LAYOUT: IMPORTÂNCIA DO LAYOUT ADEQUADO NO SETOR DE ATENDIMENTO AO CLIENTE:
Estudo de caso em uma empresa situada na cidade de Ampére, no sudoeste do paraná

LAYOUT: IMPORTANCE OF THE PROPER LAYOUT IN CUSTOMER SERVICE SECTOR:
Case study in a company located in the city of Ampére, in the southwest of Paraná

DISEÑO: IMPORTANCIA DE UN DISEÑO ADECUADO EN EL SECTOR DEL SERVICIO AL CLIENTE:
Estudio de caso en una empresa situada en la ciudad de ampére, en el suroeste del paraná

DOI: Submitted on: xx.xx.202x | Accepted on: xx.xx.202x | Published on: xx.xx.202x

Juliano Marcos Pelentil Leite[1]
Richard Antonio Sabedot[2]
Tauani Aires Gumiero[3]
Keitilanger Grisa Hahn[4]
Luiz Alves Feitosa Filho[5]

RESUMO

O estudo traz como título, layout: importância do layout adequado no setor de atendimento ao cliente. O layout adequado para o ambiente de trabalho é essencial, pois impacta diretamente a eficiência, fluxo de trabalho dos funcionários e a qualidade do atendimento aos clientes. O estudo procurou definir um layout de acordo com o setor de atendimento ao cliente da Krindges Industrial S/A, situada em Ampére no sudoeste do Paraná, onde trouxe como pergunta norteadora: Os ruídos sonoros em excesso no setor de atendimento ao cliente externo, pode afetar o desempenho dos atendentes? Objetivo do estudo é verificar as possíveis causas dos ruídos sonoros estarem influenciando no atendimento aos clientes externos. Os específicos: realizar um levantamento teórico, conhecer a realidade do departamento, desenhar o layout que

[1] Graduando em bacharelado administração, Famper, Ampére, Paraná, Brasil, Juliano.sio@hotmail.com
[2] Graduando em bacharelado administração, Famper, Ampére, Paraná, Brasil rsabedot@gmail.com
[3]Graduando em bacharelado administração, Famper, Ampére, Paraná, Brasil, Tau_airesgumiero@hotmail.com
[4]Graduada em administração – Faculdade Famper – Ampére-PR. Doutora e Mestre em Desenvolvimento Rural Sustentável pela Universidade Estadual do Oeste do Paraná (UNIOESTE), Campus de Marechal Cândido Rondon - PR. Especialista em Finanças Empresarias e Docência no Ensino Superior – Faculdade Famper – Ampére-PR. Graduada em Ciências Contábeis pela faculdade de Administração Ciências Contábeis e Ciências econômicas de Palmas – (FACEPAL), Palmas -PR. keitigh@hotmail.com
[5]Graduado em Administração - Faculdade Dom Bosco de Ubiratã - PR. Especialista em Agronegócios - Universidade Federal do Paraná (UFPR). Mestre e doutorando no Programa de Mestrado em Desenvolvimento Rural Sustentável pela Universidade Estadual do Oeste do Paraná (UNIOESTE), Campus de Marechal Cândido Rondon - PR. Docente na Faculdade Famper – Ampére-Pr - Unetri - Barracão – Pr – Docente substituto Instituo Federal do Paraná, campus de Barracão-Pr., Brasil. Profeitosa59@gmail.com

CamScanner

se adequa ao departamento. O setor enfrentava problemas relacionados ao ruído e a falta de integração com outros setores. O layout anterior, que era situado próximo ao setor de expedição, resultava em altos níveis de ruído provenientes das frotas de caminhões, comprometendo a concentração e o desempenho dos colaboradores. Com a mudança para um segundo layout, próximo a outros departamentos, um novo problema emergiu: o ruído das conversas paralelas entre os setores, afetando a qualidade das interações com os clientes. A metodologia adotada foi um estudo de caso, onde este foi realizado *in loco*, com base em informações obtidas diretamente dos funcionários dos setores afetados. Os layouts foram desenhados utilizando do software AutoCAD. A coleta de dados foi realizada por meio de um questionário misto, aplicadas via Google Docs. O estudo tem natureza qualitativa e trata-se de um estudo bibliográfico. O resultado do estudo demonstrou que tanto o ruído externo quanto o interno afetavam negativamente a produtividade e a interação com os clientes. Diante disso, foi proposto um layout misto, com uma sala isolada acusticamente, utilizando materiais como vidro duplo e espumas acústicas, a fim de garantir privacidade e minimizar as distrações. Essa solução visa melhorar a fluidez do atendimento, criar o ambiente de trabalho mais eficiente e produtivo.

Palavras-chave: Atendimento; Cliente; Gestão; Layout.

