

L  
2016  
11/13/16  
2016

FACULDADE CIDADE DE JOÃO PINHEIRO  
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

GILMAR GASPAR DE MATOS

**MELHORIA DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS  
EM UM LAVADOR DE AUTOMÓVEIS NA CIDADE DE JOÃO  
PINHEIRO – MINAS GERAIS**

João Pinheiro  
2016

GILMAR GASPAR DE MATOS

**MELHORIA DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS  
EM UM LAVADOR DE AUTOMÓVEIS NA CIDADE DE JOÃO  
PINHEIRO – MINAS GERAIS**

Trabalho de conclusão de curso  
apresentado como requisito para  
aprovação na disciplina de Trabalho de  
Conclusão na Faculdade de  
Administração da Faculdade Cidade de  
João Pinheiro

Orientador: Unilson Gomes Soares

João Pinheiro  
2016

# FACULDADE CIDADE DE JOÃO PINHEIRO

## CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

A comissão examinadora, abaixo-assinada, aprova a monografia “Melhoria de qualidade dos serviços prestados em um lavador de automóveis na cidade de João Pinheiro”.

Elaborado por Gilmar Gaspar de Matos.

Como requisito para obtenção do Gral de Bacharel em Administração.

Comissão examinadora:

---

Prof. Orientador: Unilson Gomes Soares

---

Prof. DRA. Maria Célia da Silva Gonçalves

João pinheiro

2016

Dedico este trabalho aos meus pais, Afonso Augusto de Matos e Maria Teresa Gaspar de Matos, minha querida esposa Raiane Lemos da Silva e meus filhos. Pelo amor, carinho e compreensão que em todos os momentos me deram força para continuar e não desistir em todas as etapas mais difíceis da minha vida.

Quero agradecer primeiramente a Deus que iluminou os meus passos todos estes anos me dando força para vencer a cada dia.

A minha querida esposa que com muita paciência, compreensão e esforço ficaram do meu lado todos os momentos me apoiando.

Aos meus pais que me apoiaram bastante e que dedicaram suas vidas para mim.

Aos meus filhos que compreenderão a minha ausência e a falta de carinho estes quatro anos.

A minha sogra que também me ajudou bastante olhando e cuidando dos meus filhos.

Agradeço ao meu orientador, Dr. Unilson que se esforçou ao máximo para a realização deste trabalho.

Aos professores que se dedicaram a passar o seu aprendizado para nós.

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Sexo .....	19
Gráfico 2 - Idade dos Clientes .....	20
Gráfico 3 - Quantidade de veículo por pessoa.....	21
Gráfico 4 - Qual veículo possui.....	22
Gráfico 5 - Frequência de lavagem de veículo.....	23
Gráfico 6 - Produtos nos veículos.....	24
Gráfico 7 - Serviço a ser implantado no lavador .....	25
Gráfico 8 - Atrativo ao cliente .....	26
Gráfico 9 - Através de quê conheceu o lavador? .....	27

## SUMÁRIO

INTRODUÇÃO .....	9
CAPITULO I.....	12
O INÍCIO DA QUALIDADE TOTAL NOS SERVIÇOS PRESTADOS .....	12
1.1 – Qualidade nos serviços. ....	12
1.2 – Qualidade.....	13
1.3 – Serviços.....	13
1.4- A necessidade da Qualidade Total.....	14
1.5 - Conceitos básicos de Qualidade.....	16
1.6 – Qualidade nos serviços prestados no lavador de automóveis.....	18
1.7 - O processo de Lavagem a Seco.....	18
CAPITULO II.....	19
2.1 - Entrevistas aos clientes.....	19
2.1.1 Pergunta 01: Sexo.....	19
2.1.2 Pergunta 02: Idade dos clientes.....	19
2.1.3 Pergunta 03-Quantidade de veículos por pessoa.....	20
2.1.4 Pergunta 04-Qual veiculo possui .....	22
2.1.5 Pergunta 05- Frequência de lavagem de veiculo.....	23
2.1.6 Pergunta 06 - Produtos nos veículos .....	24
2.1.7 Pergunta 07: Serviço a ser implantado no lavador .....	25
2.1.8 Pergunta 08: Atrativo ao cliente .....	26
2.1.9 Pergunta 09: Através de quê conheceu o lavador?.....	27
2.1.10 Pergunta 10.....	27
CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	29
REFERÊNCIAS.....	30
ANEXOS .....	32

## **RESUMO**

**TÍTULO:** Melhoria da Qualidade dos serviços prestados em um lavador de Automóveis na cidade de João Pinheiro

**AUTOR:** MATOS, Gilmar Gaspar de.

**ORIENTADOR:** SOARES, Unilson Gomes.

Este estudo tem como objetivo, propor a implantação de Gestão da Qualidade em um lavador de automóveis, situado na cidade de João Pinheiro em Minas Gerais. Buscou resolver algumas questões relacionadas com o problema enfrentado pela empresa, como mudar a parte física para melhorar a agilidade do serviço prestado, procurar um método de economia de água e melhorar os serviços prestados. Foram distribuímos 10 (dez) questionários para os clientes, mas foram respondidos e devolvidos 9 (nove) questionários, que continha 10 (Dez) questões objetivas. Serão analisadas as ferramentas e processos utilizados na pesquisa de campo através do relato dos entrevistados. Visando os viáveis benefícios para a organização e para a sua implantação da Gestão da Qualidade nos serviços. Usando a pesquisa de campo, bibliográfica e qualitativa onde foi formulada uma serie de documentos e orientação adequado ao método da implantação, o qual está em mudança eficaz da empresa e processos e objetivos focados em conceitos da qualidade e no aprimoramento de valor. Recurso para as mudanças qualitativas para o melhor desempenho profissional e dos negócios, mas apenas de diversos conceitos. E com a pesquisa de campo mostra que o resultado é fundamental a implantação do sistema. Apresentando o bem-estar dos clientes, a melhoria interna empresarial, o desenvolvimento e o conhecimento por parte dos funcionários. Não são todas as empresas que adotam o Sistema da Gestão da Qualidade, porem de fato, pode informar que a empresa tem o melhor funcionamento depois da implantação do sistema. Há maior fluxo no aumento do trabalho, e a satisfação dos clientes. A gestão de qualidade mostra que a escolha do cliente, e a que aumenta a produtividade, mudando uma maior a concorrência e assegurando a sobrevivência da empresa.

**Palavra-chave:** Qualidade. Lavador de automóveis. Serviços.



## INTRODUÇÃO

O presente estudo teve como tema Gestão da qualidade nos serviços prestados e seu objeto de estudo foi a inserção da melhoria de qualidade em um lavador de automóveis na cidade de João Pinheiro no estado de Minas Gerais.

A empresa iniciou suas atividades no ano de 2010, é uma empresa de pequeno porte, possui apenas um ajudante que auxilia no período da tarde, sendo responsável, o próprio proprietário que trabalha em tempo integral é situado na cidade de João Pinheiro - MG, no centro da cidade, seu horário de funcionamento é de 08:00 as 18:00, e lava em média 50 carros mensais. Segundo dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. (IBGE 2015) João Pinheiro é um dos maiores municípios de Minas Gerais com área 10.727,471 km<sup>2</sup>, com população estimada de 45,260 habitantes. Este situado no noroeste de Minas, entre as cidades Paracatu e Três Maria, seguindo a via 040.

