

UNIVERSIDADE DO EXTREMO SUL CATARINENSE - UNESC

CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO

BÁRBARA MACIEL FREITAS

**ANALISE DA QUALIDADE DE ATENDIMENTO NOS SERVIÇOS PRESTADOS DA
EMPRESA FECEL ENGENHARIA E CONSTRUÇÕES LTDA**

CRICIÚMA

2013

BÁRBARA MACIEL FREITAS

**ANALISE DA QUALIDADE DE ATENDIMENTO NOS SERVIÇOS PRESTADOS DA
EMPRESA FECEL ENGENHARIA E CONSTRUÇÕES LTDA.**

Relatório de Estágio, apresentado na disciplina
Orientação do Projeto de Estágio no curso de
Secretariado Executivo da Universidade do
Extremo Sul Catarinense, UNESC.

Orientadora: Prof^a. Ma. Jucélia da Silva Abel

CRICIÚMA

2013

BÁRBARA MACIEL FREITAS

**ANALISE DA QUALIDADE DE ATENDIMENTO NOS SERVIÇOS PRESTADOS DA
EMPRESA FECEL ENGENHARIA E CONSTRUÇÕES LTDA**

Relatório de Estágio, apresentado para
obtenção do grau de Bacharel no curso de
Secretariado Executivo da Universidade do
Extremo Sul Catarinense, UNESC.

Criciúma, 03 de dezembro de 2013

BANCA EXAMINADORA

Prof.^a Jucélia da Silva Abel - Mestre - (Unesc) - Orientadora

Prof.^a Daniela Arns Silveira – Mestre – (Unesc)

Prof.^a Maria Cristina Keller Frutuoso – Mestre – (Unesc)

Dedico primeiramente a Deus, a toda minha família e amigos, especialmente a minha amada e guerreira mãe, por todo seu amor e dedicação na ajuda da realização deste sonho, pelos valores e princípios a mim repassados. Tudo valeu a pena. Compartilho com vocês esta grande vitória.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente a Deus, sem ele não estaria aqui, por sempre me guiar e me abençoar, dando-me sabedoria para superação dos obstáculos, fazendo deles mais um aprendizado. Obrigada por me conceder a oportunidade na luta pelo meu sonho e objetivos. Sem ele nada seria possível.

A toda minha amada família, especialmente aos meus pais, que nunca mediram esforços, amor e carinho na minha educação e a trilhar meu caminho, aos meus irmãos e irmãs pelo apoio. Obrigada pelo orgulho que sentem de mim e por torcerem por está vitória.

A todos os amigos e amigas que conquistei ao longo desta caminhada, obrigado pelo aprendizado, companheirismo, ajuda alegrias, conversas e risadas. Obrigada aos queridos amigos de longa data. que cresceram comigo e que sempre torceram por mim, obrigado pelo carinho, força, alegria e apoio incondicional que me deram ao longo desta caminhada.

A todos os professores maravilhosos e queridos, que contribuíram para meu aprimoramento do conhecimento, através das aulas para minha profissão Obrigada pela paciência, compreensão, carinho e grande ajuda acadêmica. Obrigada especialmente à orientadora Jucélia da Silva Abel, e às professoras escolhidas para minha banca examinadora: Daniela Arns Silveira e Maria Cristina Keller Frutuoso.

“Qualidade significa fazer certo quando ninguém está olhando”.

Henry Ford

RESUMO

A qualidade no atendimento é um dos principais diferenciais competitivos para as organizações, possuindo um amplo espaço. É um processo constante para satisfação do cliente. Observando isto o presente estudo buscou demonstrar a importância da qualidade e da satisfação para que a empresa seja classificada como uma empresa com méritos em qualidade no atendimento e merecimento em manter-se no atual mercado. O objetivo proposto é identificar como os clientes percebem o atendimento oferecido pela empresa Fecel Engenharia e Construções Ltda, dando ênfase aos quesitos agilidade, confiabilidade e conhecimento no assunto. Para verificação deste objetivo, foi realizada uma pesquisa com os clientes dos estados do Rio Grande do Sul e Santa Catarina, com a utilização de um questionário com 22 perguntas diretamente ligada aos quesitos como instrumento de coleta de dados. Com base no estudo verificou-se que a qualidade é uma ferramenta que leva as organizações ao sucesso, diferenciando-a perante a concorrência. Por meio da análise da pesquisa foram identificados os principais itens que demonstram a satisfação e a insatisfação dos clientes com a organização. Apesar do elevado índice de satisfação constatado, foram sugeridas melhorias nas deficiências que possui em seu atendimento, que prejudicam a execução dos serviços. Também se confirmaram as hipóteses que nortearam o estudo, evidenciando-se a empresa Fecel Engenharia e Construções Ltda, deve continuar em constante busca pela qualidade na prestação de seus serviços, junto com o avanço da tecnologia, sendo essencial que a empresa busque seu aprimoramento para satisfação na expectativa dos seus clientes, mantendo-os fieis e conquistando novos.

Palavras-chave: Atendimento. Qualidade. Satisfação.

RESUMEN

La calidad en la atención al público es uno de los diferenciales competitivos de las organizaciones, teniendo un amplio espacio. Es un proceso constante para la satisfacción del cliente. Observando esto, el presente estudio buscó demostrar la importancia de la calidad y de la satisfacción para que una empresa sea clasificada como una empresa con méritos en calidad en la atención al público y merecimiento en mantenerse en el mercado actual. El objetivo propuesto es identificar como los clientes perciben la atención ofrecida por parte de la empresa Fecel Engenharia e Construções Ltda., dando énfasis a los requisitos agilidad, confiabilidad y conocimiento sobre el asunto. Para la verificación de este objetivo se realizó un estudio con los clientes de los estados de Rio Grande do Sul y Santa Catarina, utilizando un cuestionario, como instrumento de colecta de datos, con 22 preguntas directamente relacionadas a los requisitos anteriormente señalados. Con base en este estudio se verificó que la calidad es una herramienta que lleva a las organizaciones al éxito, diferenciándolas frente a la competencia. Por medio del análisis de la investigación se identificaron los principales ítems que demuestran la satisfacción y la insatisfacción de los clientes con la organización. Aun habiendo un elevado índice de satisfacción constatado, se sugirieron mejoras para superar las deficiencias que posee en su atención al público, que perjudican la ejecución de los servicios. También se confirmaron las hipótesis que direccionaron la investigación, evidenciándose la empresa Fecel Engenharia e Construções Ltda, debe continuar en constante búsqueda de la calidad en la prestación de sus servicios, junto al avance de la tecnología, siendo esencial que la empresa busque su perfeccionamiento para satisfacción en la expectativa de sus clientes manteniéndolos fieles y conquistando nuevos. Para la ejecución de esta obra, el texto se organiza de la siguiente manera: Referencia teórico; trabajo propuesto; Aplicación de trabajo propuesto, Conclusiones y Bibliografía

Palabras-llave: Atención al público. Calidad. Satisfacción.

ABSTRACT

Customer service excellence is one of strongest competitive advantage that an organization can have. The process to achieve customer satisfaction is constant. This study aims to demonstrate the importance of customer service excellence and customer satisfaction in achieving quality recognition and be able to remain in the market. The goal of this study is to identify the customer's feelings about the service offered by the company Fecel Engenharia e Construcoes Ltda. Based on the categories ability, trustworthiness and knowhow. A survey with 22 questions directly linked to these categories and answered by customers from the states of Rio Grande do Sul and Santa Catarina was the tool utilized to collect data and reach this study's goal. The survey shows that customer service excellence is the key to achieve success and make the organization stand out among its competitors. A survey analysis identifies the key items that demonstrate clients' satisfaction or dissatisfaction with the organization. Despite the high level of satisfaction, suggestions were made to improve the areas where the quality of service did not meet customers' expectations. The hypotheses guiding the survey about Fecel Engenharia e Construções Ltda were also confirmed, reassuring that the company must constantly seek for improvement of its customer service following the development of technology. It is indispensable for the company to keep up with upgrades, aiming customer's satisfaction and loyalty as well as conquering new ones. In order to execute this work, the text was organized in the following way: Theoretical Reference; Work Proposed; Application of Work Proposed; Conclusion and References.

