

**CENTRO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA  
PAULA SOUZA  
ETEC PROF. BASILIDES DE GODOY  
CD - CEU PARQUE ANHANGUERA  
TÉCNICO EM QUALIDADE**

**ABNAILDE SANTOS DA SILVA  
ALICE SOUSA ALVES  
CAETANA QUEIROZ SANTOS  
EMANUEL DEIVID RODRIGUES DOS ANJOS  
IASMIN LIDORO DO NASCIMENTO  
MATHEUS DE ARAÚJO JUSTINO**

**INSATISFAÇÃO DO CLIENTE NO ATENDIMENTO**

**São Paulo  
2024**

**ABNAILDE SANTOS DA SILVA  
ALICE SOUSA ALVES  
CAETANA QUEIROZ SANTOS  
EMANUEL DEIVID RODRIGUES DOS ANJOS  
IASMIN LIODORO DO NASCIMENTO  
MATHEUS DE ARAÚJO JUSTINO**

## **INSATISFAÇÃO DO CLIENTE NO ATENDIMENTO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso Técnico em: Qualidade da ETEC Prof. Basílides de Godoy – Extensão Ceu Parque Anhanguera orientado pela Professor: Carlos Eduardo, com requisito parcial para obtenção do título de Técnico de Qualidade.

**São Paulo  
2024**

**FICHA CATALOGRÁFICA – Biblioteca Etec Professor Basílides de Godoy -CEETEPS Dados Internacionais de Catalogação na fonte**

SILVA, Abinailde Santos da

Insatisfação do cliente no atendimento. / Abinailde Santos da SILVA, Alice de Sousa ALVES, Caetana Queiroz SANTOS, Emanuel Deivid Rodrigues ANJOS, Iasmin Liodoro do NASCIMENTO, Matheus de Araujo JUSTINO. – São Paulo, 2024.

00f.

Projeto de Pesquisa. Trabalho de Conclusão do Curso Técnico em Qualidade. - - Classe descentralizada CEU Parque Anhanguera da Etec Professor Basílides de Godoy – Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza.

Orientador: Prof. Esp. Carlos Eduardo dos Santos

1. Insatisfação. 2. Cliente. 3. Atendimento. 4. Qualidade. 5. Pontualidade. I. SILVA, Abinailde Santos da, II. ALVES, Alice de Sousa, III. SANTOS, Caetana Queiroz, IV. ANJOS, Emanuel Deivid Rodrigues, V. NASCIMENTO, Iasmin Liodoro do, VI. JUSTINO, Matheus de Araujo, VII. SANTOS, Carlos Eduardo dos, VIII. Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza – Classe Descentralizada CEU Parque Anhanguera da Etec Professor Basílides de Godoy.

CDD 658.562 S586in

Elaborada por Rogéria Maura Schimojo – Bibliotecária – CRB-8/10368

## TERMO DE AUTORIZAÇÃO DE DIVULGAÇÃO TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO – TCC

Nós, alunos abaixo assinados, regularmente matriculados no Curso Técnico de Nível Médio em Qualidade, na qualidade de titulares dos direitos autorais e patrimoniais de autores da Obra Insatisfação do Cliente, Trabalho de Conclusão de Curso apresentado na ETEC Professor Basíledes de Godoy, município de São Paulo em 19/ 06 / 2024, autorizamos o Centro Paula Souza reproduzir integral ou parcialmente o trabalho e/ou disponibilizá-lo em ambientes virtuais.

<b>Nome Completo</b>	<b>RG</b>	<b>Email do Autor</b>	<b>Assinatura</b>
Abinailde Santos da Silva	38.348.469-8	nanasilva0705@outlook.com	
Alice Sousa Alves	53.232.547-3	alicesousa8b@yahoo.com	
Caetana Queiroz Santos	50.345.601-9	taniasantos040@gmail.com	
Emanuel Deivid Rodrigues dos Anjos	62.234.396-8	emanueldeivid319@gmail.com	
Iasmin Liodório do Nascimento	49.941.285-0	iasmin222@hotmail.com	
Matheus de Araújo Justino	38.476.770-9	matheusanthony3120@gmail.com	

**Professor Orientador**

\_\_\_\_\_  
(Carlos Eduardo dos Santos)

Dedico este trabalho aos nossos Professores Anderson Rodrigues e Carlos Eduardo pelas valiosas e incontáveis horas dedicadas ao projeto, sempre com a presença cheia de otimismo.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradecemos primeiramente a Deus, aos nossos familiares e a todos que de alguma forma contribuíram para realização desse trabalho.

Aos amigos e colegas, pela força e pela vibração em relação a esta jornada.

## **RESUMO**

Ao realizarmos o nosso trabalho TCM no 1º módulo do curso, foi nos propostos a simular uma empresa. Optamos por abrir uma empresa no ramo de vendas de café e derivados. A localização da empresa é no bairro do Morro doce, em uma avenida próxima ao terminal de ônibus- Jardim Britânia, implantada como uma cafeteria para comercialização de sobremesas, cafés, salgados em geral de fabricação própria com diversos sabores e combinações.

