



**Universidade Federal de Campina Grande**

**Centro de Humanidades**

**Unidade Acadêmica de Administração e Contabilidade**

**Coordenação de Estágio Supervisionado**

**AVALIAÇÃO DA QUALIDADE EM SERVIÇOS: ESTUDO DE  
CASO DA EMPRESA GAMA SEGURANÇA**

**VALDÊNIA JULIANA RIBEIRO ALBUQUERQUE**

**Campina Grande – 2009**

**VALDÊNIA JULIANA RIBEIRO ALBUQUERQUE**

**AVALIAÇÃO DA QUALIDADE EM SERVIÇOS: ESTUDO DE  
CASO DA EMPRESA GAMA SEGURANÇA**

Relatório de Estágio Supervisionado apresentado ao curso de Bacharelado em Administração da Universidade Federal de Campina grande, em cumprimento parcial das exigências para obtenção do título de Bacharel em Administração.

Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Lúcia Santana de Freitas, Dr.<sup>a</sup>

**CAMPINA GRANDE - 2009**

**VALDÊNIA JULIANA RIBEIRO ALBUQUERQUE**

**AVALIAÇÃO DA QUALIDADE EM SERVIÇOS: ESTUDO DE  
CASO DA EMPRESA GAMA SEGURANÇA**

Relatório aprovado em \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

---

Lúcia Santana de Freitas, Doutora  
**Orientador**

---

Adriana Salete Dantas Farias, Mestre  
**Examinador**

---

Darcon Sousa, Mestre  
**Examinador**

Campina Grande - 2009

# COMISSÃO DE ESTÁGIO

Membros:

---

Valdênia Juliana Ribeiro Albuquerque  
**Aluna**

---

Lúcia Santana de Freitas, Doutora  
**Professora Orientadora**

---

Eliane Ferreira Martins  
**Coordenadora de Estágio Supervisionado**

Campina Grande - 2009

*Dedico este trabalho primeiramente a Deus, pois sem Ele, nada seria possível e não estaria aqui, desfrutando deste momento tão importante em minha vida.*

*Ao meu pai Valdoniel, que amo e que me criou com amor, esforço, dedicação e compreensão, e que pode me proporcionar ótimas condições de educação.*

*A Lúcia Freitas, professora orientadora, pelo seu incentivo, cooperação, apoio e, principalmente, pela sua paciência.*

*A minha amiga Alyanna, que compartilhou comigo dos momentos de dificuldades encontradas nesta etapa da minha vida.*

*A toda minha família, em especial, minhas primas Andressa e Isabelly, e ao meu amor, amigo e companheiro Sérgio, que me incentivam e me dão força em todos os momentos da minha vida.*

## RESUMO

Este estudo aborda a pesquisa que visa avaliar a qualidade dos serviços oferecidos pelos valores de transporte da empresa a partir da perspectiva do gerente e clientes sobre as cinco dimensões de qualidade de serviço. Assim, foi desenvolvido um estudo na indústria de segurança da empresa privada que teve como objetivo verificar a percepção geral da qualidade dos valores de transporte de serviços oferecidos por esta empresa. Como a metodologia usada, era um tipo de pesquisa descritiva, a qualidade de caráter que levou ao método de estudo de caso. A pesquisa foi baseada no modelo de avaliação de qualidade do serviço SERVQUAL. Os resultados indicaram, em primeiro lugar, de acordo com a avaliação de clientes, a qualidade dos serviços oferecidos estão abaixo das suas expectativas, embora muito perto deles. Em seguida, identificou-se que ambos os gestores como clientes têm vistas semelhantes em relação ao grau de importância das dimensões da qualidade, diferem apenas em relação a uma das cinco dimensões.

Palavras-chave: Qualidade em Serviços, SERVQUAL Valores, Transporte.

## **ABSTRACT**

This study addresses the research that seeks to evaluate the quality of services offered by the transport company values from the perspective of the manager and customers on the five dimensions of service quality. Thus, it was developed a study in a company's private security industry that aimed to ascertain the general perception of the quality of transport service values offered by this company. As the methodology used, was a descriptive type of research, quality of character which led to the case study method. The research was based on the model of evaluation of service quality SERVQUAL. The results indicated, first, according to the assessment of clients, the quality of services offered are below their expectations, although very close to them. Then it was identified that both managers as clients have similar views regarding the degree of importance of the dimensions of quality, differ only in relation to one of the five dimensions.

Keywords: Quality in Services, SERVQUAL, Transport Values.

