

MESTRE – ALUNO(A)
MARCELO UCHÔA

TÍTULO DA DISSERTAÇÃO FINAL

“CONSTRUÇÃO DE UM INSTRUMENTO PARA AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS DE PÓS-VENDAS: APLICAÇÃO EM UMA EMPRESA QUE ATUA EM TECNOLOGIA E SOLUÇÕES PARA A INDÚSTRIA ALIMENTÍCIA.”

PROFESSOR(A) ORIENTADOR(A)

Profa. Dra. Ethel Cristina Chiari da Silva

DATA DEFESA

05/10/2021

RESUMO

Qualidade em serviços é um tema que vem sendo cada vez mais estudado, essa pesquisa tem como foco as ações empreendidas pelas empresas em relação ao pós-vendas. Conquistar novos clientes é importante, mas manter um bom relacionamento com os já conquistados é imprescindível, pois o custo de conquistar novos clientes é cinco vezes maior do que manter os já conquistados. O ambiente dessa pesquisa trata-se de uma empresa de grande porte que atua em tecnologia e soluções para empresas do segmento alimentício. Em 2019 a empresa sentiu a necessidade de melhorar seu sistema de avaliação dos serviços de pós-vendas, isso ocorreu quando foi solicitado pela corporação internacional que se realizasse um follow-up dos principais clientes da empresa. Nesse cenário, o objetivo deste trabalho foi construir um instrumento capaz de verificar a satisfação dos clientes sobre o serviço de pós-venda para suportar ações de melhoria na empresa citada. Para atingir o objetivo proposto o trabalho baseou-se em pesquisa bibliográfica que forneceu o suporte necessário para se compreender o tema, e tendo a empresa como ambiente empírico o instrumento foi elaborado e aplicado. Para a coleta de dados junto à empresa foram realizadas entrevistas com os gestores e desenvolvido o instrumento para investigar as opiniões dos clientes com relação ao serviço de pós-vendas, que foi denominado internamente na empresa de AFTERPERF. Quanto aos resultados, a compilação da base teórica juntamente com a visão dos gestores e a aplicação do instrumento junto aos clientes, possibilitou a construção de um instrumento robusto que se mostrou eficaz no tratamento do problema exposto nessa pesquisa e, ainda, o instrumento deverá evoluir a cada aplicação e também pela ampliação de seu uso para as várias áreas da empresa, isso poderá suportar o processo decisório junto ao relacionamento com os clientes de forma mais assertiva

Palavras-chave: *Serviços. Qualidade de Serviços. Pós-vendas. SERVQUAL. SERVPERF. Relacionamento com o cliente.*