

Por boas práticas no comércio

Há um ano a ABNT NBR 15842:2010 - *Qualidade de serviço para pequeno comércio – Requisitos gerais* - está auxiliando empresas de vários pontos do País no atendimento aos clientes e na gestão de negócios. Publicada em 8 de junho do ano passado, a norma elaborada pela Comissão de Estudo Especial de Serviço em Pequeno Comércio (ABNT/CEE-79) entrou em vigor no mês seguinte, com a proposta de contribuir para o desenvolvimento de uma área de negócios de alta relevância para a economia nacional, tanto pelo número de estabelecimentos, como pelos empregos gerados e seu impacto para as cidades.

Em suas 13 páginas, a norma estabelece os requisitos de qualidade para as atividades de venda e serviços adicionais nos estabelecimentos comerciais, que permitam satisfazer as expectativas do cliente. O coordenador da ABNT/CEE-79, Elter Santos, comenta: “Embora as regras, na prática, possam ser seguidas por todos os tipos de estabelecimentos, elas foram pensadas mesmo para o pequeno comércio”.

Foi justamente essa característica da norma que entusiasmou William Cruz da Rocha, sócio-administrador da *New Windows*, uma microempresa familiar que há dez anos funciona em Curitiba (PR) comercializando esquadrias. “O aspecto mais importante é a facilidade de compreensão da metodologia proposta, bem como o tratamento das reclamações, de maneira prática e com baixo custo para a empresa”, ele avalia, observando que outras normas que conhece são voltadas para estabelecimentos de médio e grande porte,

trazendo linguagem mais técnica e exigências de difícil atendimento.

A *New Windows* adquiriu a ABNT NBR 15842:2010 em busca de parâmetros para o tratamento de reclamações, visto que um trabalho de consultoria focado neste quesito teria custos altos para uma microempresa. Segundo Rocha, a aquisição desta e de outras normas foi possível devido à parceria entre o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae) e a ABNT. “Além de reduzir custos, o convênio possibilita a melhoria de produtos e serviços disponibilizados no mercado brasileiro”, ele destaca.

A aplicação da norma faz parte de um esforço que vem sendo empreendido pela empresa nos últimos dois anos, com investimentos em novos equipamentos, soluções de gestão de negócios e adequação dos produtos às regras da construção civil. Rocha argumenta que as reclamações são comuns em qualquer empresa de manufatura ou comércio e, com a ABNT NBR 15842:2010, ele tem a expectativa de tratá-las sem que seja necessário elevar os custos operacionais.

Ferramenta de gestão

Durante 15 dias, a equipe da *New Windows* utilizou a ABNT NBR 15842:2010 como base para definir etapas e processos a serem seguidos, relacionando os novos parâmetros a atividades que eram realizadas antes do conheci-



mento da norma.

Constatou-se ainda que os formulários anexados ao documento facilitam a comunicação com o cliente e a mensuração dos dados. “Além disso, dispomos de uma solução de ERP (*Enterprise Resource Planning*) que gera números de protocolos e disponibiliza a qualquer momento o posicionamento do atendimento ao cliente, sem custo adicional. Desta forma, estamos desenvolvendo um atendimento mais transparente e eficaz”, comemora Rocha, que prevê a aplicação integral da norma até o final de setembro.

O sócio-administrador da *New Windows* manifesta a certeza dos benefícios da norma para toda a empresa, por estabelecer parâmetros não apenas para o tratamento de reclamações, mas também para a qualidade do produto e a segurança no trabalho. “De forma básica e compreensível, a norma regulamenta alguns processos de gestão, proporcionando a conservação de credibilidade e confiabilidade de um pequeno negócio”, ele ressalta.

Manual renovado

A facilidade de entendimento também é o primeiro aspecto da norma apontado por Carlos

Alberto Gordon, sócio-proprietário da Guine Boutique, que comercializa moda feminina clássica desde 1963. Ele pertence à segunda geração do grupo familiar, com duas lojas em *shoppings*, uma na capital paulista e outra em Ribeirão Preto.

A empresa já tinha um manual de normas próprias, mas, como revela Gordon, vinha recebendo adendos, correções e atualizações. “Virou um *Frankenstein*”, ele comenta. Quando soube da existência da ABNT NBR 15842:2010, decidiu adquiri-la, principalmente por causa do custo. Era uma oportunidade para reorganizar o manual da empresa.

Ao ler a norma, Gordon encontrou mais do que esperava. “Uma vez que sua linguagem e abordagem são claras e fáceis de entender, resolvi que os aspectos abordados na norma da ABNT substituiriam os que estão no nosso manual”, informa o empresário.

Alguns requisitos fixados pela norma foram avaliados por Gordon como mais importantes para a operação de suas lojas. “Um deles é o 4.4, que trata do fluxo dos documentos gerados na compra e venda; o outro é o 4.5, que aborda o principal ativo da empresa: os produtos.”

Sete objetivos

A ABNT NBR 15842:2008 foi desenvolvida com base em uma metodologia Servqual (instrumento de mensuração da qualidade de serviços percebida pelo cliente) e critérios de gestão da qualidade da ABNT NBR ISO 9001:2008. Com sua aplicação, deverão ser alcançados sete objetivos:

- melhorar a qualidade dos serviços prestados ao cliente;



"Os estabelecimentos comerciais têm claramente a definição de cada elemento da sua cadeia de valores"

- melhorar a gestão nos estabelecimentos comerciais;
- melhorar a imagem dos estabelecimentos comerciais perante seus clientes;
- melhorar as competências profissionais;
- profissionalizar a gestão dos estabelecimentos comerciais, potencializando o desenvolvimento dos recursos humanos;
- proporcionar aos clientes uma garantia de percepção da qualidade dos serviços oferecidos;
- diferenciar os estabelecimentos comerciais que adotem esta norma, por meio da qualidade do serviço.

Uma série de procedimentos é recomendada para os seguintes requisitos do serviço: cortesia, credibilidade, capacidade de resposta, compreensão do cliente, confiança, comunicação, segurança e acesso. A norma oferece também requisitos dos elementos tangíveis, como instalações e mobiliário, e de pessoal, envolvendo imagem e competência profissional.

De acordo com o coordenador da ABNT/CEE-79, Elter Santos, a vantagem da aplicação dessa norma é que os estabelecimentos comerciais têm claramente a definição de cada elemento da sua cadeia de valores, como fornecedores, clientes e atividade de venda, por exemplo. Basta seguir as orientações e colher os resultados.

A norma tem preço de mercado de R\$ 59,25, mas por meio do convênio entre a ABNT e o Sebrae as micro e pequenas empresas podem adquiri-la por 1/3 deste valor, mediante cadastro no site www.abnt.org.br/paginampe. Dependendo do segmento comercial, é possível também obter, gratuitamente, coleções de normas setoriais que auxiliam os estabelecimentos a conquistar competitividade e novos mercados ■