

SATISFAÇÃO DO FUNCIONÁRIO E DO CLIENTE NA EMPRESA BIG SORTE COMÉRCIO DE LOTERIAS

TATIANE GOMES ARAÚJO

UNIÃO - UNIÃO SISTEMAS DE ENSINO, PONTA GROSSA - Paraná

ADRIANA APARECIDA INGLEZ KINGESKI (Orientador)

UNIÃO - UNIÃO SISTEMAS DE ENSINO, PONTA GROSSA - Paraná

Este projeto tem por objetivo avaliar a satisfação do funcionário e do cliente na empresa BIG SORTE COMÉRCIO DE LOTERIAS LTDA, verificando se os mesmos estão realmente satisfeitos, pois com a grande concorrência no mercado, onde muitas empresas oferecem o mesmo serviço, precisa-se de algo novo, criativo e diferente para surpreender e encantar o nosso rei (cliente). Para atingir esse diferencial competitivo, necessita-se de funcionários satisfeitos e realmente capacitados para colaborar com os propósitos da organização. De acordo com MAXIMINIANO (2000) a qualidade, dentro do moderno enfoque da qualidade, é definida a partir das necessidades e do interesse do cliente que deseja dispor de produtos ou serviços livres de deficiências". Com relação à satisfação dos funcionários MAXIMINIANO (2000) afirma que "quanto maior a satisfação dos funcionários, mais alta é a qualidade de vida no trabalho". Dessa maneira, fica evidente que o maior patrimônio que existe dentro de uma empresa são, sem dúvida, os funcionários que a compõe. Funcionários motivados e comprometidos, atendem melhor os clientes, garantindo-lhes soluções e a satisfação das necessidades. Neste projeto foram utilizados para o embasamento teórico, livros que abordam sobre o tema, e para obtenção dos dados práticos, foi utilizado um questionário, visando conhecer quais as expectativas dos colaboradores e dos clientes e se as mesmas estão sendo atendidas. A realização deste projeto foi de grande valia para a empresa, pois com a apuração dos resultados, pode-se verificar que realmente o cliente está satisfeito com os serviços, como também, que todo o esforço destinado a esse objetivo não é em vão. No tocante à pesquisa realizada com os colaboradores da organização, verificou-se algumas divergências pessoais no relacionamento entre os funcionários, entretanto, fica constatado que todos estão satisfeitos com as funções desempenhadas e confiam na empresa, acreditando que a mesma possui um grande potencial.

tatianegomes@hotmail.com; adrianakingeski@ig.com.br