

MESTRE – ALUNO(A)

CAMILA BRUNASSI DE ARAÚJO MARQUES

TÍTULO DA DISSERTAÇÃO FINAL

“PRIORIZAÇÃO DE CRITÉRIOS DE QUALIDADE EM SERVIÇOS DE REPARAÇÃO AUTOMOTIVA: UM ESTUDO COMPARATIVO ENTRE GESTORES E CLIENTES.”

PROFESSOR(A) ORIENTADOR(A)

Prof. Dr. Claudio Luís Piratelli

DATA DEFESA

15/03/2021

RESUMO

A qualidade é essencial para a sobrevivência das empresas em todos os setores da economia por expor a forma como as empresas se relacionam com seus clientes. Ela se torna ainda mais evidente no segmento de prestação de serviços que tem como resultado uma entrega intangível e heterogênea aos clientes. O estudo tem como objetivo identificar as dimensões e critérios relevantes para avaliação da qualidade dos serviços de manutenção automotiva (linha pesada) sob as perspectivas dos gestores e clientes. Para esta finalidade foi elaborada uma adequação do instrumento SERVQUAL. Os critérios identificados foram comparados e priorizados por meio do Método de Apoio à Decisão com Múltiplos Critérios AHP (Analytic Hierarchy Process), com o intuito de investigar se há diferenças entre o que os gestores acreditam ser a expectativa dos seus clientes na priorização e o que de fato os clientes priorizam como critérios da qualidade dos serviços, o que pode ocasionar uma lacuna da qualidade (GAP). Os objetos de estudo foram três empresas que atuam no segmento de reparação automotiva de veículos pesados localizadas no Noroeste Paulista e no Triângulo Mineiro. Dentre os principais resultados, verificou-se a existência de GAPs em todos os critérios analisados, com destaque para os critérios da dimensão Confiabilidade, que foram os mais subestimados pelos gestores.

Esses mesmos critérios foram considerados mais importantes na priorização dos clientes, geram então as maiores lacunas (GAP). Na ordem de importância: “Serviço correto na primeira vez”, “Interesse em solucionar os problemas do cliente com a empresa” e “Serviço no tempo prometido”. Outro critério relevante que foi subestimado pelos gestores é “Atendimento imediato” da dimensão Responsividade. Com o presente trabalho conclui-se que o método AHP foi fundamental para obter o resultado das priorizações e supre a lacuna do SERVQUAL, que por si só não prioriza os critérios dentro das dimensões.

Palavras-chave: *Qualidade em serviços. SERVQUAL. Priorização de critérios. Analytic hierarchy process (AHP). Reparação automotiva.*