



Universidade Norte do Paraná

SISTEMA DE ENSINO PRESENCIAL CONECTADO
BACHARELADO DE ADMINISTRAÇÃO

DELAINE DE ASSIS ORLANDO

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES:
Cliente x Empresa

DELAINE DE ASSIS ORLANDO

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES:
Cliente x Empresa

Trabalho de Bacharelado de Administração apresentado à Universidade Norte do Paraná - UNOPAR, como requisito parcial para a obtenção de média bimestral na disciplina de Estatística Aplicada

Orientador: Profª Helenara Regina Sampaio.

Marabá - Pará
2010

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	3
2	DESENVOLVIMENTO	4
2.1	TEMA	4
2.2	dados da coleta	5
2.3	RESULTADO DA AMOSTRA	5
3	CONCLUSÃO	8
	REFERÊNCIAS.....	9
	APÊNDICES	10
	APÊNDICE – FORMULÁRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE CLIENTE	11

1 INTRODUÇÃO

Este trabalho apresenta o levantamento de dados e o resultado de Pesquisa de Satisfação de Clientes realizada na Cidade de Marabá/ Pará, em específico com os clientes internos e externos da Gráfica Delaine Ltda – GRAFILAINE, pesquisa está que abordou questões que avaliam desde o atendimento de pessoal como também os produtos e serviços oferecidos pela Empresa.

2 DESENVOLVIMENTO

A **Pesquisa de Satisfação de Clientes** é uma das mais importantes ferramentas de Gestão Empresarial, seu objetivo principal é mensurar o que os clientes estão pensando, sentindo e fazendo sobre os processos, produtos e serviços trabalhados e repassados na organização.

Um administrador para obter um resultado eficiente e eficaz em relação ao desenvolvimento da Empresa precisa adotar alguns recursos dos quais possam identificar e apontar possíveis falhas ou melhoras em sua organização como um todo, assim, uma das melhores ferramentas para tal feito é efetuar periodicamente, num determinado espaço (intervalo) de tempo **pesquisa de satisfação de clientes**.

A referida Pesquisa possibilitará avaliar como o próprio nome determina, a satisfação dos clientes em relação aos produtos e serviços oferecidos, com isto, poderá identificar tendências do mercado, produtos de maior ou menor aceitação, precariedade ou qualidade no atendimento, conhecimento ou falta de técnicas do pessoal quanto os serviços executados e suas respectivas formas de abordagem ou trato com o cliente interno e externo da Empresa.

Uma das vantagens deste tipo de pesquisa é mensurar o grau de satisfação do cliente e demonstrar que a Empresa está preocupada com a qualidade do produto ou serviço e serve também para fidelidade da clientela.

2.1 TEMA

A referida Pesquisa de Satisfação de Clientes foi elaborada e desenvolvida procurando responder a seguinte questão: Por que “o cliente” frequenta esta Empresa?

Tal questionamento envolve uma gama de fatores importantes, dentre eles a qualidade dos produtos, a precificação, a excelência no atendimento entre outros, todos estes itens bem como diversos outros formam o conjunto que define ou fixa a Empresa no mercado.

2.2 DADOS DA COLETA

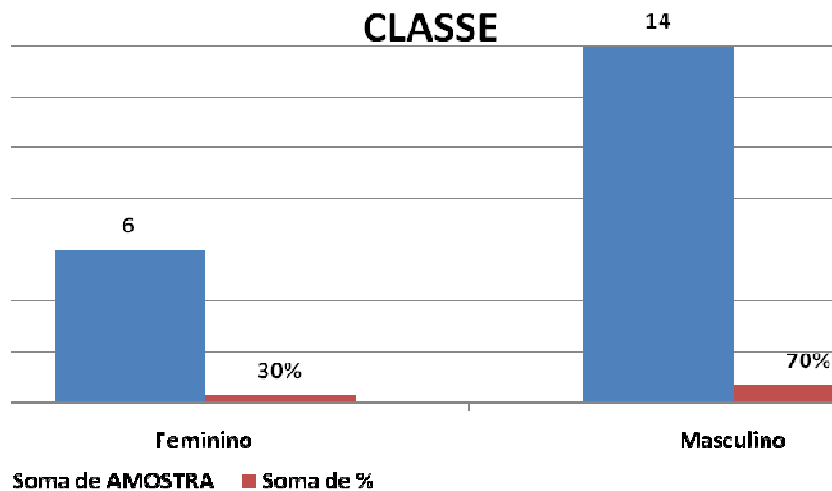
Dada a necessidade de se conhecer e identificar os clientes em potencial e seu grau de satisfação ou não com a Empresa, a Pesquisa foi elaborada e desenvolvida conforme dados a seguir:

