

O GRANDE DIFERENCIAL NO VALOR AGREGADO DE PRODUTOS E SERVIÇOS

Samir Ali Kanbour¹, Friedhilde M. K. Manolescu²

1,2 – Faculdade de Ciências Sociais Aplicadas – FCSA – Universidade do Vale do Paraíba
Av. Shishima Hifumi, 2911, Urbanova – 12244-000 – São José dos Campos – SP - Brasil
samir.gg50@uol.com.br frida@univap.br

Palavras-chave: Produtos de informação - Valor agregado, Serviços de informação
Área do Conhecimento: – VI - Ciências Sociais Aplicadas

RESUMO

A indústria da construção civil vem constantemente movimentando-se no sentido de oferecer melhores condições ao consumidor, notadamente o segmento do aço para construção civil constitui um importante setor para a economia nacional, sendo responsável direto por parcela significativa e crescente de tudo o que é produzido na economia na indústria da construção civil, onde se objetiva um conceito de valor agregado a um produto, que aliado à qualidade, busca a redução de custo. Neste presente trabalho discutiremos as grandes possibilidades do valor agregado na indústria da construção civil, no mercado Brasileiro.

INTRODUÇÃO

A busca do aumento da qualidade passa pela identificação correta e precisa dos desejos e anseios dos clientes/usuários dos serviços/produtos. E por outro lado, a qualidade está diretamente vinculada à eficiência com que a organização utiliza seus recursos (humanos e materiais). Neste sentido, o gerenciamento de processos é uma ferramenta que agiliza a tomada de decisões aos processos críticos que requerem modificações, a fim de torná-los mais eficientes, incrementando a qualidade final dos produtos/serviços e/ou racionalizando a utilização dos recursos.

O Gerenciamento de Processos é o conjunto de pessoas, equipamentos, informações, energia, procedimentos e materiais relacionados em atividades para produzir resultados específicos, baseados nas necessidades e desejos dos consumidores. Tudo isto num compromisso contínuo e incessante que é promover o aperfeiçoamento das organizações, trabalhando com atividades que agregam valor ao produto/serviço (Pinto 1999:139).

Tal metodologia define, analisa e melhora os processos críticos das organizações apresentando para tanto três fases: fase 1 - Definição do processo; fase 2 - Análise do processo; fase 3 - Melhoria do processo.

O mapeamento dos processos críticos consiste em obter informações sobre o processo da organização descrevendo e classificando as funções por elas desempenhadas. Deve-se documentar, de forma clara e completa, o processo de elaboração de

um produto/serviço, como vem sendo executado, subdividindo-o, se necessário, em subprocessos, incluindo tempos e fluxos de informação/atividades, tempo de espera, movimentação e retrabalho, até o despacho para o processo seguinte (Pinto 1999:133). Uma atividade agrega valor quando ela é importante para o processo e conseqüentemente o resultado do processo que é um produto/serviço, irá satisfazer o cliente. A abordagem deste artigo pretende conceituar o que significa agregar valor a serviços e produtos informacionais, a fim de auxiliar no mapeamento dos processos de bibliotecas e/ou centros de informações. Pretende-se enfocar através do questionamento sobre o que é valor, valor da informação, valor agregado a produtos e serviços informacionais, e como o cliente identifica o valor agregado ao produto/serviço de informação.

VALOR

Ao mencionar a palavra valor, necessita-se conceituá-la, para evitar viés nas interpretações. Segundo definição encontrada no dicionário (Michaelis 1998: 2174) valor agregado significa algo com benefício extra para o usuário enquanto valor de uso, significa a utilidade de que provém do emprego de uma coisa ou parte dela.

O Glossário da Qualidade Total (1995) define que valor é a característica que, agregada a um produto ou serviço, melhora a sua qualidade em termos de uma ou mais das suas dimensões.

(Fernandes 1991:142) define "valor é um atributo (não existe independentemente) que pode ser aplicado a quase tudo." Enquanto que preço é a quantidade de moeda determinada que pode ser trocada por um bem ou serviço. E o custo é a quantidade de moeda despendida na produção ou execução do bem ou serviço. Assim, pode-se dizer que "Valor tem três características próprias: é subjetivo; varia com o tempo e pode ser positivo ou negativo. Manifestações positivas de valor são chamadas benefícios e negativas são 'perdas' ou 'danos'." (Fernandes 1991:167). Portanto, pode-se afirmar que um conjunto de ações atividades pode agregar ou diminuir valor em serviços e produtos.

Aspectos sobre valor

Segundo (Csillag 1995:61) há mais de 2.000 anos, Aristóteles descreveu sete classes de valor: econômico, político, social, estético, ético, religioso e judicial. Quando se concentra a atuação no valor econômico pode-se identificar quatro tipos de valor :

- Valor de custo, como sendo o total de recursos medido em dinheiro, necessário para produzir/obter um item. Valor de uso, como a medida monetária das propriedades ou qualidades que possibilitam o desempenho de uso, trabalho ou serviço.
- Valor de estima, com a medida monetária das propriedades, características ou atratividades que tornam desejável sua posse.
- Valor de troca, como a medida monetária das propriedades ou qualidades de um item que possibilitam sua troca por outra coisa.