Em uma organização, mesmo que seja de pequeno porte, a metodologia da qualidade total permite desenvolver uma melhoria contínua, como redução de custos por desperdício, matéria prima, melhor aproveitamento do espaço físico e melhor qualidade no serviço prestado.

Para Mello et al (2009), o esforço para satisfazer os clientes e constantemente melhorar o sistema de gestão de qualidade apresenta melhoria contínua como um processo de aumento da eficiência da organização em cumprir a política e os objetivos da qualidade, envolvendo todos os membros da organização, ou seja, é um processo lento e ao mesmo tempo eficaz.

Por motivo da crise que o Brasil está enfrentando, a maioria das pessoas desempregadas busca alternativas, se tornando empreendedores, abrindo seu próprio negócio para melhores condições de vida, e um dos segmentos procurados é a prestação de serviços, entre esses segmentos está o de lavagem de veículos, que crescem mais a cada dia, devido ao crescimento da frota automobilística brasileira.

Segundo Demo (2006), não há ciência sem pesquisa; sobretudo não há criatividade científica sem pesquisa. Ela nos dá direito a novos conhecimentos.

Essa pesquisa tentou resolver o seguinte problema: É possível modificar o espaço físico para que melhore a agilidade do processo? O que fazer para reduzir os custos economizando água e o tempo da prestação de serviços? Como melhorar a qualidade dos serviços prestados?

Os objetivos do estudo foram em analisar a qualidade dos serviços prestados em uma empresa do setor de lavagem de automóveis, com intuito de desenvolver melhorias no comportamento, na estrutura física e na rotina de trabalho a fim de que esta se torne mais competitiva no ramo que atua.

Investigar o que pode ser feito para melhorar a apresentação física da empresa, tornando-a atrativa aos olhos dos clientes, passando segurança e tranquilidade.

A princípio as hipóteses dessa pesquisa foi modificar o espaço físico, implantado rampas de acesso para lavagem da parte inferior do veículo bem como um depósito para serem guardados de forma organizada os materiais químicos utilizados.

Procurar um meio de economizar água e realizar o processo de lavagem em menor tempo possível, ganhando tempo e conseqüentemente aumentando o numero de clientes.

Em se tratando de qualidade dos serviços prestados, existem inúmeras formas de capacitação para poder melhorar a forma em que se lavam os veículos. Antes usavam apenas água e sabão, hoje existe uma variedade de produtos que conseguem deixar o carro limpo em pouco tempo, além do mais precisam oferecer vários tipos de serviços, como lavagem a seco, limpezas de bancos e teto, revitalização de plásticos, limpeza de motores entre outros e não apenas o serviço convencional.

O método usado para obtenção dos dados foi por meio de pesquisa de campo, para observar como funciona esse processo e como reagem os clientes no ato da entrega do veículo. E para poder expor a opinião dos clientes, foi aplicado um questionário para os 10 primeiros clientes do dia com questões objetivas. Para embasar o questionário o pesquisador fez uma análise de literatura focando na seguinte área, Gestão da Qualidade em Serviços Prestados.

A relevância desse estudo está em compreender as complexas normas para se ter uma boa gestão de qualidade melhorando os serviços prestados para atender o público alvo do lavador, fazendo com que os clientes fiquem satisfeitos com o resultado dos serviços e possa retornar ao estabelecimento. Levando a empresa a aumentar seus clientes e com isso ter uma boa lucratividade.

Logo após a introdução esse trabalho seguirá a seguinte estruturação: No primeiro capítulo irá discorrer sobre o início da qualidade total nos serviços prestados, dando ênfase as necessidades da qualidade total depois conceituando. Mostrará o processo da prestação de serviço no lavador e depois um pouco do processo da lavagem a seco.

No capítulo dois segue com as entrevistas e análise dos resultados, analisaremos as informações apuradas nos questionários aplicados aos clientes.

## **CAPITULO I**

### **O INÍCIO DA QUALIDADE TOTAL NOS SERVIÇOS PRESTADOS**

#### **1.1 – Qualidade nos serviços.**

Nota-se que a qualidade nos serviços é, e sempre foi, um identificador positivo. De acordo Albrecht (1994) a qualidade nos serviços é um diferencial competitivo muito forte e não e não necessita apenas de uma pessoa da empresa, mas de todas trabalhando em equipe em busca da satisfação do cliente.

Todo colaborador dentro da empresa, deve tentar observar as coisa do ponto de vista do cliente e tentar atender suas necessidades, por exemplo, quando contratar um prazo de entrega, esse terá que ser respeitado para que o serviço seja considerado confiável, ter credibilidade, fazer com que o cliente acredite naquilo que está lhe oferecendo. Transmitir segurança na prestação de serviço e apresentar competência, mostrando ser conhecedor dos serviços prestados.

De acordo com Soares (2002) mostra que o clima mapeia o ambiente interno, o qual varia com a concordância com a motivação dos agentes. Esta definição engloba muitas coisas dentro do clima e adaptação dos colaboradores. Caso o indivíduo não for prospero ou controlável, o colaborador não produzira da mesma maneira. Um percentual da produtividade do indivíduo esta ligada á acomodação no trabalho.

O colaborador, quando vai trabalhar em uma organização, busca satisfazer a sua autorrealização e adaptar-se ao novo ambiente. Quando isso ocorre, o colaborador trabalha de forma eficaz e desenvolvendo suas funções com comprometimento. Porem, com base em inúmeros fatores, a adaptação e o comprimento nem sempre caminham alinhados. Um colaborador não encaixado no setor certo influencia negativamente os resultados e interfere nas relações de trabalho.

## **1.2 – Qualidade**

O dever da qualidade é se alinhar com a organização, levando para dentro da empresa a voz do cliente para Teboul (1991, p.188) a:

Qualidade total deve possibilitar que cada pessoa tenha acesso ao cliente, um padrão bem mais exigente do que o chefe de equipe, daí a necessidade não apenas de fazer bem feito desde a primeira vez, mais de fazer melhor dali por diante e continuar a aumentar a diferença, para poder sobreviver.

Uma organização vive de resultados, e só é possível vender se o mercado aceitar os produtos ou serviços da empresa, e só supera suas expectativas se seus desejos forem atendidos. Para isso a empresa deve conhecer sua clientela e ofertar oferecer produtos ou serviços q atenda em preço, prazo e qualidade (MOURA, 1997).

Para cada empresa são aplicadas as técnicas necessárias, avaliando sua produtividade e definido seus objetivos com a ajuda de todos que estão no meio do negocio, buscando um bom atendimento e superando as expectativas do cliente, segundo Paladini (1997, p. 52) "Muito mais que um simples conjunto de técnicas isoladas, a gestão estratégica da qualidade harmoniza a introdução dos conceitos necessários ao bom gerenciamento de suas atividades, repetindo, como meio para se obter os resultados desejados". Por isso e necessário conhecer a necessidade do mercado definir uma estratégia, analisar como o concorrente e os fornecedores atuam para entender o mercado.

O conceito de troca leva ao conceito de mercado, o tamanho do mercado é definido pelo tamanho da procura, portanto o tamanho do mercado consiste pelo numero de pessoas que mostram o desejo ou a necessidade te adquirir aquele bem ou serviço oferecido.

