

FATORES QUE AFETAM A SATISFAÇÃO E A FIDELIDADE DOS CLIENTES PESSOA JURÍDICA DO 1º TABELIONATO DE NOTAS E PROTESTOS DE BALNEÁRIO CAMBORIÚ

Silvana Souza Dos Santos¹

Alexandre de Sá Oliveira²

RESUMO

A importância da satisfação do cliente para qualquer empresa, é que ela mantém a fidelidade do cliente através de um atendimento diferenciado, que, por sua vez, pode levar a um crescimento na participação de mercado e em consequência a lucratividade. A satisfação do cliente também gera uma imagem positiva da empresa. O presente estudo teve como objetivo conhecer os fatores que afetam a satisfação e a fidelidade dos Clientes Pessoa Jurídica do 1º Tabelionato de Notas e Protestos de Balneário Camboriú. A pesquisa caracterizou-se como descritiva e os dados foram levantados através de pesquisas bibliográfica e documental. Utilizou-se a metodologia NPS (Net Promoter Score) criada por Fred Reichheld (2003) com o objetivo de realizar a mensuração do grau de satisfação e fidelidade dos consumidores de qualquer tipo de empresa. Sua ampla utilização se deve a simplicidade, flexibilidade e confiabilidade da metodologia. Optou-se por uma amostra intencional, no caso, clientes ativos da empresa pesquisada. Como resultado verificou-se que a maior parte dos clientes está muito satisfeita com os serviços prestados pelo cartório, porém é importante ressaltar que os clientes classificados como neutros e insatisfeitos, usaram como justificativa a demora nos retornos, o tempo de espera e informações mais precisas. Frente ao resultado propôs-se a implementação de estudos visando identificar as causas fundamentais para que os mesmos ocorram, além da execução das possíveis soluções encontradas.

Palavras-chave: Satisfação do cliente; Pesquisa de Satisfação; Metodologia NPS.

¹ Acadêmico (a) do Curso de Administração, UNIVALI – Campus Balneário Camboriú/SC.
silssantos@hotmail.com

² Prof. MSc. Orientador, UNIVALI – Campus Balneário Camboriú/SC. profalexandredea@gmail.com