Keywords: Customer Service, Quality, Satisfaction.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1: Qual o tipo de sua empresa?	21
Figura 2: Quantos funcionários sua empresa tem?.....	22
Figura 3: Por que escolheu os serviços de nossa empresa?	23
Figura 4: Que setores da empresa você tem contato?.....	24
Figura 5: Você é tratado com atenção, simpatia e educação pelos departamentos?.....	25
Figura 6: Como é o atendimento telefônico e público dos departamentos?.....	26
Figura 7: Quando você solicita um serviço em um departamento, o serviço é executado?.....	27
Figura 8: Você confia que a empresa resolverá seu problema?	28
Figura 9: Os serviços são concluídos nos prazos prometidos?.....	29
Figura 10: Você é informado quando ocorre troca de datas?	30
Figura 11: A empresa repassa informações quando ocorre imprevisto ou mudanças em algo do contrato ou projeto/ preço/ execução?.....	31
Figura 12: Os funcionários dos departamentos compreendem e resolvem as dificuldades apresentadas pelo cliente?.....	32
Figura 13: Você é atendido rapidamente quando está com dúvidas?.....	33
Figura 14: A empresa presta agilidade nos pedidos urgentes?.....	34
Figura 15: Os funcionários dos departamentos têm boa vontade em atendê-lo?	35
Figura 16: Quando entra em contato com a empresa por telefone ou manda e-mail, a empresa dá retorno rapidamente?	36
Figura 17: Nossos departamentos oferecem todas as informações necessárias ao fechar contrato ou de como está o andamento do serviço que você contratou?	37
Figura 18: Nossa equipe é clara e objetiva quando presta informação para você? ..	38
Figura 19: Nossos departamentos informam quando há trocas de materiais, prazos ou algum erro inesperado?.....	39
Figura 20: Nossos departamentos respondem as informações que você deseja saber?	40
Figura 21: Você está satisfeito por fechar contrato com nossa empresa?	41
Figura 22: Você está satisfeito com a qualidade dos nossos serviços? Como classifica?.....	42

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Qual o tipo de sua empresa?	21
Tabela 2: Quantos funcionários sua empresa tem?	22
Tabela 3: Por que escolheu os serviços de nossa empresa?	23
Tabela 4: Que setores da empresa você tem contato?	24
Tabela 5: Você é tratado com atenção, simpatia e educação pelos departamentos?	25
Tabela 6: Como é o atendimento telefônico e público dos departamentos?	26
Tabela 7: Quando você solicita um serviço em um departamento, o serviço é executado?	27
Tabela 8: Você confia que a empresa resolverá seu problema?	28
Tabela 9: Os serviços são concluídos nos prazos prometidos?	29
Tabela 10: Você é informado quando ocorre troca de datas?	30
Tabela 11: A empresa repassa informações quando ocorre imprevisto ou mudanças em algo do contrato ou projeto/ preço/ execução?	31
Tabela 12: Os funcionários dos departamentos compreendem e resolvem as dificuldades apresentadas pelo cliente?	32
Tabela 13: Você é atendido rapidamente quando está com dúvidas?	33
Tabela 14: A empresa presta agilidade nos pedidos urgentes?	34
Tabela 15: Os funcionários dos departamentos têm boa vontade em atendê-lo?	35
Tabela 16: Quando entra em contato com a empresa por telefone ou manda e-mail, a empresa dá retorno rapidamente?	36
Tabela 17: Nossos departamentos oferecem todas as informações necessárias ao fechar contrato ou de como está o andamento do serviço que você contratou?	37
Tabela 18: Nossa equipe é clara e objetiva quando presta informação para você?	38
Tabela 19: Nossos departamentos informam quando há trocas de materiais, prazos ou algum erro inesperado?	39
Figura 20: Nossos departamentos respondem as informações que você deseja saber?	40
Tabela 21: Você está satisfeito por fechar contrato com nossa empresa?	41
Tabela 22: Você está satisfeito com a qualidade dos nossos serviços? Como classifica?	42

SÚMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	12
1.1 DELIMITAÇÃO DO PROBLEMA	12
1.2 OBJETIVOS	13
1.2.1 Objetivo Geral	13
1.2.2 Objetivos Específicos	13
1.3 JUSTIFICATIVA.....	13
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	15
2.1 O CONHECIMENTO DA INFORMAÇÃO QUE SE PASSA AO CLIENTE.....	15
2.2 CREDIBILIDADE, ACESSIBILIDADE, CONFIABILIDADE, EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO	17
3 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA.....	18
3.1 AMBIENTE DE TRABALHO.....	ERRO! INDICADOR NÃO DEFINIDO.
3.2 ATRIBUIÇÕES	18
4 PROPOSTA DE TRABALHO	20
4.1 APLICAÇÃO DA PROPOSTA DE TRABALHO.....	20
5 CONCLUSÃO.....	43
REFERÊNCIAS.....	46
APÊNDICE.....	47

1 INTRODUÇÃO

Atender com qualidade nos dias de hoje é um dos principais desafios nas organizações, existem vários pontos para se analisar quando o assunto é atendimento ao cliente, há sempre um ponto para ser melhorado, adaptado ou alterado a fim de realizar um atendimento de qualidade. Assim, a busca pela qualidade nos serviços e do atendimento com qualidade deve ser constante, pois é o ponto de partida para gerar confiança e satisfação.

É imprescindível para as organizações possuir uma equipe qualificada e dedicada, isto é essencial na prestação de serviços. O atendimento é um dos mais importantes processos técnicos de venda

Atender os desejos e anseios dos consumidores no atual mercado tornou-se um desafio, os clientes estão cada vez mais exigentes, em função da globalização e das mudanças que vêm ocorrendo nos mercados comerciais. Qualidade é o mínimo que se pode oferecer, é preciso buscar inovações e criar novas formas organizacionais para oferecer um serviço de qualidade.

Este estudo aborda a análise da qualidade de atendimento nos serviços prestados da empresa Fecel Engenharia e Construções Ltda, e tem como objetivo analisar a qualidade das informações, por meio da confiabilidade, agilidade e conhecimento no assunto nas informações oferecidas.

1.1 DELIMITAÇÃO DO PROBLEMA

A Empresa Fecel Engenharia e Construções Ltda de Criciúma, oferece aos seus clientes o serviço no ramo de construção civil e engenharia, construindo variados tipos de empreendimentos no Brasil. Possui corpo técnico capacitado na construção e na fiscalização das obras realizadas nos municípios.

O contato entre os integrantes da equipe de profissionais e destes com os clientes é feito por meio de telefonemas e e-mails devido à distância entre as demandas solicitadas e a empresa sede. Assim, pela abrangência de serviços prestados no Brasil, é importante que se observe a qualidade dos serviços

prestados, da agilidade de respostas às demandas, da confiabilidade e do conhecimento sobre a informação e na presteza ao atendimento de seus clientes.

Dentro desses pressupostos, qual a percepção dos clientes em relação à qualidade da agilidade, confiabilidade e conhecimento no assunto no atendimento e nos serviços prestados pela empresa Fecel Engenharia e Construções Ltda.?

1.2 OBJETIVOS

Neste capítulo, apresentar-se à os objetivos que se é preciso alcançar para demonstrar a importância deste estudo.

1.2.1 Objetivo geral

Analisar a percepção dos clientes em relação à qualidade da confiabilidade, agilidade e conhecimento no assunto no atendimento e nos serviços prestados pela empresa Fecel Engenharia e Construções Ltda.

1.2.2 Objetivos específicos

- Qualificar os departamentos que prestam atendimento ao cliente;
- Identificar o perfil dos clientes;
- Descrever os serviços prestados;
- Verificar a agilidade de respostas as demandas solicitadas pelo cliente.

1.3 JUSTIFICATIVA

Vive-se em um mundo globalizado e competitivo. O diferencial na qualidade no atendimento é um dos alicerces para a sobrevivência das

organizações; é uma eficaz estratégia de fidelização do cliente. O bom atendimento gera crescimento, interação, recomendação e reconhecimento.

Assim, o bom atendimento se dá por meio da verdade da informação, da agilidade na resposta, da atenção, da confiabilidade nas entregas e nas datas, e no conhecimento do assunto. Através da prática desses, aprimora-se a qualidade no atendimento, demonstrando a importância e a necessidade desses fatores em uma organização, possibilitando às organizações utilizá-las com maior eficácia, e cada dia, observar e propor ações de melhoria contínua.

Para medir e avaliar a opinião dos clientes e identificar suas expectativas, este estudo é importante, pois trará informações acerca da visão dos clientes em relação ao atendimento. Estas informações serão aplicadas no contexto organizacional, para melhor atender a necessidade dos clientes, identificando seus aspectos positivos e negativos e observando sua aplicação, ressaltando a importância da qualidade no atendimento para o sucesso empresarial.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Neste capítulo, apresentar-se à a fundamentação e definições teóricas dos autores CALAZANS, DANTAS, ROCHA, GERSON sobre o tema, os quais contribuirão para o desenvolvimento deste estudo.

