

# MUITO + GESTÃO

## Anais da Semana Científica e de Extensão

Escola de Negócios - Univali  
Curso de Administração  
Campus de Biguaçu

### Pesquisa de satisfação de clientes da empresa Naturais Saúde

Eliane Ramos<sup>1</sup>

Maria Albertina Bonin<sup>2</sup>

#### RESUMO

Este estudo teve como finalidade avaliar o grau de satisfação dos clientes da empresa Naturais Saúde Todo Dia, localizada no bairro Ipiranga município de São José/SC. As organizações, independentemente do mercado onde estão inseridas devem focar com maior intensidade na satisfação de seus clientes, e dessa forma é possível identificar as reais necessidades do cliente. A gerência precisa identificar as necessidades e desejos do seu público alvo, formalizando informações, sugestões, decisões e atividades a serem desenvolvidas. Com intuito de melhorar seu relacionamento com os clientes e atendê-los em suas necessidades o proprietário manifestou interesse em conhecer os fatores que causam satisfação ou insatisfação. Este estudo teve como objetivo aplicar uma pesquisa junto aos clientes para levantar informações a respeito do seu perfil e a opinião dos mesmos sobre o atendimento e os produtos comercializados, bem como os fatores influenciadores no processo de compra. Visando oferecer um atendimento diferenciado, e ainda a fidelização de seus clientes, a pesquisa de satisfação trouxe grande contribuição para empresa identificando os fatores causadores de satisfação e insatisfação, bem como sugestões de melhorias. A teoria empregada para fundamentar esta pesquisa abrangeu os temas, conceitos de marketing, composto mercadológico que abordam os 4 P's, serviços, satisfação, pesquisa de marketing, marketing de relacionamento e plano de ação. Para o estudo foi utilizada a abordagem quantitativa de natureza descritiva com a aplicação de questionário 100 respondentes, contendo 18 perguntas fechadas e 1 aberta. Depois de finalizado a tabulação e elaboração dos gráficos efetuou-se a análise dos mesmos e concluiu-se que o perfil dos clientes da Naturais Saúde Todo Dia predomina o público feminino de 59%. A expressiva maioria dos entrevistados tem idade acima de 45 anos. Já a escolaridade, o resultado mais expressivo foi 39% com ensino médio completo e sobre o local de residência, 59% residem no município onde está localizada a loja. Sobre a renda a pesquisa apontou que 49% recebem de 1 a 2 salários mínimos. Quanto aos fatores de satisfação, o atendimento se destacou, com 66% dos entrevistados consideram-se satisfeitos. Já os fatores que influenciam o processo de compra, 59% dos entrevistados apontaram a saúde e bem-estar como os fatores preponderantes na opção de compra. Assim a partir dos resultados obtidos foi elaborado um plano de ação com sugestões de melhoria para o atendimento e divulgação da loja. Ficará ao critério do empresário a sua aplicação e assim atender aos desejos e necessidades dos clientes.

Palavras-chave: Marketing; Cliente; Satisfação; Naturais.

<sup>1</sup> Acadêmico (a) do Curso de Administração, UNIVALI – Campus Biguaçu/SC. eliane\_polegar@hotmail.com

<sup>2</sup> Profª. MSc. Orientadora, UNIVALI – Campus Biguaçu/SC. mbonin@univali.br