



## QUALIDADE EM SERVIÇOS: ESTUDO DE CASO APLICADO EM UMA EMPRESA DE MONITORAMENTO ELETRÔNICO

UILSON DIEGO GOMES PRESTES<sup>1</sup>; DIULIA MARINA RANGEL DO AMARAL<sup>2</sup>;  
ROGÉRIO ROYER<sup>3</sup>

<sup>1</sup>*Universidade Federal de Pelotas – uilson.prestes85@gmail.com*

<sup>2</sup>*Universidade Federal de Pelotas – diuamaral23@gmail.com*

<sup>3</sup>*Universidade Federal de Pelotas – rogroyer@ufrgs.br*

### 1. INTRODUÇÃO

O presente projeto foi realizado em uma empresa de monitoramento eletrônico, localizada na cidade de Pelotas – Rio Grande do Sul. Com mais de 20 anos de atuação no seguimento de monitoramento eletrônico, vigilância 24h, instalação e manutenção de sistemas eletrônicos de segurança. A empresa do estudo de caso não possui métodos para mensurar a qualidade dos serviços prestados aos seus clientes e nem um programa de qualidade. Com o aumento das empresas e da concorrência neste ramo de atividade, a empresa estudada, tem encontrado problemas em manter e atrair novos clientes. Na livre concorrência entre empresas são vários os fatores que definem a sobrevivência no mercado, um deles é a busca continua da qualidade em seus processos.

O objetivo principal deste estudo é verificar a percepção dos clientes quanto aos serviços prestados e propor uma ferramentas da qualidade que melhore a qualidade dos serviços. De acordo com RODRIGUES (2014) para identificação do processo a ser trabalhado devemos tomar por base os que estão diretamente relacionados com os objetivos estratégicos e que representam baixo desempenho, são os pontos críticos.

### 2. METODOLOGIA

Optou-se desenvolver esse projeto como um estudo de caso, devido ao mesmo estar inserido em um contexto da vida real, onde não se é possível ter controle sobre todas as variáveis envolvidas nesse projeto.

Assim o presente estudo de caso é constituído de 5 etapas apresentadas a seguir;

- Etapa 1: Estabelecer um instrumento para a coleta de dados e definir uma forma de coleta-los.
- Etapa 2: Análise dos resultados obtidos.
- Etapa 3: Identificação dos pontos fortes e fracos.
- Etapa 4: Apresentar uma propostas de melhoria de processos.
- Etapa 5: Utilização da ferramenta 5W2H para melhoria do processo organizacional que apresenta o pior desempenho.

### 3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

A percepção dos clientes quanto aos serviços prestados pela empresa foi obtida a partir da aplicação de um questionário de pesquisa em que se delineou o atendimento ao cliente no setor de vendas, central de monitoramento, na área física com o administrativo/financeiro e instalação e manutenção.

Para análise dos serviços prestados pela empresa se optou por utilizar uma série de perguntas fechadas em formato de escala likert, por apresentarem uma série de vantagens tais como serem fáceis e rápidas para aplicar, processar, analisar e apresentarem pouca possibilidade de erro.

Com relação aos serviços prestados pelo setor de vendas, pode ser visto na Figura 1, aproximadamente 72% dos entrevistados asseguraram que o atendimento dos vendedores foi bom e 89,64% dos respondentes disseram que os vendedores se apresentaram devidamente uniformizados e identificados. Foi visto elevado grau de satisfação com relação aos produtos oferecidos

