



## **A SATISFAÇÃO DO CONSUMIDOR DE MANUTENÇÃO DE VEÍCULOS AUTOMOTORES DE SANTA ROSA<sup>1</sup>**

*Douglas Kuyven<sup>2</sup>, Luciano Zamberlan<sup>3</sup>. UNIJUI*

Percebe-se claramente que a cada dia temos mais automóveis em nossas cidades e estradas, tal evidência pode ser comprovada pelos dados do DETRAN Rio Grande do Sul que mostra que o estado está em quarto lugar no ranking de números de veículos em circulação chegando a cerca de 4.132.590 em todo o estado segundo pesquisa realizada no segundo semestre de 2008. Observando o crescimento da frota, torna-se necessário avaliar o setor que presta serviços automotivos, em relação aos desejos e satisfação dos consumidores de manutenção de veículos automotores. Este estudo objetiva descobrir o grau de satisfação dos clientes desses serviços na cidade de Santa Rosa, bem como analisar a forma como eles estão sendo prestados pelas empresas desse segmento. Para isso foi realizada uma pesquisa em com usuários e proprietários de veículos automotores na cidade de Santa Rosa. Inicialmente realizou-se uma entrevista em profundidade com profissionais da área com experiência mínima de 5 anos no segmento, além de um grupo de foco 10 consumidores de manutenção veicular para a identificação de variáveis usadas no questionário da pesquisa quantitativa. Após realizou-se um pré-teste com 20 pessoas para correção de alguns pontos do questionário que as pessoas entrevistadas manifestaram dificuldades de compreensão. O questionário analisa as mais diversas situações do cotidiano de um proprietário ou usuário de veículo, identificar seus hábitos de consumo. E o grau de satisfação referente aos serviços oferecidos pelos profissionais da cidade de Santa Rosa. O trabalho serve para que o setor de manutenção de veículos automotores possa ter uma noção da forma com que o seu público alvo quer ser atendido, e de como ele se encontra satisfeito ou insatisfeito em relação ao serviço oferecido atualmente. O trabalho serve como base para futuros estudos podendo ser repetido com o passar do tempo para realizar a análise do comportamento no grau de satisfação dos consumidores, e se as empresas do segmento apresentaram mudanças significativas na forma de tratar e atingir o público alvo.

<sup>1</sup> Trabalho de Conclusão de Curso

<sup>2</sup> Acadêmico do Curso de Administração - Unijui

<sup>3</sup> Professor do Curso de Administração - Unijui. Orientador do TCC.