



Gráfico 23 – Relacionamento com os clientes

Fonte: Dados da Amostra

O número de clientes que declarou não saber opinar sobre este item, foi relativamente grande, equivalendo a 7 entrevistados. Neste tópico o índice de insatisfação deve ser destacado, pois 34% dos clientes responderam ter níveis de satisfação entre 1 e 3.

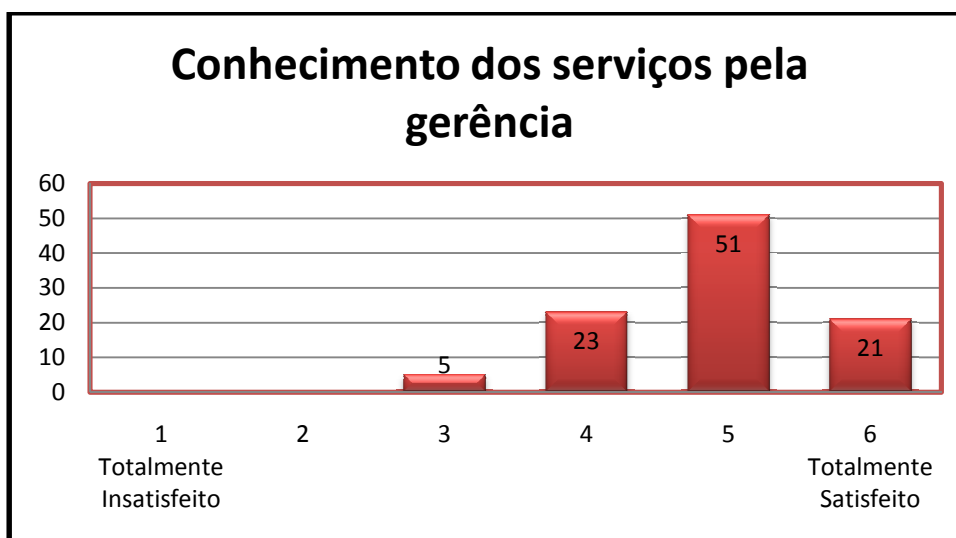


Gráfico 24 – Conhecimento dos serviços pela gerência

Fonte: Dados da Amostra

Neste tópico o grau de satisfação dos entrevistados ficou entre 3 e 6, onde apenas 5% dos clientes declarou índice 3. Um total de 95% respondeu estar satisfeito com os conhecimentos apresentados pelo gerente da concessionária, onde 21%, encontra-se totalmente satisfeito.

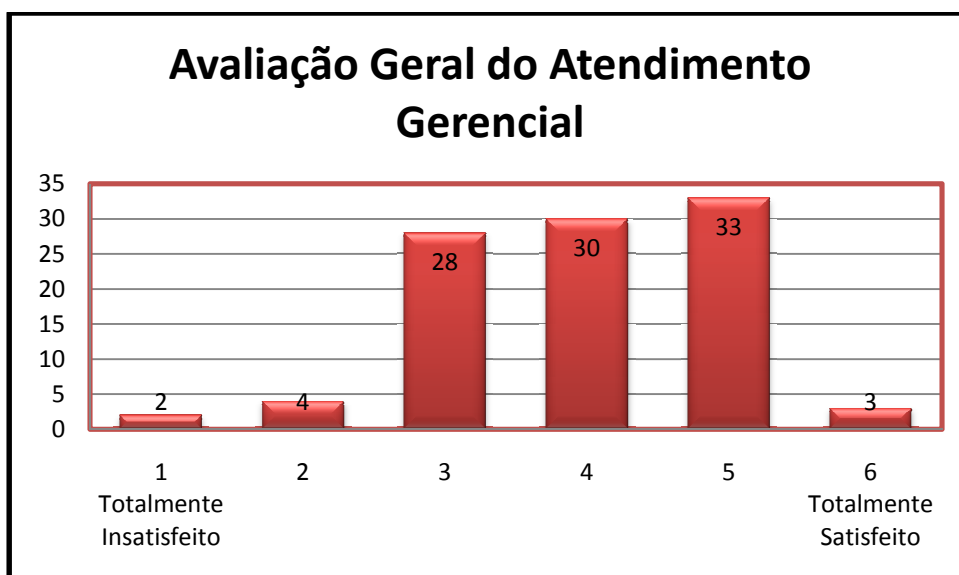


Gráfico 25 – Avaliação Geral do Atendimento Gerencial

Fonte: Dados da Amostra

O gráfico mostra que 28% dos clientes declararam nível 3 de satisfação, cerca de 6% ficaram entre 1 e 2, insatisfeitos. Mesmo 69%, estando entre 4 e 5, o nível de satisfação geral com relação a gerente recebeu média de satisfação de 59,36%, já que apenas 3% respondeu estar totalmente satisfeito com o atendimento dispensado pelo gerente.

