

## Avaliação da satisfação do consumidor da Glia - cultura, aprendizagem e saúde: um estudo piloto

---

**AUTORA:** ANA PAULA SOUZA LEÃO GESTER

**ORIENTADORA:** PROF<sup>ª</sup>. DR<sup>ª</sup>. ANGELA CARRANCHO DA SILVA

<https://inscricao.cesgranrio.com.br/storage.ashx?file=mestrado/dissertacoes2008/28%20Abril%202010%20Dissertacao%20Ana%20Paula%20Gester%20Turma%202008.pdf>

### **Resumo**

Este estudo piloto teve como objetivo avaliar o nível de satisfação dos consumidores da Glia - cultura, aprendizagem e saúde, uma empresa que oferece uma proposta múltipla de atendimento e serviços. Participaram do estudo 55 usuários da empresa, respondendo ao instrumento, em forma de questionário, contemplado em 14 questões e validado por dois especialistas. A análise e interpretação de dados foram realizadas através dos resultados obtidos nas respostas dos questionários, encaminhados via correio eletrônico aos usuários cadastrados na documentação da Glia. Os resultados apontaram que, a partir deles, várias considerações e recomendações foram apresentadas destacando a necessidade de uma futura avaliação, tendo como ponto de partida esse estudo piloto.

**Palavras-chave:** Avaliação. Consumidores. Cultura. Aprendizagem. Saúde.

Data da defesa: 28/04/2010