

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS OFERECIDOS PELA ACIBALC

Caroline Araújo Fidèles¹
Pablo Flores Limberger²

RESUMO

A qualidade na prestação de serviços tem papel importante no cotidiano das organizações, pois se trata de um aspecto fundamental para este setor cada vez mais competitivo. Conseguir atender as necessidades e expectativas do cliente precisa ser o foco principal de organizações que pretendem se tornar lucrativas e sólidas no mercado. Este trabalho teve como objetivo geral avaliar a qualidade dos serviços oferecidos pela Associação Empresarial de Balneário Camboriú e Camboriú- ACIBALC que atende as cidades de Balneário Camboriú e Camboriú em Santa Catarina. Para isso norteou-se através dos seguintes objetivos específicos: descrever o perfil dos associados da ACIBALC; verificar a qualidade dos serviços oferecidos pela ACIBALC, através das cinco dimensões da qualidade (confiabilidade, responsabilidade, segurança empatia e tangibilidade); avaliar a lealdade dos associados da ACIBALC. A coleta dos dados teve como instrumento um questionário baseado na ferramenta Servperf. O resultado da pesquisa aponta para uma investigação mais aprofundada sobre a qualidade dos serviços, a qual a associação não possuía conhecimento. Os resultados obtidos através da pesquisa servirão de base para que a entidade consiga aprimorar a qualidade dos serviços oferecidos e atender cada vez melhor as necessidades de seus associados.

Palavras-chave: Qualidade, Serviços, Servperf.

¹ Acadêmico (a) do Curso de Administração, UNIVALI – Campus Balneário Camboriú.
carolafg1@gmail.com

² Professor (a) do Curso de Administração, UNIVALI – Campus Balneário Camboriú.
pflimberger@hotmail.com