

Anais da VII Mostra de Docentes em RJJ

AVALIAÇÃO E ANÁLISE DAS COMPETÊNCIAS DOS COLABORADORES DE MARINAS DO ESTADO DE SÃO PAULO E A SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

PADRONI, R. M.

Fatec Jahu - Coordenadoria de Construção Naval
rosa.padroni@fatec.sp.gov.br

Evaluation and Analysis of Competencies of Employees from Marinas in the State of São Paulo and Customer Satisfaction.

Eixo Tecnológico: Turismo, Hospitalidade e Lazer.

Resumo

Justifica-se nessa pesquisa a busca para identificar os elementos/problemas que constituem a possíveis deficiências na qualidade dos serviços prestados pelas Marinas e Garagens Náuticas, sejam eles em relação à competência gerencial, avaliação da expectativa e percepção do cliente e identificar as falhas comumente observadas nos processos existentes. **O objetivo** deste trabalho será identificar os processos de uma Instalação Náutica (Marinas, Garagens Náuticas e Iates Clubes) e também identificar a satisfação dos clientes em relação aos serviços prestados pela Marina. Analisando a relação entre as competências dos colaboradores de instalações náuticas e a satisfação dos clientes. A melhoria do atendimento em serviços depende da atenção que é dispensada às suas características e onde se poderão programar as técnicas de qualidade da melhor forma. **Utilizaremos como metodologia** para atingir os objetivos a ferramenta Servcal para medir a qualidade do serviço baseando-se nas expectativas do cliente em contraponto com a percepção que esse mesmo cliente tem em relação ao serviço que recebeu. A satisfação dos usuários será mensurada por serviço oferecido pela marina estudada. **Os resultados** finais servirão para confrontar se há relação entre o grau de satisfação dos clientes e a competência dos colaboradores. Parcialmente já foi elaborado o formulário para a pesquisa de satisfação dos clientes e a descrição de todos os procedimentos e serviços que as Instalações Náuticas podem oferecer aos clientes. Espera-se que com os resultados deste projeto possam ser norteador de ações dos gestores das Marinas e Garagens Náuticas do Estado de São Paulo para atender as expectativas dos clientes e a capacitação dos colaboradores.

Palavras-chave: *Marinas, Competências, Satisfação dos clientes.*

Abstract

This research justifies the search to identify the elements/problems that constitute possible deficiencies in the quality of services provided by Marinas and Nautical Garages, whether in relation to managerial competence, assessment of customer expectations and perception and identifying commonly observed flaws in existing processes. The objective of this work will be to identify the processes of a Nautical Installation (Marinas, Nautical Garages and Yacht Clubs) and also identify customer satisfaction in relation to the services provided by the Marina. Analyzing the relationship between the skills of employees at nautical facilities and customer satisfaction. Improving service delivery depends on the attention given to its characteristics and where quality techniques can be implemented in the best way. We will use the Servcal tool as a methodology to achieve the objectives to measure the quality of the service based on the customer's expectations in contrast to the perception that the same customer has in relation to the service they received. User satisfaction will be measured by the service offered by the studied marina. The final results will be used to compare whether there is a relationship between the degree of customer satisfaction and the competence of employees. The form for the customer satisfaction survey and the description of all procedures and services that Nautical Installations can offer to customers have already been partially prepared. It is expected that the results of this project can guide the actions of managers of Marinas and Nautical Garages in the State of São Paulo to meet customer expectations and employee training.

Keywords: *Marinas, Skills, Customer satisfaction.*

1.Introdução

Instalações náuticas são infraestruturas construídas em áreas próximas à água para servir de apoio às atividades relacionadas à navegação e recreação náutica. Elas desempenham um papel fundamental no armazenamento, manutenção e acesso de embarcações. Alguns dos tipos mais comuns de instalações náuticas incluem marinas e garagens náuticas.

Marinas são portos ou ancoradouros construídos para acomodar uma variedade de embarcações, como iates, barcos de pesca, veleiros e lanchas. Elas fornecem instalações para amarrar as embarcações com segurança, bem como serviços e comodidades para os proprietários e tripulações.

