

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES NA CONSTRUTORA DIONÍSIO DESCHAMPS: UM ESTUDO DE CASO DO EMPREENDIMENTO AMÁBILE

Sibele Martins ¹

Evelize Mara de Souza Gomes Martins ²

RESUMO

O Trabalho de Conclusão de Estágio foi realizado na Construtora Dionísio Deschamps. É um estudo cujo objetivo é analisar a satisfação dos clientes em relação ao Residencial Amábile e para tanto apresenta como objetivos específicos conhecer o perfil dos clientes, identificar os fatores causadores de satisfação, verificar se há fatores causadores de insatisfação, averiguar a percepção dos funcionários sobre o nível de satisfação dos clientes e, por último, propor a partir dos resultados apresentados, sugestões de melhorias para aumentar o nível de satisfação. A fundamentação teórica aborda os conceitos de marketing, mix de marketing e de serviços, o marketing de relacionamento, a satisfação de clientes e a pesquisa de marketing. Trata-se de um estudo de caso descritivo com abordagem quantitativa e qualitativa. Uma amostra probabilística aleatória simples foi formada para a coleta de dados junto aos clientes por meio de questionário e uma entrevista semiestruturada foi realizada com amostra por tipicidade junto aos funcionários. A partir dos resultados verificou-se que os clientes do Residencial Amábile estão satisfeitos com os produtos e serviços oferecidos pela empresa, porém algumas variáveis apresentaram alguns índices de insatisfação. A partir das análises realizadas foi elaborado um plano de ação sugerindo melhorias para aumentar a satisfação dos clientes.

Palavras-chave: Satisfação do cliente. Pesquisa de satisfação. Marketing.

¹Acadêmica do curso de Administração, UNIVALI – Kobrasol/SC. cycymartins@hotmail.com

²Professora orientadora, UNIVALI – Kobrasol/SC. evelizemartins@univali.br