

Em seguida cada bloco, será avaliado separadamente através de uma análise individual de cada pergunta que o compõe e de uma análise de satisfação geral do tema abordado no bloco.

6.1 Atendimento

A análise do atendimento será dividida em:

- ✓ Atendimento Pessoal
- ✓ Atendimento Telefônico
- ✓ Atendimento Gerencial

6.1.1 Atendimento Pessoal

Tabela 15 - Atendimento Pessoal

Atendimento Pessoal	Satisfação (%)	Desvio Padrão (%)	Válidos
1. Atenção dispensada pelo funcionário	68,20	19,51	100
2. Educação e cortesia no atendimento	75,20	18,45	100
3. Compreensão de seus problemas e dúvidas	70,20	19,38	100
4. Resolução de seus problemas pelo funcionário	64,40	18,77	100
5. Qualidade e clareza das informações	65,00	22,27	100
6. Conhecimentos dos serviços	70,60	19,79	100

7. Rapidez do funcionário na realização do atendimento	60,40	20,10	100
8. Cumprimento de prazos para atender sua solicitação	57,35	22,55	98
9. Relacionamento com os clientes	63,67	19,12	98
10. Satisfação geral - Atendimento dos funcionários	64,40	19,40	100

Fonte: Dados da amostra

De acordo com os resultados obtidos no questionário, em todos os tópicos o nível de satisfação foi superior a 60%, o que significa um diagnóstico positivo do atendimento pessoal prestado pelos funcionários da Gran Moto. Exceto, no tópico relacionado ao cumprimento de prazos que obteve um índice de satisfação de aproximadamente 57,35%, foi então o item com pior avaliação, devido ao fato de que 23% dos entrevistados terem informado grau de satisfação 3, equivalendo a um nível de satisfação 40%.



Gráfico 15 – Cumprimento dos prazos

Fonte: Dados da Amostra

Outro item que merece atenção e que obteve o segundo pior índice, foi a rapidez com a qual o funcionário realiza o atendimento, com 60,40% de média relacionada à satisfação do entrevistado. Baseando-se no gráfico abaixo pode se perceber que as respostas foram muito parecidas com as questões referentes ao cumprimento dos prazos, a diferença foi que nenhum entrevistado respondeu estar totalmente insatisfeito.