## **1.3 – Serviços**

Conforme Martins e Laugeni (2006, p. 437) a estratégia de demanda por serviço é entendida da seguinte forma, "como o serviço não pode ser armazenado, deve ser produzido e consumido simultaneamente, e os recursos

disponíveis são geralmente escassos, pode-se atuar na demanda de forma a encontrar um melhor equilíbrio entre oferta e demanda”.

Para explicar a importância dos serviços, Grönroos (1993, p. 36) relata que:

*O serviço é uma atividade ou uma série de atividades de natureza mais ou menos intangível - que normalmente, mas não necessariamente, acontece durante as interações entre clientes e empregados de serviços e/ou recursos físicos ou bens e/ou sistema do fornecedor e serviços - que é fornecida como solução ao(s) problema(s) do(s) cliente(s).*

A procura por novidades é um dos objetivos que deve motivar as empresas que querem ser manter competitivas, devem buscar melhor atendimento e satisfazer cada vez mais as vontades dos seus clientes.

#### **1.4- A necessidade da Qualidade Total.**

O sistema de melhoria da qualidade vem sendo fundamentado desde a década de 30 nos Estados Unidos para mais tarde, nos meados da década de 40 a ser desenvolvido no Japão e em vários outros países do mundo, mas a partir da década de 50 que surgiu a real preocupação com a gestão da qualidade, que trouxe uma nova filosofia gerencial com base no desenvolvimento e na aplicação de conceitos, métodos e técnicas adequados a uma nova realidade.

Após a Segunda Guerra Mundial com o Japão literalmente destruído e precisava iniciar seu processo de reconstrução, houve a necessidade de proferir palestras e treinar indústria e empresários sobre controle estatístico de processos e sobre gestão de qualidade.

Lucinda (2010) declara que:

*As diferentes eras da qualidade nos mostram que, ao longo dos anos, em função das mudanças econômicas e sociais, os conceitos e ferramentas da qualidade foram se aprimorando para se adaptar a novas realidades. O importante é notar que muitos dos princípios de todas as eras estão presentes na*

gestão da qualidade total. Os princípios não foram se anulando. Foram se aprimorando e se somando. (LUCINDA, 2010, p.110).

Implantar um sistema de gestão de qualidade em um lugar onde este modelo é visto como apenas um modismo organizacional, ou motivada por pensamentos de que “meu concorrente implantou, quero implantar também”, não dar certo, os resultados não são bons. Mas quando a organização é comprometida com a implantação, se ela enxergar o sistema como uma melhoria e uma valorização dos seus funcionários e adquirir o respeito e satisfação dos clientes terá maiores chances de ter sucesso em seu novo modelo gerencial.

Segundo Casas (2008, p. 10):

A qualidade total em serviços engloba, além dos clientes externos, todos os que com ela interagem, ou seja, funcionários e administradores. A razão disso é que os serviços, sendo atos, desempenho e ação, pressupõem que cada pessoa próxima ao indivíduo é considerada um cliente. Em decorrência, uma empresa deve satisfazer necessidades, resolver problemas e fornecer benefícios a todos que com ela interagem, e isto significa considerar clientes, proprietários, como também todas as demais entidades de mercado.

Isso nota que todas as pessoas podem ser cliente em potencial, basta ter uma qualidade nos serviços prestados satisfazendo suas necessidades para conquistar a confiança dos clientes.

Segundo Araújo (2007) a qualidade pode ser definida pela busca e com a perfeição buscando a agradecer os clientes que são cada vez mais difícil de satisfazer e conscientes da qualidade de organizações e o que elas têm para doar. Essa filosofia busca acabar com retrabalho e foca no de feito zero, assim as organizações mantêm-se no mercado buscando mais lucro.

Falconi (1992) relata que a gestão de qualidade é uma gerência focada na qualidade da produção e dos serviços de uma determinada empresa. Ainda Falconi (1992) fala que o verdadeiro critério de boa qualidade é a preferência do consumidor, pois é isso que garante sua sobrevivência no mercado, o cliente preferir a sua empresa ao invés do concorrente.

Falconi (1992) afirma que para se garantir a sobrevivência da empresa é conduzido o processo de administração de qualidade. A política de qualidade deve determinar claramente o envolvimento da alta administração com os conceitos fundamentais da qualidade, que devem ser divulgados para o entendimento de todos, que pode ser implantados e garantidos em sua realização:

- Estabelecer metas de qualidade para atender as necessidades dos clientes e consumidor final.
- Garantir a segurança do usuário do produto.
- Com a participação de todos os empregados.
- Em todo ciclo de vida do produto/ serviço.

As ações desenvolvidas devem ser através da estabilização de técnicas e idéias voltadas para o crescimento da competitividade da empresa ficando sempre a melhoria dos processos e conseqüentemente dos produtos.

### **1.5 - Conceitos básicos de Qualidade**

Paladini (2000), afirma que não é mais possível assegurar a permanência da empresa apenas cobrando que as pessoas façam o melhor que puderem ou apenas cobrando resultados. É necessário o uso de métodos que possam ser utilizados por todos em direção a permanência da empresa no mercado. Estes métodos devem ser aprendidos e praticados por todos.

De acordo com Falconi (1992), o controle de qualidade é abordado com três objetivos:

- Planejar a qualidade desejada pelos clientes; isto implica num esforço de localizar o cliente, saber de suas necessidades (muitas vezes ele não as conhece e você deve colocar-se em seu lugar), traduzir estas necessidades em características mensuráveis, de tal forma que seja possível gerenciar o processo e atingi-la
- Manter a qualidade desejada pelo cliente, cumprindo padrões e atuando na causa dos desvios.
- Melhorar a qualidade desejada pelo cliente; neste caso é preciso localizar os "resultados indesejáveis" (problemas) e utilizar o "método de solução de problemas" para melhorá-los.



Existem dois tipos de conceito de qualidade: a qualidade interna, que constitui a maneira pela qual uma organização administra a qualidade dos seus processos, produtos e serviços, e a qualidade externa, que constitui a percepção que o cliente, consumidor ou usuário tem a respeito do produto ou serviço que compra e utiliza. Não resta dúvida de que, sem a qualidade interna, não se pode construir e manter a imagem da qualidade externa.

Um produto ou serviço de qualidade é aquele que atende perfeitamente, de forma confiável, de forma acessível, de forma segura e no tempo certo às necessidades de cliente. Portanto, em outros termos pode-se dizer: projeto perfeito, sem defeito, baixo custo, segurança de cliente, entrega no prazo certo, no local certo e na qualidade certa. (FALCONI, 1999. 29P.)

Para Deming (1990), a qualidade começa com a intenção, que é determinada pelos líderes, com o objetivo de alcançar os públicos interno e externo, tanto os atuais quanto os próximos que virão.

Segundo Paladini (2000) a qualidade dobra em dois planos: um especial e outro temporal. É importante aprender que os conceitos sobre qualidade devem mudar a realidade em que vivemos, ou seja, as informações consideradas naquele instante do processo gerencial dos negócios, tudo que é moderno pode virar velho e antigo, daí a pergunta de se conceituar a qualidade sob o aspecto temporal. O homem é a peça principal, mas sem a sua competência e sabedoria, nada mudará. Portanto, o seu trabalho torna-se inútil. Para que haja continuidade nos esforços é preciso que seja executado em equipe e conhecimento (DEMING. 1990).