## **ABSTRACT**

The entire relationship established from the first contact, from the presentation of a company, proposal, projects and the like, covers the service process.

All assistance must be provided before, during and after the purchase to the consumer.

With the preparation of this work, we analyzed the difficulties encountered in establishments with customer service such as the support to be provided both during the beginning of a purchase and at the end of it, and most of the time this transparency towards the customer is lacking.

The purpose of this work is to present tips for good service, how to react to customer dissatisfaction..

# SUMÁRIO

INTRODUÇÃO .....	9
1. PROBLEMÁTICA .....	10
2. HIPÓTESE .....	11
3. OBJETIVOS .....	12
3.1. OBJETIVO GERAL .....	12
3.2. OBJETIVO ESPECÍFICO .....	12
4. JUSTIFICATIVA .....	13
5. REVISÃO TEÓRICA .....	14
6. METODOLOGIA .....	15
CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	16
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	17
ANEXOS .....	18
CRONOGRAMA .....	20

## INTRODUÇÃO

Neste trabalho apresentaremos a insatisfação do cliente, um desafio enfrentado por empresas de todos os ramos. Os motivos são diversos, nessa discussão exploraremos as causas da insatisfação do cliente e seus impactos, discutiremos estratégias para enfrentar esse desafio.

Atualmente muitas empresas têm focado em oferecer um atendimento de boa qualidade e que supere as expectativas dos clientes, porém na prática do dia a dia tem sido muito insuficiente, falhando no atendimento ao cliente.

Entendemos que as opções atribuídas nesse trabalho podem não atender satisfatoriamente nossos clientes devido alguns problemas que levantamos ao decorrer do projeto, decidimos abordar esse tema para trazer uma solução de um bom atendimento ao cliente, afinal cliente feliz é cliente satisfeito.

## 1. PROBLEMÁTICA

### Insatisfação do Cliente

Insatisfação é quando uma expectativa não é atendida.

Há muitos quesitos que os estabelecimentos falham por não atenderem as expectativas dos clientes, como: as dúvidas relacionadas aos pedidos, tempo de espera no atendimento, falta de comunicação entre a empresa e o cliente, ambiente, padronização, organização, pontualidade de horário do local e a segurança, que com isso pode levar a insatisfação e o descontentamento do cliente, levando as empresas a perda e prejuízo nos lucros.

Diante de todo o relato descrito qual será a solução para a satisfação do cliente?

## 2. HIPÓTESE

Ao tomar medidas para prevenir e lidar com as insatisfações dos clientes, o objetivo é reduzir a insatisfação e melhorar a qualidade no atendimento ao cliente. Levantamos uma pesquisa de satisfação com algumas turmas da Etec e chegamos a conclusão que a maior insatisfação é a falta de comunicação e a transparência para com o cliente. Baseada nessas informações criamos algumas sugestões para um bom atendimento ao Cliente:

- Treinamentos de Equipe: Habilidades necessárias para lidar com as reclamações e preocupações do Cliente.
- Garantido a qualidade do produto: Implementar rigorosos controle de Qualidade, com produtos frescos de alta qualidade preparando os mesmos de maneira consistente para atender os padrões estabelecidos.
- Criar um ambiente agradável: Equipe prestativa que passe ao cliente confiabilidade, ambiente limpo que proporciona a sensação de conforto, segurança e bem-estar.
- Oferecer preços Justos: Preços compatíveis com a região de onde o local estão estabelecido, ajustando os preços para atrair clientes e ganhar a participação no mercado e demonstrando respeito aos concorrentes.
- Monitoração Online: Acompanhar o que está sendo dito sobre a empresa, analisar as informações vias redes sociais, sites etc. Respondendo os comentários negativos de forma profissional.
- Feedback do Cliente: Coletar Informações para melhoria contínuas, como pesquisas de satisfações, avaliação da satisfação do cliente após o atendimento no local, valorizando a opinião do cliente.

abordadas as dicas nesse trabalho, podemos melhorar as experiências e aumentar a fidelidade.

### **3. OBJETIVOS**

#### **3.1. OBJETIVO GERAL**

Com a elaboração desse trabalho avaliamos as dificuldades encontradas nos estabelecimentos com o atendimento ao cliente.

Todas as empresas dentro de um contexto geral traz problemas de insatisfação no atendimento.

Saber investigar as principais causas, analisando como afeta a reputação e os resultados financeiros. A Insatisfação do cliente pode gerar diversos impactos negativos, comprometendo a imagem e os valores da empresa. A organização deve identificar estratégias eficazes para prevenir e gerenciar o descontentamento do cliente, avaliando com eficácia as medidas adotadas para lidar com o problema .

