



11º Simpósio de Ensino de Graduação

ENTENDENDO A QUALIDADE NOS SERVIÇOS: UM ESTUDO EM UMA COOPERATIVA DE CRÉDITO

Autor(es)

VALDIR ANTONIO VITORINO FILHO
TIELEN MARTIMBIANCO PEREIRA
LEONARDO DA ROCHA
MILTON CÉSAR ROSSI FILHO
ANDRESSA MACHADO
FRANCISCO CARLOS GARCIA

Orientador(es)

RITA DE CÁSSIA CRISTOFOLETI

Resumo Simplificado

A pesquisa aborda questões voltadas a qualidade dos serviços oferecidos por uma cooperativa de crédito, localizada em Capivari-SP, onde foram entrevistados funcionários de uma usina sucroalcooleira que são clientes dessa cooperativa de crédito. De acordo com diversos autores (Campos, 1992; Willians, 1995; Chiavenato, 2003; Wada, 2007) a qualidade é um dos mais poderosos geradores de crescimento nas vendas e receitas das empresas, e um fator de sustentação da expansão dos negócios. E alguns elementos fazem parte do conceito, como: subjetividade da percepção de qualidade dos clientes, ausência de defeitos no produto ou serviço, qualidade como uma área específica, diversidade de opções de um produto ou serviço, requisito mínimo de funcionamento e capacidade de fabricação. O objetivo da pesquisa é analisar a qualidade nos serviços prestados pela cooperativa de crédito, na visão de seus clientes. Realizou-se uma revisão de literatura sobre o tema gestão da qualidade em serviços, e aplicou-se um questionário fechado a 50 clientes, no mês de maio de 2013, com 27 questões, sendo algumas para caracterização do respondente e as demais para traçar um perfil da qualidade nos serviços oferecidos, onde são apresentados nos resultados apenas os resultados mais relevantes. Sobre o perfil dos clientes identificou-se que 36% são mulheres e 64% homens. Sendo que, 32% tem entre 18 e 25 anos, 24% entre 26 a 30 anos, 16% entre 31 a 35 anos, e 28% tem acima de 36 anos de idade. Tendo um grau de escolaridade assim distribuído: 24% com ensino fundamental, 36% com ensino médio, 32% com ensino superior e 8% com pós-graduação. Na parte do questionário sobre a gestão da qualidade e nos serviços, inicialmente, perguntou-se o motivo que estavam levando os clientes a precisarem do crédito na cooperativa, e as respostas ficaram assim distribuídas: 62% disseram que estavam realizando empréstimo para crédito pessoal, 10% para construção ou reforma, 14% para educação ou saúde, e 14% para compra de veículos. Os resultados ainda mostram que o nível de resposta a uma solicitação ou reclamação está entre ótimo e bom; a forma com que a empresa divulga os seus serviços está um nível "conforme o esperado", em 52% das respostas. Sendo que 80% dos clientes considera que as parcerias comerciais da cooperativa de crédito oferecem serviços de qualidade. Destaca-se o horário de atendimento como um ponto negativo, sendo que 36% julgou ser regular ou insatisfatório. Já em comparação aos concorrentes, os serviços da cooperativa foram tidos como praticamente iguais. A cortesia no atendimento, ficou em 36% ótima e 28% boa. Sobre a satisfação com relação a taxa de juros os índices ficaram entre 44% regular e 12% insatisfatório, demonstrando que os clientes estão descontentes com as taxas aplicadas. Entende-se que com relação a opinião dos clientes entrevistados, a cooperativa de crédito tem alguns pontos fortes na qualidade dos seus serviços, como a cortesia, a rapidez, a flexibilidade para atendimento das necessidades do cliente, tendo no geral um nível de serviço entre bom e ótimo. E também possui alguns aspectos a melhorar como: a taxa de juros aplicada, e a ampliação do horário de atendimento.