2.1 O CONHECIMENTO DA INFORMAÇÃO QUE SE PASSA AO CLIENTE

O conhecimento da informação prestada é, para o cliente, um recurso econômico, que, com sua prática, consegue visualizar o tipo de serviço ou produto que a empresa oferece, definindo sua necessidade e desejando contratar os mesmos, assim, atendendo seus objetivos. (CALAZANS, 2008).

Um serviço bem orientado e informado ao cliente implica oferecer bens e serviços que não frustrem a expectativa, ou seja, de qualidade, que sejam entregues quando o cliente desejar, na qualidade e nas condições que desejar. (DANTAS, 2004)

Um serviço ao cliente exige respostas às suas expectativas, prazos combinados e um empenho significativo para a satisfação que ele exige, pois o cliente confia na empresa que contratou. (DANTAS, 2004).

Para que isto se torne possível, o colaborador deve sempre se relacionar bem com os clientes, ouvindo suas dúvidas e suas necessidades, alimentando-os com informações corretas de tudo que está acontecendo na prática do serviço executado. O serviço orientado ao cliente permite que se saiba sempre o que o cliente deseja, podendo-se, assim, tomar decisões acertadas, oferecendo o que ele quer. O que acontece, na maioria das vezes, é que as empresas costumam não informar sobre imprevistos, o que acaba frustrando o cliente quanto ao serviço recebido. (DANTAS, 2004).

Os clientes, por sua vez, valorizam as empresas que retornam as informações e se comprometem a investigar determinado assunto, para, depois, prestar-lhes esclarecimentos, retornando seus telefonemas, fax ou e-mails dentro do prazo combinado. Assim, os clientes se sentem respeitados. (DANTAS, 2004).

O *Feedback* é algo de fundamental importância, pois através dele verificamos como está nossos comportamentos, atitudes e nossa relação com as

peças. Sendo importante também para nosso crescimento pessoal e profissional, em que se pode corrigir e redirecionar nossas atitudes, comportamentos e desempenho. Faz parte da vida do ser humano, se recebe e se dá a todo o momento, seja para familiares, amigos, colegas de trabalho e outros. Dar e receber o *feedback* não é uma tarefa fácil, as vezes a falta dele também causa problemas, nem sempre a resposta será agradável, com o objetivo de mostrar deficiências e erros cometidos, nem sempre sabemos como as pessoas irão reagir, é preciso estar preparado então para ouvir críticas e elogios. (ROCHA, 2001).

Prestar um bom serviço se restringe a fazer as coisas simples. E o que é melhor, a simplicidade é algo lucrativo para a empresa. Clientes são organizações ou pessoas, internas ou externas à empresa, que são impactadas pelo produto. (DANTAS, 2004).

Quando uma informação é gerenciada, aperfeiçoada e difundida por toda a organização, é possível obter uma melhor competitividade. Nas últimas décadas, foi identificado que as atividades de qualidade na informação tiveram um aumento significativo. As empresas passaram a enxergar essa necessidade, de medirem e aumentarem a qualidade das informações disponíveis no atendimento prestado e no tipo de serviço oferecido. (GERSON, 1999).

A satisfação do cliente é identificada em duas perspectivas:

*Externa: aquela que administra as expectativas dos usuários;

*Interna: aquela que reduz as conseqüências de falhas humanas, diminuindo os defeitos. (GERSON, 1999).

A agilidade no atendimento é um dos desejos de cada cliente, gerando um melhor atendimento e a satisfação nas exigências de cada cliente, reduzindo o tempo de espera, sem perder a qualidade, em que o cliente percebe a empresa como um lugar fisicamente agradável de estar, mesmo que ele esteja na empresa apenas para buscar alguma informação, oferecendo informações corretas, assim estes cada vez mais irão procurar a organização pelo bom atendimento e segurança fornecida. (GERSON, 1999).

Hoje em dia, as demandas estão em todo lugar, seja, longe ou perto, os clientes estão por toda parte, procurando o que há de melhor em serviços e produtos. Se a empresa conhece seu cliente a percepção de oportunidade se consolida, assim desenvolvendo estratégias de negócio. Os canais de comunicação

com o mercado, a formação do preço, o espaço físico e muitos outros fatores, influenciam na escolha de fornecedores.

2.2 CREDIBILIDADE, ACESSIBILIDADE, CONFIABILIDADE, EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO

Ouvir o cliente é de extrema importância, ou seja, prestar atenção no que o outro diz. Em um atendimento se não se ouve o cliente, não se consegue captar as informações necessárias ao atendimento de suas necessidades. É fundamental que isso aconteça principalmente nos atendimentos feitos pelo telefone, assim quando se ouve o cliente é possível perceber não só o que ele precisa, mas também sua satisfação com o atendimento. (GERSON, 1999).

Além disso, conforme Gerson (1999), a preocupação com seus clientes, é importante. É preciso cuidar sempre, verificando a satisfação e necessidades que os mesmos demonstram, mas para isso, a empresa deve ter algumas características:

*Credibilidade: é algo que a empresa precisa possuir no mundo dos negócios. Fazendo sempre programas de recuperação de serviço, a fim de assegurar seus clientes e para melhor desempenho de seu serviço. Os clientes compram pensando em economia e para não perder tempo;

*Acessibilidade: é tornar fácil e acessível o serviço, pois o cliente não quer se preocupar com coisas difíceis, e enroladas como ter que passar de um funcionário para outro;

*Confiabilidade: é o tempo determinado para a entrega, cumprindo com o prazo prometido, os clientes querem ter a certeza de que serão atendidos. A confiabilidade gera nos clientes a sensação de conforto e confiança para com os negócios da empresa;

*Excelência: é algo que a empresa sempre deve se empenhar para garantir, o desejo dos clientes é trabalhar com excelentes empresas. Treinar a equipe ajuda a empresa a ter bons resultados e assegurar seus clientes. Para almejar a excelência, é necessário investir no atendimento ao cliente.

O cliente sempre voltará a usar os serviços da empresa, ele precisa sentir-se importante e saber que nesta empresa encontrará estas características no atendimento oferecido.

3 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

Empresa do ramo de Construção Civil e Engenharias desde o ano de 1983, atendendo a várias cidades do Brasil, localizada no Bairro Comerciário, Rua Leoni Perassoli, 85, sala 01, Criciúma-SC. Executa variados tipos de empreendimentos, como: hospitais, escolas, pontes, prédios particulares e públicos, praças, parques, ginásios, rodoviários e pavimentações de ruas. Possui corpo técnico especializado na área e fiscalização geral. Na sede da empresa, o ambiente de trabalho é composto por dois sócios e quatro engenheiros, um, responsável pelo setor de recursos humanos, um, pelo setor de compras e suprimentos necessários, um, pelo setor de recepção, um, pelo setor administrativo e financeiro; no ambiente, cada engenheiro tem sua sala e os demais responsáveis pelos outros setores também, com mais quarenta funcionários trabalhando na mão-de-obra, possui ainda, sala de reuniões, copa e banheiros.

As funções desenvolvidas pela estagiária foram atividades de auxiliar, especificamente de uma engenheira, executando tarefas como:

- a) Enviar e receber e-mails dos clientes;
- b) Atender ao público e ao telefone;
- c) Analisar e informar preços e orçamentos para os clientes;
- d) Organizar planilhas e materiais e informar para os clientes;
- e) Auxiliar nos documentos precisos e informações para fechar contratos.

3.12 ATRIBUIÇÕES

Os envios e os recebimentos de e-mails acontecem interna e externamente. Externamente, com os clientes e os engenheiros de vários estados de todo o Brasil; e, internamente com os funcionários, para esclarecimentos ou repasse de alguma informação. A empresa utiliza e-mails e telefonemas para se comunicar com seus funcionários e clientes de cidades longes. O atendimento ao público e ao telefone envolve os clientes que já conhecem ou não o serviço da empresa e desejam contratar a mesma, em que se informa como é feito todo o processo para

fechar contratos, apresentam como a empresa efetua seus serviços, os documentos necessários e os valores dos materiais. Assim a empresa dá o retorno com a análise de tudo que foi pedido no projeto encaminhado pelo cliente para orçamentos. A empresa coloca quantidade de materiais que será usado, no projeto e agrega seu preço; após, encaminha para o cliente para fechar contrato.

