

## ANÁLISE DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES DA EMPRESA M. E. SOUZA ARTEFATOS DE CIMENTO QUANTO A QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS

Marinara de Souza e Silva<sup>1</sup>  
Ayrton Santos de Queiroz<sup>2</sup>

### RESUMO

As mudanças constantes que ocorrem no mercado, afetam diretamente a satisfação dos clientes, por isso, as organizações precisam estar atentas aos seus processos, realizando um planejamento correto do seu composto mercadológico, que permita criar estratégias de atração, satisfação e fidelização dos clientes. Com o intuito de buscar informações que ajudem no desempenho da organização, este trabalho teve como objetivo geral, analisar a satisfação dos clientes da empresa M.E. Souza Artefatos de Cimento mediante a prestação dos serviços oferecidos. Para atingir o objetivo geral foi traçado os objetivos específicos, identificar o perfil dos clientes, averiguar o nível de satisfação dos consumidores e propor ações de melhorias para a organização. Para realizar este estudo, utilizou-se avaliação formativa, por meio de uma abordagem quantitativa. Quanto aos objetivos fins, é uma pesquisa descritiva, que utilizou uma pesquisa documental, bibliográfica e Levantamento (*Survey*). A amostra foi feita pelo método não probabilístico por conveniência. Os dados foram coletados por meio de questionário, sendo que se obteve 59 respondentes individuais e 29 respondentes empresariais. Os resultados obtidos com a pesquisa foram positivos, demonstraram bons indicadores para as dimensões analisadas na escala SERVPERF. De modo geral, a pesquisa apresentou que os clientes estão satisfeitos com os serviços prestados pela empresa M. E. Souza Artefatos de Cimento, porém, há alguns pontos que a empresa precisa melhorar, para isso, ao final do trabalho foi elaborado um plano de ação de 5W2H para melhorar os pontos fracos da organização.

**Palavras-chave:** Satisfação do cliente, Marketing, Modelo SERVPERF, Escala NPS.

<sup>1</sup> Acadêmica do Curso de Administração, UNIVALI – Campus Tijucas/SC [marinarasouzasilva@hotmail.com](mailto:marinarasouzasilva@hotmail.com)

<sup>2</sup> Professor MSc. Orientador, UNIVALI – Campus Tijucas/SC. [ayrtonsantos@univali.br](mailto:ayrtonsantos@univali.br)