



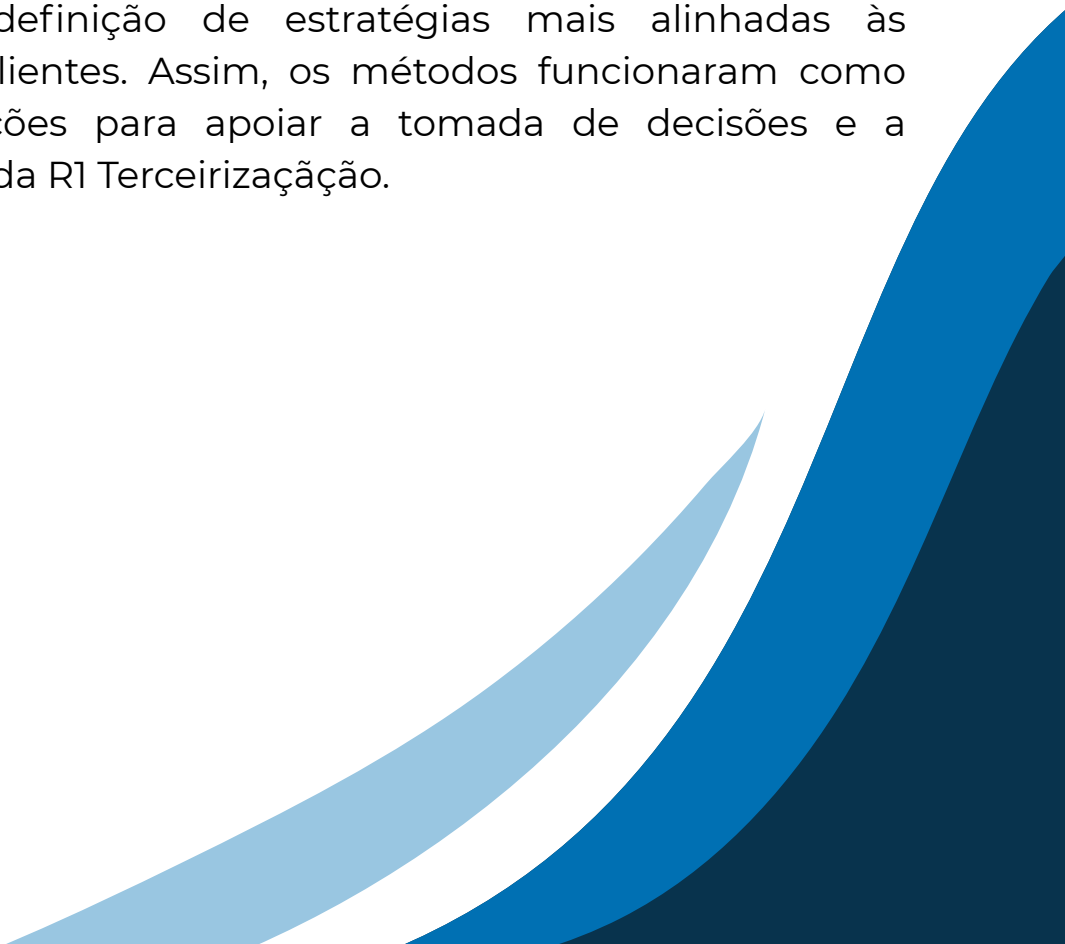
RELATÓRIO PESQUISA DE MERCADO R1 TERCEIRIZAÇÃO

INTRODUÇÃO

O cliente oculto é uma ferramenta de avaliação utilizada para analisar, de forma imparcial, a experiência proporcionada por uma empresa durante o contato com seus clientes. A metodologia consiste na simulação de uma situação real de atendimento ou contratação, permitindo observar aspectos como abordagem comercial, qualidade do atendimento, comunicação, apresentação dos serviços e capacidade de identificar as necessidades do cliente. A aplicação do cliente oculto teve como finalidade avaliar a atuação de uma empresa de terceirização a partir da perspectiva de um potencial cliente, identificando pontos positivos, possíveis falhas e oportunidades de melhoria ao longo do processo de atendimento e negociação.

Para complementar a análise, foi aplicado um formulário direcionado aos responsáveis por diferentes tipos de empreendimentos, com o objetivo de compreender suas necessidades, percepções e experiências em relação à contratação de serviços terceirizados.