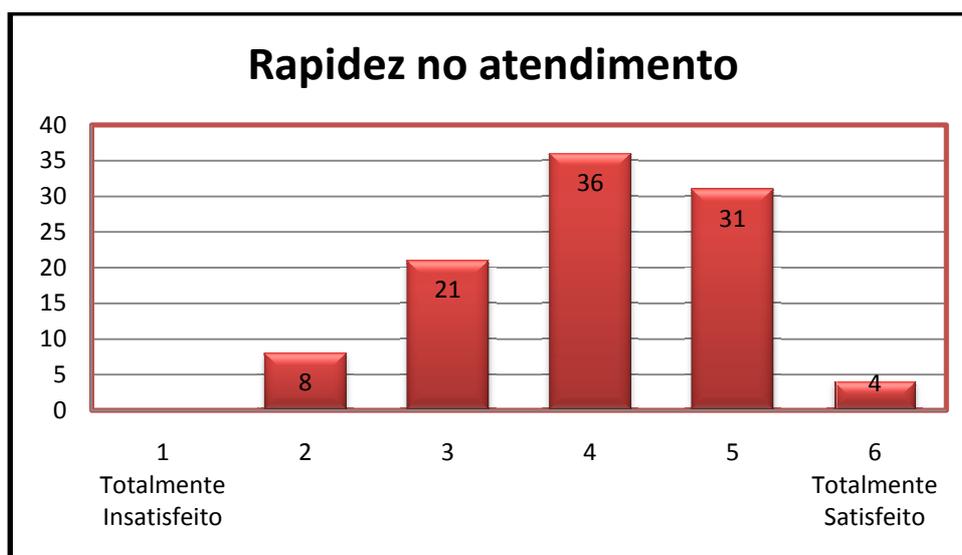


Gráfico 16 – Rapidez no atendimento

Fonte: Dados da Amostra

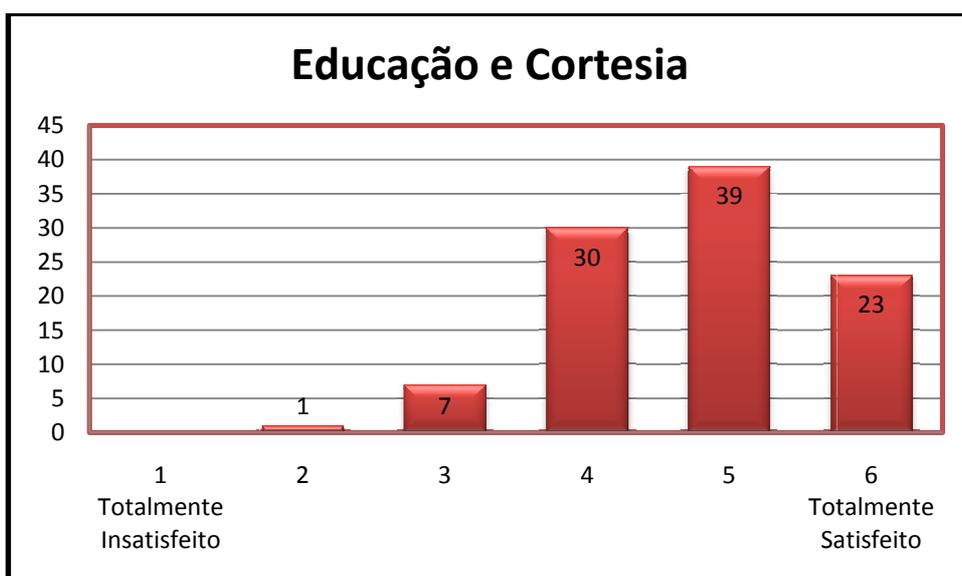


Gráfico 17 – Educação e Cortesia

Fonte: Dados da Amostra

No que diz respeito ao atendimento pessoal realizado pelos funcionários da concessionária o item com melhor avaliação foi o referente à educação e cortesia, com média 75,20%. O percentual de clientes que pelo menos grau 4 de satisfação equivale a cerca de 92% da amostra. Considerando-se que nenhum cliente respondeu estar totalmente insatisfeito.

O tópico relacionado ao conhecimento dos serviços prestados pela concessionária pelos funcionários também obteve uma média alta, equivalente a 70,6% da amostra, um percentual bastante expressivo dentro da pesquisa, o que demonstra que a experiência relacionada ao ramo motociclista é de relativa importância para se fornecer um serviço de qualidade.

Conforme fica demonstrado no gráfico 18, cerca de 69% dos clientes declararam grau de satisfação entre 4 e 5 e 17% índice 6, afirmando estarem totalmente satisfeitos, o que comprova o resultado positivo neste tópico do estudo.

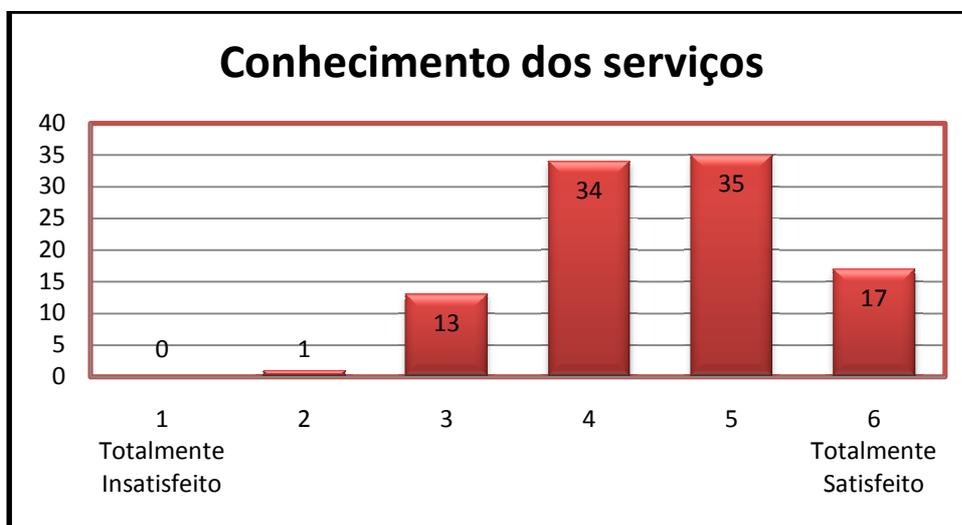


Gráfico 18 – Conhecimento dos serviços

Fonte: Dados da Amostra

Outro índice que obteve uma média alta de satisfação foi o que os clientes opinaram sobre a compreensão dos problemas e dúvidas, correspondendo 70,2%. Mostrando o conhecimento da equipe de funcionários sobre os procedimentos necessários para o atendimento ao cliente.

