

**QUALIDADE DO ATENDIMENTO AOS CLIENTES:** um diagnóstico na empresa Marchesi Móveis  
Sob Medida LTDA - ME

Thainara Lutkemeyer <sup>1</sup>  
Justina da Costa Rodrigues <sup>2</sup>

**RESUMO**

Com a concorrência acirrada, a busca de estratégias diferenciadas no segmento em que as empresas estão inseridas está sendo um fator crítico para o sucesso dos negócios, especialmente nas de prestação de serviços. Nesse sentido, o estudo diagnosticou a qualidade no atendimento aos clientes da Marchesi Móveis Sob Medida. O referencial teórico considerou as 07 (sete) categorias de Grönroos (2004), para relacionamento com os clientes: profissionalismo e capacidade, atitude e comportamento, acessibilidade e flexibilidade, confiabilidade e integridade, recuperação e serviço, reputação e credibilidade e, panorama de serviço. O estudo foi caracterizado com a tipologia de estágio pesquisa-diagnóstico com abordagem dos métodos qualitativo e quantitativo. Quanto aos objetivos, a pesquisa foi descritiva e de levantamento. E em relação aos procedimentos técnicos, bibliográfica. Participaram da pesquisa o gestor, cinco funcionários e uma amostra por conveniência dos vinte maiores clientes que contrataram os serviços da empresa nos últimos dois anos. Os dados foram coletados por meio de questionários aberto e fechado, conceitos da técnica de grupo focal e observação participante de forma indireta, interpretados a partir dos conceitos da análise e estatística descritiva e apresentados em quadros, tabelas e textos descritivos. O resultado da pesquisa indicou aspectos favoráveis praticamente em todas as categorias na percepção dos participantes em relação a qualidade no atendimento. Porém, merece atenção da empresa questões relacionadas com: a definição de critérios para avaliação de desempenho e capacitação aos funcionários, repasse aos funcionários dos critérios utilizados para avaliação de desempenho, definição de indicadores para avaliar a satisfação dos clientes, critérios que permitam os funcionários resolverem situações que fogem da rotina na ausência do gestor, repasse para os funcionários do feedback dos clientes referente a prestação de serviço e ações para motivação dos funcionários. A partir da interpretação dos resultados, foram apresentadas sugestões de melhorias com o objetivo de aperfeiçoar o atendimento aos clientes e condições de trabalho oferecidas aos funcionários.

**PALAVRAS-CHAVE:** Administração. Administração de recursos humanos. Qualidade no atendimento.

---

<sup>1</sup> Acadêmico (a) do Curso de Administração, UNIVALI – Campus Tijucas/SC. tatalutkemeyer@gmail.com

<sup>2</sup> Professor (a) do Curso de Administração, UNIVALI – Campus Tijucas/SC. justinar@univali.br