

PERCEPÇÃO DE QUALIDADE:

UM ESTUDO DE CASO NA EMPRESA TIEPPO AUTOMECÂNICA JJD

Pesquisador(es): SCARATTI, Dirceu

DE CAMPOS, Marilise Fatima Vaz

Curso: Administração

Área: Sociais e Aplicadas

Resumo: O constate crescimento do setor automotivo no Brasil deixa em evidência um setor que cresce quase na mesma proporção: o setor de serviços de mecânica automotiva. Ao mesmo tempo em que os clientes passaram a ser mais exigentes e detalhistas quanto à qualidade que esperam receber ao obter um produto ou serviço, torna-se necessário que as organizações busquem o aprimoramento e a melhoria contínua para conseguir manter-se no mercado competitivo. Para auxiliar nesse processo de melhoria, este estudo analisou a percepção de qualidade que os clientes da oficina mecânica Tieppo Automecânica JJD Ltda ME, da cidade de Videira, SC, possuem em relação aos serviços recebidos da mesma. Utilizou-se como ferramenta para obtenção dos dados, um questionário com perguntas fechadas, aplicado aos clientes que procuraram os serviços da oficina entre os meses de março e maio de 2017. Como resultado final, foi possível observar que há satisfação por parte da grande maioria dos clientes que participaram da pesquisa, porém foram identificados alguns pontos deficitários, que necessitam de maior atenção por parte dos gestores da empresa para que possam alcançar um nível de satisfação ainda maior de seus clientes. Ao final do presente estudo, apresentaram-se algumas sugestões, que se colocadas em prática podem auxiliar na obtenção de resultados melhores em relação à qualidade do atendimento e dos serviços, visando a aumentar o nível de satisfação dos clientes.

Palavras-chave: Nível de satisfação. Atendimento. Serviços mecânicos. Qualidade.

E-mails: marilise_cmps@hotmail.com e dirceu.scaratti@unoesc.edu.br