

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS ASSOCIADOS DO  
SINTRASERTI (Sindicato dos Trabalhadores e Servidores do Serviço  
Público do Município de Tijucas)**

MAIARA FREITAS CATTURANI<sup>1</sup>

RENATA SILVA<sup>2</sup>

**RESUMO**

Com o aumento da competitividade no mercado de trabalho, as empresas estão cada dia lutando para o seu sucesso, mais para isso elas precisam conquistar o cliente que é a base de tudo, as empresas além de conquistar os clientes precisam ter um produto ou serviço de qualidade. Diante disto este estudo, realizou uma pesquisa de satisfação com os associados do Sindicato dos Trabalhadores e Servidores Públicos do Município de Tijucas, com o intuito de analisar o perfil dos associados, verificar a percepção dos associados referente aos serviços realizados na organização, apresentar os níveis de insatisfação e satisfação dos associados e propor ações que visam a qualidade da organização. Para conseguir determinar o nível de satisfação da organização, foi utilizado o modelo SERVQUAL seguindo a técnica SERVPERF, que analisa a percepção do cliente com vinte e duas questões dentre as dimensões tangibilidade, confiabilidade, presteza, empatia e segurança. Os resultados obtidos com essa pesquisa, possibilitou identificar fatores que geram satisfação e insatisfação nos associados do SINTRASERTI. Desta forma, conclui-se que os associados possuem um nível alto de satisfação com relação a grande parte dos atributos abordado no trabalho, mas alguns atributos devem ser melhorados, como a estrutura física da organização e o atendimento. Com a análise desses resultados foram realizadas sugestões para a organização melhorar a sua estrutura física e oferecer cursos para seus colaboradores para melhor atendimento, essas sugestões são para contribuir

**Palavras-chave:** Cliente. Satisfação. Serviço. Qualidade

<sup>1</sup> Acadêmico (a) do Curso de Administração UNIVALI – Campus Tijucas /SC.  
mairacatturani@gmail.com

<sup>2</sup> Prof(ª). Msc. Orientador(a), UNIVALI – Campus Tijucas /SC. renata@univali.br