

# PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES DA EMPRESA DE IMPRESSOS SP, LOCALIZADA EM ENCRUZILHADA DO SUL/RS

Andréia de Freitas Escouto <sup>1</sup>, Fabiane da Silveira<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Autora, Curso de Administração, Faculdade Dom Alberto  
<sup>2</sup> Orientadora



UFRGS  
PROPEAQ

XXV SIC  
Salão Iniciação Científica

CSA - Ciências Sociais e Aplicadas

## INTRODUÇÃO / OBJETIVOS

Este trabalho tem seu foco **no marketing de relacionamento**, visando diagnosticar o índice de satisfação dos clientes da empresa de impressos SP, localizada em Encruzilhada do Sul. Tratando-se de uma empresa familiar, vários desafios têm de ser enfrentados na busca da sobrevivência e competitividade.

Com base nesses desafios, esse estudo tem como **objetivo identificar o índice de satisfação dos clientes da empresa SP.**

## METODOLOGIA

Este estudo é uma pesquisa descritiva que teve como instrumento de coleta de dados, um questionário aplicado a uma amostra aleatória de 40 pessoas em um universo de 120 clientes

## RESULTADOS / DISCUSSÕES

Os dados obtidos evidenciam que os clientes estão satisfeitos com produtos e serviços oferecidos pela empresa, porém, todavia sugerem-lhes **mudanças quanto ao prazo de entrega das mercadorias.** Esse descontentamento foi apresentado ao administrador da empresa que mostrou-se favorável a mudanças para melhor atender aos clientes.

## REFERÊNCIAS

- CHIAVENATO, Idalberto. (2002).  
KOTLER, Philip. 2000 e 2009.  
KOTLER, Philip; ARMSTRONG, Gary. 2006.  
KOTLER, Philip; KELLER, Kevin Lane. 2007.  
KOTLER, 2009.  
PARENTE, Juracy; WOOD, Thomaz Jr. (2003).