

**012****APLICAÇÃO DE UMA FERRAMENTA PARA A AVALIAÇÃO DO NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE NA CONSTRUÇÃO CIVIL.** *Juliano R. Gimenez, Margaret S. S. Jobim, Carlos T. Formoso.* (DECIV, CPGEC/NORIE, UFRGS)

A busca por maior competitividade tem levado as empresas da construção civil a procurar formas de diferenciação através de medidas que visam aumentar a satisfação do cliente. Neste contexto, a avaliação do nível de satisfação do cliente passa a ser uma necessidade. O presente estudo consiste na aplicação de uma ferramenta para a avaliação do nível de satisfação do cliente de empresas de construção, a qual faz parte do Sistema de Indicadores de Qualidade e Produtividade na Construção Civil, desenvolvido pelo NORIE/UFRGS. Esta ferramenta consiste em um questionário que deve ser respondido por clientes, após a ocupação do imóvel adquirido. O questionário é dividido em três partes: (a) referente ao atendimento ao cliente, (b) referente ao edifício como um todo e (c) referente ao imóvel em si. Ao preencher o questionário, o cliente opta entre seis graus de satisfação que variam entre fortemente insatisfeito e fortemente satisfeito. A ferramenta que foi aplicada em 18 obras, teve seus dados coletados e analisados através do programa computacional "Le Sphinx Plus", que possibilitou a realização de diversas análises. Os indicadores levantados com a ferramenta indicam pontos fortes e fracos da empresa em relação ao atendimento ao cliente e ao produto oferecido. (CNPq.)