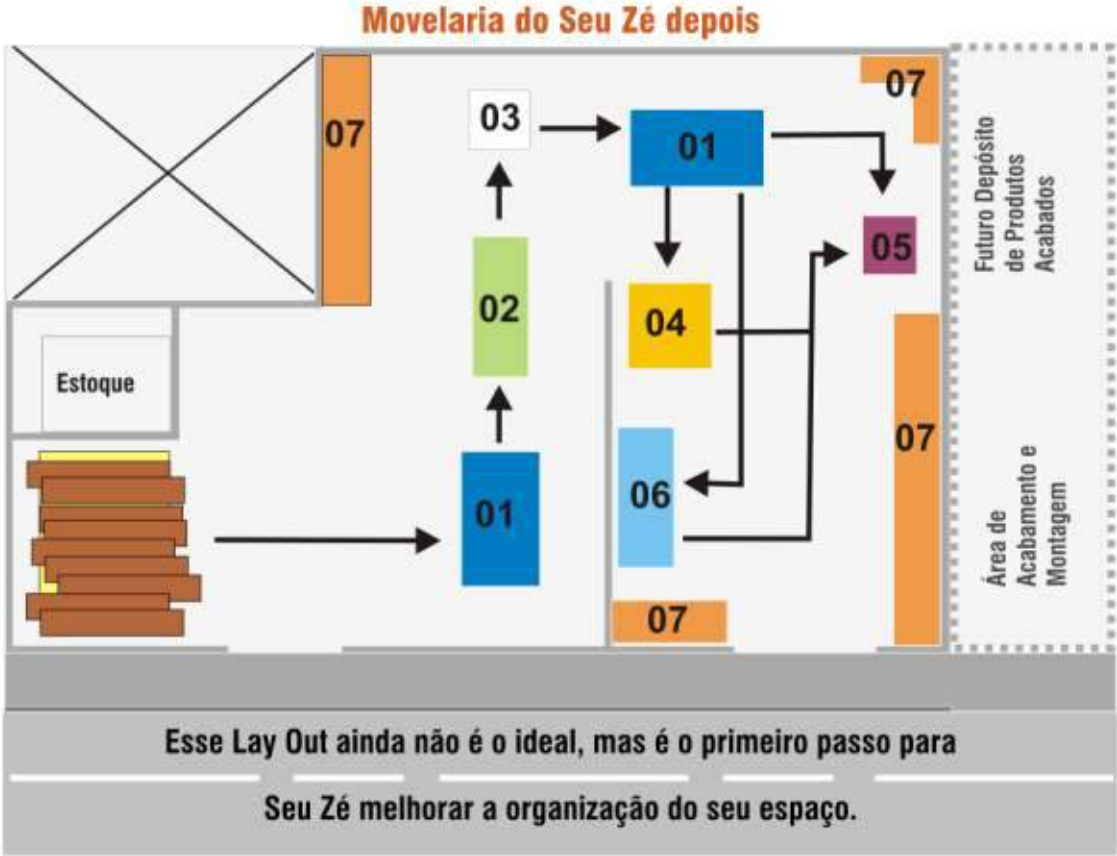
01 - Serra de Disco	03 - Desengrossadeira	05 - Tupia	07 - Bancada
02 - Plana	04 - Serra de Fita	06 - Torno	

Depois, baseado no produto mais fabricado (cama), ele identificou o processo mais executado.



Reorganizando sua estrutura e colocando o estoque de madeira dentro, Seu Zé percebeu que não dispõe de espaço suficiente para montar móveis e garantir a segurança de seus funcionários.

Além disso, como ainda não possui todos os equipamentos necessários, ele precisa deixar um espaço para futuras ampliações.



Dicas!

As bancadas são simples e facilitam muito o trabalho e a organização.



A MANUTENÇÃO DO MAQUINÁRIO

A Manutenção Preventiva

É uma revisão periódica nas máquinas em uso, que é baseada em histórico de consertos ou em manuais técnicos de fabricantes. É de extrema importância, pois garante a integridade do equipamento e a disponibilidade da máquina para produção.

