

FACULDADE SANTO ANTÔNIO
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

LUIZ GUSTAVO DE PAULA ANTUNES

DISCIPLINA ESTÁGIO SUPERVISIONADO II
ESTUDO DE CASO
DE NIGRIS DISTRIBUIDORA DE VEÍCULOS LTDA

CAÇAPAVA

2024

1. Introdução

Descrição do fenômeno estudado

- O estudo examina a satisfação dos clientes no atendimento de oficinas de concessionárias de veículos. Este fenômeno é crucial para entender como a qualidade do atendimento afeta a percepção do cliente e, consequentemente, a lealdade à marca e a probabilidade de retorno para futuras necessidades de serviço.

Objetivos da pesquisa

- **Objetivo principal:** Avaliar os níveis de satisfação dos clientes com o atendimento nas oficinas de concessionárias.
- **Objetivos específicos:**
 - Identificar os principais fatores que influenciam a satisfação dos clientes.
 - Avaliar a eficácia dos processos de atendimento atuais.
 - Propor melhorias baseadas nos feedbacks dos clientes.

Contexto onde a pesquisa foi aplicada

- A pesquisa foi realizada em uma concessionária de veículos localizada em São José dos Campos, que possui uma oficina de serviços de manutenção e reparo em caminhões, ônibus e sprinter. A concessionária atende uma ampla gama de clientes e realiza serviços variados, desde manutenção preventiva até reparos complexos.

2. Trabalhos relacionados

Descrever quais estudos são relacionados ao seu

- **Estudo 1:** "A Satisfação do Cliente em Serviços Automotivos: Uma Revisão de Literatura" - Este estudo revisa os fatores que impactam a satisfação do cliente em serviços automotivos e oferece uma análise das práticas recomendadas.
- **Estudo 2:** "O Impacto da Qualidade do Atendimento na Satisfação do Cliente em Oficinas de Concessionárias" - Pesquisa focada em como a qualidade do atendimento afeta a satisfação dos clientes, com uma ênfase em workshops e oficinas.

Mostrar uma visão crítica dos pontos fortes e fracos

- **Pontos fortes:** Estes estudos fornecem uma base sólida sobre a importância do atendimento ao cliente e identificam vários fatores que afetam a satisfação.
- **Pontos fracos:** Falta de dados específicos sobre as práticas de atendimento em concessionárias, e muitas pesquisas se concentram em setores diferentes ou não incluem variáveis culturais locais.

3. Design do estudo de caso

Questões de pesquisa

- Quais são os principais fatores que afetam a satisfação dos clientes em oficinas de concessionárias?
- Como a qualidade do atendimento está correlacionada com a satisfação geral do cliente?
- Quais são as áreas mais críticas que precisam de melhorias com base no feedback dos clientes?

Seleção dos participantes e casos estudados

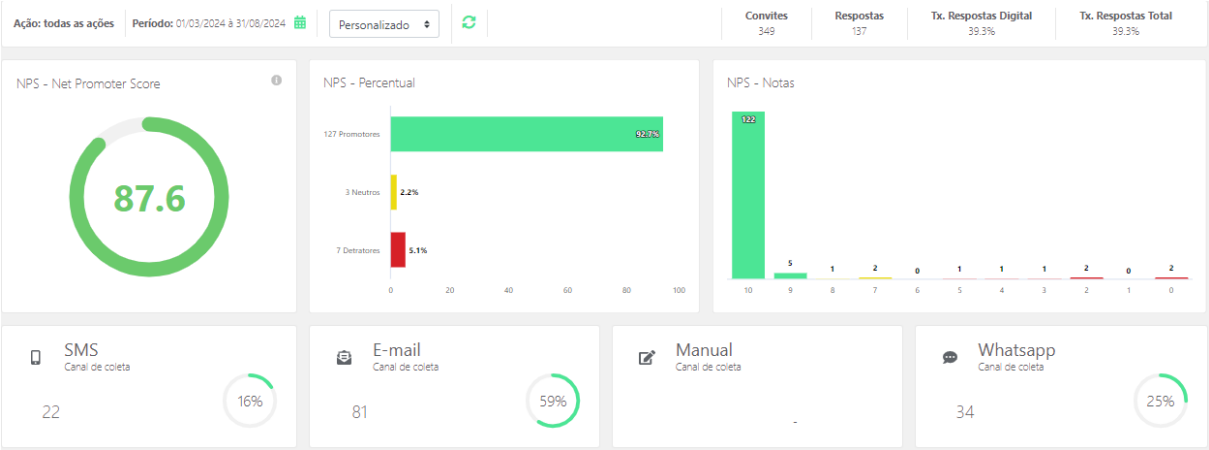
- **Participantes:** Clientes que utilizaram os serviços da oficina nos últimos seis meses.
- **Casos estudados:** A pesquisa focou em 137 clientes que responderam o total de 349 convites, selecionados aleatoriamente, que passaram por diferentes tipos de serviços (manutenção preventiva, reparos, etc.).

