



**SEFIC2017
UNILASALLE**

**A PESQUISA E O
RESPEITO À DIVERSIDADE**

16 A 20 DE OUTUBRO DE 2017

ISSN 1983-6783

A VIABILIDADE DE TERCEIRIZAR SERVIÇOS DE INSTALAÇÕES EXTERNAS EM UMA GRÁFICA

Alessandra Vieira Alves, Robinson Henrique Scholz (orientador)
Universidade La Salle

Área Temática: Ciências Socialmente Aplicáveis

Resumo: O presente estudo analisa a possibilidade de contratação de mão de obra terceirizada para a realização de instalações de lonas produzidas por uma gráfica localizada no município de Novo Hamburgo, RS. O estudo se preocupa em analisar estratégias para a melhoria da visibilidade e satisfação dos clientes em relação ao setor de comunicação visual, tendo em vista questão da terceirização. O ramo gráfico possui uma demanda diária intensa de solicitações de pedidos e com a crise econômica que está sendo vivida no Brasil, os gestores estão optando por meios que permitam a melhoria do atendimento e da satisfação dos clientes para não perderem a fidelidade dos mesmos. Uma das alternativas possíveis pode ser a terceirização, a qual vem ganhando destaque no mercado de trabalho. Levando em consideração que a empresa possa focar nas atividades fins da gráfica, o serviço de instalação pode ser terceirizado. Ressalta-se a necessidade de se pensar na reestruturação de cenários gerenciais e de produção, podendo a terceirização ser uma estratégia que contribua com melhores resultados ao negócio, desde que atendam aos critérios de confiança e qualidade, sendo o enfoque do estudo. Frente a este contexto, o objetivo geral do estudo é avaliar as práticas de gestão da produção e instalação desenvolvidas pela empresa gráfica pesquisada. Para atender este objetivo, foram construídos os seguintes objetivos específicos: a) identificar os principais processos de produção e a instalação desempenhada; b) compreender a forma como a terceirização dos serviços pode refletir na gestão de produção; c) entender a satisfação do cliente em relação ao serviço prestado. O tema abordado foi escolhido por ser algo que vem ocasionando problemas dentro na empresa, pois os funcionários que operam os maquinários são os mesmos funcionários que realizam as instalações, sendo que os mesmos não têm a experiência necessária para realizá-las. As consequências desta situação estão resultando em maquinários inoperantes sempre que precisa ser realizada alguma instalação, materiais que na maioria das vezes precisam ser refeitos, insatisfação dos clientes e aumento de despesas. Visando um melhor entendimento sobre o assunto investigado, a abordagem metodológica aplicada para a coleta de dados será diante de uma pesquisa qualitativa e exploratória, por meio do método do estudo de caso. As ferramentas de coletas de dados adotadas serão entrevistas semiestruturadas; observação participante e documentos. A técnica de interpretação dos dados será a análise de conteúdo. Este estudo pode contribuir na análise estratégica da possibilidade de terceirização dos serviços de instalação externas e impactando em melhorias na produção do setor de comunicação visual, assim como, redução de custos, agilidade na produção, satisfação e fidelização dos clientes, qualidade no serviço prestado e destaque da marca da empresa perante seus concorrentes.

Palavras-Chave: Terceirização de Serviços, Processos de Produção, Satisfação dos Clientes.