Cabe mencionar que o valor econômico do serviço e da informação deve ser claramente entendido pelos profissionais da informação, agregando valor aos produtos e serviços de informação, sob enfoque gerencial e de marketing.

VALOR DA INFORMAÇÃO

Seguindo o pensamento de (Fernandes 1991: 165-166) que diz ser necessário a definição de informação para o estudo da economia da informação, observa-se algum conceito citado por ele, baseado em diversos autores:

- Informação é todo o esclarecimento que se possa dar a qualquer pessoa sobre o que ela indaga. O conhecimento em qualquer forma através da qual possa ser transferido;

- A informação é vista como um produto/serviço ou até mesmo um recurso, porém único, de natureza específica e características muito próprias;
- A informação é multiplicável - quanto mais for utilizada, mais útil ela se torna; o limite básico é a idade biológica das pessoas e grupos;
- A informação é substituível, ela pode substituir outros recursos como dinheiro, pessoas, matéria-prima, etc.
- A informação é difusiva - ela tende a se tornar pública, mesmo que nossos esforços sejam em contrário.
- A informação é compartilhável - bens podem ser trocados, mas, na troca da informação, o vendedor continua possuindo o que ele vendeu.

Com base nestas definições, observa-se a existência de valor da informação, porém como citado anteriormente, o valor somente será positivo quando os benefícios superarem os recursos utilizados. Portanto é fundamental que a organização esteja estruturada de forma a garantir que o mínimo de recursos à informação esteja disponível e acessível para seus usuários.

VALOR AGREGADO A SERVIÇOS E PRODUTOS

Valor agregado é o reconhecimento do benefício alcançado pelo cliente versus o recurso empregado para realizar uma atividade ou ainda o incremento de facilidade para atender uma necessidade ou resolver um problema.

(Figueiredo 1990:124) baseando-se em vários autores coloca que a situação de atribuir valor a produtos e serviços de informação é uma situação orientada pela necessidade. E acrescenta dizendo que. O valor da informação tem significado somente no contexto da sua utilidade para os usuários.

Observa-se no trabalho de (Cianconi 1991:147) sobre administração dos recursos de informação, que agregar valor a serviços/produtos de informação consiste em integrar recursos tecnológicos e humanos a fim de melhorar o ciclo da informação: geração, coleta, organização, armazenamento, disseminação e uso; trazendo agilidade e eficácia ao mesmo.

(Wormark e Jones 1998:26), colocam que agregar valor a serviços/produtos, significa mapear e analisar seus processos, a fim de identificar os que realmente são necessários à organização e aos clientes. Àqueles que não criam valor devem ser reavaliados ou eliminados. Conseqüentemente o

ciclo da informação deve estar apoiada em um conjunto de atividades agregadoras de valor.

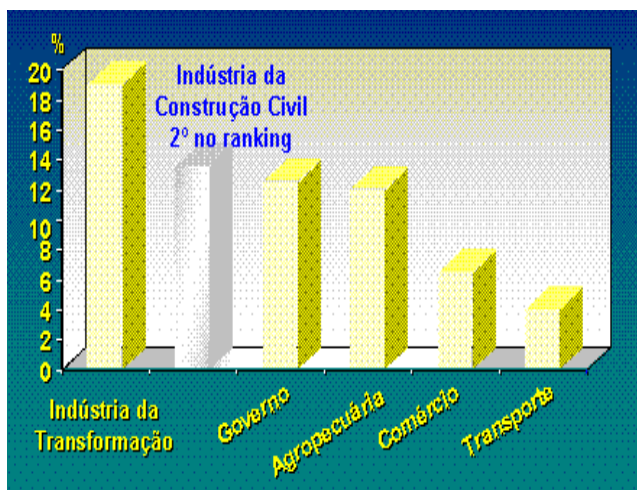
Portanto as organizações que tem por objetivo trabalhar a informação para o usuário cliente externo são uma combinação de recursos e atividades executadas por bibliotecários e/ou profissionais da informação clientes internos. Estes participantes da cadeia de valor informacional percebe de forma diferenciada o valor agregado.

MERCADO BRASILEIRO

Hoje temos no mercado da construção civil, uma crescente utilização de produtos com valor agregado. O caso do aço, as empresas do ramo estão procurando com insistência divulgar e convencer o usuário do desperdício que é provocado pelo manuseio incorreto do material nas obras, a GERDAU S/A desenvolveu toda uma linha de produtos com serviços agregados que apontam para soluções com economias substanciais que chegam a redução de custo na ordem de 12%

A construção civil constitui um importante setor para a economia nacional, sendo responsável direto por parcela significativa crescente de tudo que é produzido na economia – Produto Interno Bruto – PIB (gráfico 1). O setor civil correspondeu por 14,01% do PIB nacional, enquanto a agropecuária teve participação de 12,90% , a indústria de transformação respondeu por 10,39%, o transporte respondeu por 5,90%

Gráfico 1 : Comparação da participação da Indústria Civil no PIB em relação às outras atividades.



