

Este estudo objetiva analisar a satisfação dos clientes da empresa Autorizada Comunicação e Marketing, com ênfase na qualidade dos serviços prestados. A metodologia utilizada na pesquisa caracteriza-se como uma pesquisa descritiva, realizada por meio de um levantamento ou survey, com aplicação de questionário composto de vinte e nove questões. A amostra da pesquisa compreendeu oitenta e quatro clientes do tipo: pessoa jurídica, anunciantes no período compreendido entre novembro de 2009 e janeiro de 2010. Os resultados encontrados indicam que, de modo geral, os clientes anunciantes encontram-se satisfeitos com os serviços prestados. Ao todo, 95,24% das empresas pesquisadas (80), encontram-se satisfeitas ou muito satisfeitas com os serviços prestados, o que indica que a empresa está criando valor a seus clientes. Com relação ao modelo dos 5 Gaps desenvolvido por Zeithaml e Bitner (2003), conclui-se que este é um eficiente instrumento de gestão que pode ser utilizado no processo de melhoria da empresa pesquisada.