

Encontro de Extensão, Docência e Iniciação Científica (EEDIC)

O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS ALUNOS DA FACULDADE CATÓLICA RAINHA DO SERTÃO EM RELAÇÃO AO ATENDIMENTO NO SETOR ACADÊMICO

Monique Isabelle de Sousa Nascimento; Eva Valeria Maia Lameu; Laodicéia Medeiros Temóteo; Flávio Cidade Nuvens Silveira

A logística busca a satisfação do consumidor final, gerando vantagem competitiva por meio dos serviços ofertados. Um bom nível de serviço logístico permite a perpetuação da empresa no mercado, por meio da agregação de valor pelos clientes. Logo, o objetivo deste estudo é analisar o nível de satisfação dos alunos da Faculdade Católica Rainha do Sertão em relação ao atendimento no setor acadêmico. A pesquisa possui natureza qualitativa e quantitativa, por meio de uma abordagem exploratória. Sucedeu, inicialmente, através de pesquisas bibliográficas e posteriormente, estudo de caso na Faculdade Católica Rainha do Sertão FCRS. A coleta de dados ocorreu através de um questionário com perguntas estruturadas e aplicadas de forma aleatória com 100 alunos da instituição referida. A amostra resultou em 69% do gênero feminino e 31% do gênero masculino. Os resultados mostraram que o perfil socioeconômico de maior predominância corresponde de 3 a 5 salários mínimos, na qual representa 41% do total, assim identificamos que este grupo se encontra inserido na classe média, uma classe que está em ascensão e cada vez mais exigente na busca pela qualidade de um bom atendimento. O maior índice de estudantes pesquisados cursa entre o 5º e o 6º semestre, o que equivale a 31%, ou seja, são alunos que possuem maior percepção acerca dos serviços. Indagados sobre o nível de serviço do setor acadêmico da FCRS, um percentual de 52% dos alunos classificam como bom, isso mostra que mais da metade está satisfeita com o atendimento prestado pelo setor, atendê-los com qualidade e suprindo suas necessidades e expectativas é fundamental para o sucesso organizacional. Por conseguinte, questionados acerca da importância dos indicadores de desempenho, a segurança da informação é o fator mais relevante com 49%, pois prestar informações seguras e preservar os dados dos clientes transmite confiabilidade e compromisso. O segundo indicador mais importante na visão dos participantes é o tempo de atendimento com 20%, indicando que os acadêmicos se sentem mais satisfeitos quando são atendidos com rapidez. E com níveis aproximados se tem a conformidade com o equivalente a 12%; a pontualidade com 11% e o atendimento preferencial com 8%. Avaliando em ótimo, bom, regular, ruim e péssimo, os indicadores em termos de satisfação, os resultados da pesquisa mostram que os alunos consideram o atendimento preferencial como ótimo, já que a instituição cumpriu com este quesito. A segurança da informação é a segunda mais bem avaliada, considerada como boa pelos estudantes da pesquisa, uma vez que esta é essencial para um bom relacionamento entre alunos e instituição. A pontualidade e a conformidade representam índices aproximados, sendo estes classificados como regulares. Por fim, o tempo de atendimento foi o que obteve menores índices em satisfação, o mesmo avaliado como ruim. Contudo, o nível de serviço influencia diretamente na satisfação do consumidor, assim as organizações devem atentar para a prática de avaliar o desempenho das atividades referentes ao atendimento, com vistas a possíveis capacitações de pessoal, padronização de atividades e implementações de processos, com a finalidade de certificar um atendimento superior.

Palavras-chave: Logística. Níveis de Serviço. Satisfação. FCRS.