

Seminário em Engenharia Matemática

Data: 13/11/2018

Horário: 12h00

Sala: H211

Análise da Satisfação do Cliente Via Regressão Logística

Nuno Marinho

Estudante do Mestrado em Engenharia Matemática da FCUP

Estagiário no Millennium BCP: Direcção de Crédito - Área de Analytics e Modelos
Decisão

Resumo:

A satisfação do cliente é uma preocupação constante das organizações que procuram manter-se competitivas. O grupo NORS, um dos líderes em soluções de transporte e equipamentos de construção, tem vindo a investir na análise da satisfação do cliente aplicando, periodicamente, instrumentos de aferição de satisfação dos clientes das diferentes empresas do grupo.

Este trabalho procurou identificar, com base em modelos de regressão logística, as dimensões que mais contribuem para a satisfação geral do cliente do grupo NORS. Os modelos estatísticos formulados revelaram-se bem ajustados e com boa capacidade de explicar o comportamento da satisfação do cliente. Os resultados mostram ainda que as dimensões determinantes na explicação da satisfação global – os *drivers* de excelência – variam com o tipo de negócio.