

Instituto Universitário da Maia
Departamento de Ciências Empresariais

Análise de eficiência numa empresa multinacional de ascensores

Jorge Manuel Pinto de Sá Miranda da Silva

Trabalho de Projeto do Mestrado em Gestão de Empresas

Orientador: Prof. Doutor João M. S. Carvalho

Janeiro de 2017

Análise de eficiência numa empresa multinacional de ascensores

RESUMO

A área de manutenção de ascensores em Portugal tem vindo a sofrer, como muitas outras áreas de negócio, ajustamentos à sua atividade devido a um mercado cada vez mais concorrencial.

Também a crise económica, que temos vindo a atravessar, tem vindo a contribuir para a diminuição dos preços, o que leva as empresas a procurar reduzir os custos de produção, de modo a apresentar ao cliente um preço que este valorize e consiga pagar. A empresa analisada conta com diversas delegações, sendo o objetivo principal deste projeto a comparação entre as mesmas, na procura de diferenças de eficiência nas suas atividades de manutenção dos ascensores. Nas 18 delegações foi analisado o número de horas utilizadas pelos técnicos, assim como o número de avarias nos ascensores com contratos de manutenção.

Os resultados obtidos revelam a existência de pequenas diferenças na eficiência relativa das delegações, e permitem a identificação de algumas boas práticas, as quais poderão melhorar o desempenho das delegações com menores rácios de eficiência.

Palavras chave: análise de eficiência relativa, ascensores.