

ANÁLISE DO NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES DE UMA EMPRESA LOCAL DE ASSISTÊNCIA CELULAR

WARLLY VINÍCIUS PEREIRA RIBEIRO DE SOUSA

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO PIAUÍ (IFPI)

MARINA BEZERRA DA SILVA

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO PIAUÍ (IFPI)

FELIPE MOURA OLIVEIRA

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ (UFC)

ANÁLISE DO NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES DE UMA EMPRESA LOCAL DE ASSISTÊNCIA CELULAR

Introdução

Em qualquer ramo comercial, atender e corresponder às expectativas dos clientes é de primordial importância para a permanência da empresa no mercado. O estudo se propôs a analisar o nível de satisfação dos clientes de uma loja de assistência técnica especializada em conserto de aparelhos celulares, para, dessa forma, poder identificar as principais causas para a satisfação, bem como a insatisfação dos clientes, visto que o mercado de telefonia móvel tende a crescer. Além disso, há poucos estudos que norteiam esses empreendedores.

Contexto Investigado

Em Oeiras, atualmente, há uma média de 25 assistências técnicas de celulares. A cidade conta com pouco mais de 37.000 habitantes, sendo a 13ª mais populosa do Estado do Piauí, de acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2021). O setor de telefonia celular contava com mais de um smartphone por habitante, em 2022 no Brasil, segundo a Fundação Getúlio Vargas. Conforme o levantamento da Fundação, são 242 milhões de aparelhos celulares inteligentes.

Diagnóstico da Situação-Problema

O estudo analisou uma empresa de assistência técnica de telefonia celular. Utilizou como ferramenta para o seu desenvolvimento o método SERVQUAL, que consiste em uma metodologia que possui um questionário para analisar a satisfação, fazendo uma diferenciação das expectativas geradas com as experiências reais, levando em conta fatores como segurança, agilidade, responsabilidade, qualidade e confiabilidade

Intervenção Proposta

Em geral, existe uma pequena discrepância entre as expectativas e perspectivas, porém, o ideal é que medidas sejam tomadas, principalmente na melhoria do ambiente físico, na acessibilidade para pessoas idosas e portadores de deficiência, o equilíbrio do número de clientes do sexo masculino e do sexo feminino, bem como criar ações para o público da zona rural.

Resultados Obtidos

A partir da metodologia, foi possível identificar que os itens que apresentaram insatisfação dos clientes foram a acessibilidade, que faz parte da dimensão tangibilidade, e a realização dos serviços no menor tempo possível, o que, de certa forma, pode causar um recuo dos clientes que precisam de acessibilidade naquele ambiente, bem como o ambiente limpo e organizado, para que os clientes possam ficar à vontade. Além disso, na empresa em questão deve ser revisto o investimento em máquinas e acessórios que auxiliam na execução dos trabalhos.

Contribuição Tecnológica-Social

Diante dos achados da pesquisa, percebeu-se o quanto a escala SERVQUAL é relevante na compreensão das percepções do cliente a respeito de um serviço prestado, podendo ser utilizada de forma oportuna para a identificação dos principais aspectos considerados pelo consumidor.