Procedimento de coleta de dados

- **Métodos:** Entrevistas estruturadas e questionários realizados através de e-mail, whatsapp e sms.
- **Instrumentos:** Questionários baseado no NPS (Net Promoter Score), em uma escala de 01 a 10, onde 01 a 06 são pessoas insatisfeitas, 07 e 08 são clientes que não perceberam nenhum diferencial no atendimento e 09 e 10 são clientes totalmente satisfeitos com o atendimento, para avaliar aspectos específicos do atendimento e perguntas abertas para feedback qualitativo.

Procedimentos de análise dos dados

- **Análise quantitativa:** Estatísticas descritivas para identificar padrões gerais e análise de correlação para explorar relações entre variáveis.



- Análise qualitativa:** Codificação temática dos comentários dos clientes para identificar tópicos recorrentes e insights.

NOTA



JSL SA
Canal: whatsapp
E-mail: alexandre.dsouza@jsl.com
Telefone: 5512981026275
Data: 14/08/2024 às 14:35
ControlId: I6VRSW2B

COMENTÁRIO

Agradeço pelo atendimento prestado

ANÁLISE DE SENTIMENTO

Sentimento



=

+69

Positivo

Keywords

Agradeço

atendimento

PERGUNTAS ADICIONAIS

Como você avalia sua experiência geral desde o 1º contato até o momento em que retirou o seu veículo da oficina?



Qual a possibilidade de voltar a utilizar os serviços desta concessionária?



Sabemos que você já realizou algum serviço em garantia. Ficou satisfeito com a tratativa de Garantia?



Como você avalia a qualidade de serviço e reparo?



Como você avalia a disponibilidade da oficina em realizar o serviço?

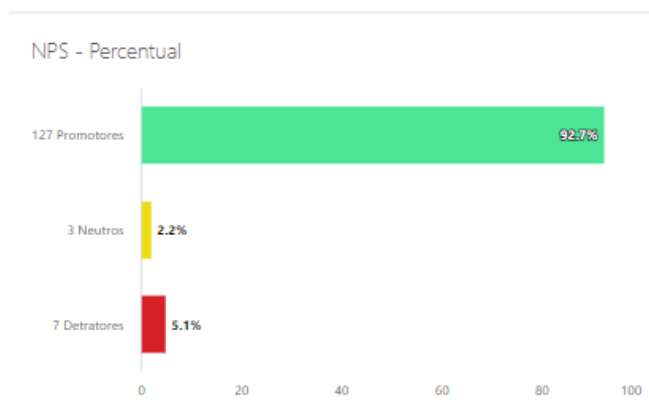


Ficou satisfeito com a tratativa de Oficina?



Procedimento de validação

- **Triangulação de dados:** Comparação dos resultados quantitativos com o feedback qualitativo para garantir a consistência.
- **Feedback dos participantes:** Solicitação de feedback sobre as conclusões preliminares para validar as interpretações.