ABSTRACT

The study brings as title, layout: importance of the proper layout in the customer service sector, The appropriate layout for the work environment is essential, because it directly impacts the efficiency, employee workflow and quality of customer service. The study sought to define an adequate layout of the customer service sector of Krindges Industrial S/A located in Ampere in southwest Paraná, where it brought as a guiding question: The excessive noise in the external customer service sector, can affect the performance of attendants? The objective of the study, to verify the possible causes of noise being influencing in the service to external customers, and the specific ones were to carry out a theoretical survey, know the reality of the department, design the layout that suits the department. The sector faced problems related to noise and lack of integration with other sectors. The previous layout, which was located near the shipping sector, resulted in high noise levels from truck fleets, compromising concentration and employee performance. With the move to a second layout, close to other departments, a new problem emerged: the noise of parallel conversations between sectors, affecting the quality of interactions with customers. The methodology adopted was a case study, where the study was conducted on-site, based on information obtained directly from employees of the affected sectors. The layouts were designed using AutoCAD software, Data collection was performed through a mixed questionnaire, applied via Google Docs. The study is qualitative and it is a bibliographical study. The study showed that both external and internal noise negatively affected productivity and interaction with customers. Therefore, a mixed layout was proposed, with an acoustically insulated room, using materials such as double glazing and acoustic foams, in order to ensure privacy and minimize distractions. This solution aimed to improve the fluidity of service, creating a more efficient and productive work environment.

Keywords: Service; Customer; Management; Layout.

RESUMEN

El estudio lleva como título, layout: importancia del layout adecuado en el sector de atención al cliente, el layout adecuado para el ambiente de trabajo es esencial, pues impacta directamente la eficiencia, flujo de trabajo de los empleados y la calidad del servicio al cliente. El estudio buscó definir un diseño adecuado del sector de atención al cliente de la Krindges Industrial S/A situada en Ampere, en el suroeste de Paraná, donde trajo como pregunta orientadora: Los ruidos sonoros en exceso en el sector de atención al cliente externo, puede afectar el rendimiento de los asistentes? Objetivo del estudio, verificar las posibles causas de los ruidos sonoros que están influyendo en el servicio a clientes externos, y los específicos, fueron realizar un levantamiento teórico, conocer la realidad del departamento, diseñar el diseño que se adapte al departamento. El sector se enfrentaba a problemas relacionados con el ruido y la falta de integración con otros sectores. El diseño anterior, que estaba situado cerca del sector de expedición, resultaba en altos niveles de ruido provenientes de las flotas de camiones, comprometiendo la concentración y el rendimiento de los empleados. Con el cambio a un segundo diseño, cerca de otros departamentos, surgió un nuevo

CamScanner

problema: el ruido de las conversaciones paralelas entre los sectores, afectando la calidad de las interacciones con los clientes. La metodología adoptada fue un estudio de caso, donde el estudio se realizó in loco, sobre la base de información obtenida directamente de los empleados de los sectores afectados. Los diseños fueron diseñados utilizando el software AutoCAD, la recogida de datos se llevó a cabo por medio de un cuestionario mixto, aplicado vía Google Docs. El estudio tiene carácter cualitativo y se trata de un estudio bibliográfico. El resultado del estudio demostró que tanto el ruido externo como el interno afectaban negativamente a la productividad y a la interacción con los clientes. Por lo tanto, se propuso un diseño mixto, con una habitación insonorizada, utilizando materiales como doble acristalamiento y espumas acústicas, para garantizar la privacidad y minimizar las distracciones. Esta solución tenía como objetivo mejorar la fluidez de la atención, creando un entorno de trabajo más eficientes y productivo.

Palavras chave: Servicio; Cliente; Gestión; Diseño.

1 INTRODUÇÃO

Atualmente o planejamento de layouts em ambientes corporativos tem-se mostrado importante e fundamental para o desempenho das equipes, especialmente quando o assunto é sobre atendimento ao cliente, quanto mais organizado, melhor será os resultados. Neste setor é importante ter um ambiente planejado que favoreça a produtividade, ambiente que ajude na hora do compartilhamento de informações e comunicação é importantíssimo para as empresas.

Em muitas organizações os ambientes não são bem planejados e acabam sendo inadequados quando se trata de comunicações e isso pode trazer certos problemas para tais setores. O estudo traz como título, layout: importância do layout adequado no setor de atendimento ao cliente externo, e como pergunta norteadora: Os ruídos sonoros em excesso no setor de atendimento ao cliente externo, pode afetar o desempenho dos atendentes?, e como base de sustentação e para chegar a um resultado satisfatório teve como objetivo principal, verificar as possíveis causas dos ruídos sonoros estarem influenciando no atendimento aos clientes externos. Como específicos, três: o primeiro realizar um levantamento teórico, onde verificou-se o que os autores falam sobre poluição sonora e layout, segundo, conhecer a realidade do departamento e realizar um estudo para entender qual seria o modelo de layout ideal e terceiro, desenhar o layout que se adequa ao departamento e a sugestão de melhorias.

Foi realizado um *in loco*, por se tratar de um estudo de caso, pode-se definir com o estudo bibliográfico, foram utilizados informaçõs de livros, revistas, artigos, dissertações e teses, tanto físicas como em sites especializados, pode-se levar em conta que se tratou de um estudo qualitativo, onde se avaliou a qualidade do atendimento aos

CamScanner

clientes externos.

