



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



11º Simpósio de Ensino de Graduação

UM ESTUDO EXPLORATÓRIO SOBRE A QUALIDADE NOS SERVIÇOS DE UM SUPERMERCADO EM CAPIVARI-SP

Autor(es)

VALDIR ANTONIO VITORINO FILHO
JOÃO BATISTA DE CAMARGO JÚNIOR
RALLEY ROSSI
LUCIMARA DRIGO STENICO
FABIANA DA COSTA AUGUSTO
FRANCISCO CARLOS GARCIA

Orientador(es)

RITA DE CÁSSIA CRISTOFOLETI

Resumo Simplificado

Contextualização: Esta pesquisa analisa a percepção dos clientes de um supermercado, localizado no município de Capivari-SP, com relação à qualidade dos serviços oferecidos. **Objetivo:** é analisar a percepção sobre qualidade dos serviços oferecidos pela empresa alvo. **Método:** a pesquisa foi realizada no dia 04 de maio de 2013, com uma amostra de 67 clientes, sendo que o supermercado tem uma média 300 clientes por dia, sendo esses 67 clientes escolhidos de forma aleatória e não probalística, apenas por conveniência. O questionário foi composto da seguinte maneira: 6 questões de sobre qualidade, 15 questões sobre gestão de serviços e 12 questões sobre o perfil dos consumidores, sendo que para esse resumo optou-se em apresentar apenas alguns dos resultados obtidos, com relação a qualidade e serviços. **Resultados:** Dos 67 clientes, 58,21% consideram a qualidade dos produtos oferecidos pela padaria como satisfatório, 26,87% consideram muito satisfatório, 10,45% ficaram neutras, 4,48% insatisfatório. A qualidade dos produtos horti-fruti foi considerada pelos 67 entrevistados como, 50,75% satisfatório, 35,82% muito satisfatório, 11,94% ficaram neutras, 1,49% insatisfatório e muito insatisfatório não teve porcentagem. Com relação à variedade de marcas, 53,73% consideram como muito satisfatório e 34,33% consideram satisfatório. Quanto a qualidade geral do supermercado, 49,25% consideram satisfatório, 44,78% consideram muito satisfatório, 4,48% ficaram neutras, insatisfatório não teve porcentagem e 1,49% considerou muito insatisfatório. Sobre os serviços prestados pelos colaboradores, 47,76% consideram os serviços prestados como satisfatório, e 43,28% muito satisfatório, 7,46% não quiseram opinar, 1,49% insatisfatório. Quanto aos aspectos disponibilidade, simpatia, profissionalismo e capacidade dos funcionários ou colaboradores do supermercado em satisfazer os pedidos dos clientes, 41,79% consideram muito satisfatório, 38,81% satisfatório, 14,93% não quiseram opinar, 4,48% consideram insatisfatório. No quesito do atendimento dos operadores de caixa e tempo de espera na fila, 46,25% consideram satisfatório, 23,88% consideram muito satisfatório, 10,45% ficaram neutras, 14,93% insatisfatório e 1,49% muito insatisfatório. Na pergunta sobre a rapidez no atendimento, 52,24% consideram a rapidez no atendimento da seção de frios satisfatório, 19,04% consideram muito satisfatório, 14,93% ficaram neutras e 13,43% consideram insatisfatório. Quanto as vagas oferecidas e a cobertura do estacionamento do supermercado, 41,79% consideram muito satisfatório, 41,79% consideram satisfatório. **Considerações Finais:** entende-se com essa pesquisa que é importante fazer uma análise do mercado e do perfil dos clientes para melhor atendê-los, verificar as novas tendências, as oportunidades do mercado, ver o que os concorrentes estão fazendo e sempre inovar, usar a criatividade, buscar produtos novos, ideias novas para melhorar o atendimento faz com que a empresa obtenha resultados positivos e se mantenha competitiva no mercado. Aponta-se que o supermercado é uma empresa que mantém um padrão de qualidade tanto nos produtos como também nos serviços prestados, atendendo muito satisfatoriamente e satisfatoriamente os pedidos e as expectativas dos clientes.