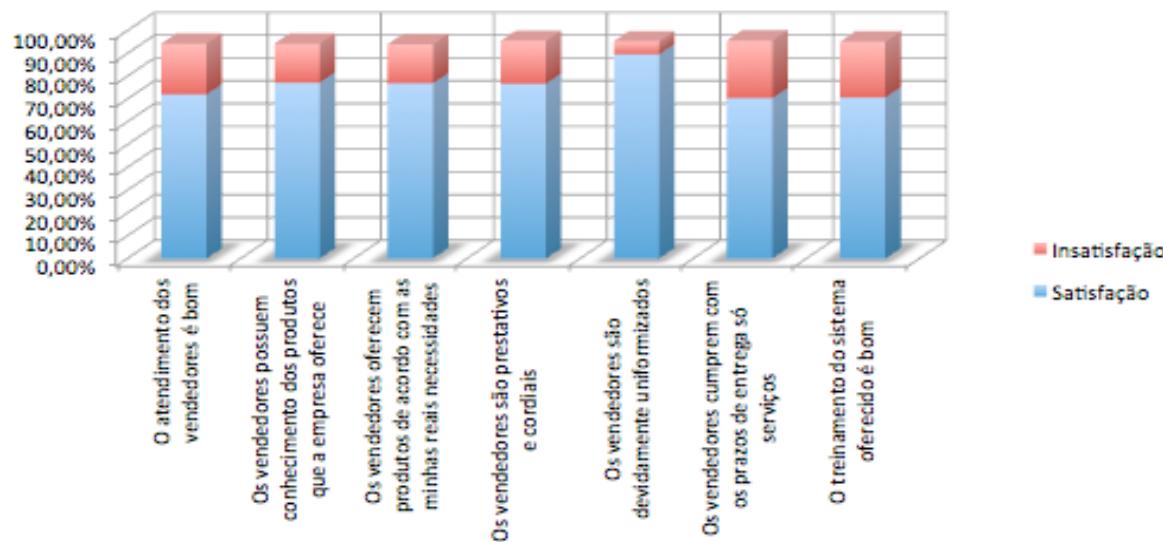


Figura 1 – Avaliação dos serviços prestados pelo setor de vendas

Fonte – Pesquisa de satisfação elaborada pelos próprios autores

Os serviços prestados pela central de monitoramento apresentou que 93,7% dos entrevistados asseguraram que os operadores foram cordiais e atenciosos na prestação dos serviços. Em contrapartida, 21,3% dos respondentes asseguraram que nem sempre foram atendidos quando solicitaram visitas técnicas. Estes dados podem ser vistos na Figura 2.

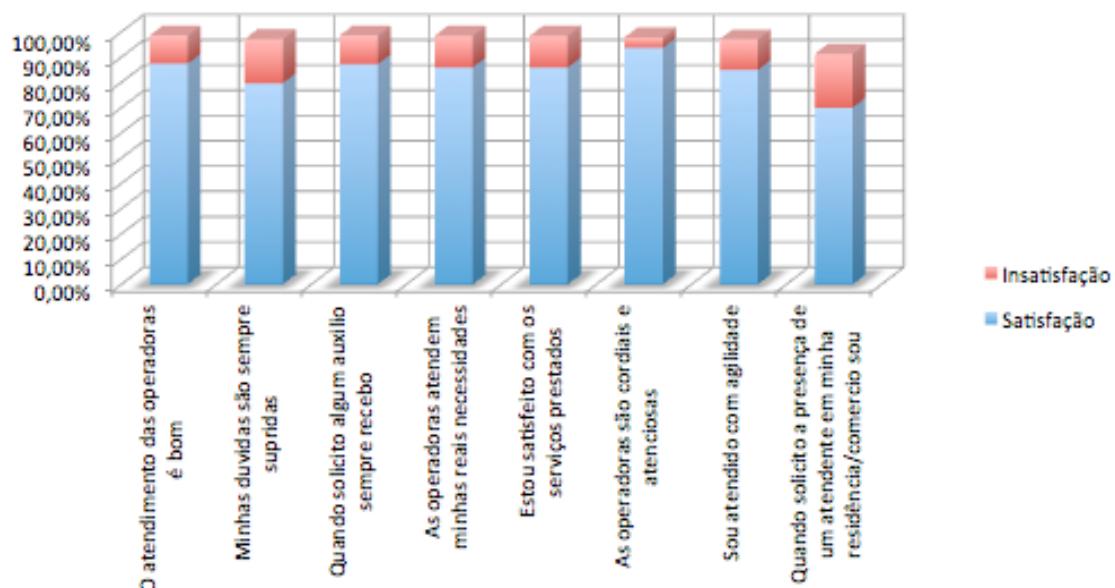


Figura 2 – Avaliação dos serviços prestados pela central de monitoramento

Fonte – Pesquisa de satisfação elaborada pelos próprios autores

Como visto na Figura 3, quanto aos serviços prestados pelos colaboradores do setor administrativo, mais de 84,3% dos clientes se mostraram satisfeitos quanto ao prazo oferecido para pagamento da fatura dos serviços.

