

**UNIVERSIDADE DO VALE DO ITAJAÍ  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS - GESTÃO  
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

**GISLAINE DE SOUZA**

**ESTUDO DA PERCEPÇÃO DOS CLIENTES DA EMPRESA  
RÁDIO TOP LTDA.**

São José  
2007

**GISLAINE DE SOUZA**

**ESTUDO DA PERCEPÇÃO DOS CLIENTES DA EMPRESA  
RÁDIO TOP LTDA.**

Trabalho de Conclusão de Curso - pesquisa teórico-empírica -  
apresentado como requisito parcial para obtenção do grau de  
Bacharel em Administração da Universidade do Vale do  
Itajaí.

Professora Orientadora: **Janáina Baeta Neves**

São José  
2007

## Referências

ACAERT. **Porque anunciar no meio rádio?**. Disponível em:

<<http://www.acaert.com.br/index.php?option=content&task=view&id=541&Itemid=>>.

Acesso em: 26 maio 2007.

ACAERT. **Mercado publicitário**. Disponível em:

<<http://www.acaert.com.br/index.php?option=content&task=view&id=271&Itemid=>>.

Acesso em: 26 maio 2007.

ALBRECHT, Karl. **Revolução nos serviços**: como as empresas podem revolucionar a maneira de tratar os seus clientes. São Paulo: Pioneira, 1992.

ALMEIDA, Mauro. **A comunicação de massa no Brasil**. Belo Horizonte: Júpiter, 1971.

BARBETTA, Pedro Alberto. **Estatística aplicada às ciências sociais**. Florianópolis: UFSC, 2002.

BERRY, Leonard L.; PARASURAMAN, A. **Serviços de marketing**: competindo através da qualidade. São Paulo: Maltese, 1992.

BOORNE, Louis E.; KURTZ, David L.. **Marketing Contemporâneo**. 8. ed. Rio de Janeiro: LTC, 1998.

BRITO, Paulo. **As mudanças e transformações na mídia de Florianópolis**. Disponível em: <http://www.carosouvintes.com.br/index.php?option=content&task=view&id=256&Itemid=61>

. Acesso em: 26 maio 2007.

CAMILLO, Denise; BRANDÃO, Martha. **A História do rádio em Brasília**. Disponível em: <<http://www.geocities.com/Paris/Parc/5684/index.html>>. Acesso em: 26 maio 2007.

CARAVANTES, Geraldo Ronchetti; CARAVANTES, Claudia B.; BJUR, Wesley. **Administração e qualidade: a superação dos desafios**. São Paulo: Makron Books do Brasil, 1997.

CHURCHILL JR., Gilbert A.; PETER, Paul. **Marketing: criando valor para o cliente**. São Paulo: Saraiva, 2003.

CHURCHILL JR., Gilbert A. Jr.; PETER, J. Paul. **Marketing: criando valor para o clientes**. 1. ed. São Paulo: Saraiva, 2005.

COBRA, Marcos. **Marketing básico: uma abordagem brasileira**. 4ª ed. São Paulo: Atlas, 1997.

COBRA, Marcos; RIBEIRO, Áurea. **Marketing: magia e sedução**. São Paulo: Cobra, 2000.

COBRA, Marcos. **Estratégias de marketing de serviços**. São Paulo: Cobra, 2001.

CORRÊA JR., Dárcio. Onde está a dificuldade do marketing de relacionamento. In: Artigo da Internet. Disponível no site [www.canalexecutivo.com.br](http://www.canalexecutivo.com.br), consulta em 22/08/2007.

DESATNICK, Robert L.; DETZEL, Denis D. Gerenciar bem e manter o cliente. São Paulo: Livraria Pioneira Editora, 1995.

DIAS, Sérgio Roberto. **Gestão de marketing**. São Paulo: Saraiva, 2006.

ETZEL, Michael J.; WALKER, Bruce J.; STANTON, Willian J. **Marketing**. São Paulo: Makron Books, 2001.

FITZSIMMONS, James A.; FITZSIMMONS, Mona J. **Administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia de informação**. 2. ed. Porto Alegre: Bookmann, 2000.