Garagens Náuticas são instalações cobertas e protegidas, geralmente em terra, onde as embarcações são armazenadas e mantidas fora da água. Elas são especialmente úteis para proteger as embarcações durante a temporada de inverno ou quando não estão em uso.

Ambas as instalações são utilizadas para lazer náutico, onde proprietários de lanchas, iates, jet-ski, e outros veículos aquaviários aproveitam para seus passeios com a família, amigos nos rios, lagos ou mar. E muitos utilizam das Marinas e Garagens Náuticas os Iates Clubes para hospedar seus veículos aquáticos.

E essas instalações náuticas oferecem muitos serviços, os quais atendem as expectativas dos clientes ou não.

Segundo palavras do Secretario de Turismo do estado de São Paulo, Vinicius Lummertz, o turismo náutico não só gera muitos empregos como tem crescido vertiginosamente nos últimos anos. Uma instalação náutica (marinas, Iates clubes, garagens náuticas) para 300 embarcações tem impacto direto, indireto na economia local e garante aproximadamente 780 postos de trabalho. [1].

Ainda são poucos atrativos nos 120 municípios paulistas com vocação para o setor, 630 km de costa marítima, 4.200 km de rios navegáveis e mais de 50 reservatórios (lagos e represas). [2]

Na gerencia de uma empresa – MARINAS, IATES CLUBES, GARAGENS NÁUTICAS, o cliente é o foco de todo o esforço para satisfação, dele depende a sobrevivência da empresa. Se a MARINA que presta esse serviço ao público náutico não observar as variáveis que determinam a sua preferência no atendimento, dificilmente permanecerá por muito tempo no mercado. Pois pior que um cliente mal atendido é um concorrente que sabe disso e faz uso dessa informação.

Com a grande variedade de serviços oferecidos, as organizações tem se preocupado em fornecer serviços que satisfaçam as necessidades de seus clientes, instigando seus gestores a traçarem uma adequada gestão estratégica de serviços. Para conseguir competitividade no mercado através das estratégias existentes, as organizações tendem a aprimorar a qualidade do seu produto ou serviço acrescentado de características exclusivas[3].

Na gerencia de uma empresa - MARINAS, o cliente é o foco de todo o esforço para satisfação, dele depende a sobrevivência da empresa. Se a MARINA que presta esse serviço ao público náutico não observar as variáveis que determinam a sua preferência no atendimento, dificilmente permanecerá por muito tempo no mercado. Pois pior que um cliente mal atendido é um concorrente que sabe disso e faz uso dessa informação.

A qualidade deve estar presente em qualquer organização, e numa MARINA que é uma prestadora de serviço deve ser fundamental. O atendimento de qualidade é garantia de lucratividade, novos clientes, confiabilidade, competitividade, eficiência, profissionalismo e sobre tudo respeito ao cliente.

Anais da VII Mostra de Docentes em RJJ

Cada Marina oferece uma gama de serviços aos clientes, alguns destes são percebidos pelo cliente, mas outros não são percebidos. Com esta metodologia pretende-se detectar esses dados.

Será aplicado um questionário que avaliarão as cinco (cinco) dimensões propostas pela análise **SERVQUAL** – que se baseia em uma lista de cinco **critérios**: confiabilidade, prestação, segurança, empatia e tangíveis.

A escala **SERVQUAL** está entre os modelos de medição da qualidade de serviço, produzida para medir a satisfação do cliente com relação a diferentes pontos da qualidade de serviços.

A ferramenta **SERVQUAL**, foi desenvolvida a partir do modelo conceitual da qualidade[4]. Provem de pesquisas empíricas, aprofundando os estudos sobre a percepção de qualidade por cliente de diversas áreas, onde se produziu um instrumento de uso geral para qualquer tipo de serviço.[5]

Com este trabalho pretendem-se definir o porte das Marinas do Estado de São Paulo, dentro de uma amostragem de um universo de 320 Marinas e Garagens Náuticas, distribuídos por estilo, tamanho e serviços prestados, podendo assim ter um cenário dentro de uma realidade e assim trabalhar os objetivos determinados, buscando a qualidade do serviço através de uma análise das competências existentes nos colaboradores e gestores que prestam esse serviço.

Pois a qualidade do atendimento deve estar presente em toda organização, e em marinas que é uma prestadora de serviço deve ser fundamental. O atendimento de qualidade é garantia de lucratividade, competitividade, eficiência, respeito e segurança dos clientes.

