

A QUALIDADE NO ATENDIMENTO AO CLIENTE: UMA INVESTIGAÇÃO NO 2º TABELIONATO DE NOTAS DE CANOAS (RS)

Simone Gianesini Roth Pinto
Robinson Henrique Scholz (orient)
UNILASALLE - CANOAS

Área Temática: Ciências Socialmente Aplicáveis

Resumo: Esta pesquisa tem como objetivo analisar a qualidade dos serviços de atendimento ao cliente no 2º Tabelionato de Notas de Canoas (RS), localizado na Região Metropolitana do Porto Alegre. Frente a um público cada vez mais exigente e ciente de suas necessidades, a qualidade no atendimento torna-se um dos fatores mais relevantes para a consolidação de uma organização no mercado. Sendo assim, é de extrema importância a empresa adaptar-se a diferentes perfis de clientes. Tendo este horizonte de entendimento, cabe a organização capacitar seus profissionais para lidar com estas diversificadas situações. Em busca da aproximação, fidelização e visão do que os clientes esperam dos serviços prestados ou produtos fornecidos, o marketing de relacionamento busca conhecer as expectativas e as necessidades do mercado. Além disso, projeta soluções para a captação de novos clientes, tornando-se um grande aliado para o sucesso das empresas. Para compreensão do escopo desta pesquisa em andamento, o objetivo geral é analisar a qualidade dos serviços de atendimento ao cliente, com vista à satisfação do mesmo. Os objetivos específicos são: a) descrever os processos utilizados para o atendimento dos clientes; b) compreender como o cliente avalia a qualidade do serviço prestado; e c) verificar os limites de crescimento da organização relacionados à qualidade do atendimento aos clientes. Sendo assim, a realização desta pesquisa se justifica pela importância da valorização das opiniões e percepções dos clientes quanto ao atendimento prestado. Ainda se faz relevante o estudo de um prestador de serviços cartorários, setor pouco pesquisado quanto a este tema. Para a realização da pesquisa, o método adotado é um estudo de caso, de cunho quanti-qualitativo, tendo como técnicas de coletas de dados a observação participante, aplicação de questionários aos usuários dos serviços e análise de documentos, tendo como área de pesquisa o setor de reconhecimentos de firma e autenticações de documentos do 2º Tabelionato de Notas de Canoas. A análise dos dados coletados será realizada por meio da análise de conteúdo e estatística descritiva. Este estudo visa contribuir para melhorias no processo de atendimento ao cliente no setor cartorário, identificando novas estratégias e soluções plausíveis que poderão emergir da pesquisa, para que a organização possa atender aos requisitos de um atendimento de excelência.