

## **PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES, EM RELAÇÃO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA EMPRESA SEGALA'S ALIMENTOS**

Lucas Gervásio<sup>1</sup>  
Alexandre de Sá Oliveira<sup>2</sup>

### **RESUMO**

O presente projeto refere-se a uma pesquisa de satisfação de clientes em relação aos produtos e serviços oferecidos pela empresa Segala's Alimentos, que atua no ramo da distribuição de alimentos de origem animal (cortes de aves, bovinos, suínos, peixes e ovinos), além de vegetais e importados. A matriz se localiza na cidade de Gaspar, atendendo a diversas regiões de Santa Catarina (exceto Oeste), parte do Paraná e do Rio Grande Sul. Para se alcançar estes objetivos foi necessário realizar pesquisas documental e bibliográfica, conhecer o perfil dos clientes, de acordo com seu ramo de atividade (Food Service e Autosserviço). Foi realizada uma pesquisa através de questionários estruturados objetivando conhecer a opinião dos clientes participantes da mesma. O resultado foi avaliado como adequado uma vez que a maior parte dos entrevistados afirmaram que indicariam a Segala's Alimentos a outros comércios. Por fim, utilizou-se a matriz de responsabilidade 5W1H para propor à organização estudada estratégias de intervenção para possíveis melhorias a partir das observações feitas pelos clientes participantes do estudo.

Palavras-chave: Satisfação dos clientes. Marketing. Distribuição de Alimentos.

---

<sup>1</sup> Acadêmico (a) do Curso de Administração, UNIVALI – Campus Balneário Camboriú.  
lucasgervasio\_@hotmail.com

<sup>2</sup> Professor (a) do Curso de Administração, UNIVALI – Campus Balneário Camboriú.  
profalexandre@univali.br