O mesmo atendimento se dá ao público e pelo telefone quando o cliente desejar conhecer mais sobre os serviços da empresa. Os engenheiros prestam demonstrações e auxílio a qualquer dúvida sobre o serviço que se deseja contratar. O cliente tem a oportunidade de conhecer cada etapa que irá ser realizada, observando os empreendimentos já concluídos e portfólios dos mesmos, a fim de observar sua qualidade e fechar contrato com a empresa.

As análises de preços e de orçamentos são feitos a partir do projeto que o cliente aprova. Essa entrega é repassada ao engenheiro para colocar a quantidade de cada material usado nas medidas do projeto e se calcula cada quantidade necessária pelo preço que a empresa oferece, informando ao cliente seu resultado. Perguntando ao mesmo se está ao seu gosto, para posterior fechamento de contrato.

As planilhas são especificadas com detalhes e desenhos da obra, para melhor atender o cliente e esclarecer cada etapa da obra que está sendo executada, informando, também, os documentos e toda a burocracia que é preciso, para fechar contratos, disponibilizando-se, sempre quando o cliente precisar, e informando a qualquer mudança nos documentos e nas planilhas.

4 PROPOSTA DE TRABALHO

Foi aplicado um questionário com os clientes dos estados do Rio Grande do Sul e Santa Catarina, que fecharam contrato com a empresa. O questionário será enviado por e-mail, devido à maioria dos clientes estarem localizados em cidades e em municípios distantes da empresa sede. É composto por 22 perguntas fechadas, o questionário será enviado a partir do dia 30/06/2013, em que obteve-se a resposta de 10 pessoas, este instrumento tem por objetivo verificar a satisfação dos clientes nos quesitos: agilidade, conhecimento do assunto e confiabilidade no atendimento prestado pela empresa Fecel Engenharia e Construções Ltda.

4.1 APLICAÇÃO DA PROPOSTA DE TRABALHO

Neste capítulo serão apresentados os dados colhidos pela estagiária, por meio do questionário aplicado, seguindo com a análise, para melhor compreensão e entendimento da proposta aplicada citada acima.

4.1.1-Qual o tipo de sua empresa?

ALTERNATIVAS	CLIENTES	PERCENTUAL
Pública	8	80%
Privada	2	20%
TOTAL	10	100%

Fonte: Dados obtidos através da pesquisa

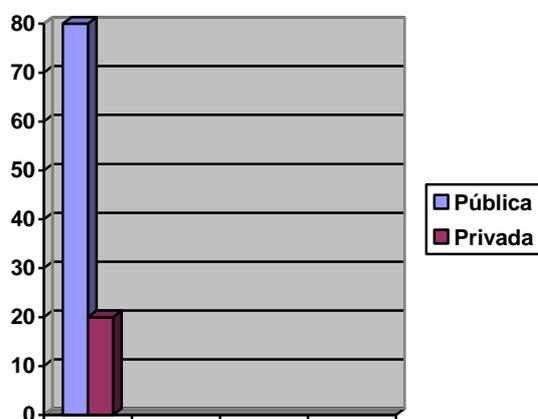


Figura 1: Qual o tipo de sua empresa

Fonte: Dados elaborados pela pesquisadora

De acordo com o gráfico, pode-se observar que 80% dos clientes são de empresas públicas e apenas 20 % de empresas privadas.

4.1.2- Quantos funcionários sua empresa tem?

ALTERNATIVAS	CLIENTES	PERCENTUAL
20 a 50	1	10%
51 a 80	1	10%
81 a 120	2	20%
Mais que 121	6	60%
TOTAL	10	100%

Fonte: Dados obtidos através da pesquisa

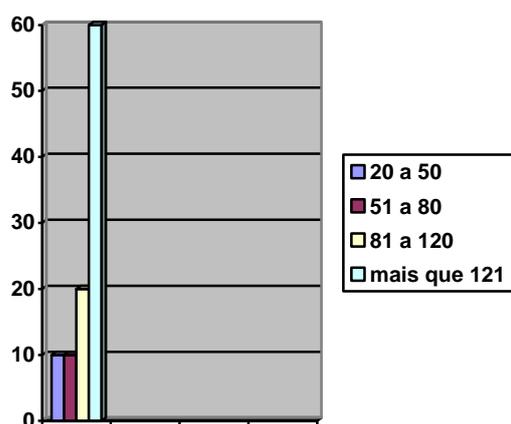


Figura 2: Quantos funcionários sua empresa tem

Fonte: Dados elaborados pela pesquisadora

Segundo o gráfico, observa-se que, entre as empresas pesquisadas, 10 % possuem de 20 a 50 funcionários, 10% possuem de 51 a 80, 22% possuem 81 a 120 e 60% possuem mais que 121 funcionários.

Está-se tratando pelo que se vê, de empresas de grande porte.

4.1.3-Por que escolheu os serviços de nossa empresa?

ALTERNATIVAS	CLIENTES	PERCENTUAL
Alguém recomendou	3	30%
Conhece os serviços	2	20%
Pelo preço	4	40%
Pela localização	1	10%
TOTAL	10	100%

Fonte: Dados obtidos através da pesquisa

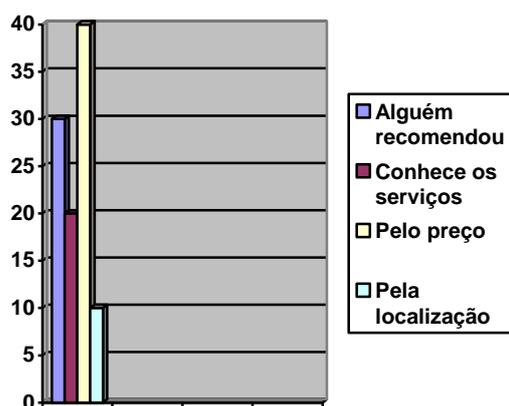


Figura 3: Por que escolheu os serviços de nossa empresa

Fonte: Dados elaborados pela pesquisadora

Conforme o gráfico pode-se observar que 30% dos clientes usam os serviços da empresa por recomendação, 20% por conhecer os serviços, 40% pelo preço e 10% pela localização.

Assim, faz-se menção especial ao preço e à recomendação pelos serviços de quem já os utilizou.

4.1.4-Que setores da empresa você tem contato?

ALTERNATIVAS	CLIENTES	PERCENTUAL
Corpo técnico/engº(os)	3	30%
Financeiro	1	10%
Projetos/contratos	1	10%
Administrativo	5	50%
TOTAL	10	100%

Fonte: Dados obtidos através da pesquisa

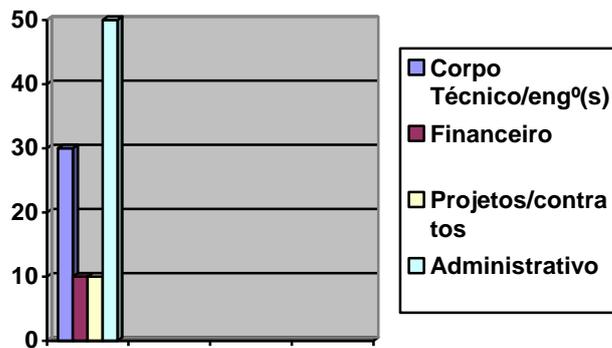


Figura 4: Que setores da empresa você tem contato

Fonte: Dados elaborados pela pesquisadora

De acordo com o gráfico acima, observa-se que 30% dos clientes têm contato com o corpo técnico e os engenheiros, 10% com o setor financeiro, 10 % o setor de projetos e de contratos, e 50% com o setor administrativo.

Sendo este e o corpo técnico e de engenheiros os mais contactados.

4.1.5-Você é tratado com atenção, simpatia e educação pelos departamentos?

ALTERNATIVAS	CLIENTES	PERCENTUAL
Sim	10	100%
Não	0	0%
Às vezes	0	0%
Quase sempre	0	0%
TOTAL	10	100%

Fonte: Dados obtidos através da pesquisa

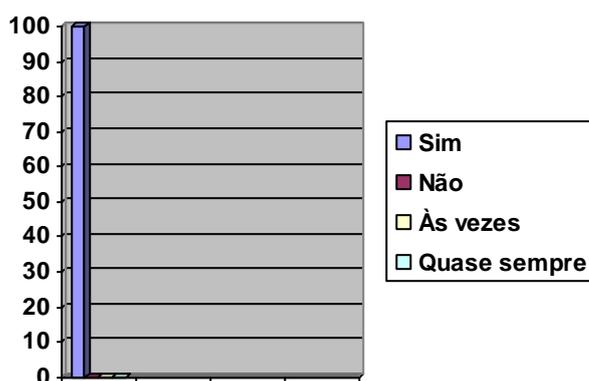


Figura 5: Você é tratado com atenção, simpatia e educação pelos departamentos
 Fonte: Dados elaborados pela pesquisadora

Pode-se notar que 100% dos clientes estão satisfeitos com o atendimento da empresa nestes quesitos.

