



MUITO + GESTÃO

Anais da Semana Científica e de Extensão

Escola de Negócios - Univali
Curso de Administração
Campus de Balneário Camboriú

PESQUISA DE SATISFAÇÃO: análise do serviço de atendimento do 1º Registro de Imóveis de Balneário Camboriú

Wallace Barros De Oliveira¹

Flavia Deucher Sécca²

RESUMO

As atuais exigências do setor de serviços e dos órgãos de controle existentes faz com que as organizações tenham que se preparar para oferecer uma melhor qualidade de atendimento. A eficácia do estudo e levantamento das informações dos aspectos no setor de atendimento torna-se fundamental para a elaboração de planos de ação que vão ter como objetivo garantir a excelência do serviço prestado. Com a crescente modernização das serventias extrajudiciais surge a necessidade de otimizar todos aspectos relacionados aos processos, e o que mais evidencia a melhoria decorrente dessa modernização é a qualidade no atendimento. No 1º Registro de Imóveis de Balneário Camboriú os estudos realizados anteriormente não enfatizavam de forma mais objetiva a percepção dos clientes sobre cada aspecto do setor de atendimento, que podem influenciar na avaliação dos usuários sobre todo o serviço oferecido. Portanto, a pesquisa de satisfação do setor de atendimento tem como objetivo analisar de forma clara a satisfação dos usuários, comparado ao nível de exigência deles sobre cada item. O método utilizado é um modelo adaptado da escala Servqual, com base em numa pesquisa descritiva, com abordagem quantitativa, sendo realizada através da aplicação de questionários junto aos usuários. A análise foi elaborada a partir das respostas de 180 questionários respondido pelos usuários no período de 01/05/2018 a 24/05/2018. Os resultados obtidos demonstram que os usuários estão satisfeitos com relação a maioria dos aspectos presentes no serviço de atendimento, porém a pesquisa revelou aspectos intangíveis que estão ligeiramente abaixo dos que apresentam um resultado de excelência, comparado aos aspectos físicos, como por exemplo o tempo de espera dos usuários e agilidade do atendimento. Quanto a satisfação, os usuários demonstraram estar satisfeitos com os serviços prestados. Constatou-se também que o 1º Registro de Imóveis de Balneário Camboriú precisa manter o bom relacionamento com seus clientes, melhorar os aspectos intangíveis, trabalhando principalmente no aperfeiçoamento dos processos presentes do setor do atendimento para diminuir ainda mais a espera e manter o nível dos demais aspectos apresentados na pesquisa, para continuar apresentando um serviço alinhado com a visão da organização, que é ser reconhecido permanentemente como uma serventia de excelência.

Palavras-chave: Palavras chaves: Atendimento, Serviços, Satisfação.

¹ Acadêmico (a) do Curso de Administração, UNIVALI – Campus Balneário Camboriú/SC.
wallace_net@hotmail.com

² Profª. MSc. Orientadora, UNIVALI – Campus Balneário Camboriú /SC. flaviads@univali.br