

igapó

ANAI S DE
Iniciação Científica

Campus Avançado Iranduba

A QUALIDADE DO ATENDIMENTO EM IRANDUBA: UM DIAGNÓSTICO SOBRE A PERCEPÇÃO DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO DISPENSADO AOS CLIENTES DO COMÉRCIO DE BENS E SERVIÇOS DE IRANDUBA

Orientando/a: Ana Lidia da Silva Cunha, ana.lidia.sc@hotmail.com.

Orientador/a: Diego Ricardo Lima Soares, diego.soares@ifam.edu.br.

Resumo: O atual cenário de globalização e constantes e profundas transformações tecnológicas, tem acirrado a competitividade entre as empresas, que têm se deparado com um cliente cada vez mais seletivo e com altas expectativas quanto ao que ele espera das empresas. Tais expectativas exigem maior investimentos, que não se limitam apenas à melhoria da qualidade na elaboração do produto ou prestação no serviço em si, mas também na qualidade do atendimento que é prestado. Dessa forma, o bom atendimento torna-se não somente um diferencial, mas um pré-requisito para a sobrevivência das empresas. Tendo em vista que mais da metade do PIB do município de Iranduba - AM é gerado por atividades de revenda de bens e serviços, atividades estas que requerem atendimento direto ao consumidor final, e diante da importância do atendimento ao cliente nesta dinâmica, faz-se necessário conhecer o nível de qualidade percebido pelos clientes no município.

Palavras-chave: Qualidade no atendimento; Cliente; Competitividade.

Área do Conhecimento: Ciências Sociais Aplicadas.

Editais: Nº 003/2020/DPI/PPGI/IFAM/IC.

Financiamento: IFAM.