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO.....</b>	<b>8</b>
<b>2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....</b>	<b>12</b>
2.1 SERVIÇOS.....	13
2.2 QUALIDADE.....	17
2.3 QUALIDADE EM SERVIÇOS.....	20
<b>3. METODOLOGIA.....</b>	<b>25</b>
<b>4. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS.....</b>	<b>30</b>
4.1 CARACTERIZAÇÃO DO SETOR.....	31
4.2 O CASO DA EMPRESA GAMA SEGURANÇA.....	32
4.2.1 ANÁLISE DA QUALIDADE DO SERVIÇO.....	33
4.2.1.1 CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA.....	33
4.2.1.2 PERSPECTIVA DO CLIENTE SOBRE OS ATRIBUTOS E DIMENSÕES DA QUALIDADE DO SERVIÇO.....	34
4.2.1.3 PERSPECTIVA DO CLIENTE SOBRE O GRAU DE IMPORTÂNCIA DAS DIMENSÕES DA QUALIDADE.....	40
4.2.1.4 PERSPECTIVA DO GESTOR SOBRE O GRAU DE IMPORTÂNCIA DAS DIMENSÕES DA QUALIDADE.....	41
<b>5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>44</b>
<b>6. REFERÊNCIAS.....</b>	<b>47</b>

## 1. INTRODUÇÃO

O setor de serviços vem ganhando importância cada vez maior dentro da economia mundial, ocupando posição de destaque na economia de países desenvolvidos que, antes, possuíam seu alicerce econômico fortemente baseado na atividade industrial. De acordo com a LCA Consultores o setor de serviços apresenta estimativas de crescimento de 3,1% para o ano de 2009 e boa parte das empresas e entidades deste setor confirmam a tendência de aceleração do crescimento. Este é o setor da economia que apresenta maior crescimento nas últimas décadas, inclusive em termos de diversificação de suas atividades, que vêm apresentando desenvolvimento contínuo, mesmo em épocas de recessão econômica, devido à necessidade de adaptação a nova sociedade, que passa sucessivamente por significativas mudanças demográficas, socioeconômicas, tecnológicas, dentre outras.

Devido a esse processo contínuo de transformação, o comportamento humano vem se alterando gradativamente ao longo do tempo. À medida que cresce a violência e a criminalidade, algumas das conseqüências negativas decorrentes, principalmente, da globalização, cresce também, e cada vez mais, o desejo, por parte do ser humano, de melhoria de qualidade de vida e a necessidade de se sentir bem e seguro.

É com a finalidade de suprir essa crescente demanda que surge a necessidade de se fornecer serviços de segurança, que se propõem a manter de forma equilibrada a sensação de ordem e proteção para a sociedade.

Inicialmente fornecidos apenas pelo Estado e, neste caso, classificados como serviço de segurança pública, os serviços de segurança se propunham a impor a ordem e a proteger a sociedade da exposição a possíveis riscos, prevenindo e reprimindo comportamentos lesivos a integridade física, moral e patrimonial dos cidadãos e do próprio Estado, através dos serviços de agente de polícia, agente de guarda civil e dos sistemas judicial e penal.

Com o passar dos anos e, conseqüentemente, com a evolução da sociedade, o serviço de segurança pública foi se tornando defasado, não sendo mais capaz de cumprir com o que se propôs de forma eficaz.

Neste sentido, com o incentivo da população que procurava alternativas para a melhoria dos níveis de segurança, uma vez que o Estado já não consegue suprir toda

demanda, nem alcança maiores e melhores níveis de eficiência, surge então, o serviço de segurança privada, fornecido por empresas privadas aptas para tal – reguladas, autorizadas e fiscalizadas pelo Departamento de Polícia Federal (DPF) – com a finalidade de proteger e assegurar bens patrimoniais e pessoais, e complementar às atividades de segurança pública nos termos da legislação específica. Diferentemente do serviço de segurança pública, dever do Estado e voltado para a sociedade como um todo que visa proteger de forma coletiva e padronizada, o serviço de segurança privada visa proteger de forma individual e personalizada a quem procura por este serviço, através de atividades segurança eletrônica, segurança patrimonial, segurança pessoal, transporte de valores, processamento de valores, custódia de valores, entre outras.

Dentre as atividades fornecidas pelo serviço de segurança privada, destaca-se o Transporte de Valores. Procurado por uma vasta clientela, como pessoas físicas, bancos, indústrias e comércio, este serviço torna-se essencial para quem busca segurança nas transações de deslocamento de grandes quantias em dinheiro, jóias, documentos e outras mercadorias de altíssimo valor. Essa atividade tem como função transportar, de forma segura, qualquer valor de um local para outro por meio de transporte hidroviário, aeroviário, rodoviário e intermodal.

O ambiente em que as empresas prestadoras de serviço de segurança privada atualmente estão inseridas é marcado pela crescente competitividade, onde as constantes mudanças, que ocorrem, principalmente, devido à globalização, tendem a impulsionar estas empresas à procura incessante por melhorias que lhe proporcionem qualificação superior a de seus concorrentes, a fim de atender as necessidades e satisfazer seus clientes, garantindo a lealdade destes, e conquistando novos consumidores em potencial, o que se torna, no âmbito dos serviços, requisito fundamental para o êxito dentro desse mercado que se mostra cada vez mais promissor.