Ao fazer uma média do nível de satisfação geral obtido em cada um dos blocos referentes ao atendimento realizado pelos funcionários, teremos um índice geral de satisfação equivalente a 56,88%.

Tabela 18 - Avaliação média do atendimento

Avaliação geral	Satisfação (%)	Desvio Padrão (%)	Válidos
Avaliação geral – Atendimento dos Funcionários	64,40	19,40	100
Avaliação geral – Atendimento Telefônico	59,36	21,04	87

Avaliação geral – Atendimento do Gerente	46,90	28,42	94
Média entre os blocos	56,88	22,95	94

Fonte: Dados da amostra

O tópico referente ao atendimento telefônico ficou abaixo da média, fato que merece mais cuidado e atenção. No entanto, devemos observar também o desvio padrão, que neste item foi alto, ou seja, fato este que aponta uma heterogeneidade das respostas obtidas.

Os itens relacionados ao atendimento realizado pelos funcionários e pelo gerente, embora apresentarem níveis de satisfação medianos, ficaram acima da média obtida no atendimento geral.

6.2 Recursos e Instalações da Concessionária

Tabela 19 - Recursos e Instalações

Dimensão	Satisfação (%)	Desvio Padrão (%)	Válidos
24. Ambiente físico da concessionária (limpeza, iluminação, climatização)	74,20	17,59	100
25. Conforto	66,80	19,53	100
26. Segurança	75,20	16,11	100
27. Tempo de espera pelo atendimento	29,00	22,27	100
28. Estacionamento	41,20	25,30	92

29. Satisfação geral - recursos e instalações	44,80	17,55	100
--	--------------	--------------	------------

Fonte: Dados da amostra

Nesta avaliação os tópicos que obtiverem índices satisfatórios foram segurança com 75,20% e o ambiente físico da concessionária (limpeza, iluminação, climatização) com 74,20%. Em total contraste com o nível de satisfação dos clientes em relação ao tempo de espera pelo atendimento que obteve 29%. Assim, diante de tamanha discrepância, neste tópico não podemos olhar apenas para a satisfação geral, temos que observar cada item isoladamente.

No gráfico abaixo observa-se o resultado da pesquisa relacionada a satisfação dos clientes que opinaram sobre o ambiente físico da concessionária, onde 21% dos clientes declararam estar totalmente satisfeitos e 72% tiveram nível 4 e 5 de satisfação.

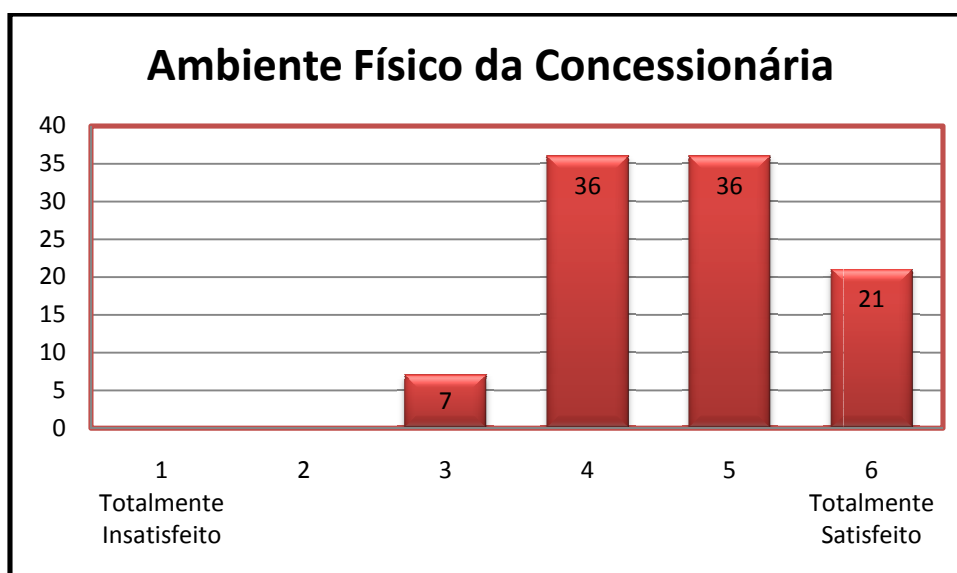


Gráfico 26 - Ambiente Físico da Concessionária

Fonte: Dados da amostra

A pesquisa relacionada à segurança da concessionária, como já foi salientado, apontou níveis de satisfação altos, bastante parecidos com o item

acima. Neste tópico 23% da amostra declarou nível 6 de satisfação, ou seja, 23 % dos clientes responderam estar totalmente satisfeitos com a estabilidade e segurança oferecido pela concessionária.