A Manutenção Corretiva

É o conserto em equipamento que parou de funcionar no processo produtivo. Normalmente envolve custos maiores que a manutenção preventiva e só deve ser utilizada em casos de emergência.

O que é mais importante? Realizar a manutenção preventiva, utilizando uma pouco do tempo da produção, ou esperar que o equipamento pare de funcionar, forçando um conserto de emergência, correndo o risco de danificar outros equipamentos e gastar mais que o esperado?

Que tal implantar um quadro de Manutenção Preventiva?

Fundamental em uma marcenaria, serve para organizar, acompanhar e definir responsáveis para as atividades de manutenção do maquinário. As tarefas devem ser distribuídas em uma reunião conjunta e controladas pelo chefe da marcenaria.



Lembrete

Cada máquina pede um plano específico, mas de maneira geral:

Máquinas	Processos	Máquinas	Processos
Desengrossadeira	Lubrificação e afiação	Torno	Lubrificação
Desempenadeira	Lubrificação e afiação	Serra Circular	Lubrificação e afiação
Esquadrejadeira	Lubrificação e afiação	Serra de Fita	Lubrificação e afiação
Respigadeira	Lubrificação e afiação	Lixadeira	Troca de Lixa e Lubrificação
Tupia	Lubrificação, afiação e troca de lixa.	Compressor	Calibragem e limpeza

* Deve-se lubrificar as máquinas a cada 200 horas (uso de óleo e graxa).

Seu Zé gostou da idéia e quer saber como colocar todas essas informações na sua marcenaria?

QUADRO DE MANUTENÇÃO PREVENTIVA

Período: De ____ a ____

Máquinas	Processos	Data	Responsável	Realizado
Serra Circular 2 e 11	Lubrificação e afiação	09/02/08	Marcus	Ok
Torno 4 e 7	Troca de Broca	09/02/08	Rodrigo	
Desengrosso 9	Afiação de lâminas	20/02/08	Emanuel	Ok
Furadeira 12	Afiação de lâminas	20/02/08	João	
Serra fita 5	Lubrificação e afiação	21/03/08	Bruno	Ok
Tupia 3	Lubrificação, afiação e troca de lixa	21/03/08	Tonho	



Dicas!

Em uma folha de fórmica branca brilhante é possível fazer um quadro simples e eficiente. Basta adquirir pincel atômico e, principalmente, ter o hábito de atualizar as informações.

ESQUEMA DE MANUTENÇÃO PREVENTIVA			
MAQUINAS	PROCESSO	DATA	SE REALIZADO
ESQUADREJADEIRA 1 e 2	Lubrificação com óleo e graxa em todas as máquinas	11/01/08	OK
TURNO 1, 2, 3, 4	Lubrificação com óleo e graxa em todas as máquinas	14/03/08	OK
DESINGROSSADO 1	Lubrificação com óleo e graxa em todas as máquinas	09/02/08	OK
FURADEIRA 1 e 2	Lubrificação com óleo e graxa em todas as máquinas	11/02/08	OK
SERRA DE FITA		12/09/08	
TUPIA		07/11/08	
FURADEIRA			
BANCADA DE SERRA (madeira)			
LIXADEIRA			

Fonte: FUCAPI



A ORGANIZAÇÃO DOS SETORES DE PRODUÇÃO

O Método 5 S

É uma referência a 5 palavras japonesas que, adaptadas ao português representam “cinco sentidos”.

É mais que uma metodologia de organização padronizada. Trata-se de uma filosofia e uma maneira de organizar e gerenciar o espaço de trabalho com o propósito de melhorar a eficiência.

1. SEIRI: Senso de utilização.

É a prática de verificar todas as ferramentas e materiais na área de trabalho e manter somente os itens essenciais para o que está sendo feito.

Procedimento:



2. SEITOM:

Senso de organização.

Ferramentas, peças e equipamentos deverão ser deixados nos lugares onde serão posteriormente usados para eliminar os movimentos desnecessários.



3. SEISO: Senso de limpeza

Designa a necessidade de manter o mais limpo possível o espaço de trabalho.

Procedimento:

- Identificar o foco de sujeira;
- Limpar o ambiente diariamente;
- Recolocar tudo em seus lugares.

