

Pesquisa sobre honestidade no atendimento de clientes

Entre os dias 15 e 30 de abril, alunos do curso de administração da Faculdade Doctum de Vitória realizaram uma pesquisa de opinião sobre a honestidade no momento do atendimento de seus clientes. A pesquisa foi elaborada através de uma amostra de 143 colaboradores na função de atendimento a clientes em diversos estabelecimentos comerciais e de prestação de serviços instalados nos municípios da Região Metropolitana da Grande Vitória. Todo o trabalho de pesquisa ficou sob a orientação da professora Sheyla Dias Passoni e a análise dos resultados do professor Paulo Cezar Ribeiro Silva.

Foram entrevistados 41 colaboradores na faixa etária entre 18 e 25 anos, 44 colaboradores com idade entre 26 e 35 anos e 58 colaboradores com mais de 35 anos de idade. A maioria dos entrevistados (62,2%) se considera uma pessoa sempre honesta. Apenas 1,4% dos entrevistados assumem declaradamente que são desonestos.

Em relação à postura de honestidade pessoal de uma forma geral, a tabela 1A revela que, infelizmente, a desonestidade está mais presente nos mais jovens, ou seja, entre os colaboradores entrevistados na faixa etária entre 18 e 25 anos, apenas 43,9% se consideram honestos. Na faixa etária entre 25 e 35 anos de idade, a maioria se considera “uma pessoa honesta”, ou seja, 56,8%. Para os entrevistados acima de 35 anos idade, 79,3% deles se consideram sempre honestos.

TABELA 1A

01) Você se considera uma pessoa honesta?

Opiniões	18 a 25 anos		26 a 35 anos		Acima de 35 anos		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Sim, sempre	18	43,9	25	56,8	46	79,3	89	62,2
Sim, às vezes	16	39,0	11	25,0	11	19,0	38	26,6
Depende da situação	6	14,6	7	15,9	1	1,7	14	9,8
Não me considero	1	2,4	1	2,3	0	0,0	2	1,4
Total	41	100,0	44	100,0	58	100,0	143	100,0

Fonte: Faculdade Doctum Vitória - maio 2018.

Na tabela 1B, os entrevistados foram distribuídos conforme a faixa de renda familiar e o resultado foi o seguinte: A desonestidade está mais evidente na faixa de renda até R\$ 2 mil mensais. Nesta faixa de renda, 3,6% dos entrevistados assumem de fato que são desonestos. Além disso, entre os entrevistados nas faixas salariais mais altas não foi constatada a resposta “não me considero uma pessoa honesta”.

TABELA 1B

01) Você se considera uma pessoa honesta?

Opiniões	Até R\$ 2.000,00		De R\$ 2.000,00 a R\$ 5.000,00		Acima de R\$ 5.000,00		Total	
	Freqüência	%	Freqüência	%	Freqüência	%	Freqüência	%
Sim, sempre	29	52,7	46	71,9	14	58,3	89	62,2
Sim, às vezes	17	30,9	14	21,9	7	29,2	38	26,6
Depende da situação	7	12,7	4	6,3	3	12,5	14	9,8
Não me considero	2	3,6	0	0,0	0	0,0	2	1,4
Total	55	100,0	64	100,0	24	100,0	143	100,0

Fonte: Faculdade Doctum Vitória - maio 2018.

Na tabela 1C, os entrevistados foram distribuídos conforme setor de atividade e o resultado foi o seguinte: Entre os entrevistados que atendem clientes no comércio, 55,9% deles se dizem sempre honestos, no entanto na área de serviços esse percentual sobe para 66%.

TABELA 1C

01) Você se considera uma pessoa honesta?

Opiniões	Comércio		Serviços		Outros		Total	
	Freqüência	%	Freqüência	%	Freqüência	%	Freqüência	%
Sim, sempre	19	55,9	35	66,0	35	62,5	89	62,2
Sim, às vezes	7	20,6	13	24,5	18	32,1	38	26,6
Depende da situação	7	20,6	4	7,5	3	5,4	14	9,8
Não me considero	1	2,9	1	1,9	0	0,0	2	1,4
Total	34	100,0	53	100,0	56	100,0	143	100,0

Fonte: Faculdade Doctum Vitória - maio 2018.

Quando a pergunta se torna mais focada na atuação profissional, as respostas dos entrevistados são bem semelhantes às observadas nas tabelas 1A a 1C. Assim, na tabela 2A, apenas 53,7% dos profissionais na faixa etária entre 18 e 25 anos “sempre falam francamente para os seus clientes”. Na faixa etária entre 25 e 35 anos de idade esse percentual sobe para 56,8%. Para os profissionais do atendimento com mais de 35 anos de idade, 70,7% deles afirmaram que “sempre falam francamente para os seus clientes”.

TABELA 2A

02) Você se considera um (a) profissional honesto (a)?

Opiniões	18 a 25 anos		26 a 35 anos		Acima de 35 anos		Total	
	Freqüência	%	Freqüência	%	Freqüência	%	Freqüência	%
Sim, sempre falo francamente para os clientes	22	53,7	25	56,8	41	70,7	88	61,5
Sim, às vezes falo francamente para os clientes	17	41,5	4	9,1	10	17,2	31	21,7
Depende da situação	2	4,9	12	27,3	4	6,9	18	12,6
Não falo minha opinião verdadeira	0	0,0	3	6,8	2	3,4	5	3,5
Outra	0	0,0	0	0,0	1	1,7	1	0,7
Total	41	100,0	44	100,0	58	100,0	143	100,0

Fonte: Faculdade Doctum Vitória - maio 2018.