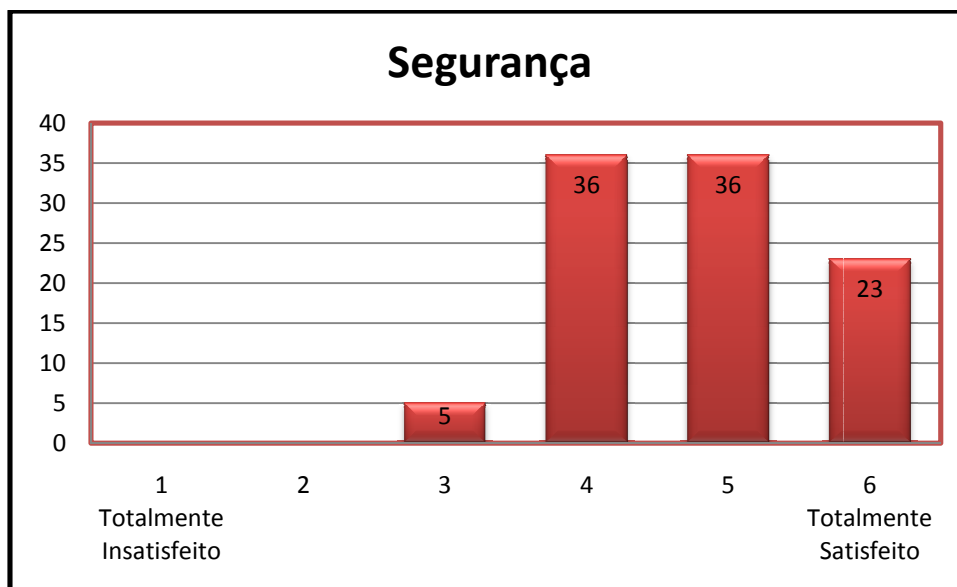


Gráfico 27 - Segurança
Fonte: Dados da Amostra

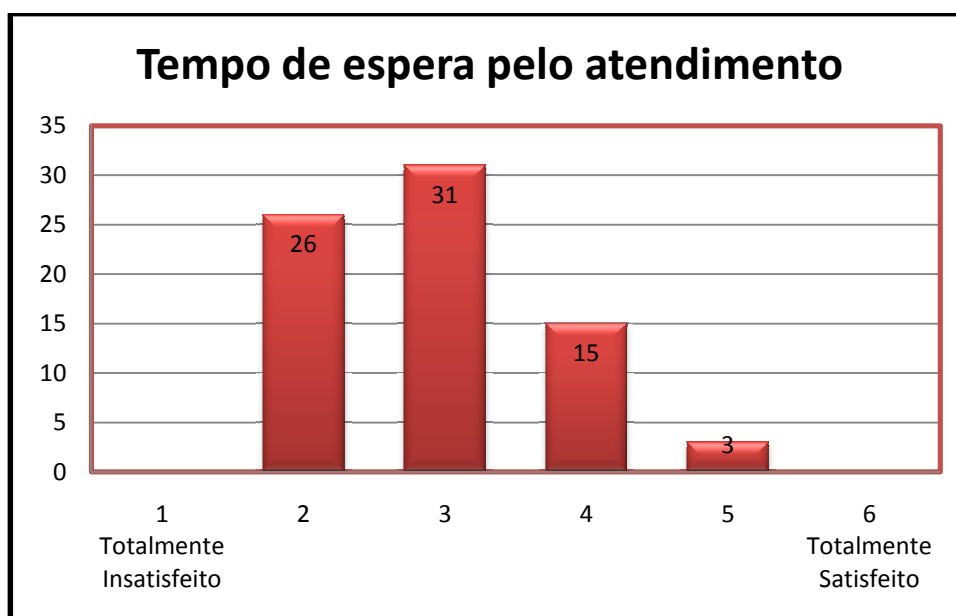


Gráfico 28: Tempo de espera pelo atendimento
Fonte: Dados da Amostra

Um índice que deve ser destacado pelo baixo nível de satisfação, foi o tempo de espera pelo atendimento que obteve apenas 29%. Observa-se que

neste tópico nenhum cliente respondeu estar totalmente insatisfeito, mas também nenhum declarou estar totalmente satisfeito, onde mais da metade da amostra de entrevistados, cerca de 57% apontou nível 2 e 3 de satisfação, como foi representado no gráfico abaixo.