Gestão de qualidade, uma forma de gestão que começa com o comprometimento da alta direção da organização, atinge e requer a participação de todos os componentes da mesma, utiliza o conhecimento e o aprimoramento contínuo dos processos de trabalho, incentiva e aplica o trabalho em equipe, de forma a atender cada vez melhor e até exceder, aos anseios, exigências e expectativas dos clientes, observando sempre as ações da concorrência e do mercado. (ARAÚJO, 2006, p. 110)

É uma forma de gestão que envolve não apenas os diretores de uma empresa e sim toda a sua equipe com bons produtos e serviços, sempre trabalhando juntas para alcançar o sucesso e o crescimento da organização, portanto afirma Falconi (1992) que o planejamento da qualidade consiste no desenvolvimento de produtos e processos necessários ao objetivo de se obter a satisfação das necessidades do consumidor.

#### **1.6 – Qualidade nos serviços prestados no lavador de automóveis.**

De acordo Tyson (2001) os lavadores de veículos tornaram-se populares quando Detroit abriu o primeiro, o Automated Laundry, em 1914. Eles surgiram para facilitar a vida das pessoas, que desejam seus veículos limpos, mas não tem tempo de cuidar. Juntando o desejo de cuidar do patrimônio pessoal, com pouco tempo e as restrições com o uso da água para lavagem de veículos em casas, com isso muitos proprietários levam a utilização a prestação de serviços de lavagens de automóvel, lava jato. Nestas empresas de lavagem de automóveis tem empreendedores oferecendo o serviço de lavagem de veículo com baixo preço.

Segundo dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE a frota total de veículos em 2014 é de 20.164, e com isso a utilização dos lava jatos vem aumentando cada vez mais.

#### **1.7 - O processo de Lavagem a Seco**

Lavagem a seco significa lavar sem o uso da água apenas por meio de produtos químicos. Este método utiliza um solvente orgânico que é facilmente evaporado logo após o processo.

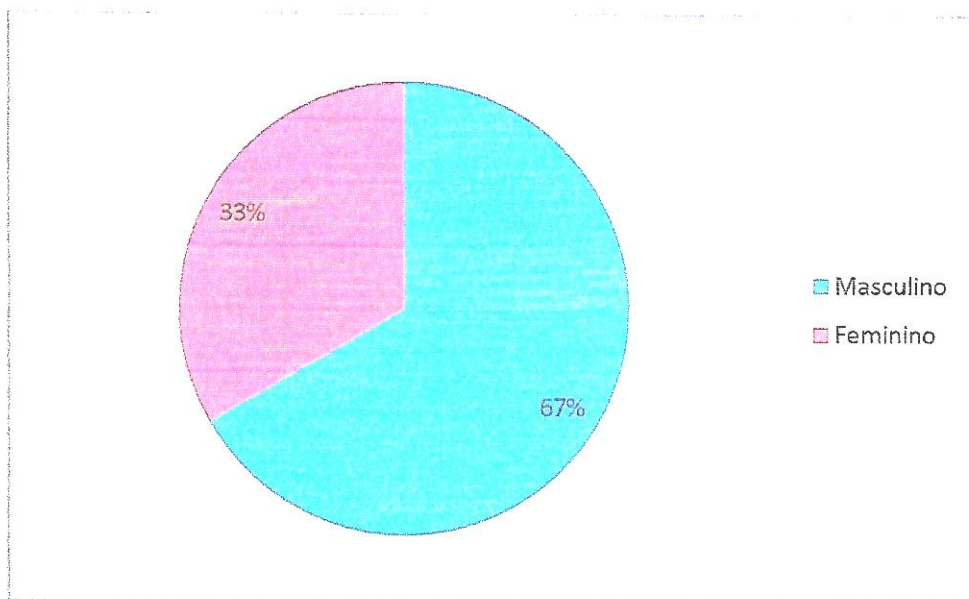
Esse método foi criado em 1990 por Lúcio Pereira, um químico que inventou um impermeabilizante composto de hexazana, fluido de silicone puro, cera de carnaúba, solvente alifático de glicol e água, para lavagem de veículo sem a utilização de água. É um produto químico não tóxico e não corrosivo, para limpar seu veículo com um pano, que pode ser passado sem força nenhuma sobre o veículo. E transformando a sujeira em fragmentos, desencadeados um processo de cristalização, após este processo passa-se o pano seco para o veículo ficar limpo (RB AMBIENTAL, 2009).

## CAPITULO II

### 2.1 - Entrevistas aos clientes

Para melhorar a qualidade da pesquisa foi elaborado para a pesquisa de campo com os clientes frequentes um questionário com 10 perguntas. Foram distribuído 10 questionários, mas só nove foram devolvidos respondidos.

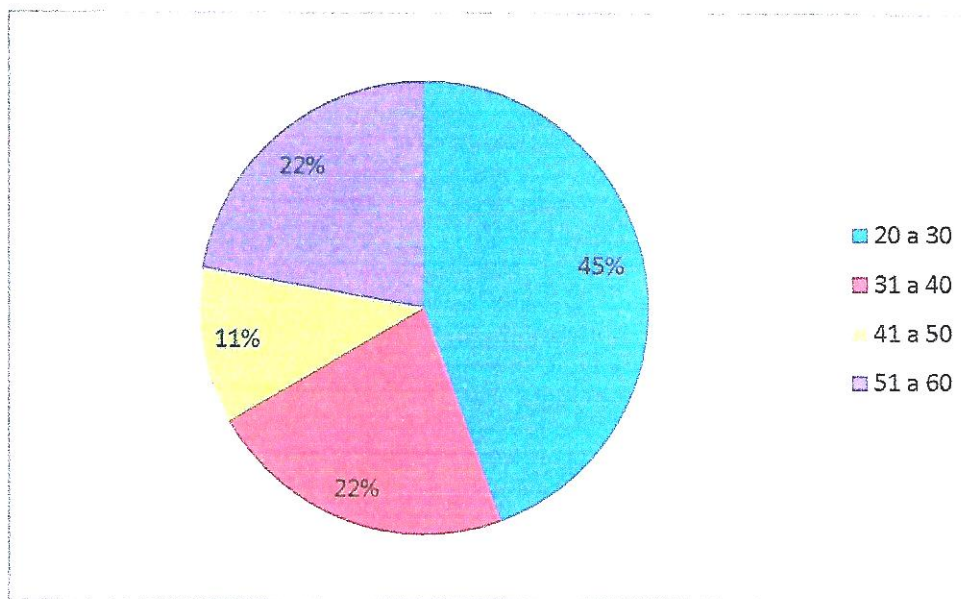
#### 2.1.1 Pergunta 01: Sexo



**Gráfico 1 – Sexo**  
Fonte: Pesquisa direta, 2016.

Dos 9 clientes entrevistados 6 são do sexo masculino, representado 67% dos entrevistados e 3 são do sexo feminino representando 33% do restante conforme mostra o gráfico acima.

