



APLICAÇÃO DAS FERRAMENTAS DA QUALIDADE PARA IDENTIFICAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO CLIENTE: EM ESTUDO DE CASO PARA MELHORIA DOS PROCESSOS ORGANIZACIONAIS

Samantha Brunharo¹; Fernanda Cortegoso de Oliveira Frascareli¹

Área Humanas – Centro Universitário Sagrado Coração

samantha.brunharo@gmail.com

Tipo de pesquisa: Iniciação Científica Voluntária - PIVIC

Área de Conhecimento: Humanas – Administração

Este projeto tem por finalidade melhorar o grau de satisfação dos clientes, diante de um mercado cada vez mais competitivo e acirrado, minimizando o índice de reclamações. Para isso esse projeto tem como objetivo implementar as ferramentas da qualidade para identificar a satisfação do cliente. A pesquisa foi realizada em uma empresa de grande porte, serviços de desenvolvimento e licenciamento de programas de computador customizáveis situada no sudoeste paulista. Foi realizada uma fundamentação teórica para analisar as ferramentas da qualidade que foram aplicadas para atender os princípios expostos nesse projeto. A empresa já segue um padrão de questionário realizado pelo setor de pós-vendas, efetuando um questionário qualitativo e quantitativo para a verificação da satisfação dos clientes. Assim, foram mensurados os dados obtidos nesta pesquisa, definindo e analisando os pontos críticos. Após esta análise, foram aplicadas as ferramentas da qualidade para identificar, ponderar, analisar as reclamações mais recorrentes e executar planos de ações para minimizar as problemáticas identificadas. O projeto alcançou resultados significativos, ficando evidente que o planejamento e acompanhamento da implantação do produto adquirido são essenciais para a melhoria do cenário, considerando também o envolvimento de toda a equipe que se faz necessário para tal.

Palavras-chave: Ferramentas da Qualidade; Melhorias Organizacionais; Satisfação do Cliente; Vantagem Competitiva.