

CARLOS ALBERTO MITSUO FUJII

APLICAÇÃO DE MÉTODO PARA AVALIAÇÃO DA QUALIDADE
DE SERVIÇOS INTERNOS DE MANUTENÇÃO DE UTILIDADES:
SURVEY EM UMA EMPRESA DE MANUFATURA

Dissertação apresentada ao
Programa de Mestrado em
Engenharia de Produção da
Universidade Nove de Julho
para a obtenção do título de
Mestre em Engenharia de
Produção.

Orientador: Prof. Dr. Felipe Araújo Calarge

São Paulo - SP
2011

TERMO DE APROVAÇÃO

CARLOS ALBERTO MITSUO FUJII

APLICAÇÃO DE MÉTODO PARA AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE SERVIÇOS INTERNOS DE MANUTENÇÃO DE UTILIDADES: SURVEY EM UMA EMPRESA DE MANUFATURA

Dissertação apresentada ao Programa de Mestrado em Engenharia de Produção da Universidade Nove de Julho para a obtenção do título de Mestre em Engenharia de Produção.

Presidente: Prof. Felipe Araújo Calarge, Dr. - Orientador, UNINOVE

Membro: Profa. Marly Monteiro de Carvalho, Dra. - USP

Membro: Prof. Fabio Henrique Pereira, Dr. - UNINOVE

Membro Suplente: Prof. Thiago Michel de Brito Farias, Dr. - UNINOVE

São Paulo, 22 de março de 2011.

EPÍGRAFE

Quem sabe faz a hora, não espera acontecer. Gerado Vandré (1935-). Cantor e compositor brasileiro.

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho à minha família, e especialmente
à minha esposa Edna e meu filho Gabriel.

AGRADECIMENTOS

Ao professor Felipe Araújo Calarge pela orientação, compreensão e incentivo dispensado ao desenvolvimento deste trabalho.

Ao professor Paulo Augusto Cauchick Miguel que foi meu primeiro orientador, pelos conselhos e apoio para a realização deste trabalho.

Ao corpo docente do Mestrado em Engenharia de Produção da Universidade Nove de Julho pelo conteúdo e experiências transmitidos.

À Secretaria da Pós-Graduação do Mestrado em Engenharia de Produção da Uninove, pelo apoio e compreensão, representadas pela Michelle e Vanessa.

À Universidade Nove de Julho pela oportunidade de participação na turma do Mestrado em Engenharia de Produção.

RESUMO

FUJII, C.A.M.: APLICAÇÃO DE MÉTODO PARA AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE SERVIÇOS INTERNOS DE MANUTENÇÃO DE UTILIDADES: SURVEY EM UMA EMPRESA DE MANUFATURA. São Paulo, 2011. **Dissertação** - Programa de Mestrado em Engenharia de Produção, UNINOVE, Universidade Nove de Julho.

O objetivo deste trabalho foi utilizar um método adequado para avaliar a qualidade dos serviços internos de manutenção de utilidades em uma empresa de manufatura. Em função da competitividade acirrada nos mercados, as empresas têm focado seus esforços em suas competências essenciais, e com isso os serviços internos prestados por empresas terceirizadas em atividades complementares têm um papel importante, pois fornecem sustentação a toda organização. Foi realizada pesquisa exploratória dos modelos aplicáveis para avaliação dos atributos da qualidade de serviços internos e concluiu-se que o mais relevante era o *SERVQUAL*, o qual avalia a diferença entre as expectativas e percepções dos clientes em relação a atributos relativos à natureza de serviços. Essa diferença é conhecida como *gap* (lacuna). Dessa forma, foi planejada e realizada uma *survey* com os clientes internos da empresa, com o uso do *SERVQUAL* de forma adaptada. A conclusão foi que o *SERVQUAL* é um modelo eficiente para este tipo de avaliação, o que foi demonstrado através de sua análise de confiabilidade e validade. Finalmente, quanto a avaliação da qualidade dos serviços internos de manutenção de utilidades prestados na empresa, concluiu-se que havia inúmeras oportunidades de melhoria, o que foi demonstrado pelos *gaps* entre as expectativas e percepções dos clientes internos em diversos atributos relativos à natureza dos serviços prestados.

Palavras-chave: qualidade de serviços internos; *SERVQUAL*; *SERVPERF*; clientes internos.

ABSTRACT

FUJII, C.A.M.: APPLICATION OF METHOD FOR INTERNAL SERVICE QUALITY EVALUATION OF UTILITIES MAINTENANCE: SURVEY ON A MANUFACTURING COMPANY. São Paulo, 2011. **Dissertation** – Production Engineering Master's Program, UNINOVE, Nove de Julho University.

The aim of this work was to use a suitable method to evaluate the internal service quality of utilities maintenance in a manufacturing company. Due to the high competitiveness in the market, the companies have focused the efforts in their core competences, and therefore the internal services performed by subcontracted companies on complementary activities represent an important role, because they provide support to all organization. It was performed an exploratory research on applicable methods to evaluate quality attributes of internal services and the conclusion was the most relevant was SERVQUAL, which evaluates the difference between the expectations and perceptions of customers regarding the attributes of service nature. This difference is called as *gap*. In this way, it was planned and performed a survey with internal customers of the company, by using SERVQUAL in an adapted way. The conclusion was SERVQUAL is an efficient method for this type of evaluation, what was demonstrated by means of reliability and validity analysis. Eventually, regarding the evaluation of internal service quality of utilities maintenance performed in the company, it was concluded that there were many improvement opportunities, what was demonstrated by the *gaps* between expectations and perceptions of internal customers in many attributes of performed services.

Keywords: internal service quality; SERVQUAL; SERVPERF; internal customers.