

MUITO + GESTÃO

Anais da Semana Científica e de Extensão

Escola de Negócios - Univali
Curso de Administração
Campus de Itajaí

ANÁLISE DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES EM RELAÇÃO AOS SERVIÇOS DE PÓS-VENDAS DA RACITEC EMPREENDIMENTOS

Alana Cristina de Freitas Vasconcelos¹

Fernanda Soares²

Fellipe Argenta Sponchiado³

RESUMO

Este trabalho de conclusão de estágio foi realizado na construtora Racitec Empreendimentos. Ele tem como objetivo geral analisar a satisfação dos clientes em relação aos serviços de pós-vendas prestados pela organização e para o seu alcance foram estabelecidos os seguintes objetivos específicos: descrever os serviços de pós-vendas prestados pela construtora; identificar o perfil dos clientes; identificar quais fatores geram satisfação e insatisfação aos clientes da Racitec Empreendimentos e por fim verificar a percepção dos gestores da organização em relação aos serviços prestados. Na metodologia, a pesquisa adotou a abordagem quantitativa e utilizou como técnica de coleta de dados a aplicação de questionário, sendo feita a 52 clientes do Residencial Jardins de Burle Marx e também aos dois gestores da organização. Os questionários aplicados foram elaborados com base na escala SERVQUAL, sendo que foi necessário realizar algumas adaptações nestes. A escala foi criada por Parasuraman, Zeithaml e Berry, e esta ferramenta é composta por 5 dimensões: confiabilidade; responsividade; segurança; empatia e tangibilidade. Os resultados demonstraram que a maior parte dos itens avaliados tiveram as expectativas maiores do que as reais percepções dos serviços prestados pela construtora. Porém, ao analisar a percepção dos gestores, estes demonstram estarem cientes em suas respostas que há questões com baixo desempenho e que precisam ser melhorados. Por meio dos resultados é possível identificar quais os fatores relacionados à qualidade dos serviços oferecidos pela construtora que os clientes apresentaram uma percepção desfavorável e assim, podem-se propor sugestões para a organização, buscando auxiliar no processo de melhoria da qualidade de seus serviços na busca incessante de satisfazer todos os seus clientes.

Palavras-chave: Marketing. Serviço. Satisfação. Pós-vendas. Servqual.

¹ Acadêmico (a) do Curso de Administração, UNIVALI – Campus Itajaí /SC.vasconcelos.alanacristina@gmail.com

² Acadêmico (a) do Curso de Administração, UNIVALI – Campus Itajaí/SC.fernanda_soares1@hotmail.com

³ Prof. Msc. Orientador, UNIVALI – Campus Itajaí/SC. felipe@auditar.com.br