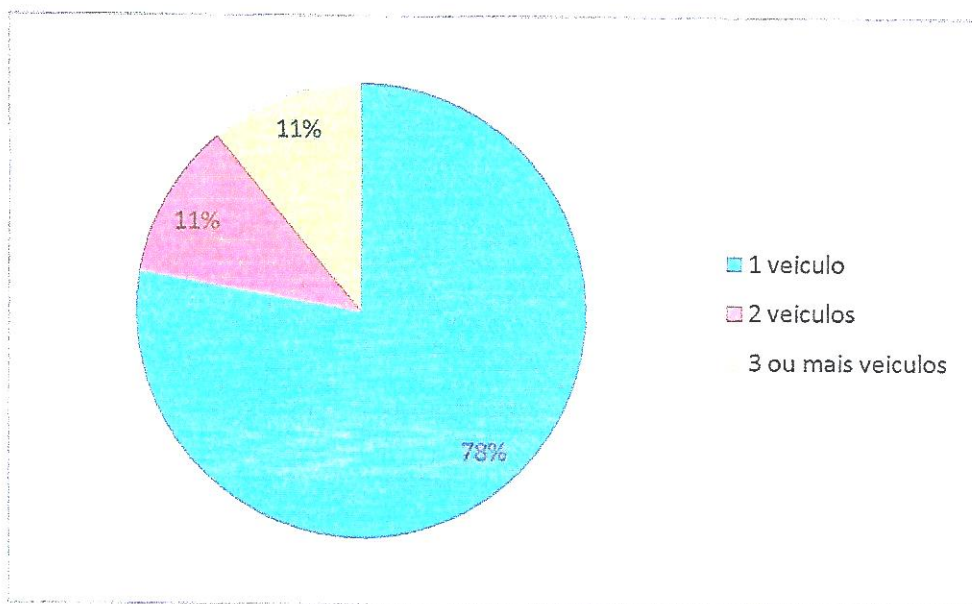
#### 2.1.2 Pergunta 02: Idade dos clientes



**Gráfico 2 - Idade dos Clientes**  
**Fonte: Pesquisa direta, 2016.**

Segundo o gráfico 02 a idade dos clientes são 45% entre 20 a 30 anos, 22% entre 31 a 40 anos, 11% entre 41 a 51 anos e 22% dos clientes têm entre 51 a 60 anos. Nota-se que a maioria dos clientes é jovem e tem entre 20 a 30 anos,

### 2.1.3 Pergunta 03-Quantidade de veículos por pessoa.



**Gráfico 3 - Quantidade de veículo por pessoa.**  
 Fonte: Pesquisa direta, 2016.

Foram questionados aos clientes quantos veículos eles possuem. Os questionários apurados mostraram que 78% dos clientes possui 1 veículo, 11% possui 2 veículos e 11% dos clientes possui 3 ou mais veículos.

O veículo, que quer dizer o mesmo que automóvel significa *auto* (por si próprio) que vem do grego e *mobilis* (mobilidade) que vem do latim, ou seja, um objeto que contém em si mesmo os meios de impulsionar e facilidade de deslocação.

Segundo Giucci, (2004) “desde sua invenção da Europa, no final do século XIX, o automóvel percorreu o mundo, dominou as cidades e se transformou em protagonista da vida cotidiana”. Villas (2002) ressalta que ele tem sido “um bem significativo e de importância vital para a grande parte da humanidade” proporcionando facilidade e agilidade que é o modelo necessário na vida atual.

Nota-se que a maioria dos entrevistados possui apenas um veículo, pois é o suficiente para suas necessidades com lazer e trabalho.

#### 2.1.4 Pergunta 04-Qual veiculo possui

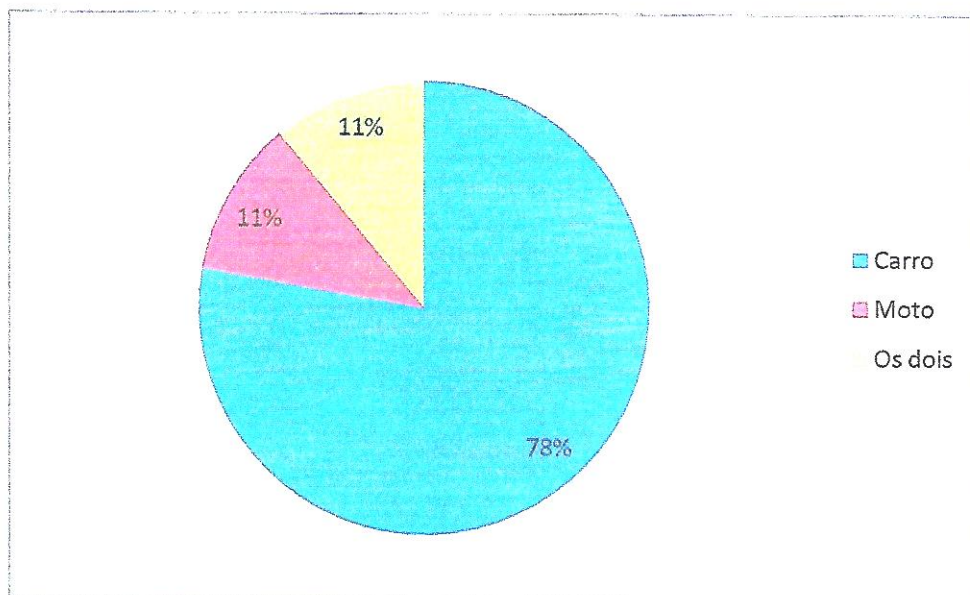


Gráfico 4 - Qual veiculo possui  
Fonte: Pesquisa direta, 2016.

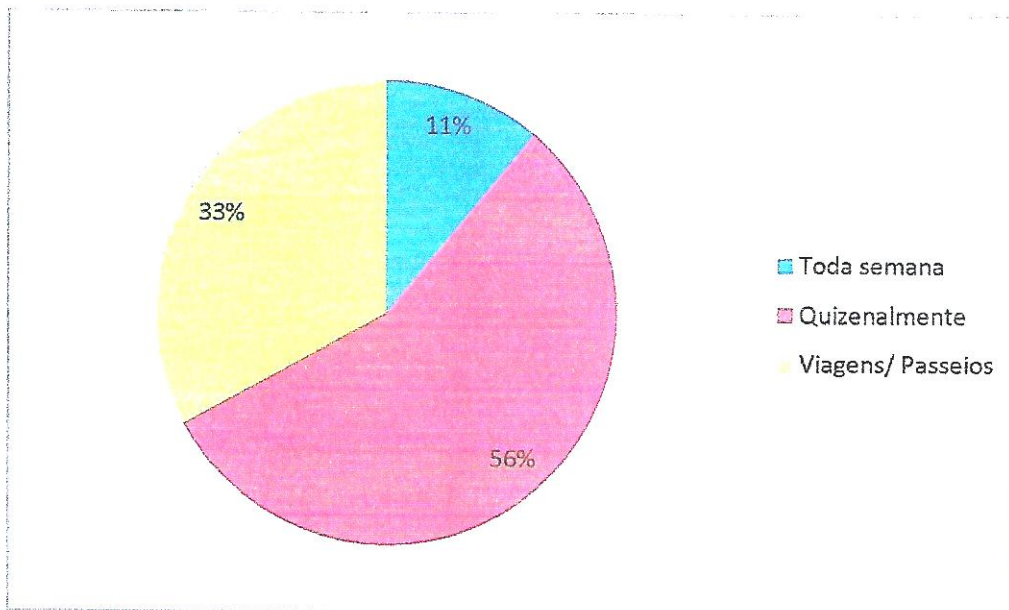
Foi questionado aos clientes qual veiculo possui. Os questionários apurados mostraram que 78% dos clientes possui carros, 11% possui motos e 11% dos clientes possui os dois. Nota-se uma preferência por carros, isso se dá devido ao inúmeros acidentes que ocorrem devido ao uso da moto.

