



## A SATISFAÇÃO DOS CLIENTES DA PATRIMONIAL SEGURANÇA LTDA.<sup>1</sup>

*Elissandra Maria Diez<sup>2</sup>, Luciano Zamberlan<sup>3</sup>, Júlio César Valandro Soares<sup>4</sup>. UNIJUÍ*

Esta pesquisa foi realizada com o objetivo de medir o grau de satisfação dos clientes da Patrimonial Segurança em relação aos serviços prestados. A pesquisa é um sistema de análise de informações obtidas através das opiniões dos usuários (clientes) dos serviços, sendo uma importante ferramenta para mensurar a expectativa do mesmo. Para atender aos objetivos, realizou-se uma pesquisa exploratória com dados secundários e após procedeu-se uma pesquisa descritiva. A coleta de dados foi realizada através de uma pesquisa qualitativa onde foram entrevistados 9 (nove) clientes, procurando identificar as variáveis necessárias para a estruturação do questionário aplicado na etapa quantitativa de coleta de dados. Foram aplicados 87 (oitenta e sete) questionários aos clientes da empresa. A análise dos dados se deu através da realização de gráficos e tabelas comparativas que propiciem estabelecer parâmetros eficazes na mensuração do grau de satisfação dos serviços prestados com foco nos resultados obtidos. De forma geral, os resultados obtidos nesse estudo demonstram que o nível de satisfação dos clientes diferencia-se nas 4 (quatro) dimensões que são: atendimento, acesso a empresa, flexibilidade e segurança/serviços. A dimensão que demonstrou maior nível de satisfação foi o atendimento com 94,25% e a dimensão com menor nível de satisfação foi à flexibilidade com 74,5%. Por fim, foram elaboradas algumas considerações que poderão auxiliar na tomada de decisões futuras por parte do administrador da empresa.

---

<sup>1</sup> Estágio Supervisionado em Administração II

<sup>2</sup> Bacharel em Administração (UNIJUÍ)

<sup>3</sup> Professor Orientador – Departamento de Estudos da Administração - UNIJUÍ

<sup>4</sup> Professor Mestre do Departamento de Estudos da Administração - UNIJUÍ