



VIII SINGEP

Simpósio Internacional de Gestão de Projetos, Inovação e Sustentabilidade
International Symposium on Project Management, Innovation and Sustainability
ISSN: 2317-8302

8TH INTERNATIONAL CONFERENCE



SISTEMAS DE SERVIÇO DE PRODUTO PARA MANUTENÇÃO DA INDÚSTRIA AUTOMOTIVA: UMA REVISÃO DA LITERATURA

*PRODUCT SERVICE SYSTEMS FOR MAINTENANCE OF THE AUTOMOTIVE INDUSTRY:
A LITERATURE REVIEW*

CLEBER WILLIAM VICENTE

UNINOVE – UNIVERSIDADE NOVE DE JULHO

GUSTAVO HENRIQUE DA SILVA FASSIONE

UNINOVE – UNIVERSIDADE NOVE DE JULHO

BENNY KRAMER COSTA

UNINOVE – UNIVERSIDADE NOVE DE JULHO

Nota de esclarecimento:

Comunicamos que devido à pandemia do Coronavírus (COVID 19), o VIII SINGEP e a 8ª Conferência Internacional do CIK (CYRUS Institute of Knowledge) foram realizados de forma remota, nos dias **01, 02 e 03 de outubro de 2020**.

Agradecimento à órgão de fomento:

O presente trabalho foi realizado com apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - Brasil (CAPES) e do Fundo de Apoio à Pesquisa - FAP-UNINOVE



VIII SINGEP

Simpósio Internacional de Gestão de Projetos, Inovação e Sustentabilidade
International Symposium on Project Management, Innovation and Sustainability
ISSN: 2317-8302

8TH INTERNATIONAL CONFERENCE



SISTEMAS DE SERVIÇO DE PRODUTO PARA MANUTENÇÃO DA INDÚSTRIA AUTOMOTIVA: UMA REVISÃO DA LITERATURA

Objetivo do estudo

O principal objetivo deste artigo é fazer uma revisão da literatura sobre PSS através de diferentes bancos de dados e revistas. Com o objetivo de contribuir com a pesquisa de informações científicas para a adoção de um PSS, este artigo procura fornecer uma revisão das definições de PSS, apresentar as metodologias e ferramentas para sua aplicação e analisar casos reais de aplicação na indústria de transformação, com foco na indústria automotiva e na cadeia de reparação.

Relevância/originalidade

O PSS traz novas oportunidades de negócios, desafiando paradigmas de consumo, juntamente com redução de consumo de material e energia ou economia circular. Além disso, uma melhor coleta de informações compradas pela oferta PSS abre a oportunidade de melhorar as operações de confiabilidade e manutenção, permitindo a diferenciação dos concorrentes com a inovação trazida para o atendimento das necessidades.

Metodologia/abordagem

Por meio de uma revisão da literatura realizou-se um ensaio teórico, esclarecendo o sujeito da pesquisa a ser revisado; Revisão e seleção de metodologias para servitização e a Capacidade da análise de metodologias de PSS para superar barreiras de adoção e implementação de PSS.

Principais resultados

Para muitas empresas, a satisfação do cliente é alcançada principalmente por meio de serviços satisfatórios, que podem melhorar a fidelidade do cliente e, conseqüentemente, a compra repetida.

Contribuições teóricas/metodológicas

A literatura traz contribuição para a manutenção da indústria automotiva e mostra que a transição para mais serviços é um processo interativo, mantendo uma parte importante das atividades do produto para os principais fabricantes. A indústria automotiva criou valor em suas ofertas por meio de um desenvolvimento técnico do desempenho do produto, com a primeira produção em massa, depois a personalização em massa e a melhoria geral dos ativos tangíveis.

Contribuições sociais/para a gestão

Novas mobilidades no uso de carros estão surgindo e participam nesse meio que aumentam continuamente. O compartilhamento de carros, o aluguel e o leasing representam vários casos de estudo da revisão, e outras novas formas de mobilidade emergentes comprovam que as motivações podem ser diferentes. Como síntese, requisitos específicos para a adoção de PSS na indústria automotiva, relativos a fabricantes de automóveis em um processo de manutenção, devem ser estudados de acordo com três assuntos principais: mudança de modelo conceitual para definição de oferta; gerenciar implicação cruzada de serviço; e gerenciar o uso de informações.

Palavras-chave: Indústria automobilística, Design para serviços, Sistemas de Serviço de Produto (PSS), Servitização



VIII SINGEP

Simpósio Internacional de Gestão de Projetos, Inovação e Sustentabilidade
International Symposium on Project Management, Innovation and Sustainability
ISSN: 2317-8302

8TH INTERNATIONAL CONFERENCE



PRODUCT SERVICE SYSTEMS FOR MAINTENANCE OF THE AUTOMOTIVE INDUSTRY: A LITERATURE REVIEW

Study purpose

The main objective of this article is to review the literature on PSS through different databases and magazines. In order to contribute to the search for scientific information for the adoption of a PSS, this article seeks to provide a review of the definitions of PSS, present the methodologies and tools for its application and analyze real cases of application in the manufacturing industry, focusing on in the automotive industry and in the repair chain.

Relevance / originality

PSS brings new business opportunities, challenging consumption paradigms, together with reduced material and energy consumption or circular economy. In addition, a better collection of information purchased by the PSS offer opens the opportunity to improve reliability and maintenance operations, allowing the differentiation of competitors with the innovation brought to meet the needs.

Methodology / approach

Through a literature review, a theoretical essay was conducted, clarifying the research subject to be reviewed; Review and selection of methodologies for servitization and the Ability to analyze PSS methodologies to overcome barriers of adoption and implementation of PSS.

Main results

For many companies, customer satisfaction is achieved primarily through satisfactory services, which can improve customer loyalty and, consequently, repeat purchase.

Theoretical / methodological contributions

The literature contributes to the maintenance of the automotive industry and shows that the transition to more services is an interactive process, maintaining an important part of the product's activities for the main manufacturers. The automotive industry created value in its offerings through technical development of product performance, with first mass production, then mass customization and general improvement of tangible assets.

Social / management contributions

New mobilities in the use of cars are emerging and participate in this environment that are continually increasing. Car sharing, rental and leasing represent several case studies from the review, and other new forms of mobility emerging prove that the motivations may be different. As a summary, specific requirements for the adoption of PSS in the automotive industry, related to car manufacturers in a maintenance process, should be studied according to three main issues: changing the conceptual model to define the offer; manage cross-service implication; and manage information usage.

Keywords: Automotive Industry; , Design For Service, Product-Service Systems (PSS), Servitization