

049

PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM CLIENTES DE EMPRESAS COMERCIAIS DE PRODUTOS DE INFORMÁTICA. *Alam O. Casartelli, Altamir S. Souza* (Dpto. Ciências Econômicas, Administrativas e Contábeis, FURG).

A satisfação do cliente é um tópico bastante discutido por pesquisadores de marketing e pelas organizações que procuram atender às necessidades de seus clientes. Na primeira etapa deste estudo, analisou-se proprietários e funcionários de seis empresas, da cidade do Rio Grande, que comercializam produtos de informática. Procurou-se identificar, segundo as percepções desses dois segmentos, através de um instrumento formado por questões espontâneas e estimuladas, os principais atributos de satisfação do cliente e as atividades realizadas pelas empresas que buscam tal objetivo. Na segunda etapa, realizou-se uma pesquisa de satisfação com os clientes dessas empresas. Para tanto, selecionou-se 800 clientes através de uma amostragem por conveniência. Elaborou-se uma carta de apresentação e um questionário formado por 27 questões, tendo como opção de resposta uma escala intervalar de cinco pontos. Realizou-se a coleta de dados através do envio pelo correio. Quanto aos resultados da primeira etapa, constatou-se uma discrepância entre as respostas de proprietários e de funcionários, em termos dos itens de satisfação valorizados pelos clientes e, também, sobre as atitudes tomadas pelas empresas no sentido de satisfazê-los. Por outro lado, percebeu-se que os dois segmentos consideraram, na grande maioria dos itens de satisfação, muito boa a performance de suas lojas. A segunda etapa do estudo encontra-se em andamento. Ao final dessa, pretende-se analisar os resultados referentes à satisfação dos clientes e estabelecer um comparativo com os resultados obtidos na primeira etapa (CNPq-PIBIC/FURG).