

Centro: Gestão

Curso: Administração

Título: SATISFAÇÃO DOS CLIENTES DA DROGARIA ARAUJO.

Autores: Morais, M. A. G. Muniz, J. B. Moura, A. C. Lopes, I. C. Vale, A. **Email** andreia.moura@estacio.br

IES: FESBH

Palavra Chave: Satisfação Consumidor Ramo Farmacêutico Excelência Vantagem Competitiva

Resumo:

O tema da satisfação do consumidor vem sendo estudado desde os primórdios do Marketing. Dentro dessa área, o presente trabalho configurou uma pesquisa de campo tendo como alvo os clientes da Drograria Araújo do bairro Prado de Belo Horizonte. O objetivo geral do estudo foi avaliar a satisfação dos clientes com os serviços farmacêuticos oferecidos pela Drograria Araújo. Os objetivos específicos contemplaram: (1) verificar se os serviços prestados atendem às necessidades e as expectativas dos clientes; (2) medir o nível de satisfação dos clientes e (3) elaborar sugestões de melhorias em relação aos serviços prestados pela empresa foco de estudo. A relevância do tema encontra-se na importância da variável satisfação como uma ferramenta a mais para obter uma vantagem competitiva no mercado atual. Nesse contexto, pode-se dizer que o intuito final era o de fornecer informações à organização para tomada de decisões gerenciais a posteriori tendo como base esse indicador. A metodologia empregada consistiu de um estudo descritivo quantitativo. Utilizou-se como instrumento de pesquisa um questionário contendo 9 itens (2 itens de perfil e 7 de itens de satisfação) aplicado a uma amostra por conveniência de 30 clientes. Como resultado obteve-se: quanto ao perfil, houve predominância na amostra do sexo feminino e faixa etária de 21 a 30 anos. Quando questionados quanto ao motivo pelo qual o cliente compra na empresa o principal fator foi a qualidade dos produtos (29,8% dos apontamentos) e em segundo lugar ficou a qualidade no atendimento e a localização com (26,9%) das respostas. No quesito atendimento, 93% dos respondentes consideraram como bom e ótimo. Sobre o fator que deixa o cliente mais satisfeito com o atendimento da Drograria, a cordialidade dos atendentes ficou em primeiro lugar seguida do quesito presteza no atendimento. No que se refere aos fatores de insatisfação, 87% não apontaram motivos, e 13% pontuaram entre falta de vontade em atender (4%), demora no atendimento (4%), falta de produtos (3%) e outros (2%). Em relação ao que poderia ser melhorado, somente 16% responderam que acreditavam que a cordialidade dos atendentes precisa melhorar. Quando questionados sobre uma nota geral que dariam à drograria, 60% avaliaram de 6 a 8 e 38% consideram a empresa como ótima com notas de 8 a 10. Finalmente, a avaliação de satisfação dos clientes foi positiva no geral, evidenciando que a empresa vem desempenhando um excelente trabalho, no que se refere a identificar as necessidades e desejos dos clientes. Contudo, tem pontos a melhorar como qualquer outra empresa do ramo, o que foi passado aos gestores do negócio.