4. SEIKETSU: Senso de padronização

Padronizar comportamento, procedimento e rotinas. Com procedimentos uniformes, será mais fácil manter a ordem, limpeza e higiene.

Procedimento:

- trabalho;
- Comunicar os procedimentos;
- Cumprir regras e respeitar os demais profissionais.

5. SHITSUKE: Senso de Auto Disciplina

Uma vez que os 4 Ss anteriores tenham sido estabelecidos, transformam-se numa nova maneira de trabalhar, não permitindo volta às antigas práticas.

Procedimento:

- Estabelecer rotina diária, cumprir horários;
- Cuidar da aparência;
- Treinar com empenho e persistência.

Quais os resultados esperados?

- Manter a área de trabalho arrumada;
- Aumentar a produtividade;
- Evitar perdas e danos de materiais e produtos;
- Causar boa impressão aos clientes;
- Aumentar a auto-estima no trabalho.



COMO FAZER OS FUNCIONÁRIOS TRABALHAREM MAIS E MELHOR?

É preciso observar:

- Direitos e Deveres
- Atribuições
- Segurança do Trabalho

DIREITOS E DEVERES

Regras que devem ser cumpridas tanto por parte das empresas como dos trabalhadores, visando relacionamento de parceria e um futuro de progresso.

O empregador precisa necessariamente observar a Legislação Trabalhista em vigor. Dependendo do tipo e da forma que os serviços forem prestados será necessário obedecer ao regime da CLT (Consolidação das Leis Trabalhistas), ou seja, carteira de trabalho assinada.

O que caracteriza essa relação de trabalho?

- Subordinação: o empregador deve manter o empregado sobre suas ordens, determinando tarefas, modo de execução, etc.;
- Habitualidade: trabalho contínuo realizado por um mesmo empregado de forma cotidiana no mesmo local e horário, colocando-se a disposição do contratante;
- Horário Rígido: controle da quantidade de horas trabalhadas no que diz respeito a entrada e saída, horário de almoço, dentro do estabelecimento, ou fora dele;
- Pessoaalidade: impossibilidade de o empregado se fazer substituir por outra pessoa. Ou seja, caso precise faltar, não poderá enviar outra pessoa em seu lugar;
- Salário: é a contra prestação de vida pelo empregador ao empregado pelos serviços prestados em determinado tempo. É a remuneração diária, semanal, quinzenal, ou mensal feita pelo contratante.

ATRIBUIÇÕES

Para um bom funcionamento é fundamental que se escolha a pessoa certa para cada atividade. Conhecendo o perfil e experiência de cada profissional, é mais fácil descobrir quem pode fazer o quê.



Ex.: O João ainda é inexperiente em marcenaria. O Carlos é bastante caprichoso e muito observador. O Raimundo é marceneiro há mais de 20 anos e entende tudo de máquinas.

QUADRO DE ATRIBUIÇÃO

Serviço	Responsável	Início	Prazo	Situação
Cômoda Dona Maria	João	11/08	13/08	Finalizado
Cama Floresta Viva	Carlos	11/08	14/08	Em andamento

Importante: avalie o desempenho de seus funcionários, reconheça quem se destacou e corrija os erros observados.

SEGURANÇA DO TRABALHO

É o conjunto de medidas que são adotadas para diminuir os acidentes de trabalho, doenças ocupacionais, assim como proteger a integridade e a capacidade de trabalho do funcionário

Como seu Zé pode oferecer segurança aos funcionários?

O **Uso de EPI'S** é obrigatório para evitar lesões ou minimizar sua gravidade. Em casos de acidente ou exposição a riscos, também protegem o corpo contra os efeitos de substâncias tóxicas, alérgicas ou agressivas.

É importante proteger:

- Cabeça;
- Membros superiores e inferiores;
- Tronco;
- Vias respiratórias.



COMO GARANTIR A QUALIDADE DO PRODUTO?

Preste atenção em:

- Madeira
- Insumos
- Controle de Qualidade

MADEIRA

É o principal insumo utilizado na fabricação de móveis. Por ser um material orgânico, exige cuidados especiais no seu armazenamento, usinagem e acabamento.

A Madeira deve ser legalizada, manejada!

