



# MUITO + GESTÃO

**Anais da Semana Científica e de Extensão**

Escola de Negócios - Univali  
Curso de Administração  
Campus de Tijucas

## **UM ESTUDO DA COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL PARA A IMPLANTAÇÃO DO E-COMMERCE VISANDO A SATISFAÇÃO DOS CLIENTES DA LOJA ALGODÃO DOCE**

Hélia Eloiza Camilotti<sup>1</sup>

Sueli Maria Stoll<sup>2</sup>

### **RESUMO**

O objetivo deste trabalho de conclusão do curso de Administração foi elaborar um estudo da comunicação organizacional sendo um fator determinante na implantação do e-commerce na Loja Algodão Doce, localizada em Tijucas-SC, para alcançá-lo traçamos como objetivo geral, a análise da comunicação organizacional para a implantação do e-commerce visando a satisfação dos clientes e como objetivos específicos: identificar o perfil do consumidor, apontando quais as diferenças existentes entre mercado tradicional e o mercado eletrônico, quais as vantagens do e-commerce e as influências que exerce como ferramenta de Marketing e por fim, propor sugestões de melhoria para a empresa. Para atingir os objetivos propostos foram utilizados inicialmente conceitos relacionados à comunicação organizacional e o e-commerce. Os procedimentos metodológicos foram feitos envolvendo aplicação de questionário para identificar o perfil dos consumidores, identificando como o e-commerce pode influenciar a satisfação dos consumidores. Também foi elaborada uma entrevista com a proprietária para entender a sua real necessidade observando o mercado atual. As propostas de melhoria sugeridas para a Loja Algodão Doce foram elaboradas tendo como base a análise dos questionários.

**Palavras-chave:** Comunicação Organizacional. E-commerce. Satisfação dos Clientes.

---

<sup>1</sup> Acadêmico (a) do Curso de Administração, UNIVALI – Campus Tijucas/SC. helia.camilotti@gmail.com

<sup>2</sup> Prof<sup>a</sup>. MSc. Orientadora, UNIVALI – Campus Tijucas/SC. suelimarias@univali.br