

## **Análise da qualidade dos serviços prestados perante a percepção dos clientes da empresa Camila Soares – *Designer* de Unhas**

Bruna Arinete Meurer <sup>1</sup>  
Régis Heitor Ferroli <sup>2</sup>

### **RESUMO**

O setor de serviços, mais precisamente o ramo de beleza, ganhou destaque na última década, sobretudo por resistir as severas crises econômicas que têm afrontado o país. Fica evidente, então, que a qualidade e inovação nos serviços tornaram-se os principais diferenciais competitivos. Este estudo tem como objetivo geral avaliar o nível de qualidade dos serviços prestados pela empresa Camila Soares – *Designer* de Unhas, por meio da ferramenta Servqual. Visando alcançar esse objetivo, traçaram-se os seguintes objetivos específicos: verificar o perfil dos clientes; identificar a expectativa e a percepção dos clientes sobre o nível de qualidade dos serviços prestados pela empresa; comparar os resultados de opinião dos clientes com a percepção da gestora; propor melhorias de acordo com os resultados obtidos, para os itens com desempenho menos expressivo. A pesquisa, classificada como pesquisa diagnóstico, quantitativa com suporte qualitativo, ocorreu através da aplicação de 51 questionários para clientes e entrevistas com a gestora. No delineamento da parte quantitativa utilizou-se de pesquisa descritiva e exploratória; em relação à parte qualitativa, foi enfatizado o estudo de caso. Como principais resultados, destaca-se que a empresa atende às expectativas dos clientes em todas as dimensões da qualidade, o que é reforçado pelo fato da percepção da gestora ser muito próxima da percepção do cliente.

**Palavras-chave:** *Serviços. Qualidade. Servqual.*

---

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

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