

QUALIDADE DE SERVIÇOS E SATISFAÇÃO DOS CLIENTES NA EMPRESA MECÂNICA PIVA

WILLIAN DOS SANTOS PIVA ¹

RENATA SILVA ²

RESUMO

Com o balanço da escala de poder tendo se transferido já a algum tempo das mãos das organizações para as mãos dos consumidores, os mesmos estão se tornando cada vez mais críticos e exigentes quanto aos serviços que estão consumindo e suas opiniões afetam de maneira cada vez mais impactante as empresas que são alvos principalmente as que sofrem críticas. As prestadoras de serviços estão aperfeiçoando os seus processos para assim oferecer um atendimento cada vez melhor, serviços de qualidade e garantir a satisfação e fidelização de seus clientes. Esta pesquisa teve por objetivo verificar a satisfação perante a percepção dos clientes da empresa Mecânica Piva quanto aos serviços e produtos oferecidos. Desta forma, os objetivos específicos desta pesquisa foram: Identificar os itens que satisfazem clientes na área de serviços, verificar o índice de satisfação dos clientes da empresa e propor ações para fidelização dos clientes da organização. Para o desenvolvimento desta pesquisa utilizou-se o método SERVQUAL com as seguintes dimensões: confiabilidade, responsabilidade, segurança, empatia e tangibilidade. Quanto à abordagem desta pesquisa caracterizam-se pelo método quantitativo, com natureza de pesquisa-diagnóstico, e quanto aos procedimentos técnicos são caracterizados como pesquisa bibliográfica, documental e pela pesquisa Survey (levantamento), os dados coletados serão os classificados como dados primários e secundários. A partir dos resultados obtidos por meio da ferramenta SERVQUAL e análise feita utilizando o conceito SERVPERF, foi possível identificar os pontos fortes e fracos da empresa com relação a percepção de seus clientes. Os resultados, em sua maioria, foram satisfatórios. Algumas das questões que se apresentaram positivas foram com relação à segurança em prestar os serviços na empresa, à forma de atendimento oferecido e a confiabilidade nos prestadores de serviços. Para os baixos índices encontrados foram elaboradas sugestões para tentar resolver os problemas encontrados, entre elas a contratação de mão de obra, melhorias nos aspectos físicos e novo método de cobrança.

Palavras-chave: Satisfação. Qualidade. Serviços. SERVQUAL.

¹ Graduando no Curso de Administração da Universidade do Vale do Itajaí – Campus Tijucas.

³ Professora Mestre do Curso de Administração da Universidade do Vale do Itajaí – Campus Tijucas.