

# UMA ANÁLISE SOBRE O USUÁRIO EM RELAÇÃO À EXPECTATIVA DO ATENDIMENTO E SATISFAÇÃO COM OS PROCEDIMENTOS EM CLÍNICAS DE ESTÉTICA

ARAÚJO, F.A. BRAGA, J.S. COIMBRA, E.C. DANIEL, L.C.A. JÚNIOR, SILVA, T.M.V., SARAIVA, N.B., MIRANDA, D.C., CIRIBELI, J.P., TORRES, B..

Curso de Estética e Cosmética do Centro Universitário Governador Ozanam Coelho (UNIFAGOC).

## INTRODUÇÃO

A cada ano, observa-se o aumento da expectativa de vida, e com tal circunstância, aumenta-se a procura por métodos que possibilitem viver com qualidade. Nessa busca muitos acabam por encontrar na estética a solução, prologando assim o bem-estar e satisfação com o próprio corpo, e melhorando os índices de qualidade de vida. (ALVES et al, 2016).

A busca constante pela diversificação dos serviços prestados, é uma forma de cativar e garantir a clientela. Serviços como harmonização facial, micropigmentação, tratamentos corporais e massagens relaxantes são alternativas para que a clínica atraia mais clientes (SEBRA/ES 2008).

Sempre que o cliente passa por uma experiência ao adquirir um produto ou um procedimento, o entendimento do mesmo com relação a satisfação pode ganhar uma nova roupagem. Oferecer ao cliente mais do que ele espera é superar sua expectativa e com isso contribuir para o desenvolvimento da sua satisfação e fidelização (SILVA, I. B. P. D. 2018).

## OBJETIVO

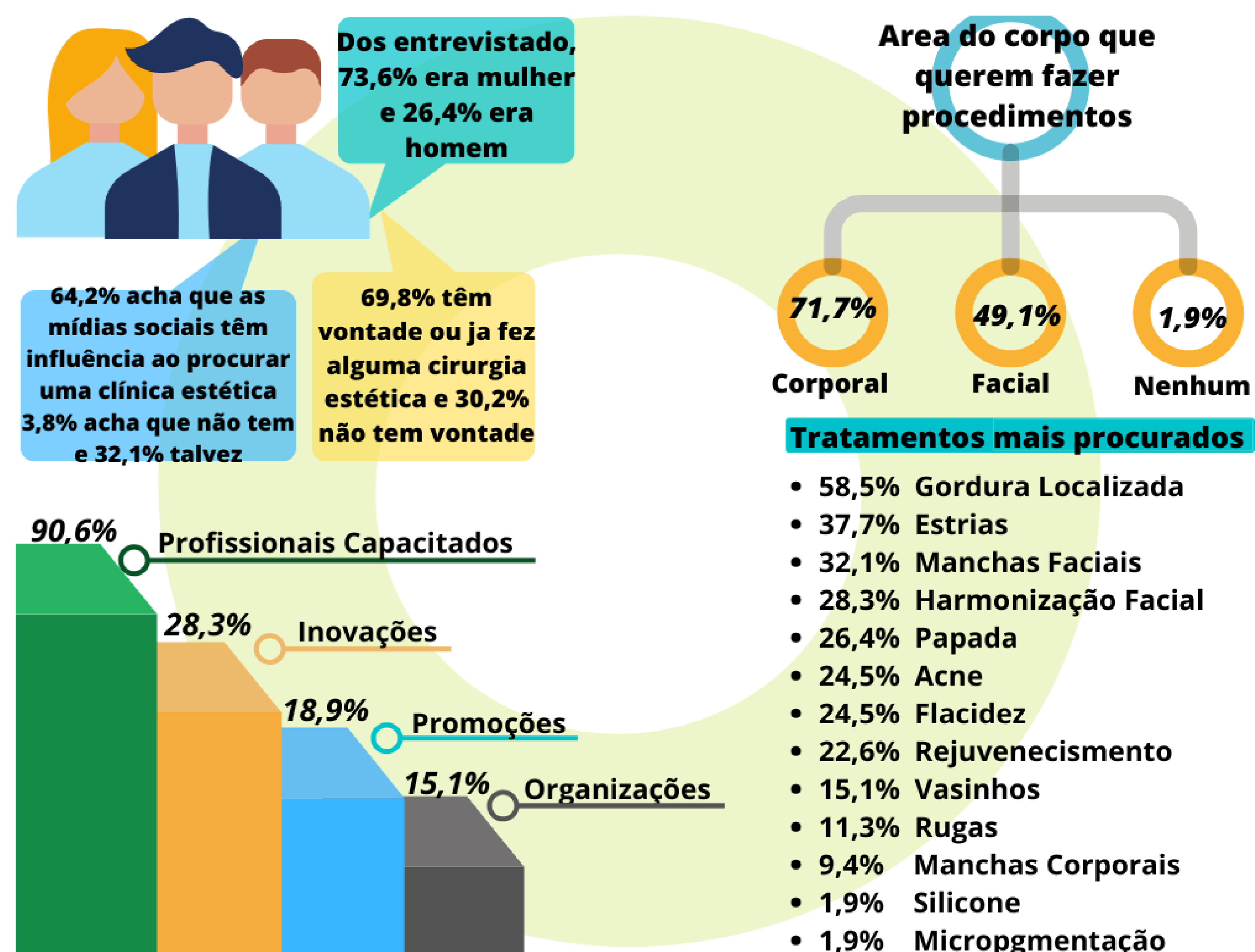
O presente estudo tem como objetivo, analisar como os usuários de clínicas de estética se comportam diante o atendimento, os procedimentos que mais os atraia e o que eles achavam que mais importava dentro desses ambientes.

