

# MUITO + GESTÃO

## Anais da Semana Científica e de Extensão

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

### **AVALIAÇÃO DO NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES DE DESPACHO ADUANEIRO DE IMPORTAÇÃO DA HEUSI COMISSÁRIA**

Silvio Carlos Russi Filho<sup>1</sup>

Camila da Silva Schmitt<sup>2</sup>

#### **RESUMO**

Em um mercado tão competitivo, as empresas precisam garantir que seus clientes estejam satisfeitos ou totalmente satisfeitos com seus serviços. Se o cliente não estiver contente com a organização e a qualidade dos serviços prestados, o mesmo irá procurar outra empresa para atender as suas necessidades. Após várias análises, e baseando-se na importância do relacionamento com o cliente, o presente trabalho tem como objetivo principal analisar a satisfação dos clientes da Heusi Comissária, com relação aos serviços que são prestados pela mesma. O ponto de partida foi realizar um embasamento teórico, procurando explicar de forma clara e objetiva o conceito de Marketing, Marketing de Serviços, Comportamento do Consumidor e Qualidade em serviços. Após realizar o embasamento teórico, foi aplicada uma pesquisa através de um questionário com os clientes, para se ter o conhecimento sobre perfil dos clientes da empresa, e a sua satisfação com os serviços realizados pela mesma. A metodologia do trabalho teve caráter quantitativo e qualitativo, foi realizada uma pesquisa diagnóstica e está classificada como sendo um estudo de caso. O questionário desenvolvido, possuía 8 questões para identificar o perfil do cliente, 29 questões para avaliar satisfação dos mesmos, e a última pergunta, é para se saber se os clientes indicariam a Heusi para alguém, onde foi obtida unanimidade, todos os clientes indicariam a empresa. Foram aplicados 80 questionários, que é total de clientes com processos em andamento, foram respondidos 74, e 3 foram desconsiderados por estarem incompletos. De modo geral, a empresa foi muito bem avaliada pelos seus clientes, contando com um índice muito elevado de clientes satisfeitos ou totalmente satisfeitos. Das 29 perguntas relacionadas a satisfação dos clientes sobre os serviços, em apenas 3 delas uma pequena parcela que não chega a 6%, respondeu que está insatisfeita. Por fim, concluiu-se que a empresa vem prestando um excelente trabalho no mercado onde atua, pois conta com uma equipe de funcionários qualificada e que demonstram preocupação em atender bem aos clientes, de forma ágil, com qualidade na prestação dos serviços, e comprometimento total com o cliente.

**Palavras-chave:** Palavras chave: Satisfação do cliente. Marketing de Serviço.  
Qualidade em serviços.

<sup>1</sup> Acadêmico (a) do Curso de Administração, UNIVALI – Campus Balneário Camboriú/SC. [silviorussif@hotmail.com](mailto:silviorussif@hotmail.com)

<sup>2</sup> Profª. Msc. Orientadora, UNIVALI – Campus Balneário Camboriú/SC. [camila.s.schmitt@gmail.com](mailto:camila.s.schmitt@gmail.com)