



Tema:  
"OS DESAFIOS DA INTERNACIONALIZAÇÃO  
NA UNIMEP"



## 11º Simpósio de Ensino de Graduação

### PERCEPÇÃO SOBRE QUALIDADE: UM COMPARATIVO ENTRE DOIS SUPERMERCADOS

#### Autor(es)

---

VALDIR ANTONIO VITORINO FILHO  
WILLIANS FELIPE NOGUEIRA  
MAYARA ANDRESSA GOMES  
FRANCISCO CARLOS GARCIA  
RITA DE CÁSSIA CRISTOFOLETI

#### Orientador(es)

---

CLEVER EDUARDO ZUIN LOBO

#### Resumo Simplificado

---

**Contextualização:** A presente pesquisa visa analisar a percepção sobre a qualidade dos produtos e serviços oferecidos por uma rede de supermercados, no interior de São Paulo, com um estudo em duas unidades, localizadas em cidades distintas. Para Campos (1999, p.2) o verdadeiro critério da boa qualidade é a preferência do consumidor. **Objetivo:** É analisar a percepção sobre a qualidade nos produtos e serviços oferecidos por dois supermercados de uma mesma rede, localizados em Capivari-SP e Rio das Pedras-SP. **Método:** Em ambos os supermercados existe uma movimentação diária de aproximadamente 300 clientes, sendo que foi adotado a amostragem aleatória e por conveniência para realização dessa pesquisa, selecionando-se um total de 60 clientes (somando as duas unidades), em junho de 2013, com um total de 20 questões, sendo que as principais foram selecionadas para serem descritas nos resultados desse resumo. **Resultados:** Sobre os fatores que levam os clientes a comprarem nos supermercados, os entrevistados optam por comprar, pelo preço baixo e em segundo lugar pela qualidade dos produtos. O atendimento em geral, atingiu níveis acima de 65% em ambos os supermercados. Em relação aos produtos oferecidos, são considerados como bom e ótimo. O horti-frutti é uma área problemática, isso se deve ao preço, a pouca variedade ou até mesmo a qualidade. Quando questionavam-se os clientes sobre a padaria e o açougue, observou-se que é um item do supermercado do qual os clientes não estão totalmente satisfeitos. No caso de Rio das Pedras isso se dá pela recente reforma e algumas pessoas ainda não se acostumaram ou não reutilizaram esse setor do supermercado. Já no supermercado em Capivari a padaria é um item que tem que ser pago na hora da aquisição, deixando assim o cliente insatisfeito de não poder realizar o pagamento no caixa junto com os outros produtos adquiridos (cobrança em separado). Essa diferença de um supermercado para o outro ocorre devido ao supermercado em Rio das Pedras ser uma franquía e o supermercado em Capivari ser uma marca própria, onde os proprietários adquiriram a marca, então não podem ficar acrescentando itens que eles não compraram junto com a marca. Em relação ao atendimento não houve nenhuma reclamação. Destacam-se como os produtos mais procurados pelos clientes os laticínios, seguidos de produtos de limpeza e higiene pessoal, à grande maioria prefere produtos da marca própria do supermercado. Já o estacionamento é o item que obteve mais reclamações, ou por falta de vaga ou por desorganização, sendo o setor que mais deixa o público insatisfeito. A maioria dos entrevistados estão satisfeitos com a localização de ambos os supermercados, isso ocorre porque ambos se localizam no centro de suas cidades. **Considerações Finais:** Conclui-se que gestão de qualidade e gestão de serviço tem como seus principais alvos seus clientes, pois são eles que vão determinar a qualidade dos serviços e produtos ofertados pela empresa. Analisa-se que no supermercado em Rio das Pedras as modificações sugeridas pelos clientes foram de maior variedade de produtos e melhorar o horti-frutti. Já no supermercado em Capivari, os clientes sugeriram que melhore-se o estacionamento, o horti-frutti e o espaço interno do supermercado.