A madeira deve ser coletada de maneira correta, ou seja, deve ser oriunda de planos de manejo.

Isso significa que ela foi retirada da floresta através de um planejamento cuidadoso, para não prejudicar o meio ambiente.

Apenas dessa forma é possível a obtenção do documento obrigatório para comercialização e transporte – DOF (Documento de Origem Florestal), emitido pelo IBAMA.



De que forma Seu Zé pode manter a qualidade da sua madeira?

Ao receber um carregamento de madeira, deve-se classificá-la por espécie, tamanho e umidade. Todas as pilhas deverão ser identificadas, para facilitar a separação da matéria-prima para a produção.

A madeira deve ser guardada em local ao abrigo do Sol e da chuva.

O local deve ser arejado e seco, evitando contato direto com o chão.



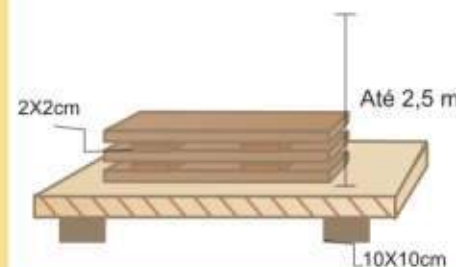
- Não use madeira úmida! Se usar, seu produto terá qualidade ruim!
- Em geral, a umidade recomendada para fabricar móveis é 12%.



Mais Dicas!

Estoque de Madeira Úmida para secagem natural

Para Tábua



Para Prancha



*Obs: Se não houver cobertura, use uma lona para proteger da chuva.

Como controlar o estoque de madeira?

Tal como controlamos o dinheiro que entra e sai do empreendimento, precisamos controlar a aquisição e uso de madeira. Para isso, podemos utilizar uma tabela simples que deve ser preenchida diariamente.

CONTROLE DE ESTOQUE DE MADEIRA						De ____/____/____ a ____/____/____			
Espécie de Madeira	Quantidade	Comprimento	Largura	Espessura	Mt ³	Entrada	Saída	Destino	Resp.

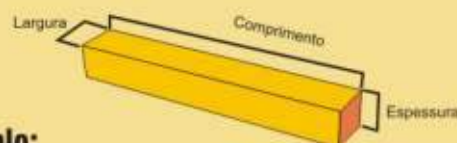
Com o tempo seu Zé vai perceber que o controle leva a um uso mais cuidadoso, e portanto, menos desperdício.



Mais Dicas!

Para calcular o volume da madeira basta multiplicar o comprimento, largura e espessura de cada peça.

Unidade de medida = metro cúbico (m³)
Fórmula = comprimento x largura x espessura

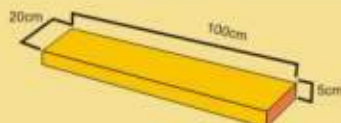


Exemplo:

Se uma peça tem 100cm de comprimento por 20cm de largura e 5cm de espessura:

100cm x 20cm x 5cm
1m x 0,20m x 0,05m
1m x 0,20m x 0,05m = 0,01m³

Conversão



INSUMOS

Todos os itens que contribuem para um resultado, ou para a obtenção de um produto. Neste caso, consideramos tudo que, além da madeira, faz parte da fabricação de um móvel.

Seu Zé tem um armário onde guarda os itens mais valiosos.

O que fazer para controlar o uso dos materiais e manter a qualidade de seus insumos?

1) Escolha um lugar seco, arejado, com acesso restrito.

Lembrete:

Materiais inflamáveis (thinner, verniz, selador, cola de contato) devem ficar estocados em local distante da área de produção (armazenamento externo), para evitar perigo de incêndio e explosões.

2) Escolha uma pessoa de confiança para controlar a entrada do estoque. Esse funcionário será responsável por:

- Manter o almoxarifado arrumado;
- Controlar o uso dos insumos, anotando entradas e saídas;
- Guardar as ferramentas de maneira adequada;
- Informar a necessidade de compra de novos insumos.

3) Divida armários e prateleiras para cada tipo de insumos

Lembrete:

Observe a data de validade e lembre-se de utilizar primeiro aqueles comprados há mais tempo!



