



X SALÃO DE PESQUISA SETREM

SAIPS

PESQUISA PROMOVENDO DESENVOLVIMENTO

14º SALÃO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA
12ª MOSTRA ESTADUAL DE TRABALHOS DE PESQUISA DA EDUCAÇÃO BÁSICA
12ª MOSTRA ESTADUAL DE PESQUISA DA EDUCAÇÃO PROFISSIONAL
11ª JORNADA DE PESQUISA
9ª FEIRA DE INICIANTES E INOVAÇÕES TECNOLÓGICAS



Número do ISSN: 1981-2892

ANÁLISE DAS PERCEPÇÕES DOS PROPRIETÁRIOS DE VEÍCULOS AUTOMOTORES DE TRÊS DE MAIO: PLANO DE AÇÕES EM MELHORIAS PARA OFICINA MECÂNICA AUTO PEÇAS BELA VISTA

Trabalho de: CAMILA REINHEIMER DOS SANTOS (CAMILAREINHEIMERSANTOS@hotmail.com), JOUBER LEONEL MEGIER (joubermegier@cotrimaio.com.br). Orientado por: JESILDO MOURA DE LIMA (jesildo.lima@gmail.com).

Sociedade Educacional Três de Maio - SETREM

Resumo

Esta pesquisa teve como objetivo, fazer uma análise das percepções dos proprietários de veículos automotores de Três de Maio - RS e por meio dos dados coletados, elaborar um plano de ações em melhorias para a Oficina Mecânica Auto Peças Bela Vista. Na metodologia para desenvolver a pesquisa foi utilizada a abordagem dedutiva, qualitativa e quantitativa. Definiu-se como métodos de procedimento a revisão bibliográfica, exploratória de campo. Com a pesquisa concluída e os resultados mensurados foi possível obter uma visão das principais percepções dos proprietários de veículos automotores, do município de Três de Maio -RS no primeiro semestre de 2012. Realizou-se a análise das percepções dos proprietários de veículos automotores referente ao atendimento e aos serviços prestados pelas oficinas mecânicas. Baseado nos resultados apurados foi elaborado um plano contendo ações direcionadas para melhorias no ambiente físico, capacitação para o atendimento aos clientes, ações promocionais, comunicação visual e ainda sugestões para o fortalecimento e posicionamento da marca da empresa.

Palavras chaves: Marketing de Serviços. Plano de Ações. Oficina Mecânica.

Referências

AAKER, D. A. Pesquisa de Marketing/ David A. Aaker, V. Kumar, George S. Day; tradutor Reynaldo Cavalheiro Marcondes .- 2. ed.- São Paulo: Atlas, 2004.

CERVO, A. L.; BERVIAN, P. A. Metodologia Científica. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1996.

CZINKOTA, M. et. al. Marketing, as melhores práticas. Editora Boman. Porto Alegre, 2001.

CHIZZOTTI, A. Pesquisa em Ciências Humanas e Sociais. 5 ed. São Paulo: Cortez, 2001.

COBRA, M. Plano estratégico de Marketing. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1991.

DETRAN. 2010. Disponível em: . Acesso em: 24 mai. 2012.

DETZEL, D. H.; DESATNICK, R. L. Gerenciar bem é manter o cliente. São Paulo: Pioneira, 1995.

ELTZ, F. Qualidade na comunicação: preparando a empresa para encantar o cliente. São Paulo: Casa da Qualidade, 1994.

ETTINGER, K. E. Distribuição e vendas. Administração racional de empresa, volume 10, Ed Ibrasa – São Paulo, 1985.

_____. Distribuição e vendas, pesquisas e relações públicas glossário de direção, organização e administração. 5. Ed. São Paulo: Brasiliense S.A., 1974.

GIL, A. C. Métodos e técnicas de pesquisa social / Antonio Carlos Gil. 6. ed. – 2. reimpr. – São Paulo: Atlas, 2009.

GODRI, D. Conquistar e manter clientes. 32. ed. Blumenau-SC: Eko, 1994.

GOODE, W.; HATT, P. K. Métodos em Pesquisa Social. São Paulo: Nacional, 1968.

GORDON, I. Marketing de Relacionamento: estratégias, técnicas e tecnologias para conquistar clientes e mantê-los para sempre. São Paulo: Futura, 1998.