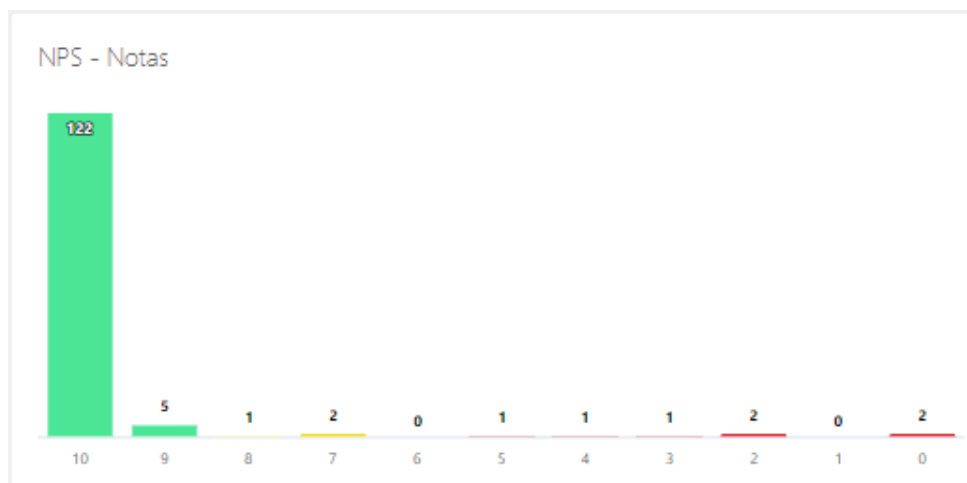
4. Resultados

Descrição dos participantes e dos casos estudados

- A amostra consistiu em 137 clientes, com uma distribuição demográfica variada, incluindo diferentes faixas etárias e tipos de serviços utilizados.

Descrição do passo a passo da execução do estudo de caso

- Coleta de dados por meio de relatórios online e entrevistas por sms, whatsapp e e-mail.
- Análise dos dados quantitativos e qualitativos.



ANÁLISE DE SENTIMENTO							
Faça uma busca...		Limpar	Filtro por perfil		Filtro por sentimento		
Data	Cliente	Comentário	Reação	Sentimento	Palavras Chave	Visualizar	
11/07/2024 às 18:48	Anônimo	Atendimento nota 🍷 muito bem atendido	😊 Positivo	+92	• Atendimento	🔍	
11/07/2024 às 08:53	VAMOS LOCACAO DE CAMINHOS MAQUINAS E EQUIPAMENTOS SA fabio.aragao@grupovamos.com.br 5511999327475	Ótimo atendimento!	😊 Positivo	+93	• atendimento • Ótimo	🔍	
09/07/2024 às 14:01	Anônimo	Melhor concessionária, atendimento excelente 🍷	😊 Positivo	+93	• atendimento • concessionária • excelente	🔍	
04/07/2024 às 17:23	JSL SA alexandre.dsouza@jsl.com 5512981026275	Agradecer pelo atendimento e serviços prestados	😊 Positivo	+71	• atendimento • serviços	🔍	
04/07/2024 às 17:21	JSL SA alexandre.dsouza@jsl.com.br 5512981026275	PARABENS A EQUIPE E GESTORES	😊 Positivo	+92	• EQUIPE • PARABENS	🔍	

Análise e interpretação dos aspectos observados

- **Aspectos positivos:** Alta satisfação com a pontualidade e a competência técnica dos funcionários, baixa taxa de retorno se serviços, problemas resolvidos na primeira visita do cliente a oficina, agilidade do processo.
- **Aspectos negativos:** Críticas sobre a comunicação e o tempo de espera para o atendimento, falta de peças, veículos na garantia que a garantia não procede, processo de cadastro burocrático.

Avaliação a respeito da validade dos resultados

- **Validade interna:** A coleta e análise de dados foram feitas de forma sistemática e rigorosa. Demos a opção do cliente se identificar ou não durante a pesquisa. A pesquisa foi realizada por empresa terceira.
- **Validade externa:** Resultados não podem ser generalizáveis para outras concessionárias com características semelhantes. A concessionária faz parte de um programa de padronização de atendimento e de estrutura. Em São José dos Campos é homologada oficina de alta performance.