- a) **Público-alvo:** Clientes potenciais ;
- b) **Pesquisa:** Quantitativa;
- c) **Meio/Técnica de aplicação:** Entrevista Pessoal
- d) **Amostra:** 20 pessoas
- e) **Local:** Marabá/Pará
- f) **Objetivos secundários:** Identificar os hábitos de consumo desses clientes; Identificar fatores que motivam a compra e a conseqüente fidelidade dos clientes identificando as suas características.
- g) **Tipo de amostra:** Pessoal, pois os dados foram coletados diretamente com os clientes.
- h) **A moda:** é a questão “E” avaliada como ruim, pois foi a selecionada pela maioria , totalizando 55% em sua avaliação final.

2.3 RESULTADO DA AMOSTRA

Segue abaixo o resultado da Pesquisa em Tabela:

CLASSE	AMOSTRA	%
Masculino	14	70%
Feminino	06	30%
	20	100%

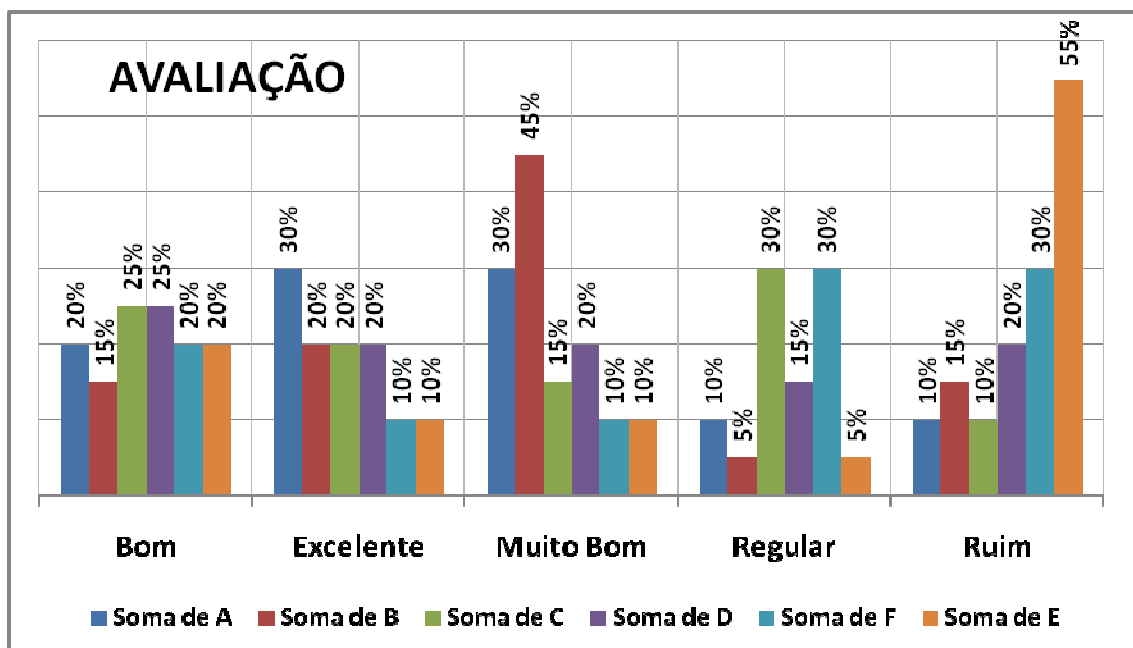


PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES

AVALIAÇÃO	CLASSE: QUESTÕES ABORDADAS											
	A	%	B	%	C	%	D	%	E	%	F	%
Excelente	06	30%	04	20%	04	20%	04	20%	02	10%	02	10%
Muito Bom	06	30%	09	45%	03	15%	04	20%	02	10%	02	10%
Bom	04	20%	03	15%	05	25%	05	25%	04	20%	04	20%
Regular	02	10%	01	5%	06	30%	03	15%	01	5%	06	30%
Ruim	02	10%	03	15%	02	10%	04	20%	11	55%	06	30%
Total Geral	20	100%	20	100%	20	1000%	20	100%	20	100%	20	1000%

Nota:

- A - Atendimento Comercial
- B - Clareza das informações
- C - Conhecimento técnico da equipe
- D - Qualidade dos produtos ou serviços
- E - Variedade de produtos ou serviços
- F - Preço



Conforme dados levantados e apresentados acima, constatou-se que o maior índice de reprovação pelo cliente foi quanto ao tópico “E” que trata da variedade de produtos e serviços, o que exige uma retomada quanto ao produtos e serviços oferecidos e a possibilidade de agregar novos valores aos mesmos ou se adotar novos produtos ou serviços que atendam diretamente as necessidades dos clientes. Outro fator também em destaque foi o item “A”, atendimento ao cliente que teve um conceito baixo chegando ao percentual de apenas 10% sugerindo assim que seja providenciada uma reciclagem com o pessoal, seja através de treinamentos ou cursos especializados ou por meio que seja eficiente na busca da satisfação do cliente.