#### **3.2. OBJETIVO ESPECÍFICO**

Ao analisarmos com clareza esse problema, identificamos que o cliente é a chave fundamental para os negócios, não podemos deixar de dar uma atenção específica trazendo respostas estruturadas e objetivas como:

- Levantamento das pesquisas de satisfações após os atendimentos
- Identificar as principais razões da insatisfação em relação aos produtos e serviços prestados da empresa.
- Propor medidas específicas e práticas para melhorar as experiências do cliente e reduzir os índices de insatisfação.

#### **4. JUSTIFICATIVA**

Compreender as necessidades e expectativas dos clientes, trazendo satisfação e praticidade, mantendo a confiança existentes e atrair novos consumidores, garantindo a sustentabilidade e crescimento contínuo.

## 5. REVISÃO TEÓRICA

Segundo Kotler (1998) satisfação é o nível de sentimento do cliente, resultado da comparação do desempenho, do resultado de um produto e, ou serviço em relação a suas expectativas. Assim, satisfação do cliente está ligada ao sentimento de prazer ou de desapontamento resultante das expectativas e desempenho esperado pelos serviços prestados pelas empresas (OLIVEIRA, 2004). Para Corrêa e Caon (2002, p.91) “o cliente satisfeito não pedirá reparações, pois a transação em particular atendeu a seus anseios”.

Clientes fiéis fazem reclamações quando acham que alguma coisa está errada, porque querem que isso seja solucionado, acreditam que a empresa é capaz de resolver e querem que ela melhore. Já os clientes infiéis, não consomem mais o produto ou serviço da empresa e ainda saem falando mal para as pessoas que eles se relacionam (REZENDE, 2004).

O cliente fiel tem uma tendência específica em relação aquilo que compra e de quem compra. Ele ficando satisfeito com o serviço ou produto apresentado pela empresa, fará uma ótima propaganda da empresa para as pessoas ao seu convívio.

## 6. METODOLOGIA

A Metodologia que utilizamos para desenvolver esse trabalho, segundo a fonte <https://www.totvs.com/blog/omnicanalidade/satisfacao-do-cliente/> para identificar clientes insatisfeitos é possível apostar na análise de dados, no mapeamento de redes sociais, entre outras estratégias.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Visando os dias atuais a comunicação com o atendimento ao cliente tem uma grande melhoria, utilizando as ferramentas como: Divulgação do produto, Treinamentos aos colaboradores de como prestar um bom atendimento, seja ele presencial, online e Delivery, utilizando as redes sociais.

O Cliente satisfeito além de fazer a propaganda do seu negócio transmite a segurança em conhecer o ambiente e passa a credibilidade para o público.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRAFICAS

<https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/como-lidar-com-um-cliente-insatisfeito,575d002e76136810VgnVCM1000001b00320aRCRD>\*\*

<https://www.zendesk.com.br/blog/clientes-insatisfeitos-como-lidar/>](<https://www.zendesk.com.br/blog/clientes-insatisfeitos-como-lidar/>)](<https://www.zendesk.com.br/blog/cliente-insatisfeito/>)](<https://www.zendesk.com.br/blog/cliente-insatisfeito/>))\*\*

<https://br.hubspot.com/blog/service/pesquisa-de-satisfacao>](<https://br.hubspot.com/blog/service/pesquisa-de-satisfacao>)\*\*

[<https://materiais.rockcontent.com/marketing-digital>]  
(<https://materiais.rockcontent.com/marketing-digital>)

<https://m.youtube.com/watch?v=PQIVyP6sHUU>](<https://m.youtube.com/watch?v=PQIVyP6sHUU>)\*\*

[<https://m.youtube.com/playlist?list=PLJR61fXkAx12tx-Qz4pA-hbQWjDyvVNog>]  
(<https://m.youtube.com/playlist?list=PLJR61fXkAx12tx-Qz4pA-hbQWjDyvVNog>)\*\*

<https://youtu.be/eOkn9V7MOAU?si=BJNTcG3j81BQDL6A>

## ANEXOS

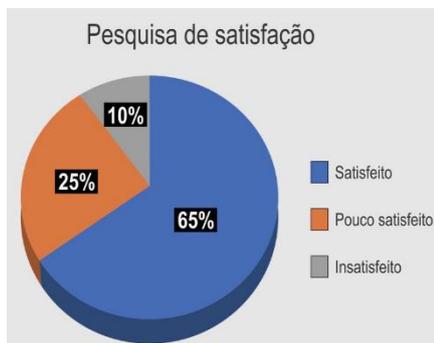


( Figura – 1 )

planos de ação estratégicos em cima destes problemas.



( Figura 2- Clientes Insatisfeitos e Gráfico de Insatisfação de clientes. )



( Figura 3- Clientes Satisfeitos e Pesquisa de Satisfação )

## **CRONOGRAMA**

