

Projeto de extensão

# **AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS DA GRANDE FLORIANÓPOLIS: UMA ANÁLISE A PARTIR DO MODELO SERVQUAL**

## **Coordenador:**

João Teles

## **Contatos:**

[joao.teles@faculdadecesusc.edu.br](mailto:joao.teles@faculdadecesusc.edu.br)

## **Descrição:**

O projeto é uma iniciativa do curso de Marketing na Faculdade Cesusc e tem como objetivo avaliar serviços públicos e privados na grande Florianópolis, promovendo a transparência nas operações dessas organizações. Essa abordagem contribui para aumentar a prestação de contas (accountability) ao público, permitindo que os cidadãos compreendam melhor como os recursos são utilizados e como os serviços são entregues.

Ao envolver os cidadãos no processo de avaliação, o projeto capacita membros da comunidade a expressarem suas opiniões e preocupações, fomentando um senso de responsabilidade compartilhada entre as organizações e a comunidade e incentivando a colaboração na resolução de problemas e na busca por soluções.

Além disso, o projeto visa fortalecer a participação cívica, incentivando os cidadãos a se envolverem ativamente na melhoria dos serviços em suas comunidades. A avaliação dos serviços pode revelar lacunas na prestação e desigualdades no acesso, ajudando a direcionar recursos para as áreas que mais precisam e garantindo uma distribuição mais equitativa dos serviços a todos os membros da comunidade.

Os resultados dessa avaliação podem ser utilizados para informar o desenvolvimento de políticas públicas e iniciativas de planejamento urbano. Portanto, este projeto não apenas busca melhorar a qualidade dos serviços, mas também fortalecer a transparência e a prestação de contas, empoderar os cidadãos, promover a participação cívica, identificar lacunas e desigualdades e orientar políticas públicas.