

Centro: Gestao

Curso: Administração

Título: A SATISFAÇÃO DO CLIENTE NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS: UM ESTUDO DE CASO.

Autores: Rodrigues, F.B. Cunha, M.S. Almeida, L.I.R. Marques, **Email:** lu_infantini@yahoo.com.br

IES: FESV

Palavra Chave: Satisfação Qualidade Atendimento Serviços

Resumo:

Nesses tempos modernos os consumidores estão mais seletivos quanto as suas necessidades, demonstrando percepções maiores referente aos serviços prestados pelas empresas. Eles buscam bons produtos, serviços e atendimento que o satisfaçam, além de estarem mais seletivos e sofisticados. A realidade do mercado evidencia uma grande competitividade entre as empresa que atuam neste segmento, levando-as assim, a adotar uma parceria com o cliente para conquistar sua fidelidade. Na prestação de serviços, por ser uma ação intangível, é necessário construir uma relação de confiança com o cliente, sendo que a qualidade no atendimento esta ligada diretamente a qualidade no relacionamento estabelecido. Sendo assim, de acordo com Aaker (2005) “uma alta lealdade implica, ainda, melhores negócios com o comércio, uma vez que os consumidores leais esperam que a marca esteja sempre disponível”. Com as Instituições de Ensino Superior não é diferente, pois diante de um ambiente cada vez mais competitivo tem se tornado um desafio sobreviver por um longo período. Um dos maiores e mais qualificados grupos de ensino superior da América Latina, a Faculdade Estácio de Sá tem uma história que teve início em 1970. O grupo educacional tem hoje universidades, centros universitários e faculdades, distribuídos em 76 unidades, em 16 estados do País e América Latina. Sua missão é promover a formação e ascensão profissional de seus alunos através de uma educação de qualidade, contribuindo para o desenvolvimento sustentável das comunidades onde atua. Devido à alta competitividade nesse mercado, a satisfação do cliente com relação ao atendimento oferecido pela Faculdade Estácio de Sá – Vitória/ES é considerada um ponto importante na busca pelo diferencial, fez se necessário uma pesquisa de campo para medir o grau de satisfação dos alunos do turno noturno. A empresa oferece dois tipos de serviços em sua secretaria. O sistema virtual que agiliza o processo e o cliente ganha tempo, onde são oferecidos serviços de acesso à biblioteca virtual, acadêmico, material didático, requerimentos, financeiro, avaliação institucional, atividades complementares. E a secretaria presencial que depende de um pré agendamento pelo site da faculdade na secretaria virtual. Para sobreviver no mercado as empresas precisam satisfazer seus clientes, fornecendo serviços de qualidade com um bom atendimento. A satisfação do cliente não é consequência somente do resultado e/ou da conformidade com as especificações técnicas, mas também de fatores como prazo, condições de pagamento, pontualidade na entrega, atendimento pré e pós-venda. Ao satisfazer seu cliente, a empresa está buscando a fidelização dele e, conseqüentemente, projetando lucros para o futuro. Quando um cliente passa a comprar em seu estabelecimento comercial, ou utilizar os seus serviços pela satisfação que lhe é proporcionado, ele torna se um cliente fiel. O objetivo é identificar a percepção qualidade no atendimento das secretarias da unidade, especificamente avaliar os tipos de serviços prestados na Instituição, pesquisar a percepção da qualidade e analisar os fatores e características que afetam e influenciam a qualidade no atendimento. O artigo aborda pesquisa de campo descritiva de caráter exploratória, elaborada através de um questionário com questões fechadas, de natureza quantitativa, aplicada aos alunos do turno noturno da Faculdade Estácio de Sá campus de Vitória ES. A amostra constituiu em 140 alunos do turno noturno, o que representa aproximadamente 10% da população investigada, sendo essa coleta feita de forma aleatória. Os resultados mostram uma divergência nos dois tipos de serviços prestados. Quando o serviço é presencial, o funcionário demonstra uma carência em procurar atender e resolver de imediato o problema do aluno. Já no serviço virtual, o aluno esta satisfeito com a agilidade do processo. O que fica claro é que os serviços precisam de alguns ajustes que se fazem necessários em relação ao feedback da Empresa.