Pelo fato da grande exigência dos clientes, as organizações sentem a necessidade de diferenciar-se cada vez mais de seus concorrentes, estando sempre atentos à satisfação da clientela, procurando não somente a percepção da qualidade no que é ofertado. Gerenciar com qualidade é o individuo fazer bem feito e com eficácia sua atividade.

Deste modo, programar programas de qualidade que acatem as expectativas de seus clientes, é um grande desafio para as organizações. Uma das ferramentas usadas para medir a qualidade de serviços é a escala **SERVQUAL**, que surgiu da necessidade de medir a qualidade dos serviços. **Escala Servqual** é o instrumento de mensuração da Qualidade percebida criado por três pesquisadores norte-americanos de marketing. (A sigla Servqual provém da união dos prefixos “serv”, de serviços, e de “qual”, qualidade), que tem como base as expectativas e percepções dos clientes sobre o serviço ofertado.

A qualidade deve estar presente em qualquer organização, e numa **MARINA** que é uma prestadora de serviço deve ser fundamental. O atendimento de qualidade é garantia de lucratividade, novos clientes, confiabilidade, competitividade, eficiência, profissionalismo e sobre tudo respeito ao cliente.

As competências necessárias para o atendimento em instalações náuticas são fundamentais para proporcionar aos clientes uma experiência segura, agradável e satisfatória em ambientes aquáticos, como marinas, portos, clubes náuticos e áreas de atracação de embarcações. Essas competências abrangem uma variedade de habilidades e conhecimentos essenciais para profissionais que atuam nesse setor.

Através de contato com os proprietários de Marinas, proprietários de embarcações de esporte recreio e colaboradores, foi criada uma descrição das principais competências do atendimento em instalações náuticas:

Conhecimento de Embarcações de esporte recreio: devem ter um bom entendimento das diferentes tipos de embarcações, suas características, capacidades e requisitos de atracação.

Anais da VII Mostra de Docentes em RJJI

Habilidades de Comunicação: A capacidade de se comunicar eficazmente com clientes, marinheiros e equipe são cruciais.

Conhecimento de Regulamentos e Normas de Navegação amadora: É essencial estar familiarizado com os regulamentos e normas marítimas locais e internacionais, requisitos de segurança, procedimentos de ancoragem e proteção ambiental.

Atendimento ao Cliente: Ter habilidades sólidas de atendimento ao cliente é fundamental para garantir que os clientes se sintam bem-vindos e apoiados. Isso envolve a capacidade de lidar com reclamações, prestar assistência e oferecer informações úteis.

Gestão de Emergências: Estar preparado para lidar com situações de emergência, como incêndios, vazamentos de combustível ou resgates, é uma competência crítica. Profissionais devem ser treinados em procedimentos de segurança e primeiros socorros.

Manutenção Básica: Ter conhecimentos básicos de manutenção de equipamentos náuticos, como boias, rampas de acesso, guindastes e plataformas, é importante para garantir que essas instalações estejam em boas condições de funcionamento.

Liderança e Gestão de Equipe: Em instalações náuticas maiores, supervisores e gerentes precisam de habilidades de liderança para coordenar equipes, delegar tarefas e garantir o bom funcionamento das operações.

Conhecimento Ambiental: Promover a sustentabilidade e a preservação do meio ambiente aquático é uma preocupação crescente. Profissionais devem estar cientes das questões ambientais e adotar práticas responsáveis.

Resolução de Problemas: A capacidade de identificar e resolver problemas de forma eficiente é essencial, pois podem surgir desafios diversos, desde problemas mecânicos em embarcações até questões relacionadas à segurança.

Normas de Segurança: Priorizar a segurança em todas as operações é fundamental. Isso inclui a promoção do uso adequado de equipamentos de segurança, treinamento em procedimentos de evacuação e comunicação de riscos aos usuários das instalações.

As competências do atendimento em instalações náuticas englobam um conjunto variado de conhecimentos e habilidades que visam garantir a segurança, a satisfação do cliente e o funcionamento eficiente desses espaços voltados para o mundo aquático.

