



**11º Simpósio de Ensino de Graduação**

**GESTÃO DA QUALIDADE E SERVIÇOS: UM ESTUDO EM UMA EMPRESA DE MÓVEIS PLANEJADOS**

**Autor(es)**

---

VALDIR ANTONIO VITORINO FILHO  
MURILO CASTELO  
LEONARDO BENTO ANTUNES  
WESLEY A. MANDU  
RITA DE CÁSSIA CRISTOFOLETI

**Orientador(es)**

---

FRANCISCO CARLOS GARCIA

**Resumo Simplificado**

---

A presente pesquisa versa sobre a opinião dos clientes de uma pequena empresa que fabrica móveis planejados, localizada no município de Capivari-SP. Baseando-se, em alguns requisitos de qualidade do produto e também do serviço oferecido. Para atender a todas essas exigências do mercado consumidor, as empresas precisam integralizar todos os colaboradores para que trabalhem em equipe, só assim irá obter bom atendimento, os melhores preços e qualidade de matéria prima, verificação em todos os processos de produção para gerar produtos de boa qualidade, conformidade na entrega, inovação. Somente com o interesse de alcançar os objetivos e com o comprometimento de todos, a empresa poderá alcançar a qualidade total em seus produtos e serviços. O objetivo da pesquisa é descrever o perfil dos consumidores da empresa alvo e analisar questões relacionadas a qualidade do produto e da prestação de serviços oferecidos. Foi realizada uma pesquisa bibliográfica sobre o tema, além de um estudo com 40 clientes da empresa alvo, envolvendo questões relacionadas a qualidade e serviços, sendo 20 questões do tipo fechadas, sendo selecionadas algumas questões para os resultados. Com relação aos resultados da pesquisa, pode-se verificar nas questões referentes ao perfil do consumidor os seguintes resultados – 80% são do sexo masculino e 20% do sexo feminino; 40% dos clientes tem entre 18 e 30 anos, 20% entre 31 a 40 anos, 10% entre 41 a 50 anos, e 30% possui mais que 50 anos. Já sobre as questões relacionadas aos serviços e a qualidade dos produtos, destacam-se alguns resultados: quando questionados sobre “procura saber se o produto passa por algum processo de qualidade?”, 60% dos clientes disseram que sim e 40% que não procuram saber. Sobre o que motiva o interesse pelos produtos: 60% escolherem a opção preço, 20% a qualidade, e 20% a marca. Questionados se indicariam o produto a outros consumidores, 90% disseram que indicariam sim os produtos a outras pessoas, e também 90% dos respondentes disseram que compraria novamente os produtos. Nenhum cliente optou por relatar algum problema com a empresa e/ou produtos. A empresa foi bem avaliada por seus clientes, sendo esses, que compram constantemente os produtos oferecidos, vendo como um forte diferencial poder ter produtos produzidos especificamente para atender as suas necessidades, e com uma história de sucesso no município de Capivari-SP, vem consolidando a sua marca e seus produtos cada vez mais. A empresa entrevistada Móveis Castelo, afirma que não utiliza nenhuma norma de certificação em seus processos. Mas reconhece a importância de uma futura certificação para conquistar novos mercados. A empresa possui um processo de qualidade interna onde é realizado teste para que não seja vendido nenhum produto danificado e não ofereça riscos ao cliente.