GÜLLICH, R. I. C.; LOVATO, A.; EVANGELISTA, M. L. S. Metodologia da Pesquisa: normas para apresentação de trabalho. 2. Ed. Três de Maio: SETREM, 2007.

GUIJARRO, AVALOS, KAZZA. Análise ergonômica do posto de trabalho do mecânico de automóveis. Disponível em: . Acesso em: 27 mar. 2012.

IBGE. Disponível em: . Acesso em: 15 abr. 2012.

KOTLER, P.; ARMSTRONG, G. Administração de Marketing: análise, planejamento, implementação e controle. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1998.

_____. Princípios de Marketing. 7. ed. Rio de Janeiro: Prentice-Hall, 1999.

LAKATOS, E. M. Fundamentos de Metodologia Científica / Marina de Andrade Marconi, Eva Maria Lakatos. – 6. ed. – 5. Reipr. – São Paulo: Atlas 2007.

_____. Técnicas de pesquisa: Planejamento e execução de pesquisas amostragens e técnicas de pesquisas, elaboração, análise em interpretação de dados. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2006

_____. Metodologia do trabalho científico. procedimentos básicos, pesquisa bibliográfica, projeto e relatório, publicações e trabalhos científicos. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1992

_____. Metodologia do Trabalho Científico: procedimentos básicos, pesquisa bibliográfica, projeto e relatório, publicações e trabalhos científicos. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2001.

LIMA, M. C. Monografia: A Engenharia da Produção Acadêmica / Monolita Correia Lima. – São Paulo: Saraiva, 2004.

MARCONI, M. A. Técnicas de Pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa elaboração, análise e interpretação de dados. Mariana de Andrade Marconi, Eva Maria Lakatos. Ed. São Paulo: Atlas, 2006.

MEDO DE DENTISTA. A sala de espera do dentista. Disponível em: . Acesso em: 20 mai 2012

MEIRA, R. C. As ferramentas para melhoria da qualidade. / Rogério Campos Meira. Porto Alegre SEBRAE/RS 1999.

NÚCLEO EMPRESARIAL DE OFICINAS MECÂNICAS GUARABIRA, 2010. Oficinas mecânicas. Disponível em: < <http://neomgba.blogspot.com.br/>>. Acesso em 27 mar. 2012.

OLIVEIRA, S. L. de. Tratado de Metodologia Científica: Projetos de Pesquisa, TGI, TCC, Monografias, Dissertações e Teses. São Paulo. Pioneira Thomson Learning, 2002.

_____. Tratado de Metodologia Científica: Projetos de Pesquisas, TGI, TCC, Monografias, Dissertações e Teses. 2 ed. São Paulo: Pioneira, 1999.

PORTAL O MECÂNICO. O mecânico do milênio. Edição 169 – Especial. Disponível em: . Acesso em: 27 mar. 2012.

PINHEIRO, J. M. dos S. Da Iniciação Científica ao TCC uma abordagem para os Cursos de Tecnologia: Rio de Janeiro ed. Ciência moderna Ltda; 2010.

PERKOSKI, E. V. Trabalho de Conclusão de Curso. Desenvolvimento de um Plano de Ação para a Implementação do Programa 5s no Setor de Refinaria da Empresa Camera Agroalimentos. Três de Maio, 2010.

RANGEL, A. Cliente interno: o mexilhão. São Paulo: Marcos Cobra, 1994.

RICHARDSON, R. J. Pesquisa social: métodos e técnicas. 3. ed., Atlas, São Paulo: 1999.

SANTOS, D. V. A.; ALTHAUS J. L. L.; Trabalho de Conclusão de Curso - Viabilidade da Implantação de Oficina Mecânica. Três de Maio, 2008.

SOUSA; RIGNETTI; FAVORO. Necessidade da manutenção da mecânica em cada veículo. Faculdade Capixaba de Nova Venécia, curso de Administração, Disponível em: . Acesso em: 27 mar. 2012.

TRIOLA, M. F. Introdução à Estatística / Mário F. Triola. 7. ed. Editora Livros Técnicos e Científicos, 1998.

ZEITHAML, V. A. Marketing de serviço: a empresa com foco no cliente/ Valeria A. Zeithaml e May Jô Bitner; Marting Albert Haag e Carlos Alberto Silveira Netto Soares. 2. ed. Porto Alegre: 2003.