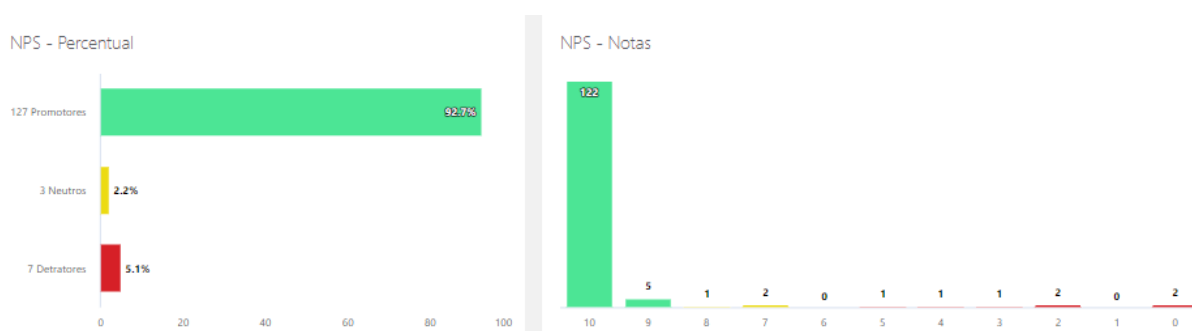
5. Conclusão e trabalhos futuros

Breve descrição do seu trabalho

- O estudo analisou a satisfação dos clientes com o atendimento em oficinas de concessionárias e identificou áreas para melhoria como comunicação, pedido de peças, processo de abertura e fechamento de ordem de serviço.

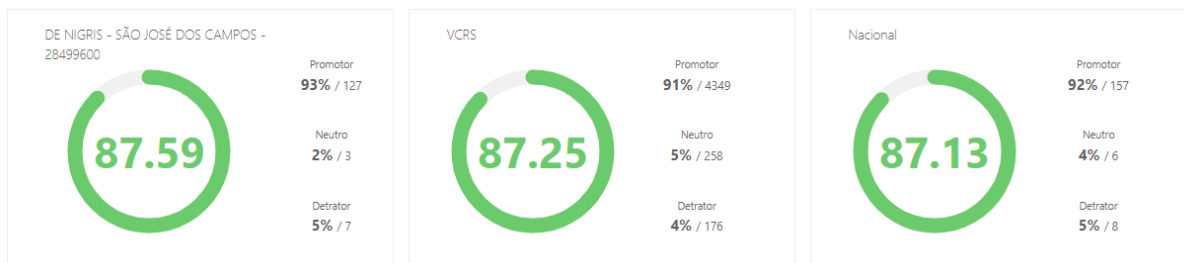
Resumo das conclusões da pesquisa

- A pesquisa revelou que, embora a competência técnica seja geralmente bem avaliada, a comunicação e os tempos de espera são áreas críticas que impactam negativamente a satisfação do cliente.
- Foi identificado que os processos de alta performance da oficina, padronização de atendimento, traz melhorias do processo resultando em pesquisas positivas.
- De 137 respostas, 127 foram notas entre 09 e 10, 3 respostas neutras com notas 08 e 07 e apenas 07 respostas de 06 a 01 que são os detratores com algum tipo de comentário ou reclamação.



Relação com as evidências existentes

- Os resultados corroboram estudos anteriores sobre a importância da comunicação no atendimento ao cliente e acrescentam insights específicos sobre oficinas de concessionárias. Fizemos a comparação com a média nacional, a qual a empresa De Nigris está com resultados maior que a média.



Impactos e implicações que os resultados podem gerar

- A concessionária pode usar os resultados para melhorar seus processos de atendimento, especialmente em áreas como comunicação e gerenciamento de tempo, o que pode aumentar a satisfação do cliente e a lealdade.

Limitações do estudo

- A amostra foi limitada a uma única concessionária, o que pode não refletir a experiência em diferentes contextos.

Trabalhos futuros

- Pesquisas adicionais poderiam explorar a implementação de melhorias sugeridas e seu impacto na satisfação dos clientes em uma gama mais ampla de concessionárias.