Dessa forma, as ferramentas auxiliaram na identificação de necessidades de aprimoramento, no desenvolvimento de ações corretivas e na definição de estratégias mais alinhadas às expectativas dos clientes. Assim, os métodos funcionaram como fonte de informações para apoiar a tomada de decisões e a melhoria contínua da RI Terceirização.





Análise de Formulário

FORMULÁRIO

PERFIL E DEMANDA

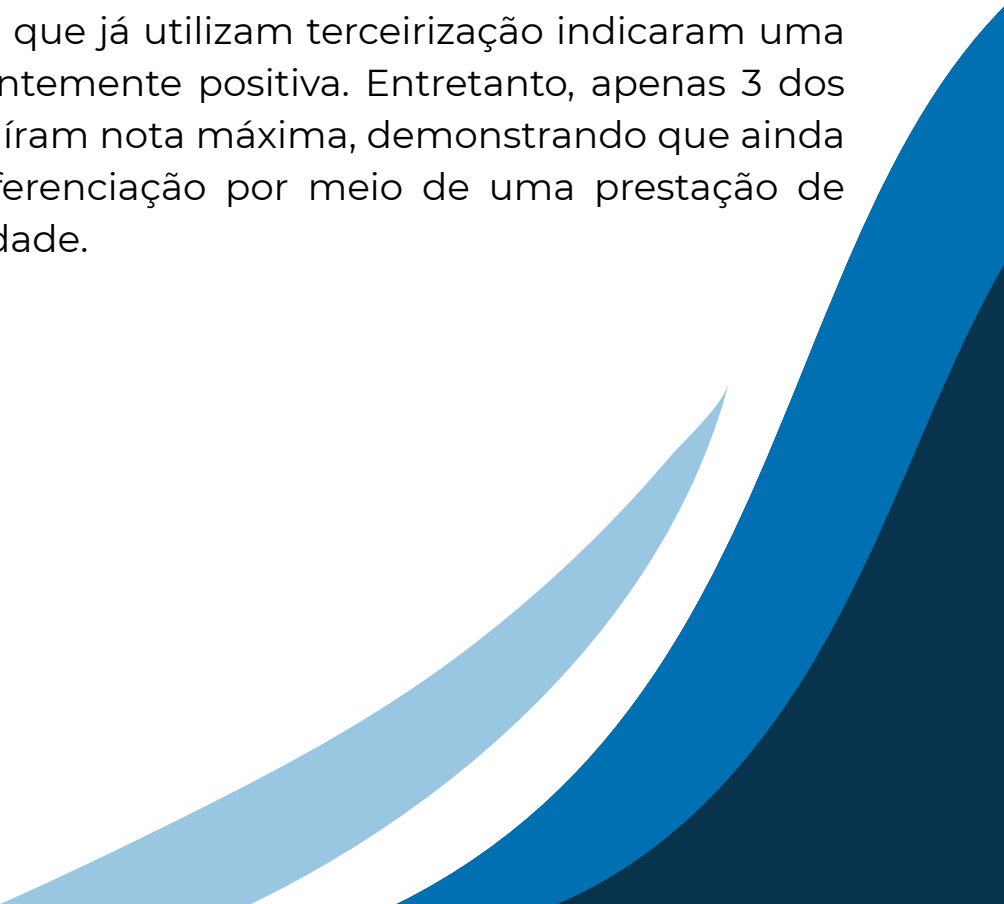
A pesquisa contou com 13 respondentes, sendo 7 administradores de condomínios residenciais, 1 de condomínio comercial e 5 representantes de empresas. A amostra apresenta diferentes portes de operação, abrangendo desde pequenas estruturas até condomínios com 282 apartamentos e empresas com até 200 funcionários.

O resultado evidencia uma demanda concentrada em serviços operacionais recorrentes e indica potencial para a oferta de soluções integradas, especialmente para condomínios e empresas que possuem mais de uma necessidade de terceirização.

COMPORTAMENTO DE CONTRATAÇÃO E PERCEPÇÃO

A terceirização já faz parte da realidade da maior parte dos respondentes: 10 dos 13 participantes (77%) afirmaram contratar atualmente mão de obra terceirizada. Entre os três que não contratam, os principais motivos estão relacionados à ausência de necessidade de um contrato fixo, à utilização de funcionários próprios ou à contratação de autônomos para demandas específicas.

