

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES DA EMPRESA KAKA BRINQUEDOS E PRESENTES ME

Amarildo Aquino Guessser <sup>1</sup>  
Evelize Mara de Souza Gomes Martins <sup>2</sup>

### RESUMO

Este trabalho tem como objetivo analisar o grau de satisfação dos clientes da empresa Kaka Brinquedos e Presentes com sede no Centro da cidade de Antônio Carlos. Especificamente, identifica o perfil dos clientes da loja, verifica os fatores que causam satisfação, averigua se há fatores que provocam insatisfação dos clientes e, por último propõem ações para a promoção de melhorias nos índices de satisfação. Fundamenta-se a pesquisa com assuntos relacionados aos conceitos básicos de marketing, marketing de relacionamento, composto de marketing, serviços, comportamento do consumidor, satisfação dos clientes e ferramenta 5W2H. Na metodologia utiliza-se abordagem qualitativa em uma entrevista semiestruturada com as sócias e abordagem quantitativa no questionário com perguntas objetivas e discursivas realizadas aos clientes. A pesquisa é de finalidade descritiva e exploratória e utiliza pesquisa bibliográfica e estudo de caso. A amostra analisada de 95 clientes foi obtida com base na fórmula proposta por Richardson (1999). O questionário elaborado seguiu a metodologia proposta por Giansi e Corrêa (1996), baseada nas variáveis tangíveis, consistência, competência, velocidade no atendimento/atmosfera, flexibilidade, credibilidade/segurança, acesso e custo. Com relação ao perfil, os clientes são na maioria mulheres, com idades entre 18 e 35 anos, casadas, mães, com ensino médio completo, agricultoras e comerciantes, com renda familiar mensal acima de R\$ 3.001,00, que residem no Centro e bairros vizinhos ao Centro de Antônio Carlos, que conheceram a loja por indicação e já são clientes a mais de três anos e costumam frequentar a empresa cinco ou mais vezes no ano. Concluiu-se que os clientes estão satisfeitos e destacam-se os fatores credibilidade/segurança dos produtos adquiridos, quantidade disponível e educação das funcionárias que apresentam a totalidade de clientes satisfeitos. A qualidade no atendimento é o fator mais bem avaliado, assim considera-se um diferencial da empresa. Os fatores que merecem atenção e que são considerados pontos fracos estão relacionados a disponibilidade de estacionamento, a promoções e descontos, ao preço de acordo com o mercado e ao horário de atendimento. Para que a empresa possa aumentar os índices de satisfação foram sugeridas ações ao final da pesquisa.

Palavras-chave: pesquisa de satisfação. Satisfação de clientes. Marketing.

<sup>1</sup> Acadêmico (a) do Curso de Administração, UNIVALI – Campus Biguaçu. amarildoguesser@gmail.com

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