



A SATISFAÇÃO COMO SUPORTE AO CONHECIMENTO: ELABORAÇÃO DE UMA PROPOSTA DE MELHORIA AO SERVIÇO DE REPROGRAFIA DA UFFS CAMPUS CHAPECÓ

Andrei Moreira Neves (apresentador)¹
Eliane Gomes²
Janaína Gularte Cardoso³
Michele Galinski da Silva⁴

Resumo: Os serviços ofertados na reprografia das universidades assumem um papel importante para o bom andamento dos estudos acadêmicos, tendo isso em vista, esse estudo é uma peça importante para a identificação de oportunidades de melhoria nos serviços ofertados na central de cópias presente na instituição. Para o desenvolvimento deste trabalho foi realizada uma pesquisa aplicada com abordagem qualitativa e de natureza descritiva. Os dados foram coletados por meio da aplicação de três entrevistas. O primeiro roteiro de entrevista, composto por cinco perguntas, foi realizado com o gestor da reprografia do campus Chapecó, para compreender a sua visão da satisfação dos clientes com os serviços ofertados. O segundo roteiro de entrevista, composto por nove perguntas, foi realizado com os colaboradores, em vista de terem um contato mais direto com os clientes e uma percepção da satisfação dos clientes com relação ao serviço por eles ofertados. O terceiro roteiro de entrevista, composto por quatorze perguntas, foi realizado com os clientes e usuários dos serviços da Reprografia, obtendo dados para resolução dos objetivos desta pesquisa. Ainda para essa entrevista foi utilizada a amostragem não probabilística for conveniência, possuindo uma amostra de 13 acadêmicos, dos mais diversos cursos ofertados da UFFS, sendo que apresentaram respostas similares. Com os apontamentos feitos pelos entrevistados, buscou-se fazer uma análise de conteúdo,

¹ Acadêmico do curso de Administração, Universidade Federal da Fronteira Sul, campus Chapecó, contato: andreimoreiraneves@gmail.com

² Graduada em Administração, Universidade Federal da Fronteira Sul, campus Chapecó, contato: elianegomessc@gmail.com

³ Professora do curso de Administração, Universidade Federal da Fronteira Sul, campus Chapecó, contato: janaina.cardoso@uffs.edu.br

⁴ Graduada em Administração, Universidade Federal da Fronteira Sul, campus Chapecó, contato: michele.galinski@hotmail.com



destacando as principais informações obtidas. Constatase que um estudo dessa natureza contribui para a tomada de decisão do gestor visando o aumento da satisfação dos usuários, que por sua vez, terão suas necessidades e expectativas melhor atendidas.

Palavras-chave: Pesquisa de Marketing. Satisfação do Consumidor. Marketing de Serviço.

Categoria: Ensino

Área do Conhecimento: Ciências Sociais Aplicadas

Formato: Comunicação Oral