

AVALIAÇÃO DO NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES DA EMPRESA SUPERMIX CONCRETO S/A

Leandro Luiz de Souza ¹

Renata Silva ²

RESUMO

A competitividade do mercado entre as empresas é cada vez mais acirrada e a busca de ferramentas para identificar a real necessidade de seus clientes torna esse ambiente atrativo para pesquisadores da área, que visam a oportunidade de realizar pesquisas e aplicar técnicas para a resolução de problemas e nas organizações e no mercado. Desse modo, este trabalho tem por objetivo geral avaliar o nível de satisfação dos clientes da empresa Supermix Concreto S/A filial Tijucas, associado ao produto, preço, atendimento e serviço prestado, identificando as variáveis que levaram a esses resultados. A metodologia utilizada foi a pesquisa diagnóstica, exploratória, qualitativa e quantitativa, bibliográfica, documental, levantamento e estudo de caso. Na pesquisa foi aplicado um questionário, que consiste em três etapas com a identificação do perfil do consumidor, a percepção do consumidor por meio da escala SERVQUAL e modelo SERVPERF. Os resultados da pesquisa foram todos positivos, apresentando excelente nível de qualidade na prestação de seus serviços, tendo como maior destaque a dimensão empatia e posteriormente a dimensão tangibilidade. Todavia, foram identificados alguns aspectos insatisfatórios em algumas dimensões investigadas, sendo estes potenciais de melhoria na qualidade da prestação do serviço na organização.

Palavras-chave: Percepção. Satisfação. Serviço. SERVQUAL/SERVPERF.

¹ Acadêmico (a) do Curso de Administração, UNIVALI – Campus Tijucas/SC. leandro_luiztj@hotmail.com

² Professor (a) do Curso de Administração, UNIVALI – Campus Tijucas/SC. renataprofadm@gmail.com