Na tabela 2B, os profissionais do atendimento entrevistados foram distribuídos conforme a faixa de renda familiar e o resultado foi o seguinte: A honestidade está mais evidente na faixa de renda acima R\$ 5 mil mensais, ou seja, 79,2% deles “sempre falam francamente para os seus clientes”. Na faixa de renda entre R\$ 2 mil e R\$ 5 mil, o percentual cai para 60,9% e cai ainda mais na faixa de renda dos entrevistados com renda familiar até R\$ 2 mil, ou seja, nesta faixa apenas 54,5% dos entrevistados “sempre falam francamente para os seus clientes”.

TABELA 2B

02) Você se considera um (a) profissional honesto (a)?

Opiniões	Até R\$ 2.000,00		De R\$ 2.000,00 a R\$ 5.000,00		Acima de R\$ 5.000,00		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Sim, sempre falo francamente para os clientes	30	54,5	39	60,9	19	79,2	88	61,5
Sim, às vezes falo francamente para os clientes	16	29,1	12	18,8	3	12,5	31	21,7
Depende da situação	5	9,1	12	18,8	1	4,2	18	12,6
Não falo minha opinião verdadeira	4	7,3	1	1,6	0	0,0	5	3,5
Outra	0	0,0	0	0,0	1	4,2	1	0,7
Total	55	100,0	64	100,0	24	100,0	143	100,0

Fonte: Faculdade Doctum Vitória - maio 2018.

Na tabela 2C, os profissionais do atendimento entrevistados foram distribuídos conforme setor de atividade e os resultados foram bem semelhantes ao constatado na média total da pesquisa, ou seja, o percentual de profissionais que “sempre falam francamente com seus clientes” giram em torno da média total de 61,5% nos setores avaliados.

TABELA 2C

02) Você se considera um (a) profissional honesto (a)?

Opiniões	Comércio		Serviços		Outros		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Sim, sempre falo francamente para os clientes	20	58,8	33	62,3	35	62,5	88	61,5
Sim, às vezes falo francamente para os clientes	7	20,6	11	20,8	13	23,2	31	21,7
Depende da situação	5	14,7	6	11,3	7	12,5	18	12,6
Não falo minha opinião verdadeira	2	5,9	3	5,7	0	0,0	5	3,5
Outra	0	0,0	0	0,0	1	1,8	1	0,7
Total	34	100,0	53	100,0	56	100,0	143	100,0

Fonte: Faculdade Doctum Vitória - maio 2018.

Conforme tabela 3A, a terceira e última questão respondida pelos entrevistados revela que a maioria deles deixaria de vender um produto por apresentar algum defeito ou irregularidade, ou seja, 81,1%. No entanto, este posicionamento entre entrevistados mais jovens situados faixa etária entre 18 e 25 anos é bem menor, ou seja, 70,7% deles se preocupam com a integridade de seus clientes. Em contrapartida, 91,4% dos profissionais de atendimento com mais de 35 anos de idade se preocupam com a integridade de seus clientes.

TABELA 3A

03) Você deixaria de vender um produto por apresentar algum defeito (avaria) por exemplo, o prazo de validade vencida?

Opiniões	18 a 25 anos		26 a 35 anos		Acima de 35 anos		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Sim, pois me preocupo com a integridade dos clientes	29	70,7	34	77,3	53	91,4	116	81,1
As vezes sim, as vezes não, pois depende do tipo de defeito	12	29,3	9	20,5	4	6,9	25	17,5
Vendo sim, sem me preocupar com qualquer dano ao cliente	0	0,0	1	2,3	1	1,7	2	1,4
Total	41	100,0	44	100,0	58	100,0	143	100,0

Fonte: Faculdade Doctum Vitória - maio 2018.

Nas tabelas 3B e 3C, os profissionais do atendimento entrevistados foram distribuídos conforme renda familiar e setores, respectivamente, e os resultados foram bem semelhantes ao constatado na média total da pesquisa, ou seja, o percentual de profissionais que “sempre se preocupam com a integridade de seus clientes” giram em torno da média total de 81,5% nas faixas de renda e setores avaliados.

TABELA 3B

03) Você deixaria de vender um produto por apresentar algum defeito (avaria) por exemplo, o prazo de validade vencida?

Opiniões	Até R\$ 2.000,00		De R\$ 2.000,00 a R\$ 5.000,00		Acima de R\$ 5.000,00		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Sim, pois me preocupo com a integridade dos clientes	41	74,5	57	89,1	18	75,0	116	81,1
As vezes sim, as vezes não, pois depende do tipo de defeito	13	23,6	6	9,4	6	25,0	25	17,5
Vendo sim, sem me preocupar com qualquer dano ao cliente	1	1,8	1	1,6	0	0,0	2	1,4
Total	55	100,0	64	100,0	24	100,0	143	100,0

Fonte: Faculdade Doctum Vitória - maio 2018.

Vale lembrar, conforme observado na tabela 3C, o percentual dos entrevistados do setor comercial que “se preocupam com a integridade de seus clientes”, 76,5%, é um pouco menor daquele observado nas respostas dos entrevistados do setor de serviços e outros, 81,1% e 83,9%, respectivamente.

TABELA 3C

03) Você deixaria de vender um produto por apresentar algum defeito (avaria) por exemplo, o prazo de validade vencida?

Opiniões	Comércio		Serviços		Outros		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Sim, pois me preocupo com a integridade dos clientes	26	76,5	43	81,1	47	83,9	116	81,1
As vezes sim, as vezes não, pois depende do tipo de defeito	7	20,6	9	17,0	9	16,1	25	17,5
Vendo sim, sem me preocupar com qualquer dano ao cliente	1	2,9	1	1,9	0	0,0	2	1,4
Total	34	100,0	53	100,0	56	100,0	143	100,0

Fonte: Faculdade Doctum Vitória - maio 2018.