Em relação ao método, utiliza-se questionários com os colaboradores do setor e análises de alguns modelos de layouts anteriores e discutidos entre os autores, qual seria o layout mais adequado para o setor. De acordo com os resultados obtidos de respostas e questionários realizados pelos funcionários, foi sugerida uma sala que incluísse alguns sistemas acústicos para o setor de atendimento e uma reformulação dos departamentos, visando maior eficiência e qualidade na comunicação para não acabar tirando o foco e a atenção da equipe.

O estudo não só propõe soluções práticas para o ambiente específico desta empresa, mas também oferece ensinamentos importantes que podem ser utilizados e muito importantes para algumas empresas que estão em busca de melhorar a sua estruturação de trabalho facilitando compartilhamento de informações entre os setores e garantir melhor eficiência e qualidade de trabalho para as equipes.

No decorrer deste artigo será mostrado os conceitos sobre administração, ruídos de comunicação, atendimento ao cliente, sobre atendimento online e os seus modelos, até os tipos de layout e os mais benéficos para a empresa na qual realizado o artigo.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 ADMINISTRAÇÃO

Administração nada mais é que uma ciência de gerenciar recursos e a maneira como eles são usados, esses recursos incluem: pessoas, a parte de economia e tecnologia. A administração funciona com um propósito de alcançar os objetivos de organização destes recursos de maneira mais rápida e com eficácia (Marcondes, 2016).

A administração abrange uma vasta gama de conhecimento já que é inclusa em finanças, marketing, também no RH de empresas e outros setores. O objetivo final sempre é conseguir maximizar a eficiência do setor e a eficácia dela, sempre afim de atingir os seus objetivos. A gestão é vital para o sucesso e sobrevivência de qualquer organização, independentemente da sua natureza ou tamanho (Marcondes, 2016).

Além de ajudar as empresas e organizações a maximizar seus trabalhos, ela traz vários benefícios juntos de si, como: o aumento da eficiência e da efetividade; a melhoria

CamScanner

da qualidade dos produtos; a criação de valor e o desenvolvimento de pessoas dentro e fora da empresa. A melhoria da administração dentro da empresa, e em vários setores como na parte estratégica de planejamento e organização; administração financeira; administração de operações (Marcondes, 2016).

Na organização, a gestão existe de um jeito ou de outro, algumas têm sucesso e outras falham. Dentro da organização devem ser criadas propostas orientadas para objetivos e coletivas, onde toda a equipe esteja integrada, onde as atividades individuais sejam fundidas em uma só (Calado, 2017).

De acordo com o pai da administração, o administrador é uma parte essencial para qualquer tipo de empresa, seja ela de pequeno, médio ou grande porte. Sem a sua liderança absoluta e os recursos necessários, nenhuma empresa conseguirá se encaminhar para o sucesso. A administração é também um grupo de destaque nas áreas industriais. (Drucker, 2001).

2.2 RUÍDOS DE COMUNICAÇÃO

O conceito de ruído na comunicação, segundo Mendes (2020) é qualquer tipo de interferência que seja indesejada e que atrapalhe o compartilhamento de quaisquer informações. A principal consequência disso é o atrapalho na compreensão entre dois interlocutores, o que acaba desviando a mensagem, chegando de maneira diferente ou errônea.

Um dos principais fatores de acordo com Mendes (2020) que correspondem o aparecer desses ruídos são os ambientes cheios de pessoas caminhando, conversando e como consequência desses ruídos a desinformação. Os erros podem gerar perdas na produtividade, declínio financeiro, crescimento e desenvolvimento de colaboradores dentro da empresa.

De acordo com Mendes (2020) Essas falhas acabam impactando na vida e são responsáveis por cerca de 60% dos problemas no ambiente de trabalho. A comunicação é uma parte importante da empresa.

2.3 ATENDIMENTO AO CLIENTE

CamScanner

Atendimento não é apenas vender algo para o cliente e sim tornar uma experiência de qualidade. Atendimento significa entender o que o cliente necessita e estabelecer uma relação naquele momento, trazer soluções para o seu problema, tratá-lo com respeito e fazer perguntas sobre a situação, sempre manter o contato e oferecer suporte e companhia ao longo do atendimento, seja por via presencial ou online, como WhatsApp, ou em outras ferramentas de comunicação e atendimento (Zendesk, 2023).

Segundo o relatório da CX Trends elaborado pela Zendesk (2023) 66% das interações ruins do dia a dia de um cliente com uma empresa pode arruinar o seu dia, ou seja, atualmente o bom atendimento deve ter um impacto positivo na vida do cliente, de forma que saia da loja satisfeito mesmo que às vezes a loja não tenha o certo produto na hora da venda. Por isso o atendimento deverá ser realizado com qualidade e isso é uma prioridade dos empresários e vendedores.

Vendedores devem considerar um verdadeiro esforço para compreender os clientes, pois pode levá-los a um atendimento excelente. O atender é algo básico de toda empresa de vendas e deve ser considerado o fator muito importante, pois pode ser o bom atendimento que constrói a percepção do cliente, é por onde os consumidores vão ter o início de julgamento, se a empresa é boa ou não. É como se fosse o rosto da empresa (Sebrae, 2022).