Como controlar o estoque de insumos?

CONTROLE DE ESTOQUE				
MATERIAL: _____		IDENTIFICAÇÃO: _____		DATA DE ENTRADA: _____
UNIDADE: _____		EMBALAGEM: _____		
DATA	DESTINO	QUANTIDADE	SOLICITANTE	SALDO ESTOQUE

A EMBALAGEM

A Embalagem é o acondicionamento de mercadorias ou objetos em pacotes, caixas, etc., que serve para proteger, conter, conservar, transportar informar e comunicar sobre o produto. Seu objetivo efetivo é evitar dano aos produtos transportados.

Como Seu Zé deve embalar os produtos para que sejam transportados com segurança?

Seu Zé pode utilizar materiais que protejam a superfície e impeçam o atrito dos produtos e mantenham todas as peças no acondicionadas num mesmo volume. É possível utilizar papelão, plástico bolha, manta de polipropileno, entre outros. Exemplo:

Para uma cama, deve-se adquirir caixas de papelão onda C em 2 tamanhos: um para o espelho e peseira e outra para os estrados e laterais:



Embalagem Papelão onda C:
Prancha Espelho: 1.468X 70 X 1.015 mm
Prancha Acessórios: 1.895X 115X 135 mm.

- Organizar e amarrar cada parte com fita forte, separando com pedaços de papelão.



CONTROLE DE QUALIDADE

Conjunto de atividades, que se desenvolve durante e ao final do processo de produção, com o objetivo de reduzir o risco de falhas e defeitos.

CHECK-LIST

Ferramenta de controle que serve para avaliar se um produto está conforme o padrão estabelecido.

O que é padrão?

É uma referência que deve ser estabelecida e que ajudará a identificar qual é a meta a ser atingida. Um produto bem feito na marcenaria ou o produto concorrente, podem ser padrões a serem seguidos.



Mecanismos importantes para controlar a qualidade do produto:

- Gabarito – Fundamental para padronização das peças de um produto, principalmente no estabelecimento de medidas e formas;
- Ferramentas de controle de medidas – Paquímetro, metro, régua – permitem precisão nas medidas do produto;
- Ferramentas alternativas para medição – Usadas para aferição de medidas em peças específicas. Fabrica-se um molde do tamanho exato requerido e utiliza-se em um sistema “passa-não-passa” para controlar as distâncias entre peças, etc.;
- Desenho técnico – Precisa estar acessível e legível para permitir conferências durante a usinagem da madeira;
- Teste do algodão para acabamento – Procedimento adaptado para verificar a qualidade do acabamento (se o produto solta lascas ou farpas);
- Observação a olho nu – identificação de nós, manchas, rachaduras, manchas, entre outros.

O que observar um check-list?

CHECK LIST					
PRODUTO: _____		QUANTIDADE: _____		Data: _____	
ENTREGUE POR: _____		RECEBIDO POR: _____			
ITENS	CONFORME	NÃO CONFORME	PROCEDIMENTO	PADRÃO	OBS.
Forma			Usar gabarito ou desenho técnico	Forma igual ao desenho original ou gabarito.	
Medidas			Usar instrumentos de medição e desenho técnico	Medidas especificadas no desenho, tolerância de 2mm a mais ou a menos.	
Madeira			Análise e observação visual	S/ manchas, nós, fungos, brocas, rachaduras e secas, tolerância de manchas suaves e em pequenas áreas, que não se diferencie muito do restante das peças que compõem o produto.	
Acabamento			Usar algodão ou estopa, análise e observação visual	Superfície sem arranhões de lixa, marcas de remendo (bacalhau), emassamento p/ esconder possíveis defeitos e resíduos de cola.	
Estabilidade			Movimentar a cama com o estrado e os parafusos apertados	Quatro pernas alinhadas ao chão, s/ balanço de instabilidade.	
Encaixes			Análise e observação visual	Respigas e pinos não aparentes, s/frestas, nem resíduos de colas ou marcas de emassamento. Sistema de fixação por cola, pino ou parafuso galvanizado; sendo excluído o uso de pregos.	
Colagem			Usar gabarito ou desenho técnico	S/ espaço entre as peças coladas e nem marcas de cola na superfície.	
Componentes			Usar metro articulado ou trena, análise e observação visual	20 parafusos de 1 1/2", com 20 cm de intervalo para a fixação do apoio do estrado e 4 parafusos de 5" para fixação das laterais.	
Selador e Verniz			Análise e observação visual	Superfície s/ mancha, marcas escorridas e uniformes (aplicação na pistola, verniz acetinado, usar, tiner, verniz e selador do mesmo fabricante e utilizar as proporções indicadas pelo mesmo.	
Embalagem			Análise e observação visual	Mesmo números de peças especificados no desenho, fita plástica presa a cada peça e as partes s/ farpas. Não usar madeira com "branco".	
Estrado			Análise e observação visual	Forma igual ao desenho original ou gabarito.	

