



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



11º Simpósio de Ensino de Graduação

UM ANÁLISE SOBRE A QUALIDADE NOS SERVIÇOS OFERECIDOS EM UM SUPERMERCADO EM CAPIVARI-SP

Autor(es)

VALDIR ANTONIO VITORINO FILHO
GIOVANNI LEITE DE MORAES
BRUNA VIEIRA COSTA
GIDION EURITNAN BRUGNEROTTO
RITA DE CÁSSIA CRISTOFOLETI

Orientador(es)

FRANCISCO CARLOS GARCIA

Resumo Simplificado

Esta pesquisa aborda a satisfação dos consumidores de um supermercado em Capivari-SP, com relação aos produtos e serviços oferecidos. O objetivo da pesquisa é analisar o perfil dos consumidores da empresa alvo e avaliar a satisfação com relação a estacionamento, cortesia, variedade de marcas, loja de conveniência, profissionalismo no atendimento, bem como uma avaliação geral do supermercado. A pesquisa foi realizada com 30 clientes, sendo o questionário aplicado no mês de junho de 2013, com 15 questões fechadas, que foram tabuladas e analisadas, sendo que nesse resumo não será possível apresentar todos os dados obtidos, optando-se por trazer os resultados mais importantes. Os resultados referentes ao perfil dos consumidores mostram que 63% dos clientes que participaram desta pesquisa são mulheres, e 37% são homens. A maioria dos clientes do supermercado possuem média de Idade entre 15 a 25 anos, correspondendo a 36,67%; segundo a pesquisa, o número de clientes solteiros que frequentam o mercado equivale a 53,33%, o de casados equivale a 40%, e o de viúvos e divorciados juntos equivalem a 6,66%. Com relação a escolaridade têm-se que 13,33% dos clientes já concluíram o ensino superior, enquanto 40% ainda não concluíram. Concluindo, a pesquisa mostra que 53,33% dos clientes já chegaram no ensino superior. Mais de 90% dos entrevistados possuem 3 pessoas ou mais em sua residência. Para 33,33% dos clientes o principal motivo que o levaram a optar pelo supermercado foi o ambiente e a localização, 26,67% afirmaram que o principal motivo é a qualidade nos produtos, 20% escolheu os preços, 10% escolheram a variedade dos produtos e os outros 10% por causa da relação clientes/funcionários. O estacionamento também foi bem citado na pesquisa, sendo que ao todo 73,33% dos entrevistados disseram que o estacionamento é extremamente conveniente ou moderadamente conveniente, e apenas 23,33% disseram ser moderadamente conveniente. Para 63,33% dos clientes a utilização dos serviços do supermercado é muito conveniente, para 10% é extremamente conveniente e para 26,67% é moderadamente conveniente. Com relação ao profissionalismo da empresa 63,33% dos clientes considera como muito profissional, enquanto que para 3,33% a empresa é pouco profissional com seus clientes. Para 70% dos clientes, a empresa é muito conveniente e prestativa. Através das notas atribuídas pelos clientes durante a pesquisa, é possível perceber que no geral o Supermercado Pare Aqui teve uma boa avaliação no total geral da pesquisa. O gráfico mostra que 16,67% dos entrevistados atribuíram nota 10, 30% atribuíram nota 09, 23,33% atribuíram nota 08, 20% atribuíram nota 07, 6,67% atribuíram nota 06 e apenas 3,33% atribuíram nota 05. Não houve nenhuma nota menor que 05 durante a realização da pesquisa. E por fim, a pesquisa constatou-se que empresa é extremamente profissional e prestativa, procurando melhorar a cada dia proporcionando mais conforto e comodidade para seus clientes. Na questão do atendimento, segundo a avaliação aplicada, o supermercado sempre procura atender seus clientes com muita agilidade e qualidade, além de muita simpatia e educação conseguindo desta maneira altos índices de satisfação.