3 CONCLUSÃO

A satisfação dos clientes é uma forma das empresas se manter no mercado a partir da conquista e fidelização de seus parceiros comerciais, assim o tema satisfação ganhou maior importância no contexto da administração de empresas.

O objetivo proposto pela pesquisa foi alcançado, isto é, identificar o grau de satisfação dos clientes, buscando avaliar como se encontra a organização no mercado, a partir da visão dos próprios clientes. A metodologia adotada foi de pesquisa quantitativa, que teve como instrumento de coleta de dados um questionário direcionado para os clientes da empresa.

A partir dos dados coletados foi possível identificar que os consumidores estão satisfeitos com o atendimento, produtos e preços da empresa, todavia solicitaram a diversificação de produtos e serviços, evidenciando assim, a importância da empresa estar sempre com novidades para satisfazer os clientes. A partir da coleta de dados e do contato com os clientes, a empresa poderá renovar sua estrutura oferecendo novos produtos ou serviços o que poderá melhorar a competitividade da empresa no mercado.

O fato da empresa ter um índice de satisfação, já evidencia a preocupação dos proprietários em se manter ativos no mercado, por isso, todas as sugestões que os clientes repassaram, de acordo com a responsável pela administração da empresa, será avaliada e se viável executada. Ao final do estudo fica a sugestão para que a empresa possa trabalhar o aumento de oferta em conformidade com a demanda sem no entanto, esquecer do comprometimento com a qualidade e a satisfação dos clientes, ganhando em diferencial de competitividade e melhorando ainda mais o seu posicionamento no mercado perante a concorrência.

REFERÊNCIAS

Não há referências bibliográficas pois o presente trabalho de Pesquisa foi todo elaborado e desenvolvido por mim, conforme orientações repassadas em tele-aula e web-aula pela Tutora do Módulo de Estatística Aplicada. Para elaboração do mesmo desenvolve um formulário próprio de pesquisa no qual foi utilizando dentro da Organização, abordando os clientes e assim efetuando a Pesquisa de Satisfação dos Clientes.

APÊNDICES

APÊNDICE – FORMULÁRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE CLIENTE

 <b style="color: red;">GRÁFICA DELAINE LTDA Trav. 13 de Maio, 412 - Velha Marabá - Marabá/Pa Tel.(94) 3321-1578	
A presente pesquisa tem por objetivo o aprimoramento da qualidade de nossos produtos e serviços, visando verificar o grau de satisfação e acompanhar a evolução da Empresa no mercado em que atua, identificar seus pontos fracos e fortes e melhorar sua estrutura física e de pessoal.	
DADOS ENTREVISTADO:	
Nome: _____	
Sexo: _____	
ESCOLARIDADE: _____ F () M ()	ESTADO CIVIL: _____ ESTADO CIVIL: _____
E-mail: _____	
A presente PESQUISA DE SATISFAÇÃO visa responder a pergunta a seguir: Por que freqüenta esta Empresa? Escolha abaixo, como você avalia os seguintes itens de nossa empresa:	
PESQUISA DE SATISFAÇÃO	
A- Atendimento Comercial: <input type="checkbox"/> Excelente <input type="checkbox"/> Muito bom <input type="checkbox"/> Bom <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Ruim B - Clareza das informações: <input type="checkbox"/> Excelente <input type="checkbox"/> Muito bom <input type="checkbox"/> Bom <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Ruim C - Conhecimento técnico da equipe: <input type="checkbox"/> Excelente <input type="checkbox"/> Muito bom <input type="checkbox"/> Bom <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Ruim	D - Qualidade dos produtos ou serviços: <input type="checkbox"/> Excelente <input type="checkbox"/> Muito bom <input type="checkbox"/> Bom <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Ruim E - Variedade de produtos ou serviços: <input type="checkbox"/> Excelente <input type="checkbox"/> Muito bom <input type="checkbox"/> Bom <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Ruim F - Preço: <input type="checkbox"/> Excelente <input type="checkbox"/> Muito bom <input type="checkbox"/> Bom <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Ruim
Sugestões ou reclamações: _____ _____ _____	