O QUE FAZER PARA NÃO PERDER O CLIENTE?



QUALIDADE DO ATENDIMENTO

É aquilo que caracteriza um produto ou serviço e que o distingue uma empresa da outra. É o pleno atendimento das necessidades e expectativas do cliente.

Como oferecer um Bom Atendimento ao Cliente???

- **Cumprimente-o.** Fale com o cliente de forma clara e ouça suas necessidades. Escolha a forma de tratamento que se adequar a cada cliente. Trate-o por "senhor" ou "senhora";
- **Não o deixe esperando.** Todo cliente deve ser atendido rapidamente. Ao ter esperado cinco minutos, ele terá dúvidas se será atendido e conseguirá o que quer. Assim, pode desistir e procurar outra empresa.
- **Ame o que faz.** O pré-requisito básico para um bom profissional é gostar do que faz, conhecendo profundamente seu produto. Ao simplesmente vender, a empresa não estabelece relação duradoura e será facilmente substituída por outra.

CREDIBILIDADE CONFIANÇA EXCELÊNCIA ACESSIBILIDADE

Preço é importante, mas somente preço não ganha o jogo. Ofereça algo a mais. Faça o cliente ter a sensação de que está fazendo um bom negócio.

O que não fazer:

- **Insistir demais** – Muita conversa e falação não promovem vendas;
- **Ser afobado e faltar com a atenção devida** – A pressa é inimiga da perfeição;
- **Desprezar a concorrência** – Ao fazer comentários sobre os concorrentes, o vendedor gera curiosidade;
- **Falta de cuidado com aparência** – Vista-se de forma adequada, evite uso de bermuda, e chinelos.
- **Criar ilusões ou expectativas desnecessárias.** Seja honesto com o seu cliente. Se não é possível fazer algo no prazo pretendido, diga a verdade.

A IMPORTÂNCIA DO PÓS-VENDA

Produto entregue não é sinônimo de negócio concluído.

Ao verificar se o cliente está satisfeito, estabelece-se um diferencial em relação à concorrência, gerando informações que permitirão melhorias no processo e novas oportunidades de venda.

- Providencie caixas de sugestões e estimule a participação dos clientes;
- Logo após a venda do produto, ligue para o cliente, e verifique se o mesmo está satisfeito com o produto;
- O pós-venda deve acontecer após o tempo mínimo suficiente para que o cliente experimente o produto e tenha suas primeiras impressões;
- Se o cliente detectar alguma anormalidade no produto, é sua obrigação trocar ou consertar o produto;
- Deixe sempre um telefone de contato a disposição do cliente.

Não esqueça !!!

Se o seu cliente se sentir prejudicado com aquisição do seu produto ou encontrar problemas no atendimento e no pós-venda, ele pode procurar o PROCON.

O PROCON é um órgão de defesa do consumidor, capaz de orientar, receber, analisar e encaminhar reclamações, consultas e denúncias.

AGORA É COM VOCÊ!!!!

Toda mercadoria pode e deve prestar um serviço ou vender um produto de qualidade.

Toda mercadoria pode e deve ser um ambiente de trabalho seguro e produtivo, mesmo que seja simples.

Atenda às expectativas e necessidades de seus colaboradores e clientes.

Se possível, supere-as.

Agora você já sabe como melhorar o seu negócio.

MÃOS-A-OBRA E BOA SORTE!

