

MESTRE – ALUNO
Rodrigo Jussi Lopes

TITULO DA DISSERTAÇÃO FINAL
"PRIORIZAÇÃO DE CRITÉRIOS RELEVANTES PARA A QUALIDADE DO SERVIÇO: UMA PESQUISA DE MODELAGEM NO SETOR DE VAREJO DE MÓVEIS".

PROFESSOR ORIENTADOR
Prof. Dr. Claudio Luis Piratelli

DATA DEFESA
28/11/2013

RESUMO

O ambiente empresarial está cada vez mais competitivo. Organizações que tiveram estabilidade durante anos no ambiente econômico viram-se ameaçadas por novos competidores mais preparados. Neste cenário, percebe-se que o setor varejista vem crescendo de forma generalizada, em especial o segmento de móveis e eletrodomésticos, havendo grande dificuldade de competição dos microempresários deste setor para com empresas e redes maiores também pertencentes a este ramo. Considerando que de forma genérica os bens comercializados entre as empresas deste setor pouco se diferenciam em funcionalidade, a qualidade do serviço ofertado torna-se elemento chave para posterior atendimento das expectativas dos clientes. Desta forma o presente trabalho verificou, mediante utilização do Processo de Análise da Hierárquica (AHP), quais critérios de qualidade os clientes varejistas do segmento moveleiro consideram de relevância no que diz respeito à prestação do serviço de uma microempresa deste setor. O trabalho objetivou ainda estabelecer um grau de importância, através de uma escala, entre os critérios identificados, além é claro de analisar se existe alguma lacuna entre os critérios de qualidade em serviços que a empresa objeto de estudo adota para com os critérios apontados como relevantes pelos clientes. Para tanto, foi empregada uma metodologia de gênero quantitativo, de caráter exploratória, através de uma modelagem, utilizando como principal instrumento de coleta de dados formulários semi-estruturados. Através do aprofundamento bibliográfico sobre o assunto, em especial sobre modelos para análise de qualidade em serviços, desenvolveu-se os formulários para coleta de dados, os quais foram aplicados juntos aos gestores e clientes da empresa objeto de estudo, mediante a utilização de um *Software*, cujo tratamento dos dados fundamenta-se no Método AHP. Dentre os principais resultados, verificou-se que o critério de maior relevância para a avaliação da qualidade dos serviços no Processo de Vendas foi a Educação do Vendedor, tanto para os Gestores como para os Clientes. Na análise dos critérios relevantes para a avaliação da qualidade do serviço no Processo de Entrega/Montagem, o critério de maior importância apontado pelos Gestores foi o Conhecimento do Montador, sendo que, neste caso, o critério mais importante para os Clientes foi o Compromisso de Honrar Prazos. Concluiu-se que o Método AHP é de grande utilidade na análise dos critérios de qualidade que os clientes julgam ser relevantes, permitindo estabelecer uma escala de grau de importância entre eles. Pode-se perceber, ainda, que existem lacunas entre os critérios que os clientes apontaram como relevantes, para com aqueles que a empresa prioriza, caracterizando a ocorrência do *Gap 1*.

Palavras-chave: *Segmento Varejista de Móveis, Serviços, Métodos da Qualidade em Serviços, Processo de Análise da Hierárquica.*