Após a finalização de uma compra, o tipo de atendimento que foi usado é essencial para que o cliente saiba se deverá voltar mais vezes ou escolherá outra empresa para fazer compras, por isso é bom ter qualidade no atendimento, pois o comportamento comercial sempre será julgado pelo cliente. Quando bem atendido é um marketeiro boca-boca para empresa, já que ele irá falar bem da empresa para os outros amigos (Sebrae, 2022).

2.4 ATENDIMENTO ONLINE

De acordo com Gondelman (2022) Nos dias atuais está cada vez mais difícil de satisfazer os clientes, pois o avanço da tecnologia colocou nas suas mãos ferramentas de pesquisa que eles conseguem levar para qualquer lugar. Hoje é preciso fazer uma experiência diferenciada ao longo da jornada de compra.

No pensar de Gondelman (2022) O atendimento Online segue as mesmas ideias do atendimento direto, você segue dando informações para os clientes sobre tal produto

CamScanner

e mostra as suas funcionalidades e o valor agregado, dando todo o suporte e atenção necessária até o final da compra. No atendimento online o vendedor irá ficar desde o início conversando com o cliente e até depois de algum tempo após ele já ter efetuado a compra, caso precise de alguma explicação ou suporte como devolução do produto.

Ainda de acordo com Gondelman (2022) Uma das diferenças do atendimento direto para o online é que a equipe deve estar sempre disponível o mais rápido possível, pois o engajamento e a atenção são pontos cruciais na hora do cliente escolher onde finalizar a compra, às vezes a demora de 01 ou 02 minutos podem levar o cliente a finalizar a compra em outra loja.

Gondelman (2022) Mais de 100 milhões de brasileiros tem instalado o aplicativo de mensagens WhatsApp no celular e por isso este acaba sendo o meio de comunicação favorito de atendimento online.

Segundo Blog da Zendesk (2023) a parte do mundo dos negócios tem passado por várias mudanças, e assim é necessário se adaptar as necessidades que a internet pede. Na parte das empresas que estão focadas em implementação de novas ferramentas automáticas, onde tudo é novidade, saber lidar com chat de atendimento digital e no chat do atendimento do cliente.

De acordo com o Blog da Zendesk (2023) o atendimento digital nada mais é que uma conversa entre a empresa e o cliente por meio de plataformas digitais, seja ela feita por redes sociais, como: WhatsApp, Instagram e até e-mails como antigamente, ou Facebook. O atendimento online foi um jeito das empresas abordar e garantir a interação com os clientes que estão no conforto de suas casas fazendo pesquisas de produtos para compras.

O atendimento digital é uma técnica de atendimento 4.0 Pontua o Blog da Zendesk (2023), onde as empresas tentam aderir vários canais de comunicação possíveis para que o cliente possa ter mais conforto na hora de escolher e também sendo mais imediatista e exigente na hora de receber esse atendimento. Esse tipo de comunicação por vários canais e chamado de experiência **omnichannel.**

2.5 TIPOS DE ATENDIMENTOS DIGITAIS

CamScanner

O atendimento digital é muito utilizado hoje em dia pelas empresas, seja a empresa física ou virtual, grande ou pequena, pois utilizando das ferramentas de chat digitais é possível entrar em contato com vários clientes e até fazer a divulgação de algum novo produto. Esse tipo de atendimento segundo o Blog da Zendesk (2023) é adotado pelas empresas para garantir a interação com seus clientes pelos meios mais variáveis de comunicação possíveis, já que na atualidade o cliente é mais imediatista e exigente que algum tempo.

2.5.1 Chat com humanos

De acordo com o Blog da Zendesk (2023) existem dois tipos de chats: os chats humanizados, que seria uma troca de mensagens pela plataforma onde a empresa irá se comunicar através de pessoas com os clientes, os colaboradores irão entrar em contato com os clientes e fazer o atendimento e suporte que precisam para satisfazer as vontades dos clientes.

2.5.2 Chat com robôs

Segundo o Blog da Zendesk (2023) Está se tornando mais frequente o atendimento via chatbot que funciona por meio de inteligência artificial. Um assistente virtual vai ser programado pela empresa que o opera para responder perguntas específicas, ou frases com palavras chaves, que resultam em uma resposta rápida e imediata sobre tal pergunta feita pelo cliente. Esses chatbots podem ser operados com IA que ao decorrer do tempo e bastante utilizadas, podem aprender a responder as perguntas com mais precisão.

2.5.3 Chat por E-mail

O chat por e-mail é o meio de comunicação mais tradicional, porém ainda assim muitas empresas não deixaram de lado, pois a troca de informações por e-mail é bem segura, funcional e também pode ser automatizada e dividir certos conteúdos para organizar.

