

## **NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES EM RELAÇÃO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELOS CORREIOS NA REGIÃO METROPOLITANA DO CARIRI**

ANTONIO LUCIMÁRCIO DA SILVA, ANTONIO LUCIMÁRCIO DA SILVA

O principal objetivo desse artigo é mensurar o nível de satisfação dos clientes da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos - ECT, nos municípios da Região Metropolitana do Cariri. O referencial teórico, que subjaz essa temática, alicerça-se na teoria do comportamento do consumidor, que objetiva a maximização da satisfação do consumidor. Trata-se de uma pesquisa exploratória, utilizando como base o levantamento bibliográfico sobre o comportamento do consumidor e uma pesquisa de campo realizada, na ECT - dos municípios da Região Metropolitana do Cariri - CE. Destarte, para mensurar o nível de satisfação dos clientes dos Correios, criou-se um Índice de Satisfação dos Clientes dos Correios - ECT (ISCC), tendo como base dezesseis indicadores. Como método analítico, lançou-se mão da análise fatorial, com o intuito de condensar o maior número de indicadores em alguns fatores. Com base na análise da primeira cidade (Crato) os resultados, pode-se inferir que o cliente dos Correios apresenta médio nível de satisfação (0,5220), muito próximo do limite de baixa satisfação. Os indicadores com os piores resultados foram os seguintes: concorrência (0,3942), tempo de espera (0,3652) e quantidade de agências (0,2840). Enquanto os indicadores que apresentaram os melhores resultados foram: atendimento (0,6956), confiança (0,7420) e localização (0,7652).

**PALAVRAS-CHAVE:** SATISFAÇÃO DO CLIENTE; COMPORTAMENTO DO CONSUMIDOR; ECT; ÍNDICE DE SATISFAÇÃO

**ÁREA TEMÁTICA:** ECONOMIA

**FORMA DE APRESENTAÇÃO:** PÔSTER