## MATERIAIS E MÉTODOS

O presente trabalho trata-se de uma pesquisa, onde seus objetivos foram alcançados por meio de um questionário online, enviado para 53 participantes em forma de link, vinculado à plataforma *Google Forms*. O instrumento de avaliação foi elaborado pelos alunos do 4º período do curso de Estética e Cosmética do Campos UNIFAGOC. Continha perguntas relacionadas aos interesses dos clientes dentro de uma clínica estética, os procedimentos mais atrativos. Os dados foram coletados nos meses de Setembro a Outubro de 2020 onde foram preconizados periódicos.

## RESULTADOS

Ao considerar os dados coletados no decorrer dessa pesquisa relacionados à clínica estética, pôde-se verificar uma percepção positiva dos serviços oferecidos pelo espaço. Verificou-se, também, que a maioria concordou que as mídias sociais têm influência ao escolher uma clínica estética. Além disso, um dos fatores determinantes para a escolha de uma clínica estética é o quadro de funcionários capacitados, sendo este o fator determinante para a escolha do mesmo.



## CONCLUSÃO

Através dessa pesquisa conclui-se que, a procura/realização de procedimentos estéticos seja ele facial ou corporal, vêm aumentando gradativamente. Com base nisso, observou-se que a procura por profissionais qualificados, inovação, custo/benefício e organização se tornou um critério a ser seguido na escolha de uma Clínica Estética para a realização dos procedimentos estéticos. Observamos também, o quanto as mídias sociais influenciam as pessoas a realizarem procedimentos estéticos em busca da elevação da autoestima e bem-estar.

## REFERÊNCIAS

1. ALVES, H.H.S; BATISTA, E.M.B; RODRIGUES, S.Q.M; SILVA, L. A; FRAGA, E.G.S. **Atuação do farmacêutico na saúde estética**. Revista do Centro Universitário Católico de Quixadá, 2016.
2. SEBRAE/ES CLINICA DE ESTÉTICA, Prestação de Serviços. CLINICA DE ESTÉTICA, 2008. Acesso em: <http://vix.sebraees.com.br/ideiasnegocios/arquivos/ClinicadeEstetica.pdf>
3. SILVA, Isabella Botelho Pavoni da et al. **Análise do nível de satisfação dos clientes de uma empresa de pequeno porte**. 2018.