2. Materiais e métodos

2.1. Materiais

Para realização dessa pesquisa será necessário o computador que está disponível na Fatec Jahu e o formulário forms da Microsoft que será elaborado para a pesquisa de satisfação dos clientes.

2.2. Metodologia

Trata-se de pesquisa exploratória de abordagem qualitativa com uma revisão bibliográfica. Serão realizadas com a finalidade de identificar a governança e a sustentabilidade de marinas, garagens náuticas. Para tanto será utilizada a ferramenta **SERVQUAL** que mede a qualidade do serviço baseando-se nas expectativas do cliente em contraponto com a percepção que esse mesmo cliente tem em relação ao serviço que recebeu. A metodologia busca saber quais fatores o cliente considera mais importantes na prestação de um serviço.

Anais da VII Mostra de Docentes em RJJ

Apesar de precisar de certo tempo para ser realizado, o método é bem simples, consiste em entrevistar diversos clientes, aplicando um questionário com questões que avaliarão as dimensões propostas pela análise **SERVQUAL** – se baseia em uma lista de cinco critérios: confiabilidade, atendimento, segurança, empatia, tangíveis.

Após a realização da coleta de dados, serão tabulados e analisados os processos apresentados nas marinas e as competências dos colaboradores e gestores.

Esses dados serão levantados através de uma amostragem das marinas do Estado de São Paulo, através da ferramenta/ questionários aplicados.

3. Resultados e Discussão

Até agora os resultados identificados são em relação à Infraestrutura, principais serviços oferecidos e principais processos de uma Instalação Náutica, conforme mostra o quadro 1.

Quadro 1 – Processos e serviços de uma Instalação Náutica.

LEGALIZAÇÃO DE INSTALAÇÃO NAUTICA	INFRAESTRUTURA	PRINCIPAIS SERVIÇOS	PROCESSOS GERENCIAIS E OPERACIONAIS
Órgãos competentes; Enquadramento tributário; Licença de construção; Documentação náutica; Cadastro dos clientes; Documentação das embarcações; Legislação ambiental; Seguro das embarcações.	Garagem náutica – vaga seca; Garagem náutica – vaga molhada; Pieres, cais; Restaurantes; Posto de abastecimento; Área de recreação; Quiosque, etc...	Despachante náutico; Oferecimento de vagas secas e molhadas; Transporte de embarcações; Manutenção de embarcações; Limpeza de embarcações; Socorro, apoio e ajuda náutica; Abastecimento de combustível; Mecânica de barcos; Locação de barcos para passeio; Alimentação/restaurante;	Promover a marina; Atender os clientes e vender os serviços; Fechar contratos de serviços; Verificar e ou regularizar a documentação de barcos; Providenciar o seguro da embarcação; Realizar instrutoria náutica; Fazer o traslado de barcos, estacionar nas garagens; Transportar os barcos até os pieres/cais; Limpar e conservar os barcos; Abastecer os barcos; Realizar e ou intermediar as manutenções dos barcos; Cuidar da segurança da navegação; Conservar o meio ambiente; Oferecer serviços de alimentação no local; Fazer o gerenciamento administrativo/financeiro Fazer o gerenciamento da pessoas; Fazer o gerenciamento de patrimônio; Assegurar a qualidade dos serviços; Apoiar o planejamento estratégico.

