



# MUITO + GESTÃO

**Anais da Semana Científica e de Extensão**

Escola de Negócios - Univali  
Curso de Administração  
Campus de Itajaí

## **QUALIDADE DOS SERVIÇOS NO CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL – CREAS DE BRUSQUE/SC ITAJAÍ**

Kevin Willian Siqueira dos Santos<sup>1</sup>

Régis Heitor Ferroli<sup>2</sup>

### **RESUMO**

A qualidade do serviço atualmente é fundamental tanto para empresas privadas, quanto para instituições públicas. Neste sentido, este estudo teve como objetivo geral diagnosticar o nível de satisfação dos serviços prestados pelo Centro de Referência Especializado de Assistência Social - CREAS, do qual é subordinado a Secretaria de Assistência Social e Habitação, da qual é uma das secretarias da Prefeitura Municipal de Brusque - SC, por meio dos conceitos das dimensões da SERVQUAL. Teve como objetivos específicos analisar as expectativas dos usuários quanto aos serviços ofertados, identificar as percepções quanto aos serviços ofertados e propor sugestões para melhorias. Adotou-se como tipologia de estágio a pesquisa-diagnóstico, com abordagem do método quantitativo. Quanto ao delineamento, a pesquisa foi descritiva e exploratória, e em relação aos procedimentos técnicos, bibliográfica. Participaram da pesquisa 37 usuários em acompanhamento. Para o levantamento dos dados foi utilizado questionários fechados, contendo 44 perguntas. A pesquisa apresentou aspectos favoráveis praticamente em todas as dimensões com destaque para soluções prontamente com eficácia, relatórios sem erro e disponibilidade para atender aos pedidos. Merece atenção da instituição o resultado da pesquisa relacionado com: equipe de boa aparência, instalações agradáveis, atividades no horário marcado, atender prontamente, ajudar os usuários, atenção individualizada e entender as necessidades. As sugestões apresentadas poderão auxiliar a organização a desenvolver os pontos fortes e corrigir os pontos fracos em relação a pesquisa de satisfação realizada.

Palavras-chave: Qualidade dos Serviços. SERVQUAL. Organização Pública

---

<sup>1</sup> Acadêmico (a) do Curso de Administração, UNIVALI – Campus Itajaí /SC.kevin.santos@edu.univali.br

<sup>2</sup> Prof. Msc. Orientador, UNIVALI – Campus Itajaí/SC. regisferroli@univali.br