GAZETA DE CUIABÁ. **Radialista não é jornalista**. Disponível em:

<<http://www.carosouvintes.com.br/index.php?option=content&task=view&id=329&Itemid=56>>. Acesso em: 26 maio 2007.

GIANESI, Irineu; CORRÊA, Henrique L. **Administração estratégica de serviços: operações para satisfação do cliente**. São Paulo: Atlas, 1996.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1999.

KARSAKLIAN, Eliane. **Comportamento do consumidor**. São Paulo: Atlas, 2000.

KEEGAN, Warren J.; GREEN, Mark C. **Princípios de marketing global**. 1. ed. São Paulo: Saraiva, 2000.

KLOCK, André Luiz. **Percepção dos clientes da empresa Klock Representações Ltda**. Disponível em: <[http://Siabib01.univali.br/pdf/André\\_Klock.pdf](http://Siabib01.univali.br/pdf/André_Klock.pdf)>. Acesso em: 03 setembro 2007.

KOTLER, Philip. **Administração de marketing: análise, planejamento, implementação e controle**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1998.

KOTLER, Philip; ARMSTRONG, Gary. **Princípios de marketing**. 7. ed. Rio de Janeiro: LTC, 1999.

LAMB JR., Charles W.; HAIR, Joseph F.; MC DANIEL, Carl D. **Princípios de marketing**. São Paulo: Thomson, 2004.

LAS CASAS, Alexandre L. **Qualidade total em serviços: conceitos, casos práticos**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

LEVY, M.; WEITZ, B. A. **Administração de varejo**. Tradução: Érika Suzuki. São Paulo: Atlas, 2000.

LOBOS, Julio. **Encantando o cliente: externo e interno**. São Paulo: Julio Lobos, 1993.

LOPES, Hugo Silveira. **Rádio: profissão, devoção, realização ou jeito de viver?**.

Disponível em:

<http://www.carosouvintes.com.br/index.php?option=content&task=view&id=281&Itemid=56>

. Acesso em: 26 maio 2007.

LOVELOCK, Christopher, WRIGHT, Lauren. **Serviços: marketing e gestão**. São Paulo: Saraiva, 2002.

LOVELOCK, Christopher, WRIGHT, Lauren. **Serviços: marketing e gestão**. São Paulo: Saraiva, 2004.

MATTAR, Fauze Najib. **Pesquisa de marketing**. São Paulo: Atlas, 2001.

MEDEIROS, Ricardo. **Bruxas soltas no rádio**. Disponível em:

<<http://www.carosouvintes.com.br/index.php?option=content&task=view&id=426&Itemid=56>>. Acesso em: 26 maio 2007.

MIRANDA, C. L. **Satisfação do cliente em supermercados**: a avaliação da qualidade dos serviços. 2001.

PALMER, Adrian. Introdução ao marketing. 1. ed. São Paulo: Ática, 2006.

PRIDE, William M.; FERRELL, O. C. **Marketing**: conceitos e estratégias. 11. ed. Rio de Janeiro: LTC, 2001.

PUC RS. **Vozes do rádio**. Disponível em:

<<http://www.pucrs.br/famecos/vozesrad/serraovieira.htm>>. Acesso em: 26 maio 2007.

RÁDIOBRÁS. **Rádio nacional**. Disponível em:

<[http://www.radiobras.gov.br/nacionalrj/capa\\_nacrj.html](http://www.radiobras.gov.br/nacionalrj/capa_nacrj.html)>. Acesso em: 26 maio 2007.

RÁDIO CLARET. **História do rádio**. Disponível em:

<<http://www.radioclarer.com.br/port/frame.htm>>. Acesso em: 26 maio 2007.

RICHERS, Raimar. **Marketing**. São Paulo: Negócio Editora, 2000.

SCOTT, Dru. **Satisfação do cliente**: a outra parte do seu trabalho. 1. ed. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1995.

SEVERO, Antunes. **Os 60 anos do rádio em Florianópolis**. Florianópolis: Insular, 2005.