Os clientes gostam de sentir-se importantes, não basta apenas atender, é preciso ouvir o cliente, e entender sua necessidade, por meio da informação.

4.1.6- Como é o atendimento telefônico e público dos departamentos?

ALTERNATIVAS	CLIENTES	PERCENTUAL
Ótimo	0	0%
Bom	10	100%
Regular	0	0%
Ruim	0	0%
TOTAL	10	100%

Fonte: Dados obtidos através da pesquisa

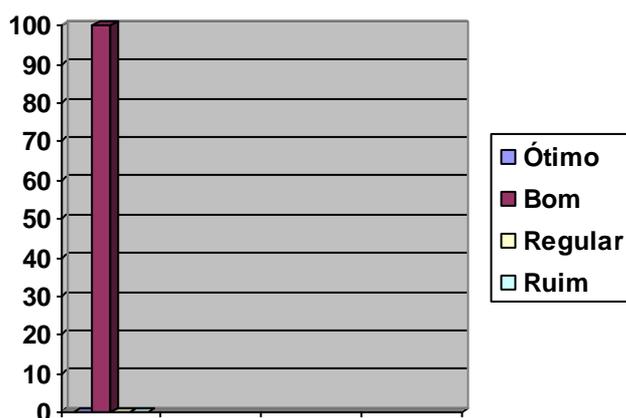


Figura 6: Como é o atendimento telefônico e público dos departamentos

Fonte: Dados elaborados pela pesquisadora

Seguindo o gráfico, pode-se observar que 100% dos clientes classificam o atendimento da empresa como sendo bom.

Embora seja positivo, requer atenção, pois o que se espera é um ótimo atendimento.

4.1.7 QUESITO CONFIABILIDADE

4.1.7 Quando você solicita um serviço em um departamento, o serviço é executado?

ALTERNATIVAS	CLIENTES	PERCENTUAL
Sim	10	100%
Não	0	0%
Às vezes	0	0%
Quase sempre	0	0%
TOTAL	10	100%

Fonte: Dados obtidos através da pesquisa

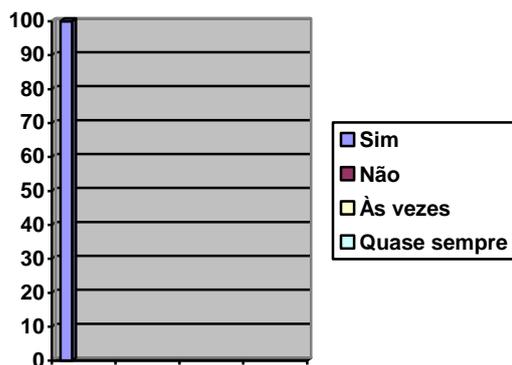


Figura 7: Quando você solicita um serviço em um departamento, o serviço é executado

Fonte: Dados elaborados pela pesquisadora

De acordo com o gráfico, nas solicitações dos clientes para um serviço, a empresa tem 100% de assistência no atendimento.

Por meio dos dados, podemos perceber sua competência.

4.1.8 Você confia que a empresa resolverá seu problema?

ALTERNATIVAS	CLIENTES	PERCENTUAL
Sim	10	100%
Não	0	0%
Às vezes	0	0%
Quase sempre	0	0%
TOTAL	10	100%

Fonte: Dados obtidos através da pesquisa



Figura 8: Você confia que a empresa resolverá seu problema

Fonte: Dados elaborados pela pesquisadora

De acordo com o gráfico, pode-se observar aqui, que a empresa possui 100% de satisfação dos seus clientes.

A confiança dá ao cliente a satisfação de que seus desejos e pedidos serão resolvidos, a confiança gera no cliente a certeza de ser bem atendido.

4.1.9 Os serviços são concluídos nos prazos prometidos?

ALTERNATIVAS	CLIENTES	PERCENTUAL
Sim	10	100%
Não	0	0%
Às vezes	0	0%
Quase sempre	0	0%
TOTAL	10	100%

Fonte: Dados obtidos através da pesquisa

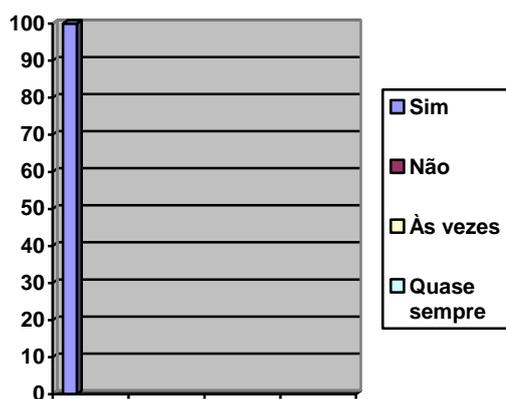


Figura 9: Os serviços são concluídos nos prazos prometidos

Fonte: Dados elaborados pela pesquisadora

Conforme o gráfico apresentado, a empresa possui 100% de confiança de seus clientes; a confiabilidade é um fator preponderante para que haja, também, fidelidade por conta do cliente.

4.1.10 Você é informado quando ocorre troca de datas?

ALTERNATIVAS	CLIENTES	PERCENTUAL
Sim	1	10%
Não	0	0%
Às vezes	9	90%
Quase sempre	0	0%
TOTAL	10	100%

Fonte: Dados obtidos através da pesquisa

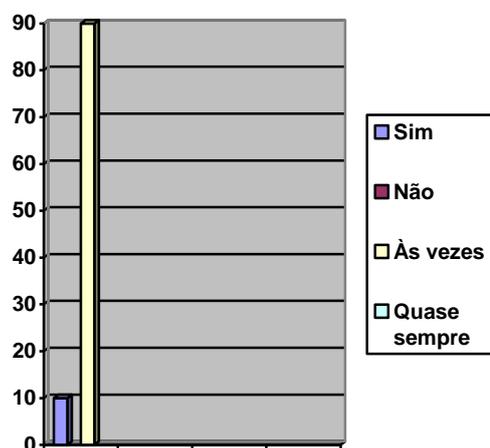


Figura 10: Você é informado quando ocorre troca de datas

Fonte: Dados elaborados pela pesquisadora

De acordo com o gráfico, 90% dos clientes são informados às vezes e apenas 10% responderam sim, o que enfatiza a preocupação da empresa na relação com seus clientes.

4.1.11 A empresa repassa informações quando ocorre imprevisto ou mudanças em algo do contrato ou projeto/ preço/ execução?

ALTERNATIVAS	CLIENTES	PERCENTUAL
Sim	10	100%
Não	0	0%
Às vezes	0	0%
Quase sempre	0	0%
TOTAL	10	100%

Fonte: Dados obtidos através da pesquisa

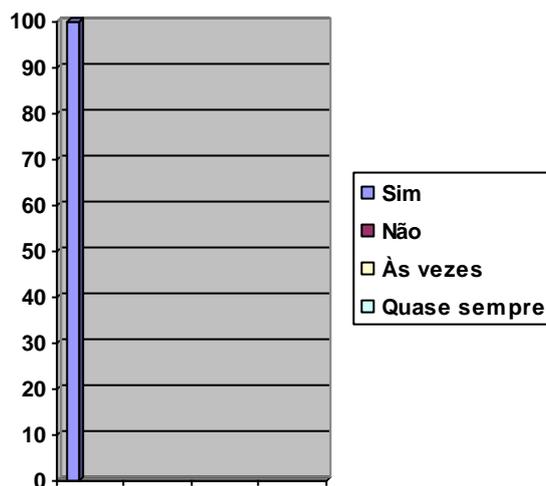


Figura 11: A empresa repassa informações quando ocorre imprevisto ou mudanças em algo do contrato ou projeto/ preço/ execução

Fonte: Dados elaborados pela pesquisadora

Conforme se observa, 100% dos clientes obtêm informações nas trocas. Isto gera uma linha de crédito e de veracidade entre a empresa e o cliente.

