

**SATISFAÇÃO DOS PARTICIPANTES DA REDE DE VIZINHOS DO
12º BATALHÃO DA POLÍCIA MILITAR – SC**

FABIANO DE PAULA STAREPRAVO¹

FERNANDO CESAR LENZI²

RESUMO

A consolidação de uma empresa ou negócio tem em sua premissa uma administração e atuação eficiente, ou seja, o responsável pelo planejamento dos seus objetivos em conjunto de um grupo de pessoas justifica sua existência. Deste modo, o papel do marketing possui grande valor, logo, uma área capaz de detectar os desejos e necessidades e anseios do público alvo. Portanto, uma empresa passa a existir com base em suas necessidades direcionando seus esforços na busca constante para aumentar o grau de eficiência e eficácia de sua gestão perante ao alto nível de competitividade. Deste modo, tornando-se evidente, principalmente, quando seu foco é levar o melhor produto ou serviço aos consumidores. Neste contexto, o 12º Batalhão de Polícia Militar, apresentou a necessidade de determinar o grau de satisfação dos participantes da rede de vizinhos sobre os produtos e serviços, avaliando sua atuação na região de Balneário Camboriú. Os objetivos do presente estudo, “conhecer o desempenho do programa Rede de Vizinhos do 12ºBPM de Balneário Camboriú a partir da visão dos seus usuários”. Diante deste cenário, foi realizada uma pesquisa de caráter descritivo com abordagem quantitativa, resultando na descrição dos dados inerentes de um questionário aplicado via Whatsapp com os usuários do programa. Os resultados do estudo mostraram que o 12º Batalhão de Polícia Militar possui grande aceitação dos produtos e serviços oferecidos aos seus usuários. Reconhecido pela forma de atuação na segurança pública do Estado, a instituição busca melhorar sua atuação cada vez mais, assim, espera-se que os resultados apontados nas análises contemplem melhorias para a mesma colocando em pauta as

proposições mencionadas ao longo do trabalho.

Palavras-chave: Marketing. Pesquisa de satisfação. Serviço público.

Produtos.

¹ Acadêmico (a) do Curso de Recursos Humanos UNIVALI – Campus Balneário Camboriú/SC. fstarepravo@hotmail.com

² Prof(ª). Dr. Orientador(a), UNIVALI – Campus Balneário Camboriú/SC. lenzi@univali.br