

PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS CLIENTES DA EMPRESA REBELO GÁS E ÁGUA

SAMARA CAETANO¹

SIMONE BATISTA TOMASULO²

RESUMO

Este trabalho buscou informações contendo, a história da empresa Rebelo gás e água, e a satisfação dos clientes através dos produtos e serviços que a empresa disponibiliza através do seu segmento de trabalho, e a região que atende, sendo o Vale Rio Tijucas e demais cidades litorâneas, como Porto Belo, Bombas, Bombinhas, Zimbros, Canto Grande, Mariscal, Quatro Ilhas. Assim, este estudo objetivou analisar a satisfação dos clientes da Rebelo Gás e Água, em relação aos seus produtos, estrutura e serviços oferecidos. Para tanto, realizou-se uma pesquisa descritiva, dados de abordagem quantitativa e qualitativa com o objetivo de coletar as informações junto aos clientes, concorrência e gestor, por meio de questionário com perguntas fechadas, semifechadas e perguntas abertas, além de uma entrevista com o gestor da empresa. Os dados foram analisados e tabulados por meio de planilhas no Excel sendo representados por gráficos e descrição e interpretação das respostas. Como retorno obtive se resultados que foram satisfatórios, com relação ao grau de satisfação dos clientes e pontos a serem mais observados relacionados aos concorrentes, porém os aspectos ressaltados, foram analisados e como retorno deste estudo foram efetuadas propostas de sugestões que visam aprimoramento dos serviços prestados pela empresa.

Palavras-chave: Atendimento. Clientes. Satisfação.

¹ Acadêmico (a) do Curso de Administração UNIVALI – Campus Tijucas /SC.
samara_caetanotj@hotmail.com

² Prof(ª). Msc. Orientador(a), UNIVALI – Campus Tijucas /SC. tomasulo@univali.br