CamScanner

REVISTA ACADÊMICA ON LINE
ISSN 2359-5787

2.6 LAYOUT

De acordo com Santos (2024) O Layout tem a importância de servir como base para uma maximização da eficiência da produção e o tempo gasto na hora da transformação de matéria prima. Isso acontece, por conta, do próprio layout que está mais organizado e direcionado para as etapas fluírem dentro da organização, e isso deixa de lado os gargalos e outros problemas que poderiam influenciar em alguma demora no setor.

Ainda em cima da ideia de Santos (2024) o layout também irá afetar a melhoria na comunicação entre os colaboradores, uma produção mais rápida e de melhor qualidade, menor desperdício e até o reaproveito de peças jogadas fora, dependendo do material se é reciclável ou não. Os tipos de layouts podem até otimizar os espaços da fábrica, menor chances de acidentes, a redução de movimentação de pessoas de um lado para o outro.

Segundo Leão (2024) layout de uma organização é espaço de seus equipamentos, para operar, manusear e transitar a matéria-prima onde pode fazer do melhor rendimento ou de eficiência. No mundo de produção o layout nas fábricas têxteis é necessário e fundamental para que a empresa possa aumentar a produtividade, reduzir o desperdício e evitar acidentes de trabalho. Para ficar mais sucinto o layout de uma empresa nada mais é do que a organização do espaço de uma empresa, incluir máquinas, espaços de componentes e também a distância onde funcionários irão passar.

Ainda na ideia de Leão (2024) que o estudo de reconstrução do layout é basicamente buscar e aproveitar o espaço físico da empresa, criar melhor posicionamento de equipamentos em espaço ideal e assim possa ficar bem aproveitado de maneira que aumente a eficiência. No layout surgem 04 tipos, sendo eles.

2.6.1 Layout posicional

Nesse exemplo surge que os produtos não se descolam pelo chão de fábrica onde os produtos utilizados na montagem é precisa se mover para executar as tarefas sobre produtos um exemplo e montagem de um avião onde são peças grandes (Leão, 2024).

2.6.2 Layout por produto

CamScanner

Nesse tipo mais comum existindo em muitas empresas, onde há uma linha de produção onde se tem a sequência e também divisão de setores para fabricar tal produto determinado (Leão, 2024).

2.6.3 Layout Celular

Nesse tipo de layout é composto de células agrupadas por máquinas e equipamentos que são capazes de produzir itens da mesma espécie ou de um trabalho semelhante (Leão, 2024).

2.6.4 Layout Misto

Esse layout é utilizado quando uma empresa muito grande com grande produção e com grande variedade de produtos que acontece quando a empresa precisa juntar um ou mais tipos citados nos outros 03 tipos de layout (Leão, 2024).

2.6.5 Layout por processo

Neste tipo de layout as máquinas ou serviços estão separados por setores, e cada tipo de função necessita do outro, logo isso gera certa vantagem por conta da troca de ideias e informações com mais facilidade, pois estão perto um do outro (Santos, 2024).

Segundo o site Mapa da Obra (2019) considerar que uma loja é apenas para vender é um erro, pois também é a melhora da experiência do cliente em muitos aspectos. Além de se atentar à localização comercial e ao nicho de mercado, é importante ressaltar o layout cuidadoso da referida loja para valorizar a imagem positiva e despertar o desejo de compra no cliente. Portanto, é fundamental pensar em outras formas de otimizar esse ambiente para atrair clientes.

Ainda na ideia do site Mapa da Obra (2019) o comerciante, além de se preocupar em fornecer os melhores produtos e serviços, também está ciente da necessidade de criar um espaço acolhedor, utilizar os recursos dos produtos do ponto de venda e outros detalhes usufruindo das infraestruturas como a disposição das paredes, a iluminação dos espaços e até alterar as cores para tornar o espaço mais acolhedor possível.

O site Mapa da Obra (2019) diz que um fator importante para fazer o layout funcionar é conhecer seus clientes e o que você pode esperar deles, entender quais são as

CamScanner

necessidades dele. Exemplo: As pessoas pensam que ter uma loja de materiais de construção, pode ser um ambiente mais escuro, mais rústico, pois bem, não exatamente. O que o cliente realmente quer é um ambiente aconchegante e que supra as suas necessidades de um jeito organizado.

3 METODOLOGIA

O estudo foi realizado na empresa Krindges Industrial S/A situada no sudoeste do Paraná, tratou-se de um estudo qualitativo sobre o layout do setor central de atendimento e do setor comercial da empresa. Este estudo teve início no mês de julho de 2024 e término em setembro 2024, tendo um período 02 meses. O estudo teve como foco as respostas e opiniões dos funcionários. Visa compreender como a disposição do espaço afeta a dinâmica de trabalho e a interação com os clientes. Iniciou-se com a revisão bibliográfica utilizando artigos, revistas, teses, dissertações, tanto físicos como de sites especializados, que abordam conceitos de design de layout, modalidades de atendimento online e a satisfação dos colaboradores.

Para conduzir a pesquisa, foi realizada uma abordagem qualitativa que permite a exploração aprofundada das experiências dos funcionários e a qualidade sonora do setor. A amostra inclui colaboradores dos dois setores que têm maior contato com os clientes e representantes.