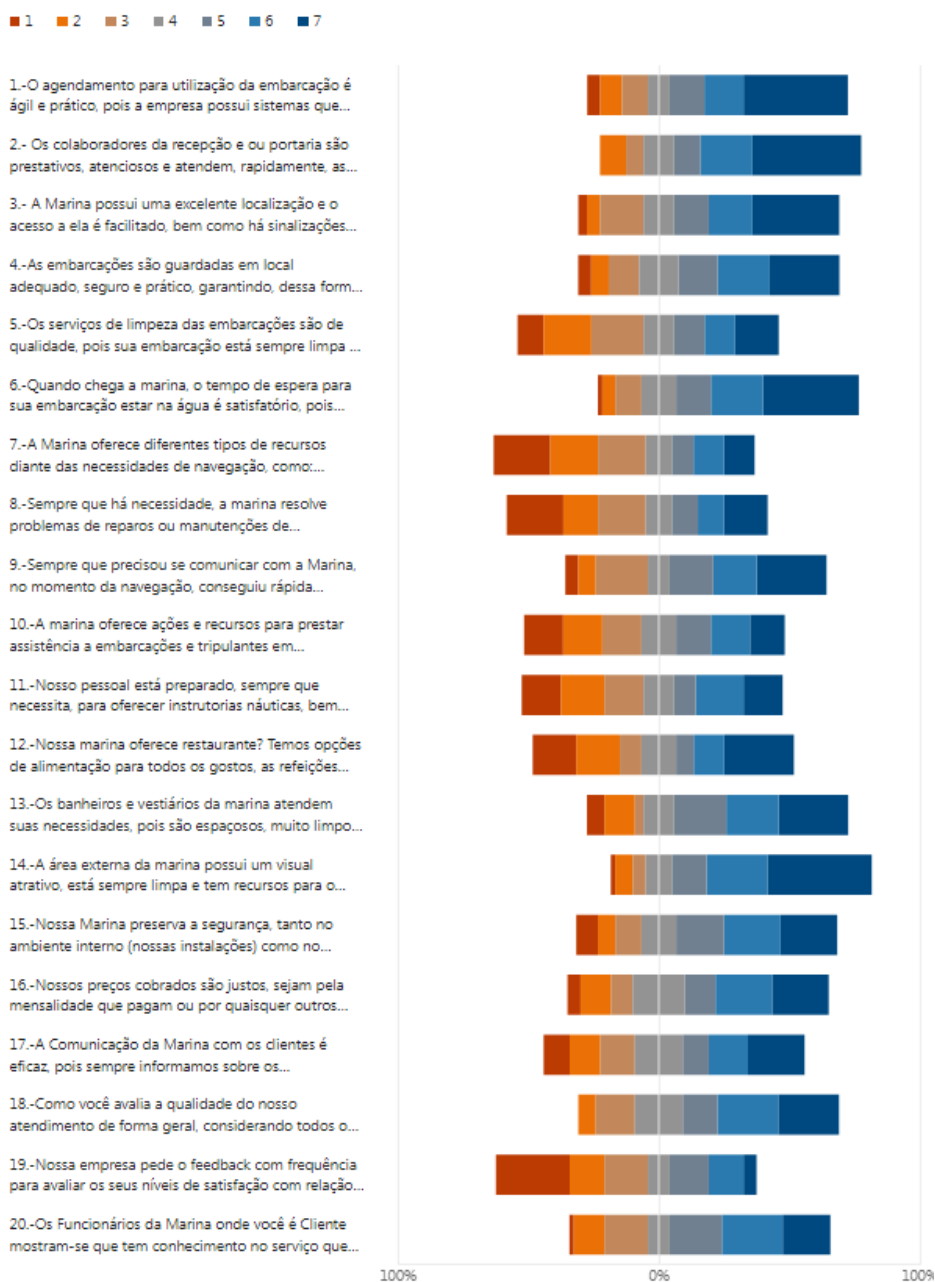
Fonte: (PADRONI e SANTOS 2023).

Anais da VII Mostra de Docentes em RJ

E o formulário para a pesquisa que já foi elaborado pela Professora e enviado aos usuários das Marinas, com uma parcial das respostas de 49 respostas, o que ainda não é o resultado final. Passamos aqui no gráfico 1, o resultado parcial da questão 6 do formulário de satisfação dos Clientes de Marinas e Garagens Náuticas, que foi desenvolvido conforme Link - <https://forms.office.com/r/djKLqgLqbn>

Com base em suas experiências como Cliente dos serviços oferecidos por essa instalação Náutica da qual Você é Cliente, qual sua expectativa em relação à qualidade dos serviços: **(1-2 Insatisfatório); (3-5 Satisfatório) e (6-7 muito satisfatório)**

Gráf. 1 – Questão 6 do formulário de Satisfação do Cliente.



Fonte: (PADRONI e SANTOS 2023).

Anais da VII Mostra de Docentes em RJJ

Os resultados obtidos nesse projeto de pesquisa contribuirão para a construção das competências para utilização com segurança das pessoas, dos veículos aquaviários e o meio ambiente.