Segundo Santos et al (2008), os acidentes de motocicleta, mostram que 69,3% dos acidentados apresenta ferimentos, 51,4% fraturas, 27,4% hematomas e 20,7% traumatismo craniano. Em relação á condição de saída do hospital, 403 vitima aumentaram nos hospitais. Do total de acidentes, 14 foram a óbito e 11 foram transferidos para outros hospitais. Mostra que o numero de

vitima com traumatismo craniano que faleceram, corresponde a 85,71% do total dos óbitos.

Isso comprova a preferência dos entrevistados dos carros como transporte, porque todo o dia acontece um acidente de moto no brasil.

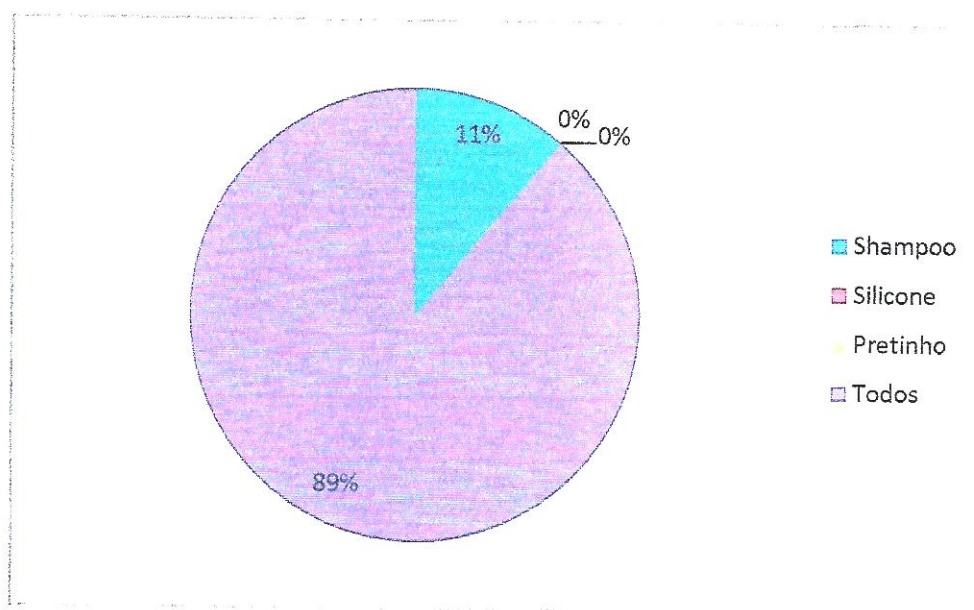
#### 2.1.5 Pergunta 05- Frequência de lavagem de veículo.



**Gráfico 5 - Frequência de lavagem de veículo**  
Fonte: Pesquisa direta, 2016.

Foi questionado aos clientes com que frequência você lava seu veículo em um lava jato. Os questionários apurados mostraram que 11% dos clientes lavam seu veículo todas as semanas, 56% lava a cada quinze dias e 33% só lava seu veículo em ocasiões.

## 2.1.6 Pergunta 06 - Produtos nos veículos



**Gráfico 6 - Produtos nos veículos**  
Fonte: Pesquisa direta, 2016.

Foi perguntado aos clientes qual a preferência dos produtos a serem usados na hora da lavagem do veículo. Os questionários apurados mostraram que 11% dos clientes gosta que usar só shampoo, 89% dos clientes gostam de todos os produtos.

Os clientes que foram pesquisados preferem todos os produtos porque hidrata proteção e dar brilho ao veículo. Segundo a revista alto Esporte:

O painel pega sol e muita poeira e, por isso, também merece atenção especial. Os silicones servem para tirar o aspecto de envelhecimento, porém são oleosos e vale seguir duas dicas: limpe tudo com um pano úmido antes de aplica-lo, isso evita que a sujeira não grude ainda mais, e faça a manutenção com mais frequência, já que ele pode facilitar a aderência da poeira.



### 2.1.7 Pergunta 07: Serviço a ser implantado no lavador

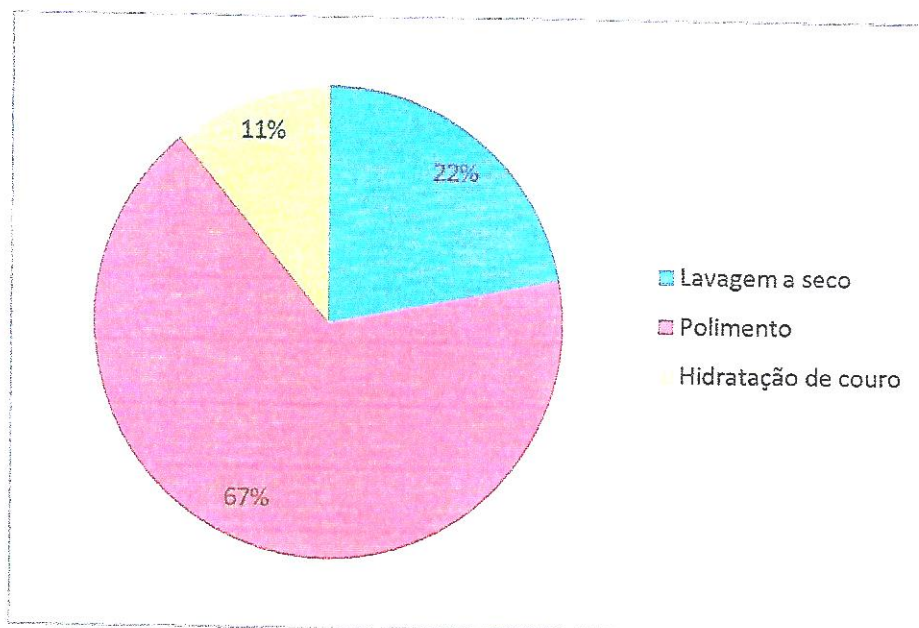


Gráfico 7 - Serviço a ser implantado no lavador  
Fonte: Pesquisa direta, 2016.

Foi questionado qual desses serviços os clientes gostariam que fosse implantado. Os questionários apurados mostraram que 22% dos clientes gostaria que fosse implantada a lavagem a seco, 67% polimento e 11% dos clientes querem hidratação de banco.

Os clientes entrevistados optaram por polimentos por deixar o carro bonito, protege a pintura e é uma forma de cuidar o carro. De acordo com a revista auto Esporte:

O polimento é recomendado para pinturas manchadas, queimadas de sol riscos de pouca profundidade, manchas provocadas por árvores e pássaros, peças que foram repintadas e perderam o brilho (como ocorre frequentemente no capuz do motor). Utilizando massas abrasivas e polízes que giram a 2.000 rotações por minuto costuma retirar um pouco do verniz da pintura e junto com ela as manchas de risco.