A coleta de dados foi realizada por meio de questionários, permitindo que os funcionários compartilhem suas vivências e opiniões sobre o layout do ambiente de trabalho. As questões foram elaboradas via google docs com um questionário misto com perguntas abertas e fechadas com respostas únicas, proporcionando aos colaboradores a oportunidade de responder de forma confortável e tranquila. Os desenhos dos layouts foram discutidos e realizados através de uma ferramenta de software chamada AutoCAD, este programa é bem utilizado para desenhos de projetos 2D, 3D e visualizações de projetos mais detalhados.

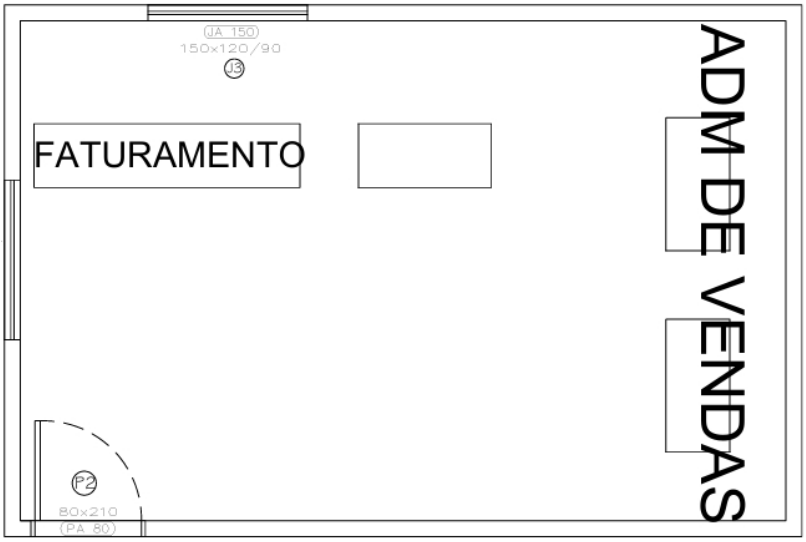
4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

CamScanner

REVISTA ACADÊMICA ON LINE
ISSN 2359-5787

O trabalho apresenta três diferentes layouts do setor de atendimento ao cliente. O primeiro layout mostra o antigo posicionamento do setor, que enfrentava problemas de compartilhamento de informações e ruídos, pois ficava separado dos demais e ao lado da expedição, onde os sons dos caminhões eram evidentes. O segundo layout, embora tenha movido o setor para longe da expedição, ainda apresenta problemas com ruídos, agora causados pelas conversas dos outros setores próximos, o que prejudica a concentração e pode distorcer informações. Na terceira figura, os autores sugerem uma solução com isolamento acústico, onde o atendimento ao cliente permanece perto de outros setores, mas dentro de uma sala isolada acusticamente, permite que as interações com os clientes ocorram sem interferências externas.

Figura 1. Layout do antigo do setor de Administração de vendas.



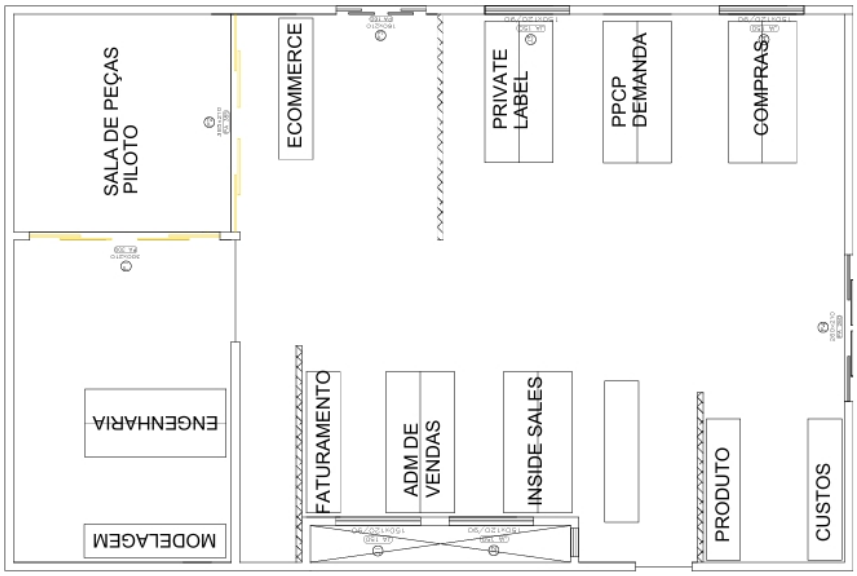
Fonte: Adaptado pelos autores.

A Figura 01 mostra o layout antigo do setor de atendimento da empresa. Como é possível observar, o espaço era reduzido e composto por apenas dois setores. Além disso, ao lado dessa área, localizava-se a entrada e saída de veículos da expedição, o que gerava um ruído significativo e prejudicava o atendimento. Outro problema desse layout era a dificuldade de comunicação com os setores interligados que forneciam informações sobre demanda e financeiro. Devido à sua localização em uma sala separada dos outros setores, o que atrasava a obtenção de informações precisas e imediatas na hora de fornecer para os clientes algo sobre os produtos.

