



Evento	Salão UFRGS 2013: SIC - XXV SALÃO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA DA UFRGS
Ano	2013
Local	Porto Alegre - RS
Título	Pesquisa de satisfação do cliente: um estudo de caso da empresa SP
Autor	ANDRÉIA DE FREITAS ESCOUTO
Orientador	FABIANE DA SILVEIRA SILVEIRA
Instituição	CENTRO DE ENSINO SUPERIOR DOM ALBERTO

RESUMO

Este trabalho tem seu foco no marketing de relacionamento, visando a promover o fomento na satisfação dos clientes da empresa SP, que atua no ramo de impressos em Encruzilhada do Sul/RS. O trabalho busca identificar qual o índice de satisfação dos clientes da empresa SP bem como identificar características dos clientes e serviços utilizados; verificar o perfil do cliente para utilizar as informações como vantagem competitiva frente aos concorrentes; identificar os fatores que geram maior satisfação aos consumidores que frequentam a empresa SP. Devido à competitividade acirrada e considerando o fato de que a cada dia surgem novos produtos ou serviços diferenciados, o presente estudo justifica-se por a empresa SP querer continuar ativa e competitiva, buscando atender as expectativas de seus clientes, mostrando-se atenta e disponível a futuras mudanças. Para o estudo de caso sobre satisfação dos clientes da empresa SP, localizada no município de Encruzilhada do Sul-RS, realizou-se uma pesquisa descritiva. Objetivando ampliar os conhecimentos teóricos sobre o tema satisfação dos clientes, este estudo contou com o apoio de uma revisão bibliográfica de vários autores da área de marketing e afins. A pesquisa foi realizada no segundo semestre de 2012, e neste período a empresa contava com um número aproximado de 120 clientes. A pesquisa foi aplicada através de um questionário contendo onze questões fechadas. O formulário foi entregue para 52 pessoas, desses, 40 clientes entregaram o formulário devidamente preenchido, representando uma amostra de 33%. Os dados obtidos com a aplicação do questionário foram tabulados de forma quantitativa e representados em gráficos, usando a ferramenta do software EXCEL. Simultaneamente, é enfatizada uma abordagem qualitativa, onde a empresa respeita a opinião dos clientes e procura satisfazer seus desejos e expectativas em relação à empresa. Ao coletar os dados obtidos através da aplicação de um questionário, observou-se um percentual elevado de satisfação dos entrevistados principalmente referente à comunicação, motivação e a interação entre empresa e colaboradores geram grande satisfação aos clientes. Apesar de mostrar pontos favoráveis, observou-se que os consumidores estão descontentes com o prazo de entrega das mercadorias. Esse índice insatisfatório apresentado pelos respondentes foi apresentado ao administrador da empresa que pôde constatar a real ameaça que esse ponto fraco apresenta atualmente a empresa.