

FACULDADE SANTO ANTÔNIO  
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

LUIZ GUSTAVO DE PAULA ANTUNES

DISCIPLINA ESTÁGIO SUPERVISIONADO II  
ESTUDO DE CASO  
DE NIGRIS DISTRIBUIDORA DE VEICULOS 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**

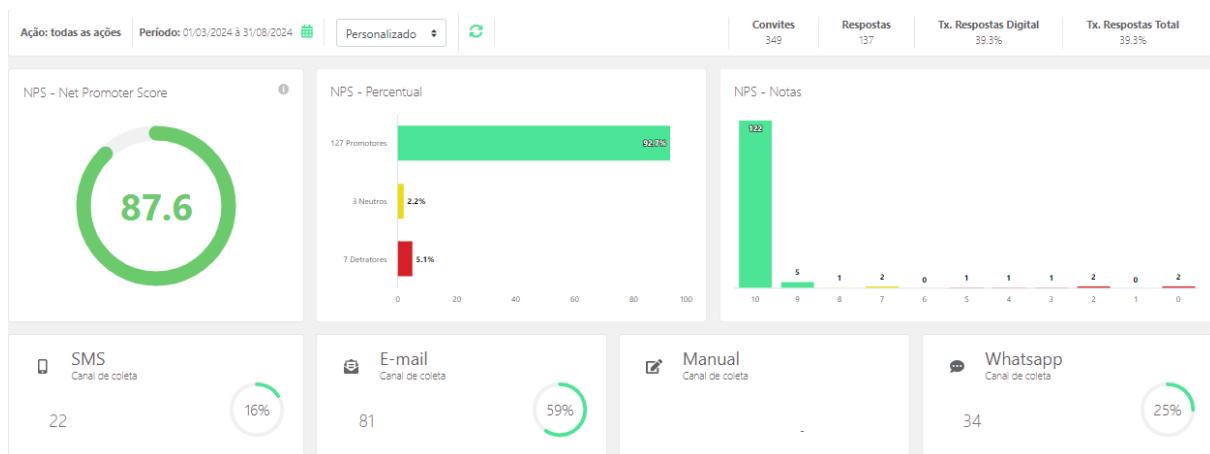
- **Participantes:** Clientes que utilizaram os serviços da oficina nos últimos seis meses.
- **Casos estudados:** A pesquisa focou em 137 clientes que responderam o total de 349 convites, selecionados aleatoriamente, que passaram por diferentes tipos de serviços (manutenção preventiva, reparos, etc.).

#### **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  
**10**

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



=

Positivo

+69

##### 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?

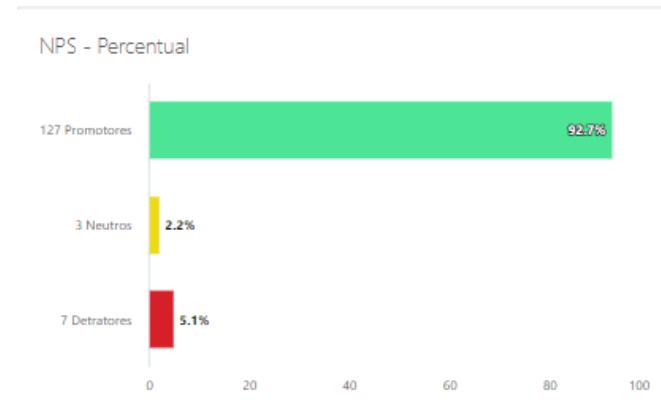


Ficou satisfeito com a tratativa de Oficina?



## 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.



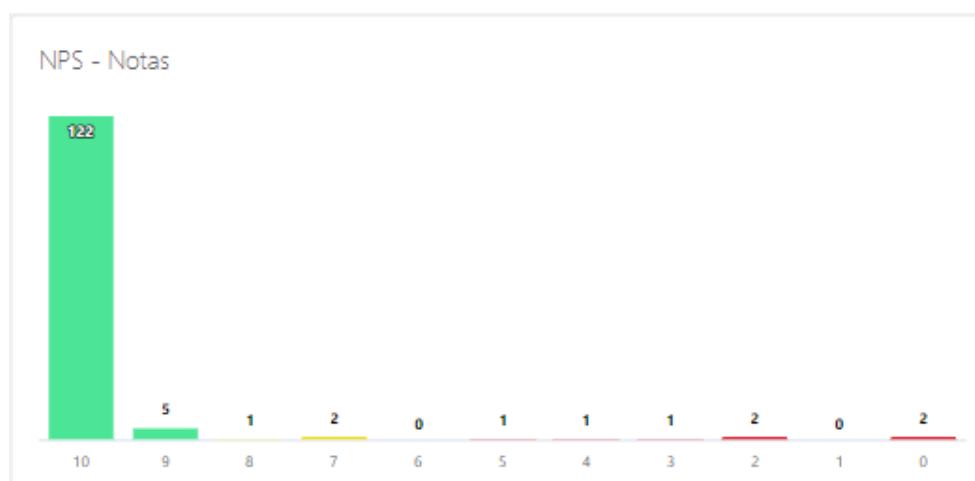
## 4. Resultados

### 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 10 muito bem atendido		Positivo +92	• Atendimento	
11/07/2024 às 08:53	VAMOS LOCACAO DE CAMINHOES 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.

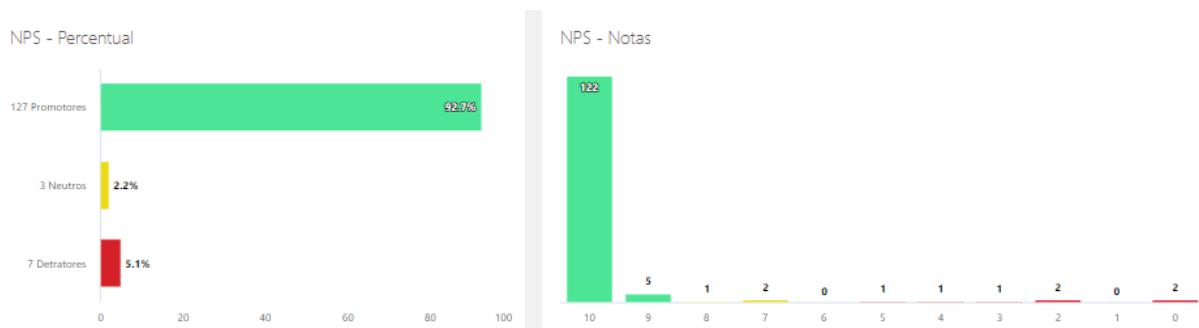
## 5. Conclusão e trabalhos futuros

### 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

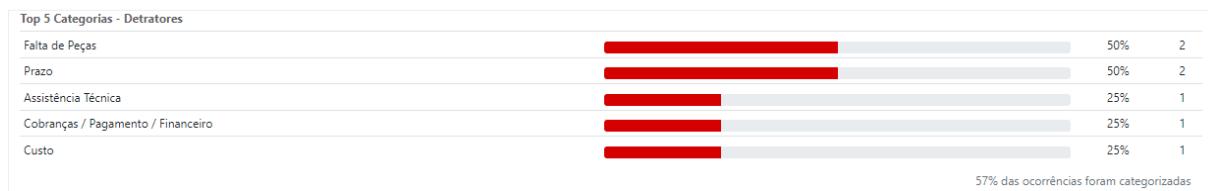
- <https://www.app-indecx.com>

## 8. Apêndices

- **Quadro Resumo - Gerencial**



- **Top 5 categoria detratores**



- **Top 5 categoria promotores**



- **Perguntas adicionais para análise qualitativa**

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