



Tema:
**"OS DESAFIOS DA INTERNACIONALIZAÇÃO
NA UNIMEP"**



11º Simpósio de Ensino de Graduação

A PERCEPÇÃO DA QUALIDADE NA VISÃO DOS CLIENTES DE UMA EMPRESA DE MATERIAL DE CONSTRUÇÃO EM RIO DAS PEDRAS-SP

Autor(es)

VALDIR ANTONIO VITORINO FILHO
HELLEN APARECIDA DO NASCIMENTO
BRENDA E. M. LEMES
GUILHERME NORBERTO DOS SANTOS
RITA DE CÁSSIA CRISTOFOLETI

Orientador(es)

FRANCISCO CARLOS GARCIA

Resumo Simplificado

Esta pesquisa aborda o nível de satisfação dos clientes de uma empresa de material para construção, localizada no município de Rio das Pedras-SP, com relação a qualidade dos produtos e serviços oferecidos. A Gestão da Qualidade compreende todos os procedimentos utilizados por uma organização, grande ou pequena, para gerenciar suas atividades. Geralmente em pequenas organizações não existe um sistema com apenas uma forma de fazer as coisas e essa forma, na maioria das vezes, não está documentada, mas na cabeça do proprietário ou gerente (WILLIANS, 1995; Pires e Macedo, 2006). Segundo Mello (2002) a NBR ISO 9000:2005 define a Gestão da Qualidade como: "Sistema de gestão para dirigir e controlar uma organização no que diz respeito à qualidade". E atualmente, a gestão da qualidade é algo que está sendo uma das maiores preocupações dentro de uma empresa, seja envolvendo produtos ou serviços. Pois a qualidade além de aumentar a satisfação e a confiança dos clientes, aumenta a produtividade, reduz custos internos, melhora a imagem e possibilita o fácil acesso a novos mercados. (CAMPOS, 1992, p. 2). Esta pesquisa tem como objetivo analisar o nível de qualidade percebido pelos clientes da empresa alvo. Foi realizada uma pesquisa bibliográfica sobre os temas: serviços e qualidade nos produtos para aplicação de um questionário do tipo fechado, com 6 perguntas, sendo aplicado a 30 clientes da empresa alvo. Sobre a qualidade do ambiente interno da empresa os clientes responderam que está entre bom (23,33%) e excelente (73,34%); a qualidade geral dos produtos está entre bom (16,67%) e excelente (83,33%); a limpeza e organização do local também estão entre bom e excelente; na questão sobre a qualidade no atendimento ao cliente 86,67% diz que é excelente, 10% que é bom, e 3,33% se posiciona neutro com relação a essa questão. Sobre as ações da empresa com relação a melhoria na qualidade de vida dos seus funcionários, os clientes da mesma percebem como boa e excelente. E enquanto qualidade geral da loja, os clientes apontaram como excelente (83%) e boa (17%). Pode-se destacar pontos positivos que atenderam todas as expectativas, bom atendimento, prazo consideráveis de entrega dos produtos, bom preço em relação aos concorrentes, porém, há pontos que precisam ser reavaliados e reparados, para que isso não ocasione na perda de clientes para os concorrentes, tais como, condições melhores de pagamentos, melhorar seus preços. Percebeu-se que os consumidores estão muito satisfeitos com os produtos e serviços oferecidos pela loja de materiais de construção de Rio das Pedras – SP, porém sempre a questões a serem melhoradas (segundo a filosofia da melhoria contínua em gestão da qualidade), para tentar manter-se a frente dos seus concorrentes com o oferecimento de serviços e produtos superiores, que possam cada vez mais se adequar as necessidades dos clientes.