Fonte: Construbussines – 2001

A gerdau é uma empresa que atua no segmento da construção civil e preocupada com a

evolução dos negócios, tem investido fortemente na divulgação e treinamento de usuários, no sentido de um alinhamento dos países mais desenvolvidos na área.

Vantagens do aço cortado e dobrado

- Redução de perdas de aço

Com esse sistema é possível determinar o consumo final de aço no início da obra, reduzindo perdas, já que o consumo é definido antecipadamente.

- Diminuição de custos

Você pode abrir mão de equipamentos, ferramentas e bancadas para corte e dobra, utilizando racionalmente a mão de obra, tendo economia de custos e eliminando o desperdício de aço.

- Racionalização do canteiro de obras

Disponibiliza, para outros fins, o espaço utilizado para estoque de barras, instalação de equipamentos e bancadas para corte e dobra.

- Aumento da produtividade

Com a substituição dos métodos artesanais pela tecnologia de ponta você tem pontualidade na entrega dos kits de montagem e uma programação mais adequada dos serviços de armação e colocação na forma.

- Perfeito gerenciamento na execução das estruturas

Você programa nas etapas estruturais da obra, de acordo com o cronograma executivo e com datas de entrega definidas. Além disso, o sistema fornece romaneios detalhados a cada entrega, facilitando a conferência no recebimento do aço na obra.

Na tabela 1 pode ser verificado que há retorno significativo na utilização de produtos com valor agregado, “cortado e dobrado” evitando custos e desperdícios no canteiro de obra.

Tabela 1 : Comparativo de Custos

Exemplo: obra de um prédio de consumo de 10 t de aço em 2 meses		
Na obra		
Custo Vergalhão	R\$ 18.000,00	CA 50 10 mm - R\$ /KG
Custo da Mão de Obra		Apenas o Corte e Dobra
Custo da Perda	R\$ 1.800,00	Estatística de 10% a 15% (Fábrica de C&D perde 6%)
Custo do Kgiro	R\$ 162,00	1,8% ao mês
Custo da Energia Elétrica	?	Ex.: Para 1 t gasta-se R\$ 5,83
Custo do Espaço Ocupado	?	
Custo de Acidentes	?	
Custo de Manutenção / Imprevistos	?	
Total na Obra	R\$ 19.962,00	
Corte e Dobra Pronto		
Vergalhão + C&D	R\$ 19.800,00	CA 50 10 mm - R\$ /KG
Diferença	12,00%	Entre C&D Pronto x Obra

Fonte : Gerdau S.A – 2003

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Mediante as alternativas proposta neste trabalho, consideramos inovadoras as alternativas abordadas, sendo portanto o assunto congruente que vai de encontro à opinião de uma das maiores autoridades mundiais de aço para construção civil. Além disso consideramos que o produto com valor agregado financeiro, contribui também com valores sociais.

O gerenciamento de processos pode funcionar para o profissional como uma ferramenta, que lhe auxilie na tomada de decisão ao confrontar as necessidades dos clientes, com os dados gerados pelas atividades, identificando as que agregam valor. Conseqüentemente, pode o profissional da industria da construção civil agir buscando eliminar custos desnecessários, otimizar atividades, aumentar qualidade de serviço, obtendo com isto, incremento de valor para os clientes externos bem como os internos.

Referências Bibliográficas

CIANCONI, Gerência da Informação : mudanças nos perfis profissionais. Ci. Inf., v. 20, n. 2, p. 204-208, jul./dez. 1991.

CSILLAG, João Mário. Análise do valor : metodologia do valor. 4. ed. São Paulo : Atlas, 1995.

FERNANDES, Pedro Onofre. Economia da informação. Ci. Inf., v. 20, n. 2, p. 165-168, jul./dez. 1991.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. Informação como ferramenta para o desenvolvimento. Ci. Inf., v. 19, n. 2, p. 123-129, jul./dez. 1990.

GLOSSÁRIO DA QUALIDADE TOTAL. 2. ed. Belo Horizonte : Fundação Christiano Ottoni, 1995. p. 71 – valor

MICHAELIS: moderno dicionário da língua portuguesa. São Paulo: Companhia Melhoramentos, 1998. p. 2174 - valor

PINTO, Jane Lúcia Gaspar Coelho. Gerenciamento de Processos. Curso de qualidade e gerenciamento de processos. [Florianópolis] : CELESC, 1999.

WORMARK, James P., JONES, Daniel T. A mentalidade enxuta nas empresas : elimine o desperdício e crie riqueza. Rio de Janeiro : Campus, 1998.