### 2.1.8 Pergunta 08: Atrativo ao cliente

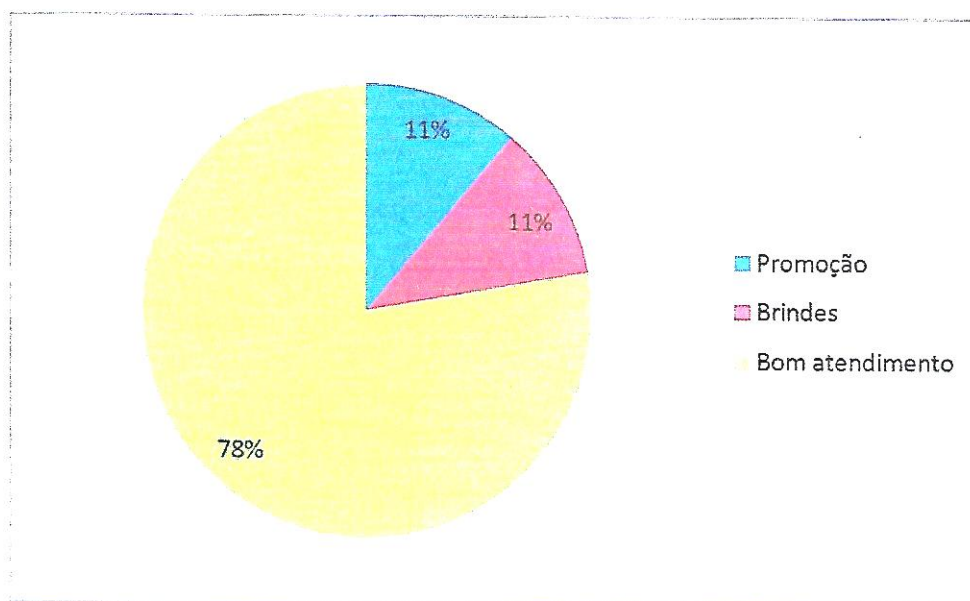


Gráfico 8 - Atrativo ao cliente  
Fonte: Pesquisa direta, 2016.

Foi questionado aos clientes, o que é mais atrativo para você como cliente. Os questionários apurados mostraram que 11% dos clientes preferem promoções, 11% preferem brindes e 78% dos clientes preferem bom atendimento.

Os clientes entrevistados mostraram mais interessados no bom atendimento. E segundo o Sebrae:

Em mundo globalizado, as empresas recorrerem á criatividade como forma de atrair a preferência dos clientes. Para aquelas que atuam no varejo, um dos aspectos mais importantes é o atendimento. quando um cliente sai de casa disposto a comprar algo, ele espera receber o melhor pelo dinheiro que irá gastar. O atendimento, neste caso pode ser decisivo.

### 2.1.9 Pergunta 09: Através de quê conheceu o lavador?

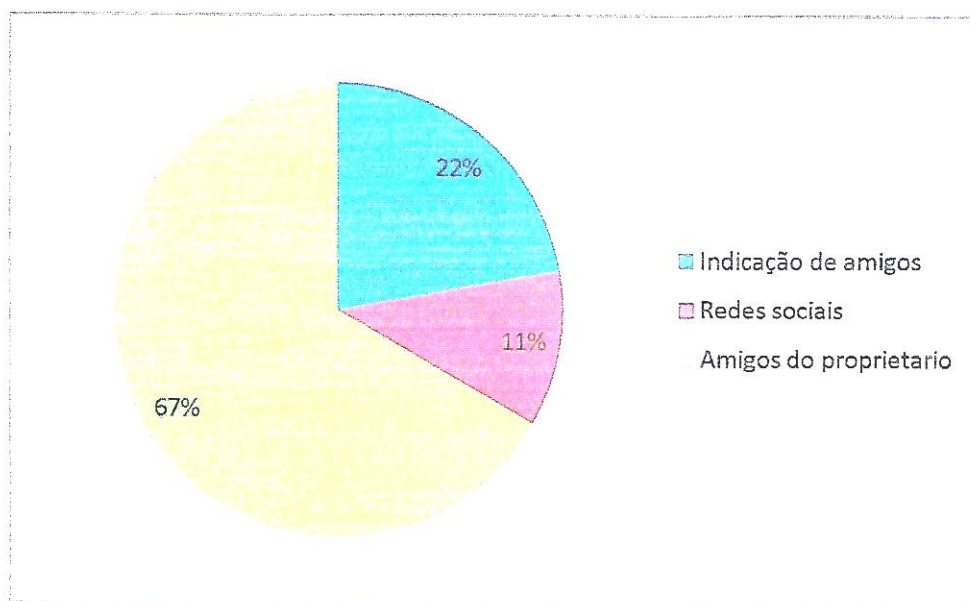


Gráfico 9 - Através de quê conheceu o lavador?  
Fonte: Pesquisa direta, 2016.

Foi perguntado aos clientes como eles conheceram o lavador. Os questionários apurados mostraram que 22% dos clientes disse que foi indicação de amigos, 11% falaram que foi em redes sociais e 67% dos clientes já era amigos do proprietário.

### 2.1.10 Questão 10

Nessa questão os clientes expos suas opiniões e criticas sobre como se pode melhorar na qualidade dos serviços prestados no lavador;

*Opinião entrevistado 1: Compromisso com seus clientes e qualidade nos serviços prestados para todos sem extinção das pessoas que prestas serviços.*

*Opinião entrevistado 2: Para melhorar a qualidade dos serviços de sua empresa deve-se ouvir a opinião de seus clientes utilizando as melhores praticas do mercado, proporcionar um bom ambiente, e funcionários capacitado.*

*Opinião entrevistado 3: Colocar uma rampa para poder lavar a parte de baixo dos carros. Com isso aumentaria os clientes.*

*Opinião entrevistado 4: Mais organização, compromisso com horário.*

*Opinião entrevistado 5: Sempre fui bem atendida, o serviço bem prestado e com muita educação.*

*Opinião entrevistado 6: Na minha opinião deveria usar mais produtos leves, menos química.*

*Opinião entrevistado 7: Economizando água reciclando os resíduos que sobra do lavador e usando uma bomba que gaste menos água.*

*Opinião entrevistado 8: Rampa para lavar os veículos por baixo*

*Opinião entrevistado 9: Não tenho uma opinião formada sobre o que fazer para melhorar o lavador.*

Sabe-se que, para haver crescimento em um determinado estabelecimento deve-se dar ênfase a opiniões e críticas de clientes sobre como melhorar a qualidade de serviço no lavador.

Os clientes entrevistados responderam que precisa de economizar água, usar produtos com menos química, mais organização e também melhoria no estabelecimento, como colocando rampas, ampliar o espaço, fazer as trocas dos equipamentos e fazer uma cobertura. De acordo com Assas (2014). Da mesma forma, quando a pessoa aguarda por uma simples lavada em seu veículo, é importante que ela tenha um lugar agradável onde esperar.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O mercado exclui as empresas que não se atualiza e busca um processo de gestão para a qualidade sendo esta um dos diferenciais das organizações de sucesso, um sistema de gestão de qualidade apresenta varias ferramentas e processo que aplicados em uma empresa seja ela micro, pequena ou de grande porte trará benefícios e resultados bem notáveis tantos para os clientes como para o colaborador envolvido no processo.

