

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES: O CASO DA MADEIREIRA BIGUAÇU

Kétilly Sperandio¹

Simone Regina Dias²

RESUMO

A pesquisa de satisfação se constitui como importante ferramenta de gestão, na medida em que fornece informações que ajudam os gestores da organização a conhecer melhor a percepção dos clientes, construir estratégias e antecipar-se aos concorrentes. Nesse escopo, o trabalho tem como objetivo avaliar a satisfação dos clientes da Madeireira Biguaçu Ltda, com relação aos serviços prestados pela empresa. A empresa, que está localizada na cidade de Biguaçu, atua no ramo de fabricação de esquadrias de madeira. Foi inicialmente realizada uma revisão literária, com embasamento teórico de autores relacionado ao tema. A pesquisa realizada se caracterizou como predominantemente quantitativa e descritiva. Foi aplicado um questionário junto a uma amostra de clientes da organização, incluindo os clientes pessoas física e jurídica, circunscritos aos residentes na Ilha de Santa Catarina, a fim de identificar o perfil dos respondentes e sua percepção sobre os produtos e serviços prestados pela empresa. Os resultados indicaram que os clientes da Madeireira Biguaçu Ltda são, em sua maior parcela, pessoas físicas, conforme o levantamento realizado contendo 96 respondentes, representando 71% e os demais (29%) são classificados como pessoa jurídica (proprietário de empresa). Dentre os resultados, destaca-se a necessidade de dar especial atenção às estratégias de marketing de relacionamento, de os funcionários terem acesso a cursos de aperfeiçoamento no atendimento ao cliente, de forma a continuar fidelizando os seus clientes e conquistar a confiança destes que se consideraram insatisfeitos com o atendimento prestado, bem como melhorar a agilidade no que se refere às respostas às solicitações de orçamentos. Outra sugestão decorrente da pesquisa consiste nas melhorias do escritório, com vistas a melhor apresentação dos produtos aos clientes. A partir da interpretação dos dados coletados na pesquisa com os atuais clientes, foram feitas sugestões de melhorias para a empresa, a partir da elaboração de um plano de ação 5W2H.

Palavras-chave: Pesquisa de satisfação; marketing; atendimento; cliente.

1 Graduanda no Curso de Administração da Universidade do Vale do Itajaí – Campus Biguaçu.

2 Professora Doutora do Curso de Administração da Universidade do Vale do Itajaí – Campus Biguaçu.