Anais do II Congresso de Ciência e Tecnologia da PUC Goiás
Disponível em: http://pucgoias.edu.br/ucg/prope/pesquisa/anais/2016
ISSN: 2177-3327

PRODUÇÃO E GESTÃO DA QUALIDADE: A QUALIDADE DO PONTO DE VISTA DO PRODUTO E DO ATENDIMENTO EM FRANQUIAS DO GRUPO QG GRELHADOS, EM GOIÂNIA-GO

BÁRBARA CLEYSLA PEREIRA OLIVEIRA, DENISE LÚCIA MATEUS GOMES NEPOMUCENO
barbara.cleysla@hotmail.com

Objetivo: Verificar através de pesquisa a qualidade do ponto de vista do produto e do atendimento do grupo QG Grelhados. **Método:** O projeto será desenvolvido com base em pesquisas bibliográficas; de campo e descritiva. A amostra foi composta de 100 clientes por unidade do QG Grelhados, sendo esta a unidade da T63. Foi aplicado um questionário para verificar o ponto de vista do cliente sobre o produto e o atendimento. **Resultados:** Cerca de 94% dos clientes entrevistados avaliaram seu grau de satisfação em relação à rapidez no atendimento, à qualidade do produto, à cortesia do atendente, com "Muito Satisfeito" e "Satisfeito". 70% dos entrevistados classificaram a qualidade do atendimento como "Excelente" e "Ótima". O atendimento foi avaliado com nota de 0 a 10, sendo 79% dos entrevistados deram nota "8", "9", "10". Apesar da nota ter sido boa, é significativo que a empresa se atente para os 21% que deram nota abaixo de "8". **Conclusão:** Os resultados obtidos demonstraram que em média 95% dos clientes entrevistados estão satisfeitos com a qualidade dos produtos e do atendimento. Nesta unidade da T63, 2% dos clientes representam a insatisfação com o atendimento e qualidade do produto. Isto comprova que oferecendo qualidade nos produtos, e investimentos em colaboradores capacitados tanto na linha de frente quanto na retaguarda são fundamentais para o sucesso da empresa.

Palavras-chave: Qualidade. Produto. Atendimento.