



**DOCUMENTO COM
CONFIDENCIALIDADE**

**Caxias do Sul
2025**

**UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL - UCS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO – PPGA
CURSO DE MESTRADO**

ELISA SOARES

**ORIENTAÇÃO ESTRATÉGICA AO MERCADO E COMPETITIVIDADE
ORGANIZACIONAL: A INFLUÊNCIA DAS TÁTICAS VINCULANTES NA
RETENÇÃO DE CLIENTES EM UM PRESTADOR DE SERVIÇOS CONTÁBEIS**

**CAXIAS DO SUL
2025**

ELISA SOARES

**ORIENTAÇÃO ESTRATÉGICA AO MERCADO E COMPETITIVIDADE
ORGANIZACIONAL: A INFLUÊNCIA DAS TÁTICAS VINCULANTES NA
RETENÇÃO DE CLIENTES EM UM PRESTADOR DE SERVIÇOS CONTÁBEIS**

Dissertação de Mestrado apresentado ao programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade de Caxias do Sul como requisito à obtenção do grau de Mestre em Administração.

Linha de pesquisa: Inovação e competitividade.

Orientador: Prof. Dr. Alex Eckert

**CAXIAS DO SUL
2025**

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
Universidade de Caxias do Sul
Sistema de Bibliotecas UCS - Processamento Técnico

S676o Soares, Elisa

Orientação estratégica ao mercado e competitividade organizacional
[recurso eletrônico] : a influência das táticas vinculantes na retenção de
clientes em um prestador de serviços contábeis / Elisa Soares. – 2025.

Dados eletrônicos.

Dissertação (Mestrado) - Universidade de Caxias do Sul, Programa de
Pós-Graduação em Administração, 2025.

Orientação: Alex Eckert.

Modo de acesso: World Wide Web

Disponível em: <https://repositorio.ucs.br>

1. Marketing de relacionamento. 2. Clientes - Fidelização. 3.
Concorrência. 4. Prestação de serviços. 5. Empresas de serviços contábeis. I.
Eckert, Alex, orient. II. Título.

CDU 2. ed.: 658.8:657

Catalogação na fonte elaborada pela(o) bibliotecária(o)
Ana Guimarães Pereira - CRB 10/1460

ELISA SOARES

**ORIENTAÇÃO ESTRATÉGICA AO MERCADO E COMPETITIVIDADE
ORGANIZACIONAL: A INFLUÊNCIA DAS TÁTICAS VINCULANTES NA
RETENÇÃO DE CLIENTES EM UM PRESTADOR DE SERVIÇOS CONTÁBEIS**

Dissertação de Mestrado apresentado ao programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade de Caxias do Sul como requisito à obtenção do grau de Mestre em Administração.

Aprovado em: 03/11/2025.

Banca Examinadora

Prof. Dr. Alex Eckert - Orientador
Universidade de Caxias do Sul - UCS

Profa. Dra. Marlei Salette Mecca
Universidade de Caxias do Sul - UCS

Prof. Dr. Roberto Birch Gonçalves
Universidade de Caxias do Sul - UCS

Profa. Dra. Euselia Pavaglio Vieira
Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul - UNIJUÍ