Entre os respondentes que já utilizam terceirização indicaram uma percepção predominantemente positiva. Entretanto, apenas 3 dos 10 respondentes atribuíram nota máxima, demonstrando que ainda existe espaço para diferenciação por meio de uma prestação de serviço de maior qualidade.



FORMULÁRIO

FATORES DE DECISÃO E OPORTUNIDADES

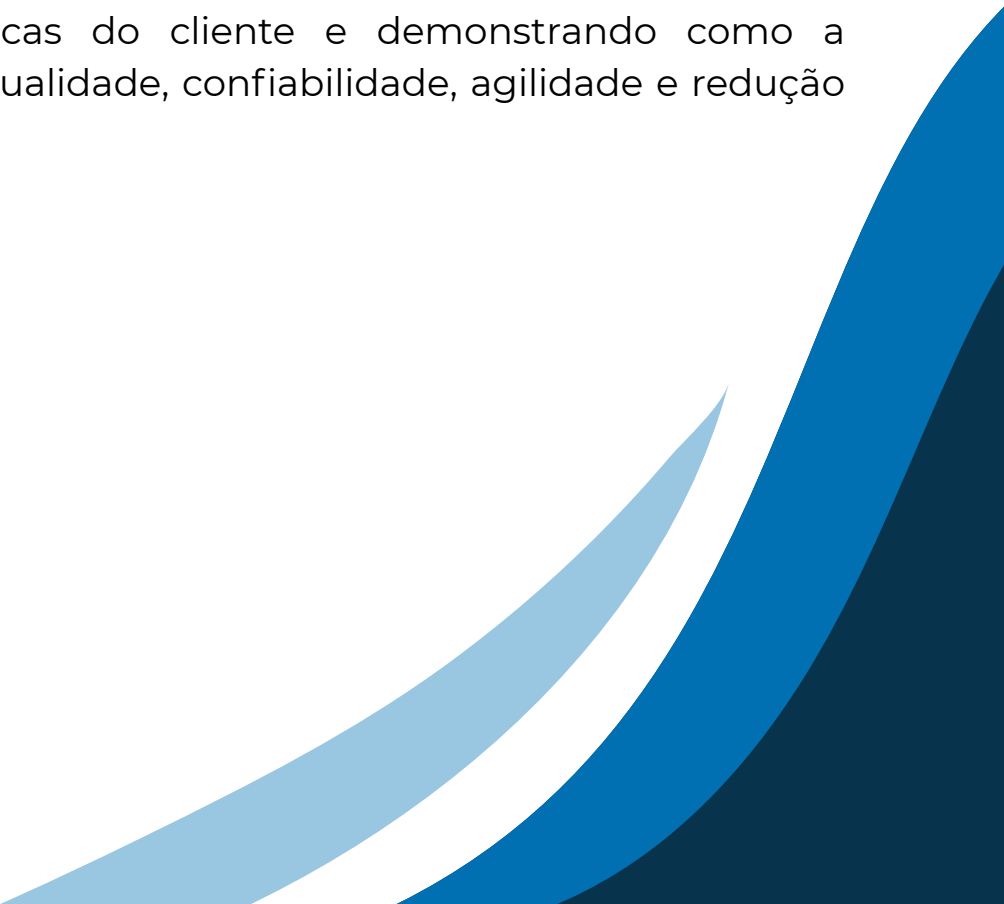
A confiabilidade foi apontada por 69% do público como o fator mais importante na escolha de um fornecedor, enquanto preço foi citado diretamente por apenas 1 respondente.

Esse resultado demonstra que preço é um fator competitivo, mas não necessariamente o principal elemento de escolha. O cliente busca, sobretudo, segurança de que o serviço será executado conforme o combinado. Portanto, há uma oportunidade para as empresas do setor utilizarem cases, depoimentos, referências, indicadores de qualidade e demonstrações de seus processos como elementos de prova durante a abordagem comercial.

SÍNTESE ESTRATÉGICA

De maneira geral, a pesquisa demonstra um mercado já familiarizado com a terceirização e com demanda relevante por portaria, limpeza e manutenção. O principal desafio competitivo aparenta estar na capacidade de uma empresa se diferenciar e transmitir confiança em um mercado com diversos fornecedores.

Dessa forma, recomenda-se que a estratégia comercial priorize uma abordagem consultiva, buscando compreender as necessidades específicas do cliente e demonstrando como a empresa pode gerar qualidade, confiabilidade, agilidade e redução de riscos.