A finalidade desse projeto de pesquisa é o desenvolvimento de um manual sobre as necessidades/expectativas do atendimento das marinas em busca da satisfação do cliente e quais as competências exigidas para cada função desenvolvidas nas Marinas, que será apresentado no Fórum Náutico Paulista. Esse manual será realizado a partir da aplicação e tabulação dos resultados da pesquisa com os clientes das marinas.

Através dessa identificação dos processos, da capacitação dos funcionários e da satisfação dos clientes de instalações Náuticas, serão muito importantes a implantações das melhorias buscando a segurança das pessoas, dos veículos (lança iates, veleiros, jet-ski, entre outros), aprimorando as marinas em busca de excelência no atendimento aos padrões ambientais, estruturais, comportamentais, de segurança para a busca da certificação. A capacitação já foi iniciada em duas áreas que estão deficientes que é a Eletricidade Náutica e a de Gestor de Marinas e Garagens Náuticas, com cursos de extensão de 130 horas cada e remoto, em uma parceria da FATEC JAHU e o FÓRUM NÁUTICO.

Os resultados analisados do projeto serão importantes diretamente as Marinas que poderão corrigir ou implantar as melhorias apresentadas através dos clientes e o Fórum Náutico Paulista.

4. Considerações finais

Como benefícios desse projeto podem ser - o reconhecimento da Fatec Jahu, a qualidade profissional dos discentes e dos docentes envolvidos, o estímulo à pesquisa científico-tecnológica e o avanço da fronteira do conhecimento. Além dos gestores de Marinas e Garagens Náuticas, seguradoras de embarcações e instalações náuticas e o Fórum Náutico Paulista que são os parceiros desse projeto.

Os alunos do curso de Sistemas Navais e Construção Naval que estarão envolvidos diretamente na pesquisa, terão sua formação complementada por meio do desenvolvimento de habilidades e competências que permitirão estagiar e serem empregados nas Marinas e Garagens náuticas.

Os resultados obtidos no projeto de pesquisa contribuirão para a construção das competências para utilização com segurança das pessoas, dos veículos aquaviários e o meio ambiente.

Agradecimentos

Os órgãos de fomento que apoiaram a pesquisa através de projetos devem ser citados com o número de processo.

- Fórum Náutico Paulista
- Engenheiro Paulo Marcos de Freitas Cossa – Delcossa Seguros
- Professor Alex Almeida Prado – Fatec Jahu
- Professor Antônio Eduardo Assis Amorim – Fatec Jahu
- Professor Roberto Augusto dos Santos – Fatec Jahu
- Alunos da Fatec Jahu dos cursos de Sistemas Navais e Construção Naval

Referências

- [1] ACOBAR. Com estimativa de faturamento de R\$ 840 milhões do setor náutico para 2021. São Paulo Boat Show confirma 24a edição em novembro. Nov/2021. Disponível em: <http://www.acobar.org.br/com-estimativa-de-faturamento-de-r-840-milhoes-do-setor-nautico-para-2021-sao-paulo-boat-show-confirma-24a-edicao-em-novembro>. Acesso 15/09/2022.
- [2] BRITO, J. Summit 22: Lummertz aborda capacidade de desenvolvimento de SP como destino turístico. 06/09/2022. Disponível em https://www.mercadoeventos.com.br/_destaque_/slideshow/summit-22-vinicius-lummertz-fala-sobre-capacidade-de-desenvolvimento-de-sao-paulo-come-destino-turistico/. Acesso 03/10/2022
- [3] FERNANDES. J.C.S - Análise da qualidade do serviço do restaurante universitário do Campus do Pici da Universidade Federal do Ceará. TCC realizado pela aluna do Centro de Tecnologia. Autores: Fernandes, Jéssica Cristina Silva. Orientador: Mâsih, Rogério Teixeira. Ano 2016.
- [4] PARASURAMAN.A, VALARIE A.,ZEITHAML and BERRY L. *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research* .Journal of Marketing. Vol. 49, No. 4 (Autumn, 1985), <https://www.jstor.org/stable/1251430?origin=JSTOR-pdf>. Acesso 14/09/2022
- [5] GIANESI, I. G; CORRÊA, H. L. **Operações para a satisfação do cliente** – 1. ed. – Reimpr. – São Paulo Atlas, 2012.