4.1.12 QUESITO AGILIDADE

4.12 Os funcionários dos departamentos compreendem e resolvem as dificuldades apresentadas pelo cliente?

ALTERNATIVAS	CLIENTES	PERCENTUAL
Sim	10	100%
Não	0	0%
Às vezes	0	0%
Quase sempre	0	0%
TOTAL	10	100%

Fonte: Dados obtidos através da pesquisa

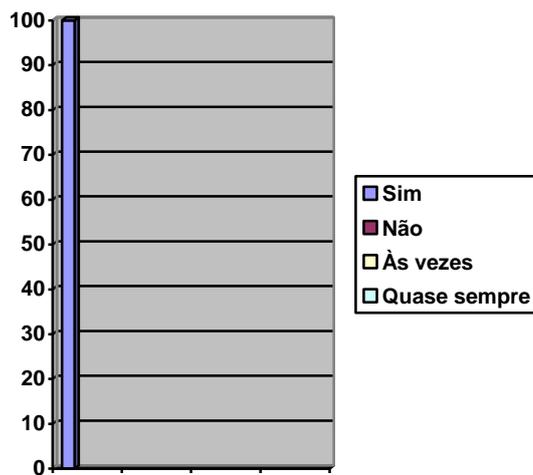


Figura 12: Os funcionários dos departamentos compreendem e resolvem as dificuldades apresentadas pelo cliente

Fonte: Dados elaborados pela pesquisadora

Como se pode observar, 100% dos clientes são compreendidos e têm suas dificuldades resolvidas pelos departamentos.

Mais uma questão que reforça a confiança do cliente na empresa e nos serviços prestados.

4.1.13 Você é atendido rapidamente quando está com dúvidas?

ALTERNATIVAS	CLIENTES	PERCENTUAL
Sim	10	100%
Não	0	0%
Às vezes	0	0%
Quase sempre	0	0%
TOTAL	10	100%

Fonte: Dados obtidos através da pesquisa

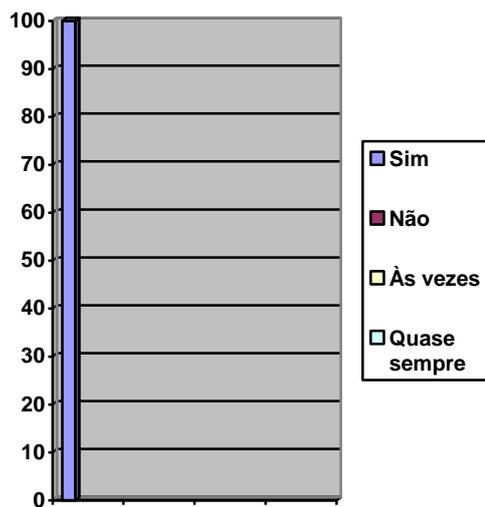


Figura 13: Você é atendido rapidamente quando está com dúvidas

Fonte: Dados elaborados pela pesquisadora

Vê-se que 100% dos clientes são atendidos com rapidez, engrandecendo o olhar dos clientes em relação ao atendimento que a empresa oferece.

4.1.14 A empresa presta agilidade nos pedidos urgentes?

ALTERNATIVAS	CLIENTES	PERCENTUAL
Sim	10	100%
Não	0	0%
Às vezes	0	0%
Quase sempre	0	0%
TOTAL	10	100%

Fonte: Dados obtidos através da pesquisa

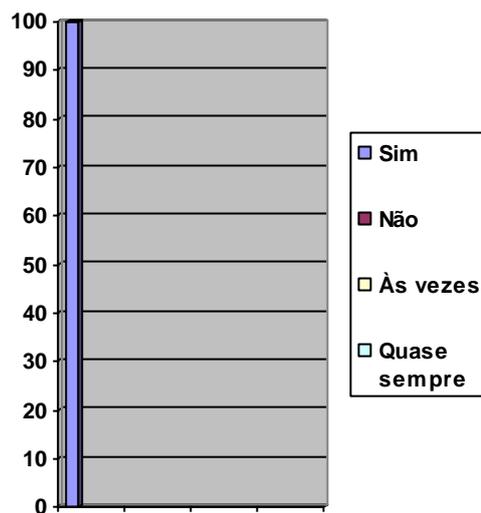


Figura 14: A empresa presta agilidade nos pedidos urgentes

Fonte: Dados elaborados pela pesquisadora

Como se pode observar, 100% dos clientes são atendidos com agilidade, satisfazendo, assim, seus desejos, pois procuram por isso nos atendimentos, exigem qualidade, sem esperar muito no que solicitam.

4.1.15 Os funcionários dos departamentos têm boa vontade em atendê-lo?

ALTERNATIVAS	CLIENTES	PERCENTUAL
Sim	10	100%
Não	0	0%
Às vezes	0	0%
Quase sempre	0	0%
TOTAL	10	100%

Fonte: Dados obtidos através da pesquisa

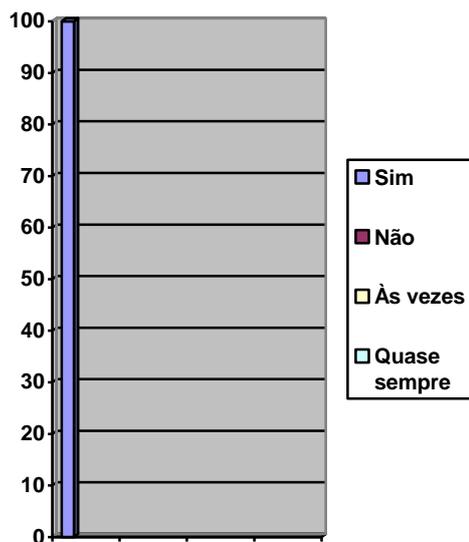


Figura 15: Os funcionários dos departamentos têm boa vontade em atendê-lo

Fonte: Dados elaborados pela pesquisadora

Pode-se observar que 100% dos clientes são bem atendidos pelos departamentos, afinal, nota-se que toda a empresa prima pelo bom atendimento.

4.1.16-Quando entra em contato com a empresa por telefone ou manda e-mail, a empresa dá retorno rapidamente?

ALTERNATIVAS	CLIENTES	PERCENTUAL
Sim	10	100%
Não	0	0%
Às vezes	0	0%
Quase sempre	0	0%
TOTAL	10	100%

Fonte: Dados obtidos através da pesquisa

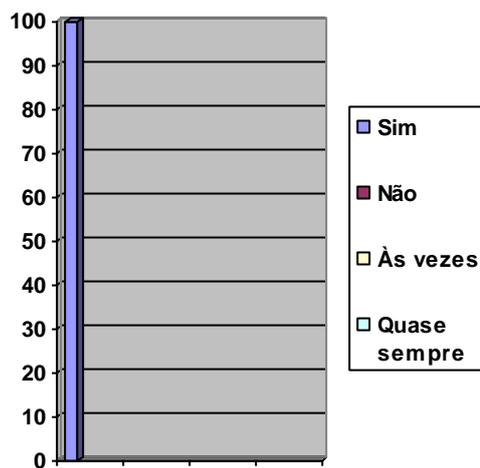


Figura 16: Quando entra em contato com a empresa por telefone ou manda e-mail, a empresa dá retorno rapidamente

Fonte: Dados elaborados pela pesquisadora

Como se pode observar, 100% dos clientes têm um imediato retorno.

O que se torna um ponto significativo, pois os clientes esperam que a empresa preste informações e esclarecimentos, dando retorno ao que eles esperam que seja solucionado.

4.1.17 QUESITO CONHECIMENTO NO ASSUNTO

4.17-Nossos departamentos oferecem todas as informações necessárias ao fechar contrato ou de como está o andamento do serviço que você contratou?

ALTERNATIVAS	CLIENTES	PERCENTUAL
Sim	80	80%
Não	0	0%
Às vezes	20	20%
Quase sempre	0	0%
TOTAL	10	100%

Fonte: Dados obtidos através da pesquisa

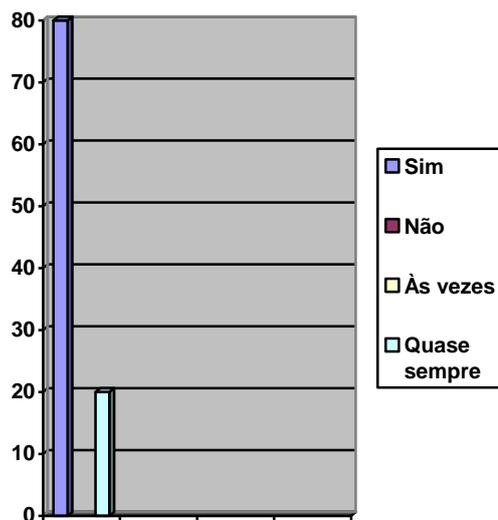


Figura 17: Nossos departamentos oferecem todas as informações necessárias ao fechar contrato ou de como está o andamento do serviço que você contratou

Fonte: Dados elaborados pela pesquisadora

Como se pode observar, 80% dos clientes possuem as informações precisas, e 20% quase sempre têm as informações de que necessitam, o que comprova uma certa falha na orientação daquilo que o cliente deseja saber.

