

serviço em relação à qualidade percebida e à sua satisfação. Com base em tal análise, foram identificadas as principais oportunidades que a empresa possui para a qualificação dos seus serviços, desdobrando-as em possíveis ações.

Área: Qualidade / Qualidade em Serviços

Palavras-chave: Qualidade em Serviços, Retenção de Clientes, Satisfação de Clientes

Dia 01/nov Hora 16:00 Sala 702 - ST56 Gestão de Serviços

Uma avaliação da qualidade em serviços em uma livraria e papelaria utilizando o SERVQUAL - um estudo exploratório

Eduardo Guilherme Satolo (UNIMEP), Sergio Ferreira (UNIMEP), Paulo Augusto Cauchick Miguel (UNIMEP), Felipe Araújo Calarge (UNIMEP)

É notória a importância do setor de serviços nos dias de hoje, bem como a medição da qualidade dos serviços prestados. Um dos modelos mais utilizados para mensuração dessa qualidade, o SERVQUAL, é bastante difundido no meio acadêmico e nas pesquisas sobre este tema. Nesse sentido, este trabalho apresenta a utilização desse modelo para a avaliação da qualidade dos serviços prestados por uma livraria em uma universidade. Um questionário foi utilizado para a coleta de dados, cuja análise foi feita com base nas dimensões da qualidade para serviços por meio da diferença entre a expectativa e desempenho. O trabalho conclui que, embora o estudo tenha sido válido em nível exploratório, existe a necessidade de uma série de ajustes tanto no instrumento para coleta dos dados como em uma melhor explanação para os clientes durante a coleta dos dados.

Área: Qualidade / Qualidade em Serviços

Palavras-chave: qualidade em serviços, SERVQUAL, ensino em engenharia de produção

Dia 31/out Hora 16:30 Saguão - SP2 Qualidade, Gestão Econômica & Gestão Ambiental

Uma metodologia para o gerenciamento da responsividade de serviços

Alexandre Nixon R. Soratto da Silva (INMETRO), Gregório Varvakis Rados (UFSC)

A responsividade é um determinante da qualidade de serviços, sendo entendida como a prontidão no atendimento dos clientes ou como o tempo que estes devem esperar por resposta ou atenção. Este artigo apresenta uma metodologia para a melhoria da responsividade de serviços com enfoque na redução de esperas significativas para clientes externos. A metodologia proposta, denominada GRS, está fundamentada em princípios de agilização de processos e proposições de moderação dos efeitos que esperas indesejadas podem causar nos clientes. A aplicação desta metodologia potencializa o fornecedor de serviço a identificar os momentos de espera significativa do cliente externo, aperfeiçoar os processos internos com foco na redução do tempo de espera do cliente e agir de forma a atenuar ou moderar os danos que a espera pode causar na percepção do cliente e consequentemente na sua avaliação da qualidade do serviço.

Área: Qualidade / Qualidade em Serviços

Palavras-chave: Gestão de serviços, Responsividade, Tempo de espera

Dia 01/nov Hora 16:00 Sala 702 - ST56 Gestão de Serviços

Uso do QFD na qualidade em serviços a partir dos dados de um programa de avaliação institucional: um estudo de caso em um curso de mestrado em engenharia de produção

Clayton Aparecido Cardoso de Moraes (UNIMEP), Paulo Augusto Cauchick Miguel (UNIMEP)

O presente trabalho apresenta a aplicação do Desdobramento da Função Qualidade (QFD), a partir de um programa de avaliação institucional em um curso de mestrado em Engenharia de Produção. O QFD foi adotado para que se pudesse desenvolver uma proposta de planejamento da qualidade, com o objetivo de promover a melhoria dos serviços praticados pelo programa de mestrado em Engenharia de

Produção de uma instituição de ensino superior privada. A conclusão do trabalho indica que, por meio do método QFD, puderam ser analisadas as atividades que devem ser priorizadas pelo curso em estudo, sendo em seguida proposto um plano de melhoria desenvolvido para algumas dessas atividades, permitindo assim, que a busca da melhoria das atividades do curso estudado estivessem alinhadas as próprias exigências de seus alunos.

Área: Qualidade / Qualidade em Serviços

Palavras-chave: QFD, Ensino Superior, Avaliação Institucional

Dia no Hora no no - ST0 NO SHOW

2.8. Outros - Qualidade

A busca pela auto sustentabilidade do patrimônio histórico e cultural do Município de Belém do Pará

Regina Cleide Figueiredo da Silva Teixeira (UFPA), Ivandi Silva Teixeira (UFPA)

A pesquisa realizada enfatiza o turista interno e o externo, com a finalidade de compreender a sua relação com o complexo turístico existente no Município de Belém do Pará. Além disso, os resultados evidenciam aspectos relevantes relacionados à infra-estrutura, saneamento básico, serviços públicos e serviços sociais, fundamentais ao fomento do turismo histórico e cultural na cidade com ênfase a sugestões para o implemento do processo de auto sustentabilidade do Patrimônio histórico e cultural do município de Belém.

Área: Qualidade / Outros - Qualidade

Palavras-chave: patrimônio histórico e cultural, turista interno, turista externo

Dia 31/out Hora 16:30 Saguão - SP2 Qualidade, Gestão Econômica & Gestão Ambiental

A importância da gestão do conhecimento para as micro e pequenas empresas

Ana Claudia Burgermeister Campos (UFSM), Claudio Eduardo Ramos Camfield (UFSM), Leoni Pentiado Godoy (UFSM), Luiz Cyrillo Aquino Campos (UFSM), Nadya Regina Bilibio Antonello (URI)

Atualmente, o cenário mundial é caracterizado pelas constantes mudanças e um ambiente altamente competitivo, onde, as pessoas são o diferencial estratégico de uma organização, pois são geradoras de conhecimento. Portanto, os recursos humanos são o capital mais valioso dentro das organizações devido à produção de conhecimento. Um dos maiores desafios das organizações e da área de RH está na valorização das pessoas, recursos estes, que precisam de incentivos para poder gerar e disseminar conhecimento de maneira proveitosa para a organização. Este artigo apresenta os resultados de uma pesquisa sobre as estratégias como participação nos lucros, política salarial, plano de carreira e valorização das pessoas para incentivar a integração das mesmas com os objetivos da empresa. Para o desenvolvimento do capital intelectual em micro e pequenas empresas na região central do RS foi desenvolvido um programa de treinamento e capacitação dos recursos humanos. O estudo abrange quarenta empresas industriais que possuem pelo menos um programa de qualidade como certificação da ISO ou 5S.

Área: Qualidade / Outros - Qualidade

Palavras-chave: Recursos humanos, Gestão do conhecimento, Capital intelectual

Dia 31/out Hora 10:00 Sala 709 - ST7 Qualidade

A qualidade do leite com base na contagem de células somáticas e na Instrução Normativa nº. 51: um estudo de caso da indústria Lactobom e seus produtores

Julio César Barszcz (Lactobom - CEFET/PR), Isaura Alberton de Lima (CEFET/PR), João Luiz Kovaleski (CEFET/PR)