CamScanner

Esse modelo de layout faz referência ao tipo de layout por processos e segundo Santos (2024) este modelo é utilizado para agrupar serviços similares já que facilita a troca de informações e de ideias. Como dito pelo autor é visto na figura acima que o setor de faturamento é necessário ficar ao lado do setor de administração de vendas para o fácil acesso as informações necessárias para serem passadas aos clientes.

Figura 2. Layout atual do setor de Administração de vendas.



Fonte: Adaptado pelos autores.

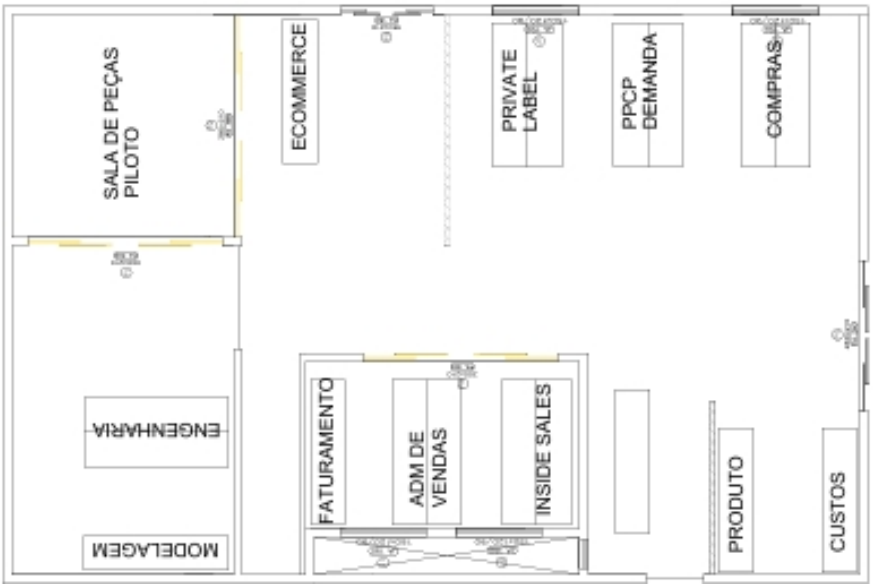
A Figura 02 ilustra o layout atual do setor administrativo de vendas. Nota-se que o setor está agora situado em uma sala maior que a do layout anterior e também mais próxima aos demais setores já que um dos problemas era a dificuldade do acesso às informações. Contudo, devido ao ambiente ser mais amplo, os níveis de ruídos aumentaram significativamente. Durante o atendimento ao cliente, o barulho presente na sala pode ser ouvido claramente, como pessoas andando de um lado para o outro o que pode desconcentrar o atendente, as conversas paralelas de pessoas entre setores, isso pode acabar confundindo-o, também pode ocasionar a dificuldade da comunicação e o repasse de informações. Os ruídos são tantos que quando gravado um áudio é captado todo o barulho que vem de fora do setor.

O Layout utilizado acima faz referência ao layout misto que segundo o autor Leão (2024) esse pode ser considerado um layout misto, pois ele faz combinações de características de diferentes tipos de layouts, juntando o todo em uma sala apenas.

CamScanner

Observado o layout, ele e tem a parte de administração, o setor e compras, de ecommerce, produtos e custos, mas ainda o setor de administração de vendas e de faturamento estão com dificuldades por conta dos ruídos e isso pode dispersar o foco e a atenção do atendente na hora de mandar um áudio ou enviar alguma mensagem para o cliente.

Figura 3 Layout sugerido do setor de faturamento.



Fonte: Adaptado pelos autores.

A Figura 03 apresenta a proposta para o novo layout do setor. A configuração sugere um ambiente fechado com vidros acústicos, preserva a proximidade com os demais setores, mas eliminando os ruídos externos. Esse ajuste visa garantir o atendimento ao cliente mais eficaz, sem interrupções provenientes do ambiente externo, ou seja, o layout poderia sim continuar o mesmo como sugerido pelos autores do modelo, porém com algumas poucas mudanças ele pode ficar melhor para o setor de faturamento e atendimento ao cliente que necessitam de mais atenção para conversar com seus clientes. Foi concluído que um vidro acústico faria mais sentido, pois os atendentes não perderiam o foco na hora de mandar as mensagens e se precisassem de alguma informação poderiam, solicitá-la para o colega ao lado sem distrair os demais setores, assim os setores não causam distrações no setor de atendimento, não passaria som algum e não teria sons externos para atrapalhar o setor.

