

050

UTILIZAÇÃO DA MEDIÇÃO DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES NA INDÚSTRIA DO RIO GRANDE DO SUL. *Stefânia Ordovás de Almeida, Carlos A. Vargas Rossi* (Escola de Administração, UFRGS).

A pesquisa tem o objetivo de definir como as empresas gaúchas estão realizando pesquisas para conhecer a satisfação de seus clientes. Com este objetivo, foi aplicado um questionário por telefone, verificando se há ou não na empresa estudos para conhecer a satisfação de seus clientes e de que maneira são realizados. O método por telefone foi escolhido devido à comparação com os resultados de uma pesquisa com os mesmos objetivos realizada na França e cujos questionários e método de coleta são semelhantes. Partindo de uma amostra de 525 empresas de médio e grande porte (por número de funcionários, de acordo com informações da FIERGS), das quais 486 foram aproveitadas, ter-se-á o volume de empresas industriais gaúchas que realizam este tipo de pesquisa, assim como de que maneira as estão realizando e a relação das empresas que realizam estudos de satisfação de clientes com aquelas que já estão comprometidas em estudos de qualidade total. Neste momento, a pesquisa encontra-se em fase de análise de dados. Os resultados permitirão alcançar um panorama do comportamento empresarial das indústrias gaúchas relacionado a estudos de satisfação de clientes, assim como inferências sobre as influências que este tipo de pesquisa pode gerar dentro das empresas em termos de melhoria da gestão (CNPq - FAPERGS).