Ainda 87,9% dos respondentes asseguraram que receberam suas faturas livres de erros. Com estes elevados índices pode ser visto a seriedade da empresa em fazer as cobranças pelos serviços prestados corretamente.

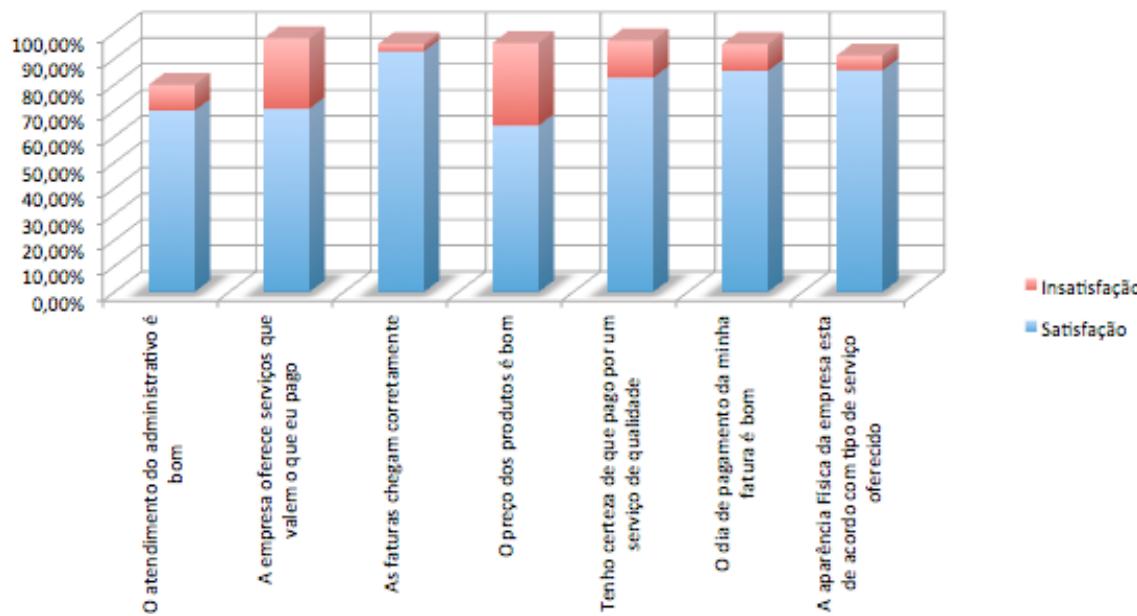


Figura 3 – Avaliação dos serviços prestados pelo setor administrativos e financeiros

Fonte – Pesquisa de satisfação elaborada pelos próprios autores

Como observado na Figura 4, em torno de 89,6% clientes entrevistados manifestaram estar satisfeitos quanto ao atendimento oferecido pelos técnicos. Com tudo, 47,8% clientes entrevistados manifestaram estar insatisfeitos em relação aos problemas que ocorreram no sistema de alarme após a manutenção realizada pela equipe de manutenção.