A distribuição das respostas pode ser observada no gráfico 19:

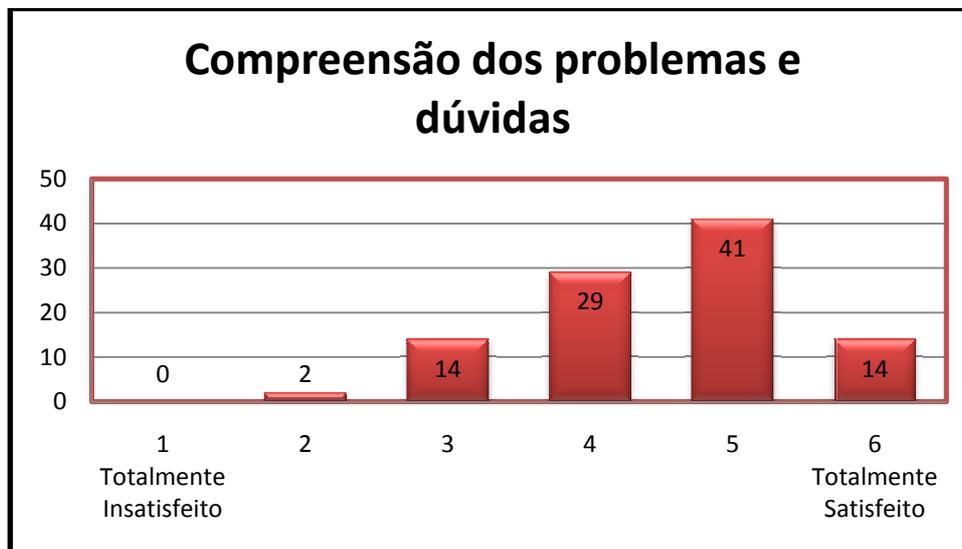


Gráfico 19 - Compreensão dos problemas e dúvidas

Fonte: Dados da Amostra

A avaliação geral do atendimento pessoal prestado pelos funcionários da Gran Moto Honda apresentou um índice bastante satisfatório equivalente 64,40%. Na pesquisa, os grau 2 e 3, que revelam insatisfação, foram escolhidos por 23% dos entrevistados, em contraste com os índices 4 e 5 que juntos somaram 70% do resultado total obtido com a pesquisa, ressaltando que nenhum cliente respondeu estar totalmente insatisfeito.

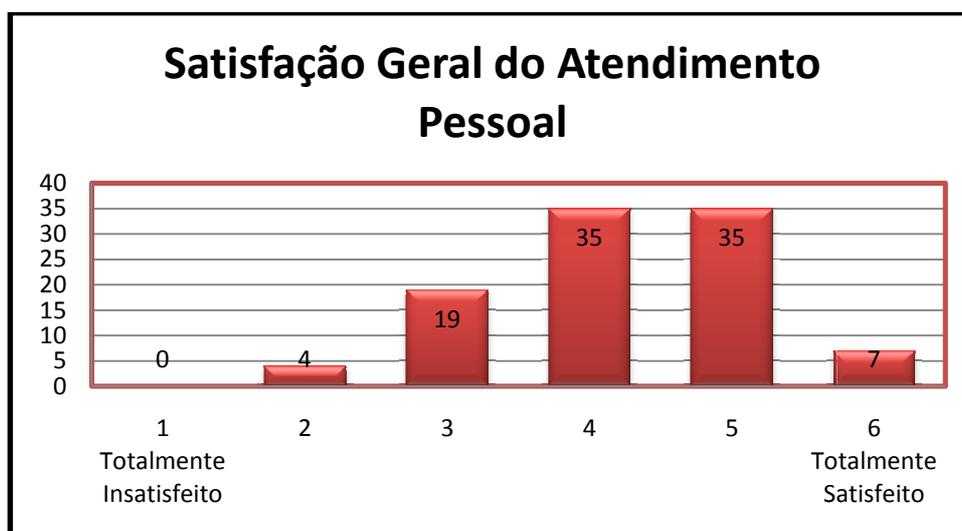


Gráfico 20 – Satisfação Geral do Atendimento Pessoal

Fonte: Dados da Amostra

6.1.2 Atendimento Telefônico

Tabela 16 - Atendimento Telefônico

Atendimento telefônico	Satisfação (%)	Desvio Padrão (%)	Válidos
11. Facilidade de obter atendimento via telefone	45,06	29,76	100
12. Tempo de espera no atendimento telefônico	45,06	29,13	100
13. Obtenção de retorno s/respostas	46,51	29,81	100
15. Satisfação geral - Atendimento telefônico	46,90	28,42	100

Fonte: Dados da amostra

No que se refere ao tópico qualidade nos serviços de atendimento telefônico, que engloba a central de atendimento e seus respectivos ramais de cada setor da Gran Moto (Vendas, Peças, Oficina e Consórcio), percebeu-se que o nível de satisfação foi baixo, todos com média inferior a 50%, o que demonstra pequena insatisfação por parte dos entrevistados.