4.1.18-Nossa equipe é clara e objetiva quando presta informação para você?

ALTERNATIVAS	CLIENTES	PERCENTUAL
Sim	1	10%
Não	0	0%
Às vezes	9	90%
Quase sempre	0	%
TOTAL	10	100%

Fonte: Dados obtidos através da pesquisa

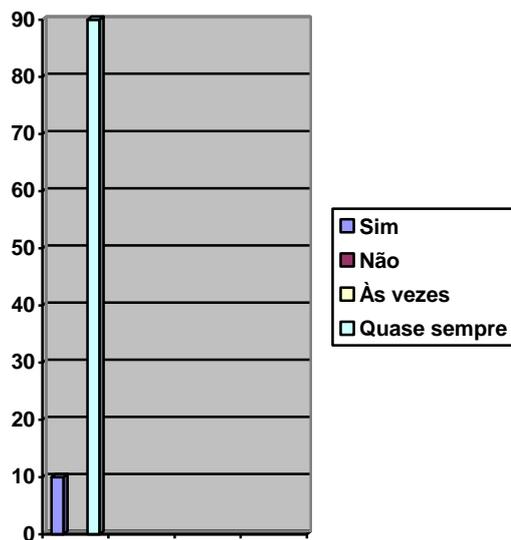


Figura 18: Nossa equipe é clara e objetiva quando presta informação para você

Fonte: Dados elaborados pela pesquisadora

Nota-se que 90% dos clientes responderam às vezes, justificando que sentem insegurança nas informações que são passadas; e 10% responderam que "sim".

Esta questão merece atenção da empresa, pois é um ponto relevante no aspecto relacional entre a empresa e o cliente: segurança.

4.1.19-Nossos departamentos informam quando há trocas de materiais, prazos ou algum erro inesperado?

ALTERNATIVAS	CLIENTES	PERCENTUAL
Sim	10	100%
Não	0	0%
Às vezes	0	0%
Quase sempre	0	0%
TOTAL	10	100%

Fonte: Dados obtidos através da pesquisa

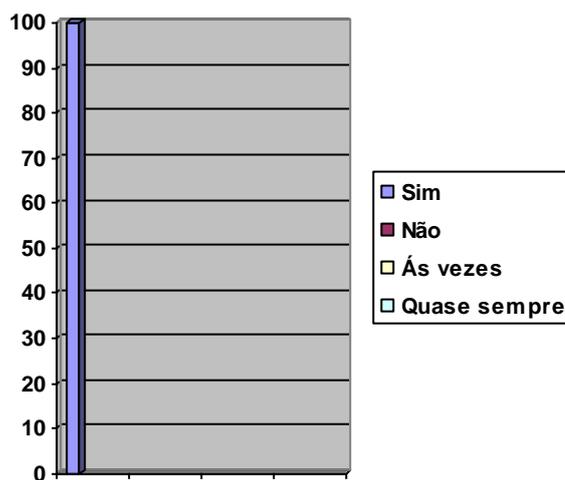


Figura 19: Nossos departamentos informam quando há trocas de materiais, prazos ou algum erro inesperado

Fonte: Dados elaborados pela pesquisadora

Observa-se que 100% dos clientes são informados quando ocorrem trocas, o que é um aspecto positivo da preocupação da empresa com os serviços oferecidos.

4.1.20-Nossos departamentos respondem as informações que você deseja saber?

ALTERNATIVAS	CLIENTES	PERCENTUAL
Sim	7	70%
Não	0	0%
Às vezes	0	0%
Quase sempre	3	30%
TOTAL	10	100%

Fonte: Dados obtidos através da pesquisa

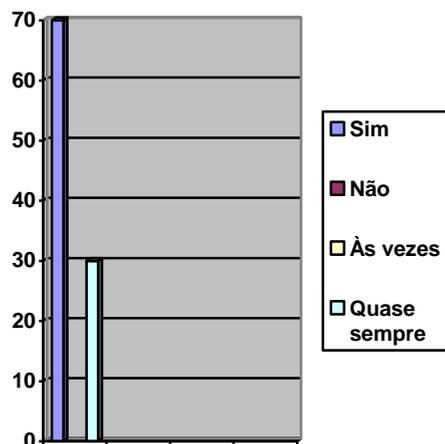


Figura 20: Nossos departamentos respondem as informações que você deseja saber
Fonte: Dados elaborados pela pesquisadora

Vê-se que 70% dos clientes responderam “sim”; 30% dos clientes “quase sempre”. O cliente necessita de informações, caso contrário, não se realiza um atendimento.

4.1.21-Você está satisfeito por fechar contrato com nossa empresa?

ALTERNATIVAS	CLIENTES	PERCENTUAL
Sim	10	100%
Não	0	0%
Às vezes	0	0%
Quase sempre	0	0%
TOTAL	10	100%

Fonte: Dados obtidos através da pesquisa



Figura 21: Você está satisfeito por fechar contrato com nossa empresa

Fonte: Dados elaborados pela pesquisadora

Nota-se que 100% dos clientes estão satisfeitos em fechar contrato com a empresa, o que reforça sua competência.

4.1.22-Você está satisfeito com a qualidade dos nossos serviços?Como classifica?

ALTERNATIVAS	CLIENTES	PERCENTUAL
Sim	10	100%
Não	0	0%
Às vezes	0	0%
Quase sempre	0	0%
TOTAL	10	100%

Fonte: Dados obtidos através da pesquisa

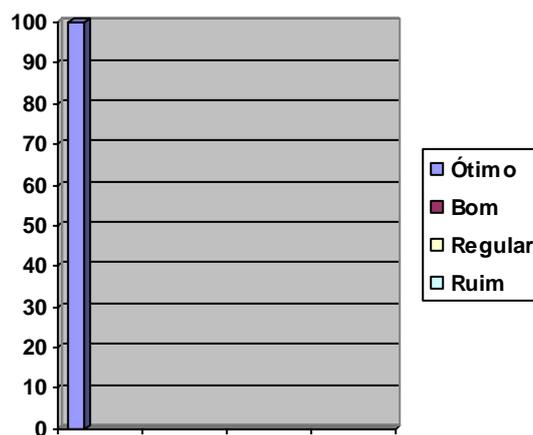


Figura 22: Você está satisfeito com a qualidade dos nossos serviços?Como classifica

Fonte: Dados elaborados pela pesquisadora

Como se pode observar, 100% dos clientes classificam sua satisfação como “ótimo”, ressaltando a qualidade do serviços da empresa.

Por meio da satisfação dos clientes, é possível analisar como está o atendimento da empresa.

5 CONCLUSÃO

De acordo com os dados obtidos pela estagiária, este estudo buscou analisar a qualidade de atendimento na empresa. A fundamentação dos autores e os dados afirmam a importância de se ter um atendimento diferenciado nos dias atuais, dando atenção há alguns pontos para um se obter um ótimo atendimento, pois oferecer um ótimo atendimento não é tão simples, quanto parece.

Nos dados apresentados no quesito confiabilidade, os clientes se sentem por desfrutar de uma excelente assistência, dando mais ênfase para a qualidade no atendimento, contribuindo para a empresa como um ponto positivo para os clientes que usam seus serviços, deste modo, seus clientes confiam que quando existir um problema a empresa resolverá com rapidez.

Os clientes confiam que a empresa repassa qualquer informação de mudanças ou imprevistos, através disto, a empresa ganha mais credibilidade para com os mesmos, aumentando sua recomendação.

Analisando os dados, no quesito agilidade, os clientes se sentem satisfeitos, quando a empresa resolve suas dificuldades, compreendendo e resolvendo suas dúvidas, fazendo tudo isso com rapidez, que é o que o cliente procura. O cliente procura uma empresa que compreenda e investigue determinado assunto, e depois preste esclarecimento, assim os clientes sentem-se respeitados.

Deste modo, seus clientes confiam que quando existir um problema a empresa resolverá com rapidez, agindo desta forma percebe-se que a empresa demonstra a preocupação em atender com qualidade

No quesito conhecimento no assunto, verificou-se que um grande percentual de clientes, possuem as informações que necessitam, é preciso buscar a satisfação integral dos clientes, pois este resultado compete uma reflexão da empresa em informar e orientar os clientes com verdade nas informações, caso contrário frustrará e decepcionará os clientes que esperam que a empresa lhe repasse a informação verdadeira e correta. (DANTAS, 2004). Ao passar estas informações ser clara e objetiva, pois a maioria dos clientes sentem insegurança ao ouvir algumas informações, isto é um caso muito importante entre empresa e cliente, do contrário o cliente não aceitará mais contratar seus serviços. O cliente quer ter a

informação correta, quer sentir-se respeitado em saber de qualquer informação do seu interesse.