Para se manterem competitivas, é necessário que estas empresas busquem o diferencial, conquistado com a satisfação de seus clientes, investindo de forma significativa na qualidade de seus serviços. Para tanto, considerando-se que a natureza dos serviços é essencialmente subjetiva e que os compradores de serviço possuem diferentes percepções a respeito da qualidade, é importante, para as empresas que atuam neste setor, que haja conhecimento das expectativas e necessidades dos clientes para com o serviço, a fim de atender os diferentes padrões de qualidade demandados por estes.

Diante desse contexto, se levanta o seguinte problema de pesquisa: como é percebida a qualidade dos serviços de Transporte de Valores prestado por empresa de segurança privada?

O presente trabalho tem como objetivo geral, conhecer a percepção da qualidade do serviço prestado por uma empresa de Transporte de Valores, apresentando os seguintes objetivos específicos: identificar os atributos da qualidade esperados, na oferta dos serviços de Transporte de Valores, na visão dos clientes; identificar os atributos da qualidade ofertados pela empresa, na perspectiva dos clientes; e, por fim, identificar o grau de importância dado as dimensões da qualidade de serviço, na perspectiva dos clientes e do gestor.

O presente trabalho apresenta, para além desta introdução, a seguinte estrutura: primeiramente uma fundamentação teórica embasada na literatura acadêmica que engloba os estudos sobre qualidade, no que diz respeito à indústria de serviços, seguida da metodologia utilizada para o desenvolvimento da pesquisa que introduz a apresentação dos resultados obtidos e, por fim, as considerações finais do estudo e suas referências bibliográficas.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A qualidade dos serviços prestados pelas empresas pode ser avaliada, identificada e até mesmo mensurada, ou seja, amplamente estudada, através de estudos realizados com base nas teorias, modelos e ferramentas propostos pela contribuição de diversos autores à literatura acadêmica voltada para esta área.

De acordo com os objetivos inicialmente apresentados, esse estudo se propôs a conhecer a percepção da qualidade do serviço prestado por uma empresa prestadora do serviço de Transporte de Valores a partir da perspectiva do gestor e de seus clientes.

Os resultados da pesquisa indicam que a perspectiva da qualidade dos serviços prestados pela empresa estudada está abaixo das expectativas dos clientes, já que estas expectativas estão relacionadas a um serviço considerado ideal, porém, encontra-se muito próxima do esperado por estes. Este resultado foi possível através da análise das pontuações atribuídas pelos clientes às cinco dimensões da qualidade dos serviços oferecida pela ferramenta SERVQUAL: Tangibilidade, Confiabilidade, Responsividade, Garantia e Empatia.

Quanto ao grau de importância dada às dimensões da qualidade, percebe-se que, na perspectiva dos clientes, a dimensão Confiabilidade é a que apresenta maior importância, representada pela média de 36%, seguida da dimensão Garantia que representa o valor de 22%, ocupando o segundo lugar no grau de importância das dimensões da qualidade. Já as dimensões Tangibilidade, Empatia e Responsividade, foram apresentadas como as menos importantes, representando 14% de importância cada uma.

Na visão do gestor da empresa prestadora do serviço, a maior importância atribuída está para a dimensão Confiabilidade, a qual foi conferida a importância de 30%. Em segundo lugar de importância, com 20% cada, encontram-se as dimensões Responsividade e Garantia. E, por fim, as consideradas como dimensões menos importantes, são a Empatia e a Tangibilidade representando apenas 10% de importância cada uma.

Observou-se que, tanto para gestor quanto para cliente, as dimensões consideradas como as mais importantes são Confiabilidade e Garantia, já as vistas como menos importantes, para ambos, são Tangibilidade e Empatia. Esta semelhança entre as visões, quanto ao grau de importância das dimensões, pode ser entendida pelo fato de que o serviço prestado em estudo trata-se de serviço de segurança, ao qual Garantia e Confiabilidade são

dimensões imprescindíveis na oferta do serviço e Tangibilidade e Empatia não influenciam, de forma significativa, a qualidade deste.

É importante ressaltar que a única discrepância entre as visões, identificada por ordem de importância, é com relação à dimensão Responsividade, em que, para o gestor, esta possui maior grau de importância que para os clientes, porém tal discrepância, não se apresentou tão forte.

Entende-se como limitações deste estudo, o fato de que a ferramenta SERVQUAL, utilizada como base para a pesquisa, mede, para a análise dos GAP's, as expectativas de uma empresa ideal, e não de uma empresa específica. Outra limitação que também pode ser percebida quanto ao modelo utilizado, é referente a sua generalização, uma vez que este avalia a qualidade com base em cinco dimensões fixas da qualidade, não permitindo, portanto, a medição de dimensões específicas de um ramo de atividade.