Dentro do mesmo nível de insatisfação está o item relacionado ao estacionamento da concessionária, onde 16% da amostra declarou estar totalmente insatisfeito, conforme representado no gráfico 29:

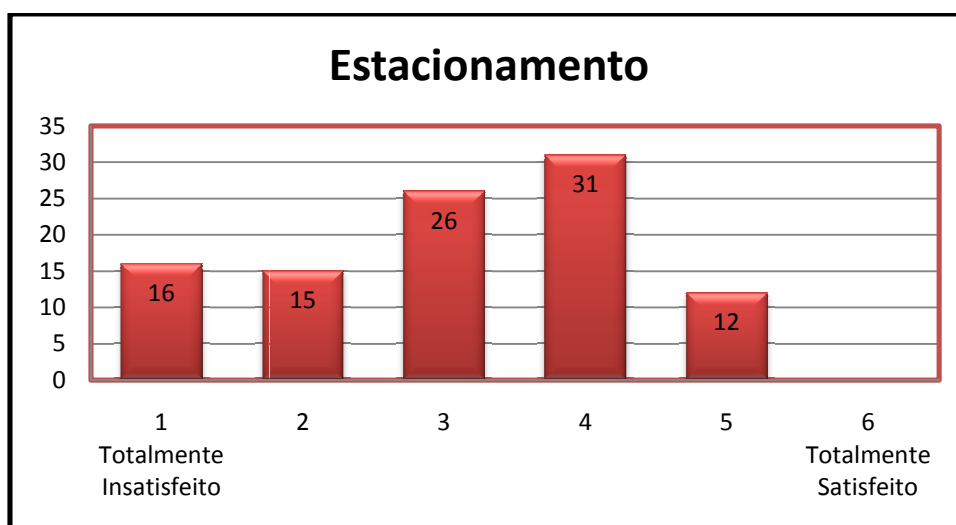


Gráfico 29 - Estacionamento

Fonte: Dados da Amostra

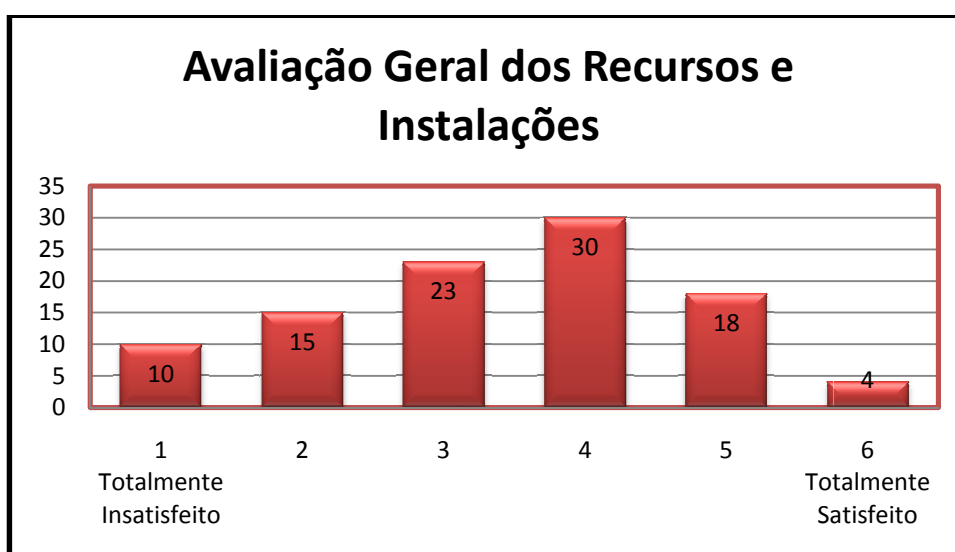


Gráfico 30 – Avaliação Geral dos Recursos e Instalações

Fonte: Dados da Amostra