

## Centro: Gestao

### Curso: Administração

**Titulo:** SATISFAÇÃO DE CLIENTES NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SECRETARIA ESCOLAR EM UMA INSTITUIÇÃO SUPERIOR DE ENSINO.

**Autores:** Rodrigues, F.B. Cunha, M.S. Almeida, L.I.R.

**Email:** lu\_infantini@yahoo.com.br

**IES:** FESV

**Palavra Chave:** Qualidade Trabalho Satisfação Gestão de Pessoas

#### Resumo:

Para sobreviver no mercado as empresas precisam satisfazer seus clientes, fornecendo serviços de qualidade com um bom atendimento. Ao satisfazer seu cliente, a empresa está buscando a fidelização dele e, conseqüentemente, projetando lucros para o futuro. 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. Objetivo: Esta pesquisa objetivou analisar e comparar a satisfação dos clientes na prestação de serviços de secretaria escolar com a secretaria virtual (SIA) de uma Instituição de Ensino Superior Privado em Vitória-ES. Metodologia: Trata-se de um estudo de caso de caráter exploratório, que utilizou como instrumento de coleta de dados um questionário com questões fechadas sobre a satisfação com o serviço de secretaria da instituição que estudam. Foi aplicado 150 questionários em alunos de diversos cursos de graduação da instituição investigada. Resultados: Em relação qualidade do serviço prestado, observamos que na secretaria presencial a maioria dos entrevistados, 62,86% não demonstraram satisfação com a qualidade oferecida. Ao contrário da secretaria virtual, que 65% aprovaram o serviço. Quando ao "tempo de resposta às solicitações dos alunos", observou-se que o nível de satisfação entre as duas secretarias, é praticamente o mesmo. Há, entretanto, dados que indicam fragilidades em ambas secretarias: a maioria dos alunos, 79,29% na secretaria presencial e 74,29% na secretaria virtual, indicaram que não há preocupação da empresa em sanar dúvidas após a utilização de algum serviço; a maioria dos alunos também indica, em ambas secretarias, que o problema não foi resolvido de imediato. Também observou-se grande insatisfação no item "suas solicitações foram solucionadas". Em relação ao item "divergência de informação" houve maior insatisfação em relação a secretaria presencial: 57,86% dos alunos responderam que há divergência de informações entre os funcionários da secretaria presencial. Conclusão: Apesar dos índices negativos apurados sobre a satisfação com os serviços de secretaria da instituição investigada, 73,57% dos alunos responderam que indicariam a instituição para um amigo, mostrando que há outros serviços, nessa mesma organização, que interferem na satisfação geral. Vale, entretanto, ressaltar que é urgente a melhoria do serviço de secretaria, tanto presencial quanto virtual, como um diferencial competitivo nessa instituição. Isso porque um dos modos mais importantes de uma empresa se diferenciar das outras é executar serviços de qualidade superior ao de seus concorrentes.