Os clientes estão satisfeitos em fechar contrato com a empresa, em que a mesma ganha créditos com isto para com seu cliente, reforçando sua competência, e satisfazendo os clientes com sua qualidade de atendimento, para que isto perdure, a empresa deve observar com ênfase as expectativas administrando-as e reduzindo as falhas encontradas.

Mas, em relação a empresa informar sobre trocas de datas que acontecem, há um falha na informação, em que não é repassada ao cliente, este ponto ressalta ainda mais a confiança que a empresa precisa passar ao cliente, que ela prioriza a atenção em resolver os problemas, oferecendo um atendimento ágil, para esclarecimento de mudanças, refletindo para o cliente uma visão da sua vontade em satisfazê-lo

Deste modo, seus clientes confiam que quando existir um problema a empresa resolvera com rapidez, agindo desta forma percebe-se que a empresa presta um atendimento de qualidade

Em se tratando de clientes, a empresa presta atendimentos na sua maioria para empresas públicas e de grande porte, o que qualifica a satisfação dos clientes, sendo um dado bem significativo para os clientes que ainda não conhecem seus serviços, obtendo uma visão ampla da sua qualidade e facilidades para com os clientes, pois a maioria dos seus clientes procuraram os serviços pelo preço e por recomendação. Resaltando sua qualidade.

A satisfação do cliente começa pelo atendimento, os clientes sentem-se satisfeitos com o atendimento prestado, em que existe atenção, educação, simpatia e dedicação, a empresa qualifica-se em oferecer estes itens no contato com os setores administrativos e corpo técnico, já que esta empresa trata com contratos, preços, e o corpo técnico devido aos engenheiros que precisam desta relação, diretamente com estes. Os clientes querem sentir-se importantes, e que alguém realmente os ouça e resolva seu pedido. (GERSON,1999).

Dentre o contato acima, a relação do atendimento prestado, demonstra a importância dada ao cliente pelos departamentos, ouvindo o cliente para atender suas necessidades.

Conforme os dados apresentados é percebido que os clientes classificam o atendimento telefônico e público como bom, embora a empresa deva caminhar e

lutar por estratégias para oferecer um ótimo atendimento, chamando a atenção da empresa para aprimoração deste.

Em se tratando de sugestões de melhoria, a empresa deve capacitar os setores com as informações necessárias, para repassar ao cliente, outro ponto é repassar todas as informações ou trocas ao seu cliente com clareza, para o cliente.

Os pontos analisados e as propostas oferecidas, poderão contribuir para uma nova concepção no desenvolvimento dos serviços prestados e na filosofia referente a excelência no atendimento, espera-se que a empresa obtenha melhorias, aprimorando cada vez mais sua qualidade, com o objetivo de manter-se como uma empresa com eficiência e credibilidade para manter-se no mercado de trabalho, assegurando seus clientes e conquistando novos.

Por meio dos resultados alcançados, averiguou-se que o estudo proposto foi alcançado, respondendo as questões levantadas e atingindo os objetivos propostos.

A Empresa obteve acesso aos dados pesquisados, por sua vez, está ciente das melhorias que precisa fazer, colocando em prática assim as sugestões de melhorias citadas.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Sérgio. **Ah! Eu não acredito!:** como cativar o cliente através de um fantástico atendimento. Salvador: Casa da Qualidade, 2001. 142 p.

BAPTISTA, Michele Marques; LEONARDT Michele Poletto Lesina. A qualidade dos serviços prestados e a satisfação dos usuários em uma biblioteca universitária. **Biblioteca Universitária**, Belo Horizonte, v.1, n.1, p.50-59, jan./jun.2009

CALAZANS, Angélica Toffano Seidel. Qualidade da informação: conceitos e aplicações. **TransInformação**, Campinas, v.20, n.1, p.29-45, jan./abr.2008

DANTAS, Edmundo Brandão. **Atendimento ao público nas organizações:** quando o marketing de serviços mostra a cara. Brasília, DF: SENAC, 2004. 173 p.

DA SILVA, Luiz Fabrício. **Atendimento ao cliente como diferencial competitivo.** 2011. 40 f. Monografia (MBA em Marketing e Logística). Faculdade de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Tuiuti do Paraná, Curitiba.

ELEUTÉRIO, Sueli A. Varani, DE SOUZA, Maria Carolina A.F. Qualidade na prestação de serviço: uma avaliação com clientes internos. **Caderno de Pesquisas em Administração**, São Paulo, v.9, n.3, p. 53-64, jul./set.2002

GERSON, Richard F. **A excelência no atendimento a clientes:** mantendo seus clientes por toda a vida. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2001. 83 p.

OLETO, Ronan Ronaldo. Percepção da qualidade da informação. **Ciência da informação**, Brasília, v.35, n.1, p.57-62, jan./abr.2006

ROCHA, Eduardo Peixoto. **Feedback 360°:** uma ferramenta para o desenvolvimento pessoal e profissional. Rio de Janeiro: Campinas, SP: Alínea, 2001. 115 p.

SOARES, Thiago Nunes. **Qualidade no atendimento a clientes no setor de serviços comerciais na empresa CELG D.** 2009. 32 f. Trabalho de conclusão de curso (Pós Graduação em Gestão de Pessoas). Universidade Católica de Goiás, Goiânia.

APÊNDICE

FECCEL

Engenharia e Construções Ltda.

Questionário para avaliação da qualidade de atendimento nos serviços prestados pela empresa Fecel Engenharia e Construções Ltda, para desenvolvimento do relatório de estágio da 8ª fase de Secretariado Executivo da acadêmica Bárbara Maciel Freitas.

IDENTIFICAÇÃO:

1- Qual o tipo de sua empresa?

pública privada

2- Quantos funcionários sua empresa tem?

20 a 50 50 a 80 80 a 120 mais que 120

3- Por que escolheu os serviços de nossa empresa?

alguém recomendou conhece os serviços pelo preço pela localização

4- Que setores da empresa você tem contato?

corpo técnico/engenheiros financeiro projetos/contratos

administrativo

5- Você é tratado com atenção, simpatia e educação pelos departamentos?

sim não às vezes quase sempre

6- Como é o atendimento telefônico e público dos departamentos?

ótimo bom regular ruim

NO QUESITO CONFIABILIDADE:

1- Quando você solicita um serviço em um departamento, o serviço é executado?

sim não às vezes quase sempre

2- Você confia que a empresa resolverá seu problema ?

sim não às vezes quase sempre

3-Os serviços são concluídos nos prazos prometidos?

() sim () não () às vezes () quase sempre

4-Você é informado quando ocorre trocas de datas?

() sim () não () às vezes () quase sempre

5- A empresa repassa informações quando ocorrem imprevistos ou mudanças em algo do contrato ou projeto/preço/execução?

() sim () não () às vezes () quase sempre

NO QUESITO AGILIDADE:

1- Os funcionários dos departamentos compreendem e resolvem as dificuldades apresentadas pelo cliente?

() sim () não () às vezes () quase sempre

2-Você é atendido rapidamente quando está com dúvidas?

() sim () não () às vezes () quase sempre

3-A empresa presta agilidade nos pedidos urgentes?

() sim () não () às vezes () quase sempre

4- Os funcionários dos departamentos têm boa vontade em atendê-lo?

() sim () não () às vezes () quase sempre

5- Quando entra em contato com a empresa, por telefone ou manda e-mail, a empresa dá retorno rapidamente?

() sim () não () às vezes () quase sempre

NO QUESITO CONHECIMENTO NO ASSUNTO:

1-Nossos departamentos oferecem todas as informações necessárias ao fechar contrato, ou de como está o andamento do serviço que você contratou?

() sim () não () às vezes () quase sempre

2- Nossa equipe é clara e objetiva quando presta informação para você?

() sim () não () às vezes () quase sempre

3-Nossos departamentos informam quando há trocas de materiais, prazos ou algum erro inesperado?

() sim () não () às vezes () quase sempre

4-Nossos departamentos respondem as informações que você deseja saber?

() sim () não () às vezes () quase sempre

5-Você está satisfeito por fechar contrato com nossa empresa?

sim não às vezes quase sempre

6- Você está satisfeito com a qualidade dos nossos serviços?

ótimo bom regular ruim

OBRIGADO PELA ATENÇÃO! SUA COLABORAÇÃO É MUITO IMPORTANTE
PARA NÓS!