CamScanner

Este layout se encaixa perfeitamente em dois tipos, o primeiro seria o misto por conta de ser um ambiente bem amplo e espaçoso, agrupa vários setores como dito por Leão (2024) fazendo as combinações entre eles. Já o segundo tipo seria o celular que segundo o autor Leão (2024) O layout seria setores relacionados ao mesmo serviço ou que estão interligados e juntos podem trazer mais eficiência no trabalho com as trocas de informações e novas ideais, facilitando o fluxo de trabalho.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conforme foi mostrado ao longo do estudo, o objetivo principal: verificar as possíveis causas dos ruídos sonoros estarem influenciando no atendimento aos clientes externos. Após realizar a análise dos layouts e das reclamações dos funcionários, foi entendido que a localização anterior dificultava a obtenção de informações de outros setores, já que ele era separado e isso poderia comprometer a qualidade do atendimento aos clientes.

A solução proposta pelos autores foi a criação de um layout misto, no qual o departamento de atendimento ficaria próximo a outros setores, mas em uma sala isolada acusticamente com materiais como vidros ou espumas, garante maior privacidade para as interações com os clientes, especialmente durante áudios ou videoconferências.

Pode-se dizer que o estudo respondeu a pergunta norteadora e atingiu os objetivos propostos, de um jeito que a condução do estudo no período atingiu os resultados esperados.

Observou-se que o uso de um layout misto, como foi proposto, é bastante utilizado em ambientes corporativos, por sua capacidade de otimizar o fluxo de trabalho e melhorar a comunicação entre os departamentos. Esse tipo de layout permite que setores especializados mantenham sua autonomia enquanto facilita a colaboração e o compartilhamento de informações, como visto na figura 03, onde há uma certa proximidade entre os setores com funções similares promove um melhor compartilhamento de informações.

Espera-se que este trabalho sirva como base para estudos e pesquisas futuras, incentivando a continuidade da investigação sobre a otimização de layouts em ambientes de trabalho. Assim, futuras pesquisas podem explorar novas tecnologias e materiais, bem

CamScanner

como considerar a influência de outros fatores ambientais que afetam a qualidade do trabalho e do atendimento ao cliente

REFERÊNCIAS

BLOG DA ZENDESK. **O que é atendimento ao cliente? Qual a importância desse serviço?** 2023. Disponível em: https://www.zendesk.com.br/blog/o-que-e-atendimento-ao-cliente/. Acesso em: 13 ago. 2024.

BLOG DA ZENDESK. **O que é atendimento digital? Conceito e principais vantagens**. 2023. Disponível em: https://www.zendesk.com.br/blog/o-que-e-atendimento-digital/. Acesso em: 13 ago. 2024.

CALADO, Juliene Coutinho da Silva. **A Administração e sua importância na organização**. 2017. Disponível em: https://administradores.com.br/artigos/a-administracao-e-sua-importancia-na-organizacao. Acesso em: 27 jul. 2024.

DRUCKER, Peter Ferdinand. **A Administração**. 2001. Disponível em: https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=CCORvXvPHJUC&oi=fnd&pg=PA19&dq=administra%C3%A7%C3%A3o+peter+drucker&ots=yMP1bRkX5J&sig=_TBDzNHP0a1Fn5igfg3bt-tslUU&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false. Acesso em: 27 jul. 2024.

GONDELMAN, Santiago. **Atendimento Online:** dicas para melhorar a experiência do cliente. Dicas para melhorar a experiência do cliente. 2022. Disponível em: https://www.salesforce.com/br/blog/atendimento-online/. Acesso em: 11 ago. 2024.

LEÃO, Thiago. **Layout de uma empresa**: o que é um layout, qual a sua função e como fazer. o que é um layout, qual a sua função e como fazer. 2024. Disponível em: https://www.nomus.com.br/blog-industrial/layout-de-uma-empresa/#:~:text=O%20layout%20de%20uma%20empresa,prima%20e%20dos%20produtos%20fabricados. Acesso em: 06 ago. 2024.

MAPA DA OBRA. **A importância do layout da loja e o seu impacto nas vendas**. 2019. Disponível em: https://www.mapadaobra.com.br/gestao/layout-da-loja/. Acesso em: 06 ago. 2024.

MARCONDES, José Sergio. **O que é Administração?**: conceito, definições, funções e princípios. 2016. Disponível em: https://gestaodesegurancaprivada.com.br/conceito-de-administracao/. Acesso em: 27 jul. 2024.

MENDES, Tatyane. **O que são ruídos na comunicação e como evitá-los?** 2020. Disponível em: https://www.napratica.org.br/o-que-sao-ruidos-na-comunicacao-e-como-evita-los/. Acesso em: 23 set. 2024.

CamScanner

SANTOS, Virgilio F. M. dos. **Layout**: o que é, conceito, função e como fazer. o que é, conceito, função e como fazer. 2024. Disponível em: https://www.fm2s.com.br/blog/layout-entenda-a-importncia-e-conhea-os-tipos. Acesso em: 11 ago. 2024

SEBRAE. **A importância do bom atendimento**: o serviço de atendimento ao cliente cria valor e proporciona crescimento de receita. o mau atendimento vai fazer a empresa perder o cliente para sempre. 2022. Disponível em: https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/am/artigos/a-importancia-do-bom-atendimento,c409cb87e9722810VgnVCM100000d701210aRCRD. Acesso em: 28 jul. 2024

CamScanner