Gráfico 21 – Avaliação Geral do Atendimento Telefônico

Fonte: Dados da Amostra

Através do gráfico, observamos que do total de clientes entrevistados 48% indicaram graus de satisfação entre 1 e 3. Apesar de o maior percentual ter indicado grau 4, apenas 5% declarou estar totalmente satisfeito. Portanto, a média geral de satisfação foi 46,90%.

6.1.3 Atendimento Gerencial

Tabela 17 - Atendimento Gerencial

Atendimento gerencial	Satisfação (%)	Desvio Padrão (%)	Válidos
16. Disponibilidade do gerente para o atendimento	59,35	22,04	100
17. Atenção dispensada pelo gerente ao cliente	59,38	26,98	95
18. Educação e cortesia no atendimento do gerente.	66,69	21,84	100
19. Resolução de problemas pelo gerente	62,32	23,31	95
20. Qualidade no atendimento realizado pelo gerente	63,58	21,83	100
21. Relacionamento com os clientes	58,49	22,31	93
22. Conhecimento dos serviços pelo gerente	77,36	21,55	94
23. Satisfação geral - Atendimento do gerente	59,36	21,04	100

Fonte: Dados da amostra

Através da análise dos dados obtidos no estudo, pode-se observar que o índice de satisfação dos clientes com relação ao atendimento do gerente da Gran Moto Honda ficou em torno de 60%. Com base na pesquisa o item que se destacou foi o de conhecimento dos produtos e serviços pelo gerente com 77,36%, considerando-se que muitos entrevistados não responderam determinados itens, em virtude de não terem tido contato direto com a gerência.

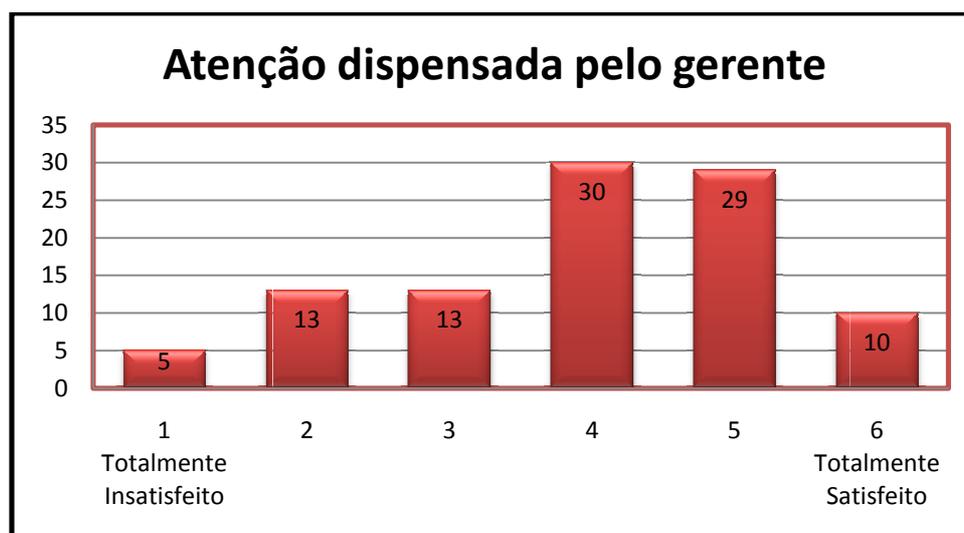


Gráfico 22 – Atenção dispensada pelo gerente

Fonte: Dados da Amostra

Como se pode verificar no gráfico acima 69% dos entrevistados, apresentaram níveis de satisfação superior a 60%. Constatou-se um total de 10 clientes que declarou estar totalmente satisfeito, ou seja, um índice significativo afirmou estar satisfeito com a atenção dispensada pelo gerente da concessionária, já que 30% declarou índice 4 e 29% índice 5, que comprovam resultado positivo.

No estudo 31% dos entrevistados, apresentou níveis de satisfação entre 1 e 3, ou seja, estão insatisfeitos com a atenção dispensada pelo gerente o equivalente a 0 e 40%, salientando que 5 entrevistados afirmaram estar totalmente insatisfeitos.