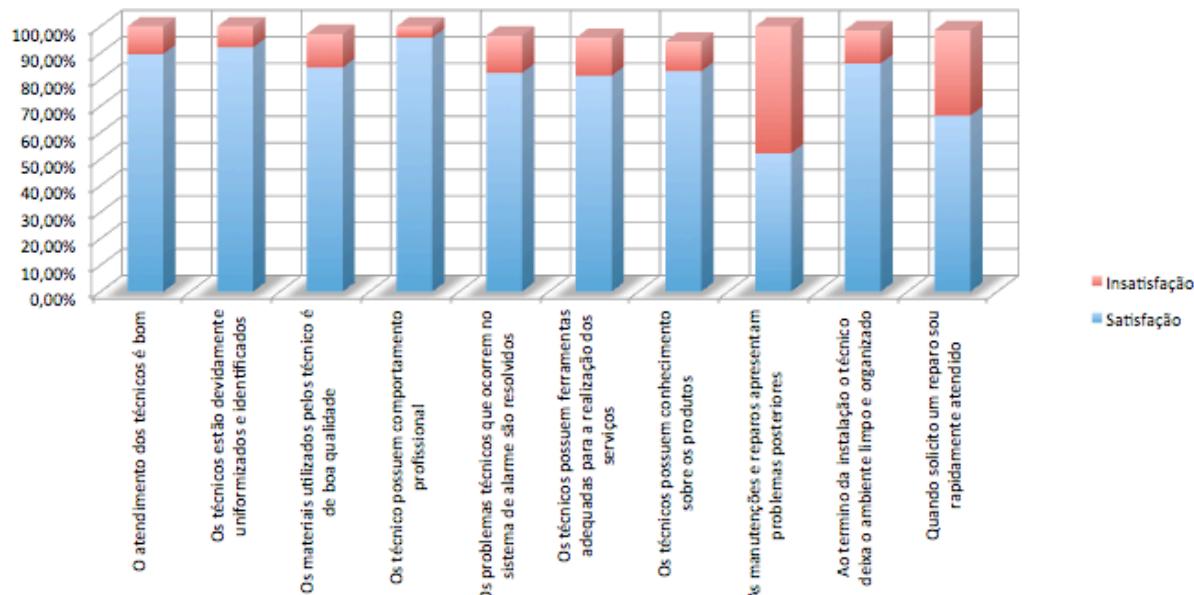


Figura 4 – Avaliação dos serviços prestados pelo setor de Instalação e manutenção

Fonte – Pesquisa de satisfação elaborada pelos próprios autores

Concluindo 32,3% dos clientes entrevistados declararam que quando foi solicitada alguma manutenção houve um longo período de espera até a prestação do serviço. Esse elevados níveis de insatisfação dos clientes pode representar uma ameaça a empresa visto a atual elevada concorrência de

empresas comparado com o período quando a empresa iniciou as suas atividades.

Tabela 1 – Aplicação 5W2H nos serviços de instalação e manutenção

Plano de ação setor com pior desempenho						
Setor: Instalação e manutenção						
Objetivo: Melhorar os serviços de manutenção						
O QUE (What)	QUEM (Who)	QUANDO (When)	ONDE (Where)	POR QUE (Why)	COMO (How)	CUSTOS (How much)
Estabelecimento de maior rigor nas manutenções afim de evitar o retrabalho	Supervisor da instalação (João)	Em 45 dias	Setor de instalação e manutenção	Elevado numero de clientes relatou ter problemas com o sistema mesmo após a manutenção ser realizada	Treinamentos e workshops sobre a correta instalação e manutenção dos sistemas e orientar os colaboradores a evitar improvisar nas	Aproxim. 600

Esta ferramenta é utilizada principalmente no mapeamento e padronização de processos, na elaboração de planos de ação e no estabelecimento de procedimentos associados a indicadores. É de cunho basicamente gerencial e busca o fácil entendimento através da definição de responsabilidades, métodos, prazos, objetivos e recursos associados (JUNIOR et al., 2010).

#### 4. CONCLUSÕES

Os principais objetivos desse estudo foram alcançados, que foram de identificar a percepção dos clientes quanto a qualidade do atendimento, norteado pelos serviços oferecidos pela empresa. Quando a empresa apresenta um conjunto conhecimentos alinhados e modernizados, os gestores podem adotar melhores decisões sem o perigo de personalizá-las, ou até mesmo sem tomar de artifícios com base no achismo.

Com base na implementação da ferramenta de qualidade 5W2H, foi possível traçar um rumo para implementação de um plano de ação nos aspectos do setor que apresentou o pior desempenho na pesquisa de qualidade. A partir dos resultados obtidos é possível sair da teoria do achismo, ou seja, a tomada de decisão nas empresas, devem ser realizadas e apoiadas em eventos, documentos e números.

#### 5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- JUNIOR, I. M.; CIERCO, A. A.; ROCHA, A. V.; MOTA, E. B. & LEUSIN, S.: **Gestão da qualidade**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 10 ed., 2010.
- RODRIGUES, M. V.: **Ações para a Qualidade: gestão estratégica integrada para a melhoria dos processos na busca da qualidade e competitividade**. Rio de Janeiro: Elsevier 5 ed, 2014.