



ESTUDO PARA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA TELECENTER TELEFONIA.¹

Fabiane Maria Fritzen², Luciano Zamberlan³. UNIJUI

Este estudo tem como objetivo avaliar a satisfação dos clientes da empresa Telecenter Telefonia de Santa Rosa, em relação aos serviços prestados. Percebe-se que nos dias atuais, o mundo está cada vez mais dinâmico e competitivo. Desta forma, as empresas precisam estar sempre atentas, com um olhar diferenciado às mudanças que ocorrem no ambiente. Podemos destacar que o setor de serviços vem experimentando um processo contínuo de reformatação e adaptação ao seu ambiente e nas práticas adotadas. Os desafios aos administradores são imensos, principalmente para manter os clientes em suas empresas, buscar novos e ainda encantá-los da melhor maneira possível, fidelizando-os ao máximo nos seus produtos e serviços e permanecer no mercado. Para uma empresa ser lucrativa e crescer em um ambiente altamente competitivo é preciso saber identificar e satisfazer necessidades do consumidor além das expectativas e antes mesmo da concorrência. Os cenários organizacionais estão em constante transformação. Existem organizações em todo mundo. Sendo que entre os setores de produção que mais cresceu nos últimos anos é o setor de serviços. Neste sentido, as empresas prestadoras de serviços no ramo de tecnologias da informação, telefonia e monitoramento precisam cada vez mais proporcionar serviços com qualidade e agilidade satisfazendo ao máximo seus clientes. Como a tecnologia está mudando toda hora, é preciso atualizar-se constantemente em relação a essas tecnologias, aos processos de controle, estruturação, qualificação, concorrência, novos produtos, entre vários outros fatores para permanecer no mercado. A metodologia utilizada para atender os objetivos do estudo classifica-se em pesquisa exploratória e descritiva. Na primeira etapa, o estudo exploratório foi realizado a partir de dados secundários obtidos através de levantamento bibliográfico em livros, revistas, redes eletrônicas; pesquisa documental com base em materiais e documentos da empresa e também da pesquisa qualitativa, sendo que para a coleta de dados realizou-se uma entrevista em profundidade com o proprietário da empresa Telecenter Telefonia para obter uma visão mais ampla sobre os serviços que são oferecidos e suas características, os resultados serviram de subsídio para a realização da pesquisa quantitativa. Com relação à segunda etapa, na pesquisa descritiva utilizou-se a pesquisa quantitativa. O método utilizado foi o de Survey, a partir da elaboração e aplicação de um questionário estruturado e padronizado enviado por e-mail aos clientes da Telecenter Telefonia, representado pelo segmento empresarial de Santa Rosa e Região Noroeste e também através de visitas pessoais realizadas diretamente nas empresas de clientes. Os dados coletados serão inseridos em um programa estatístico para efetivar a posterior análise e interpretação. Os dados serão ilustrados em gráficos, tabelas e índices para uma melhor visualização e compreensão, para desta forma identificar os principais atributos considerados importantes pelos clientes na busca dos serviços oferecidos pela empresa Telecenter Telefonia. Analisar as características consideradas relevantes pelos clientes da empresa referente aos produtos e serviços, bem como, apresentar um conjunto de melhorias para a empresa poder se desenvolver cada vez mais, aperfeiçoar seus serviços e qualificar os atendimentos.



- 1 Trabalho de Conclusão de Curso de Administração da UNIJUI
- 2 Acadêmica do Curso de Administração da UNIJUI
- 3 Professor Orientador - UNIJUI