6. Agradecimentos

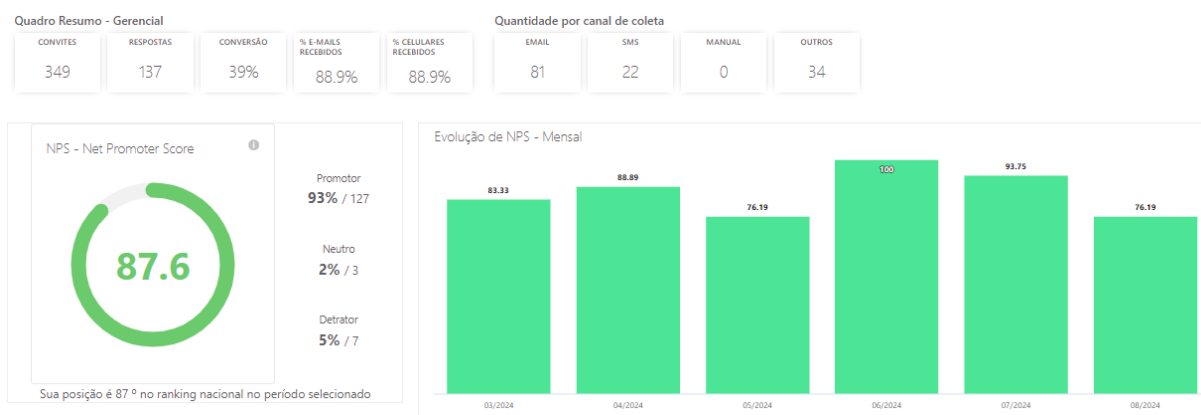
- Agradeço à equipe da concessionária De Nigris, aos participantes da pesquisa e ao Ricardo Gioseffi Guimarães, que ofereceram suporte durante o estudo.

7. Referências

- <https://www.app-indecx.com>

8. Apêndices

- **Quadro Resumo - Gerencial**



• **Top 5 categoria detratores**

Top 5 Categorias - Detratores				
Falta de Peças	<div><div></div></div>	50%	2	
Prazo	<div><div></div></div>	50%	2	
Assistência Técnica	<div><div></div></div>	25%	1	
Cobranças / Pagamento / Financeiro	<div><div></div></div>	25%	1	
Custo	<div><div></div></div>	25%	1	
57% das ocorrências foram categorizadas				

• **Top 5 categoria promotores**

Top 5 Categorias - Promotores				
Relacionamento	<div><div></div></div>	90%	37	
Diagnóstico	<div><div></div></div>	15%	6	
Garantia	<div><div></div></div>	7%	3	
Atendimento com agilidade e rapidez	<div><div></div></div>	5%	2	
32% das ocorrências foram categorizadas				

• **Perguntas adicionais para análise qualitativa**

Como você avalia o esforço da equipe da oficina em se relacionar com o cliente?	<div><div></div></div>	4.55	11
Como você avalia a disponibilidade de peças na concessionária para realização do serviço?	<div><div></div></div>	4.92	12
Como você avalia sua satisfação com a disponibilidade de seu veículo para voltar ao trabalho?	<div><div></div></div>	4.92	12
Como você avalia o preço de peças de reposição?	<div><div></div></div>	4.38	16
Como você avalia os custos de reparo e manutenção?	<div><div></div></div>	4.31	16
Como você avalia o conhecimento e a competência da equipe desta oficina?	<div><div></div></div>	5.00	19
Finalização do veículo no prazo conforme prometido	<div><div></div></div>	4.89	19
Como você avalia a disponibilidade da oficina em realizar o serviço?	<div><div></div></div>	4.78	79
Como você avalia a qualidade de serviço e reparo?	<div><div></div></div>	4.80	94
Qual a possibilidade de voltar a utilizar os serviços desta concessionária?	<div><div></div></div>	4.81	126
Como você avalia sua experiência geral desde o 1º contato até o momento em que retirou o seu veículo da oficina?	<div><div></div></div>	4.81	126
Total de Respostas			137