Para que essa melhoria aconteça é preciso investir na construção de rampas de acesso para lavagem da parte inferior dos veículos, bem como um depósito para serem guardados de forma organizada os materiais químicos utilizados. Para economia de água seria necessário um sistema de captação da água da chuva, aparelhos potentes e econômicos para reduzir os gastos e melhorar o tempo da prestação do serviço.

Melhorando a qualidade de serviços é preciso capacitar os colaboradores para que cada serviços saia melhor cada dia, fazer uma sala para receber os clientes e ficarem descansando enquanto lavam seu veiculo.

Tendo a gestão de qualidade oferecer vários e diversos benefícios para que a empresa utilize um resultado significativo a melhoria da satisfação dos clientes e na relação dos colaboradores.

## REFERÊNCIAS

ALBRECHT, K. **Revolução nos serviços: como as empresas podem revolucionar a maneira de tratar os seus clientes.** 4. ed. São Paulo: Pioneira, 1994.

ARAUJO, Luiz César G. **Gestão de pessoas.** São Paulo: Atlas, 2006

ARAUJO, Luiz César G. **Organização, sistemas e métodos e as tecnologias de gestão organizacional: arquitetura organizacional, benchmarking, empowerment, gestão pela qualidade total reengenharia.** 3. Ed São Paulo: Atlas, 2007, v. 1.

ASSAS, **Espaço agradável.** Disponível em:< <https://www.asaas.com/blog/o-que-sua-oficina-mecanica-deve-ter-para-atrair-mais-clientes/>> acesso dia 23 de novembro 2016.

CASAS, Alexandre Luzzi Las. **Qualidade Total em Serviços.** 6. ed. São Paulo: Atlas S.a., 2008. 240 p.

DEMING, W. E. **Qualidade: a revolução da administração.** Rio de Janeiro: Marques Saraiva, 1990. 367p.

DEMO, Pedro. **Pesquisa: Principio Cientifico e Educativo.** 12. ed. São Paulo: Cortez, 2006. 120 p.

FALCONI, Vicente. **TQC: Controle da Qualidade Total no estilo Japonês.** Rio de Janeiro: Bloch, 1992. 229 p.

FALCONI, Vicente. **TQC: Controle da Qualidade Total no estilo japonês.** 8. ed. Nova Lima: INDG TecS, 1999. 256p.

G1, Auto Esporte. Disponível em:< <http://revistaautoesporte.globo.com/Noticias/noticia/2014/09/7-produtos-para-limpar-seu-carro.html> > Acesso em 22 de novembro 2016.

G1, Auto Esporte Disponível em:< <http://g1.globo.com/carros/oficina-do-g1/noticia/2014/03/saiba-diferencas-entre-enceramento-polimento-e-cristalizacao.html>> Acesso em 22 de novembro 2016.

GIUCCI, Guillermo. **A vida cultural do automóvel: Percursos da modernidade cinética.** 1. ed. Rio de Janeiro, Civilização Brasileira, 2004

GRÖNROOS, C. **Marketing: gerenciamento e serviços: a competição por serviços na hora da verdade.** Tradução de Cristina Bazán. Rio de Janeiro: Campos, 1993

IBGE, Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Disponível em:<  
<http://www.cidades.ibge.gov.br/xtras/perfil.php?lang=&codmun=313630&search=minas-gerais|joao-pinheiro>> Acesso em: 12 de maio 2016.

IBGE, Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Disponível em<  
<http://www.cidades.ibge.gov.br/xtras/temas.php?lang=&codmun=313630&idtema=139&search=minas-gerais|joao-pinheiro|frota-2014>> Acesso em: 15 de maio de 2016

LUCINDA, Marco Antônio. **Qualidade fundamentos e práticas para curso de graduação**. 1ª .ed. Rio de Janeiro. Brasport, 2010. 200 p.

MARTINS, P. G.; LAUGENI, F. P. **Administração da produção**. 2ª ed. rev., aum. e atual. São Paulo: Saraiva, 2006.

MELLO, Carlos Henrique Pereira. et al. **ISSO 9001: 2008. Sistema de gestão da qualidade para operações de produção e serviços**. São Paulo: Atlas, 2009. 256 p.

MOURA, L. R. **Qualidade simplesmente total: uma abordagem simples e pratica da gestão da qualidade**. Rio de Janeiro: Qualitymark Ed, 1997.

PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão da qualidade: teoria e prática**. São Paulo: Atlas, 2000

RB AMBIENTAL, Histórico da biolavagem: lavagem de carro a seco. 2009. Disponível em: <http://rbambiental.blogspot.com.br/2009/07/historico-da-biolavagem-lavagem-de.html>, acessado em :15 de maio de 2016

SANTOS, A.M.R, et al. Atuação profissional de motoboys e fatores associados á ocorrência de acidentes de transito em Londrina-PR. **Epidemiol. Serv. Saúde**, 17(2):123-153,abr-jun 2008.

SOARES, V P. **A Cultura Organizacional e Seus Componentes**. 2002. Disponível em <HTTP://www.facape.br>. Acesso em 28/11/2016.

TEBOUL, J. **Gerenciando a dinâmica da qualidade**. Tradução: Heloisa Martins. Rio de Janeiro: Qualitymark Ed, 1991

TYSON, Roberto. **Como funcionam os lava rápidos**. 2001. Disponível em: <http://carros.hsw.com.br/lava-rapido.htm>. Acessado em: 13 de maio de 2016

VILLAS, M. R. A. **Processo de Deposição de Tintas Catódicas por Eletroforese e suas Correlações com a Qualidade**. 2002 103f. Dissertação (Mestrado em Sistema de Gestão) Universidade Federal Fluminense, Niteroi-RJ, 2006

## ANEXOS

### FACULDADE DE JOÃO PINHEIRO

### CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

### TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO II

Este questionário é uma pesquisa de conclusão de curso na área de administração de empresas cujo tema é MELHORIA DA QUALIDADE DE SERVIÇO PRESTADO, desde já agradeço e conto com a sua compreensão para complementar este projeto de pesquisa com suas opiniões e enriquecer este trabalho.

1-Sexo

Masculino  Feminino

2-Idade

20 a 30 anos  31 a 40 anos  41 a 50 anos  51 a 60 anos

3-Quantos veículos possuem?

1  2  3 Ou mais

4-Qual veículo possui?

Moto  Carro  Os dois

5 – Com que frequência você lava seu veículo em um lava jato?

Toda semana

A cada quinze dias

Apenas na ocasião de passeios/ viagens



6- Qual a preferência de produtos a serem usados na hora da lavagem do veículo?

Shampoo

Silicone

Pretinho

Todos

7- Qual desses serviços que você gostaria que fosse implantado no lavador?

Lavagem a seco

Polimento cristalizado

Limpeza e hidratação de banco de couro

8- O que é mais atrativo para você como cliente?

Promoções

Brindes

Bom atendimento

9- Como você conheceu o lavador?

Indicação de um amigo  Redes sociais  Amigo do proprietário

10 - Exponha sua opinião/critica sobre, como podemos melhorar na qualidade dos serviços prestados no lavador?

---

---

---

---

---

---

---

---

Obrigado pela atenção!