



# MUITO + GESTÃO

**Anais da Semana Científica e de Extensão**

Escola de Negócios - Univali  
Curso de Administração  
Campus de Balneário Camboriú

## **ANÁLISE DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES DA EMPRESA ESCRITÓRIO DIEHL COM RELAÇÃO À QUALIDADE DOS SERVIÇOS POR ELA PRESTADOS.**

Dalvana Maria Carlesso<sup>1</sup>  
Caio Cesar Ferrari Santângelo<sup>2</sup>

### **RESUMO**

CARLESSO, Dalvana Maria. Análise do grau de satisfação dos clientes da empresa Escritório Diehl com relação à qualidade dos serviços por ela prestados. 2018, 92 p. Trabalho de Conclusão de Estágio do Curso de Administração, da Universidade do Vale do Itajaí, UNIVALI, Balneário Camboriú. Este trabalho apresentou um estudo sobre o grau de satisfação dos clientes da empresa pesquisada. Baseado neste estudo, foi verificadas as possibilidades de melhorias, tendo como foco principal os pontos negativos, tendo em vista o objetivo de avaliar a satisfação dos clientes. O trabalho foi elaborado por meio de uma pesquisa bibliográfica em que se conceituou pontos importantes como marketing, serviço, satisfação de clientes, mercado, segmentação de mercado. Foi utilizado como instrumento de pesquisa de campo um questionário no modelo SERVQUAL de análise da satisfação do cliente, com uma pesquisa quantitativa, aplicada em Janeiro de 2018. O questionário analisou o grau de satisfação dos clientes com relação aos serviços prestados, nas seguintes categorias: tangibilidade, confiabilidade, responsividade, garantia, empatia. O resultado obtido por meio da análise dos dados demonstrou que a maioria dos clientes avaliam a empresa positivamente, dando destaque para a confiança e a atenção que recebem dos funcionários.

Palavras-chave: Palavras-chave: Marketing. Satisfação. Qualidade.

---

<sup>1</sup> Acadêmico (a) do Curso de Administração, UNIVALI – Campus Balneário Camboriú/SC. dalvana\_c@hotmail.com

<sup>2</sup> Prof. MSc. Orientador, UNIVALI – Campus Balneário Camboriú /SC. ccsantangelo@univali.br