



X SALÃO DE PESQUISA SETREM

**SAIPS**

PESQUISA PROMOVENDO DESENVOLVIMENTO

54º SALÃO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA

12ª MOSTRA ESTADUAL DE TRABALHOS DE PESQUISA DA EDUCAÇÃO BÁSICA

12ª MOSTRA ESTADUAL DE PESQUISA DA EDUCAÇÃO PROFISSIONAL

11ª JORNADA DE PESQUISA

9ª FEIRA DE INVENÇÕES E INOVAÇÕES TECNOLÓGICAS



Número do ISSN: 1981-2892

## **ANÁLISE DE QUALIDADE DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE LIMPEZA DE UMA EMPRESA TERCEIRIZADA EM UMA METALÚRGICA NA CIDADE DE HORIZONTINA – RS**

Trabalho de: SILVANI MICHELI ZIEGLER ( silvaniziegler@hotmail.com),  
MARIELLI TABORDA DA COSTA ( costamarielli@johndeere.com), MARCELO  
SCARTAZZINI DOS SANTOS ( pantchotm@yahoo.com.br).

Orientado por: ALEXANDRE CHAPOVAL NETO ( chapoval\_alex@yahoo.com.br).

Sociedade Educacional Três de Maio - SETREM

### **Resumo**

O presente trabalho tem como tema a análise da qualidade da prestação de serviços de limpeza de uma empresa terceirizada em uma metalúrgica na cidade de Horizontina do período de outubro a dezembro de 2011 e, por objetivo consequente, identificar as causas dos menores índices de satisfação do cliente. Levando em conta a importância de todas as áreas de uma empresa estarem alinhadas para oferecer um serviço diferenciado, em que a globalização remete ao foco total no cliente e, este se torna o centro das atenções ditando às organizações seus parâmetros, necessidades e expectativas é fator determinante para o encantamento do cliente, oferecer um serviço que tenha valor agregado e aprimoramento constante. Neste momento a qualidade torna-se peça chave para a fidelização do cliente, levando sempre em conta seu conceito – conceito este determinado pelo próprio cliente - e suas preferências neste parâmetro e, principalmente sua satisfação com o serviço oferecido, sendo assim, é necessário que se faça uma avaliação constante pontuando os pontos fortes, fracos ou passíveis de melhorias e suas potencialidade, servindo assim como feedback e ponto de partida para planos de aprimoramentos. O embasamento teórico deste estudo se deu a partir da compreensão de conceitos relacionados à Administração da Produção, Processo de transformação, Planejamento da produção, Controle da Produção e, principalmente, Qualidade, Gestão da Qualidade, Controle da Qualidade, Ferramentas de Qualidade, Inspeção de Qualidade. Como metodologia de pesquisa, utilizou-se da abordagem dedutiva, qualitativa e quantitativa e como procedimentos de trabalho, a pesquisa bibliográfica para melhor compreensão de conceitos relevantes relacionados ao assunto e nortear a interpretação dos resultados, juntamente com uma pesquisa de campo para coletar dados a serem analisados e por fim, um estudo de caso da realidade delimitada, através dos relatórios de inspeções operacionais. A técnica utilizada foi um questionário. Dentre os principais resultados, percebeu-se que há pontos que podem ser melhorados, pontos estes que influenciam diretamente na qualidade

do serviço prestado. Cita-se a frequência e o horário da limpeza, que são passíveis de melhorias, através de uma readequação de escopo entre o cliente e a contratada, possibilitando então, um serviço cada vez mais próximo à expectativa do cliente e, atendendo desta forma, o conceito de qualidade esperada pelo cliente. Mesmo tendo a prestadora de serviço bons índices de avaliação de seu cliente é importante adotar estratégias de aprimoramento constante como a medição dos níveis de satisfação do cliente para aproximar-se cada vez mais da excelência nos serviços prestados.

**Palavras chaves:** Cliente, Qualidade, Serviços

## **Referências**

CHIAVENATO, Idalberto. Administração da Produção – uma abordagem introdutória. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

CORRÊA, Henrique L.; GIANESI, Irineu G.N.; CAON, Mauro. Planejamento, Programação e Controle da Produção. São Paulo: Atlas, 2006.

DAVIS, Mark M.; AQUILANO, Nicholas J.; CHASE, Richard B.. Fundamentos da Administração da Produção. Porto Alegre: Bookman, 2001. 3.ed.

<http://www.sobreadministracao.com/o-que-e-o-5w2h-e-como-ele-e-utilizado/>

GAITHER, Norman; FRAZIER, Greg. Administração da Produção e Operações. São Paulo: Pioneira, 2002.

LOVATO, Adalberto; EVANGELISTA, Mário Luiz Santos; GÜLLICH, Roque Ismael da Costa. Metodologia da Pesquisa – normas para apresentação de trabalhos: redação, formatação e editoração. Três de Maio: SETREM, 2007.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. Metodologia do Trabalho Científico. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2001.

\_\_\_\_\_, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. Técnicas de Pesquisa. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

MARTINS, Petrônio G.; LAUGENI, Fernando Piero. Administração da Produção. São Paulo: Saraiva, 2005.

MOREIRA, Daniel Augusto. Administração da Produção e Operações. São Paulo: Thomson Learning, 2006.

PALADINI, Edson Pacheco. Controle de Qualidade – Uma abordagem abrangente. São Paulo: Atlas, 1990

SLACK, Nigel; CHAMBERS, Stuart; JOHNSTON, Robert. Administração da Produção. Tradução: Henrique Luiz Côrrea. 3.ed. São Paulo: Atlas, 2009.