Ánalse dos concorrentes

SOSERVI

A SOSERVI é uma empresa especializada em soluções de terceirização com grande amplitude de serviços: Auxiliar de Serviços Gerais, Recepcionista, Jardineiro, Atendente de Praça de Alimentação, Secretária, Pintor, Auxiliar Administrativo, Ascensorista, Pedreiro, Auxiliar de Produção, Motorista, Eletricista, Auxiliar de Carga e Descarga, Maqueiro, Encanador, Operador de Empilhadeira, Copeira, Artífice, Porteiro, Cozinheira, Técnico em Manutenção, Bombeiro Civil, Camareira e Piscineiro.

Apresenta um posicionamento baseado em escala, experiência e , qualidade.

- Possui um bom tempo de atuação que funciona como um importante elemento de credibilidade
- Um ponto estratégico bastante forte é a Universidade da Limpeza, centro próprio de treinamento utilizado para capacitar e padronizar os profissionais.
- A variedade de serviços é uma vantagem porque permite atender diferentes necessidades de um mesmo cliente.



LIMPEX

A Limpex se posiciona como uma empresa de terceirização e gestão de ambientes, com foco em limpeza profissional, conservação e apoio operacional. Serviços prestados pela empresa: Limpeza, Pós obra, Jardineiro, Porteiro, Limpeza de Fachada, Capatazia, Recepcionista, Tratamento de piso e Copeira.

- Personalização: Trabalha com ambientes diferentes, considerando o uso do espaço, fluxo de pessoas e padrão esperado pelo contratante.
 - Flexibilidade de carga horária e escala e contratos sem fidelidade.
 - A empresa afirma ter profissionais treinados periodicamente e serviços acompanhados e supervisionados.
- 



Cliente Oculto

SOSERVI

Tipo de Serviço:

Auxiliar de Serviços Gerais (ASG) com insalubridade 20%

Escala:

5x2

Orçamento feito:

Total valor bruto mensal (COM TRIBUTOS): R\$ 5.071,9

Custos Inclusos:

Transporte, fardamento, alimentação e equipamentos de proteção individual (EPIs).

LIMPEX

Tipo de Serviço:

Auxiliar de Serviços Gerais (ASG)

Escala:

5x2

Orçamento feito:

Valor total: R\$ 4.298,48

Benefícios:

- Treinamento com plano de reciclagem TRIMESTRALMENTE (sem custo).
- EPI's serão concedidos para os colaboradores (sem custo).
- Substituição em casos de falta do colaborador (sem custo).
- Férias, 13º Salário, Troca de colaboradores, Fardamentos são de nossa responsabilidade para que você foque no seu negócio (sem custo).
- Premiações mensais ao colaborador de destaque (sem custo).

CONCLUSÃO

IMPACTOS NO SETOR

- Valorização da experiência do cliente: o atendimento e o primeiro contato comercial influenciam diretamente a percepção de profissionalismo, confiança e qualidade da empresa.
- Maior demanda por soluções personalizadas: clientes tendem a valorizar empresas capazes de compreender suas necessidades específicas e adaptar os serviços oferecidos.
- Mudança na percepção da terceirização: o serviço deixa de ser visto apenas como fornecimento de mão de obra e passa a envolver gestão, qualidade, segurança e soluções integradas.
- Ações como investir na capacitação das equipes comerciais, desenvolvendo habilidades de comunicação, identificação de necessidades e apresentação de soluções se mostra-se relevante no setor.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A aplicação das metodologias permitiram analisar aspectos relevantes do processo comercial de empresas do setor de terceirização.

No contexto do setor, observa-se que a terceirização ultrapassa a simples disponibilização de mão de obra, passando a envolver gestão, confiabilidade, padronização, qualidade e capacidade de adaptação às necessidades de cada contratante. Dessa forma, empresas que conseguem demonstrar seus diferenciais durante o contato comercial tendem a se destacar em um mercado no qual serviços semelhantes podem apresentar pouca diferenciação aos olhos do cliente.

Portanto, transformar os resultados do cliente oculto em ações concretas de melhoria pode representar uma oportunidade para as empresas aprimorarem sua atuação, diferenciarem-se no mercado e construírem relações mais sólidas e duradouras com seus clientes.



PRODUTIVA

JÚNIOR