Uma das contribuições do estudo está na verificação da perspectiva da qualidade dos serviços prestados, tanto na visão do gestor quanto na visão dos clientes, o que pode servir para um melhor entendimento das reais importâncias dadas por estes, aos atributos e dimensões da qualidade do serviço, verificando, assim, onde se concentra as discrepâncias e semelhanças entre as visões, bem como servir de base para a melhoria dos serviços prestados pela empresa.

Dados os resultados deste trabalho, sugere-se o desenvolvimento de novas pesquisas que contemplem outras modalidades de segurança privada, visto que esta focalizou apenas a segurança de Transporte de Valores. Trabalhos futuros poderiam também avaliar, ou até mesmo mensurar, a qualidade dos serviços prestados no que tange ao setor de segurança privada, considerando todos os serviços ofertados.

## REFERÊNCIAS

ACEVEDO, Claudia Rosa; NOHARA, Jouliana Jordan. **Monografia no curso de administração**: guia completo de conteúdo e forma. 2ª ed. São Paulo: Atlas, 2006.

ALBRECHT, Karl. **Revolução nos Serviços**: como as empresas podem revolucionar a maneira de tratar os seus clientes. 3ª ed. São Paulo: Pioneira, 1992.

ARAÚJO, Richard M. et al. **Serviços de Segurança Pública**: uma análise da qualidade na percepção dos líderes comunitários. IV Congresso Nacional de Excelência em Gestão, 2008.

BARROS, Aidil Jesus da Silveira; LEHFELD, Neide Aparecida de Souza. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 3ª ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

CHAMPY, James. **Reengenharia da Gerência**: o mandato da nova liderança. Rio de Janeiro: Campus, 1995.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Mini Aurélio**: o minidicionário da língua portuguesa. 4ª ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2002.

FITZSIMMONS, James A.; FITZSIMMONS, Mona. **Administração de Serviços**: operações, estratégia e tecnologia de informação. 2ª ed. Porto Alegre: Bookman, 2000.

GARVIN, David A. **Gerenciando a Qualidade**: a visão estratégica e competitividade. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1992.

GIANESI, Irineu G. N.; CORRÊA, Henrique Luiz. **Administração Estratégica de Serviços**: operações para a satisfação do cliente. São Paulo: Atlas, 1996.

GRÖNROOS, Christian. **Marketing: Gerenciamento e Serviços**: a competição por serviços na hora da verdade. Rio de Janeiro: Campus, 1995.

HESKETT, J L.; SASSER, W. E.; HART, C. W. L. **Serviços Revolucionários**: mudando as regras do jogo competitivo na prestação de serviços. São Paulo: Pioneira, 1994.

JURAN, J.M. **Juran Planejando para a Qualidade**. 3ª ed. São Paulo: Pioneira, 1995.

LOBOS, Júlio. **Qualidade! Através das Pessoas**. 10ª ed. São Paulo: J. Lobos, 1991.

LOVELOCK, C.; WRIGHT, L. **Serviços**: Marketing e Gestão. São Paulo: Saraiva, 2003.

MELLO, C. H. P.; HECKERT, C. R.; LAHR, L. H. **Aplicação do Modelo Servqual ao Serviço Hoteleiro no Brasil**. SIMPEP, 2000.

MILAN, G. S.; TREZ, G. Pesquisa de Satisfação: um modelo para planos de saúde. **RAE-eletrônica**, v. 4, n. 2, Art. 17, jul./dez. 2005.

PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão da Qualidade**: teoria e prática. São Paulo: Atlas, 2007.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa Social**: Métodos e Técnicas. São Paulo: Atlas, 1999.

SOUZA, Antônio Marcos. Gestão da Qualidade em Serviços: um estudo com desdobramentos de análise para empresas no ramo da administração de condomínios. **Milton Campos**, vol.: 4 - 2006.

VAVRA, Terry G. **Marketing de Relacionamento**. São Paulo: Atlas, 1993.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração**. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 2004.

WALCKER, Leda Paes; SANTA MARIA, José Nunes. **Qualidade em Serviços**: um estudo multicaso em três empresas de segurança privada de Curitiba/PR. XXVII ENEGEP, 2007.

ZAMBERLAN, L.; SOARES, J. C. V.; DIEL, E. M. **Avaliação de Serviços de Segurança Privada**: um estudo exploratório. XXVI ENEGEP, 2006: Fortaleza.

ZEITHAML, V. A.; BITNER, M. J. **Marketing de Serviços**: a empresa com o foco no cliente. Porto Alegre: Bookman, 2003.