

Projeto de extensão

UNICESUSC SERVQUAL

Coordenador:

Carlos Alberto de Andrade Junior

Contatos:

carlos.andrade@unicesusc.edu.br

Descrição:

O Projeto de Extensão UNICESUSC SERVQUAL tem como objetivo apoiar a gestão e manutenção de organizações do terceiro setor. Para isso, busca promover a interação entre discentes do curso de Marketing e entidades sem fins lucrativos. Entre os objetivos do projeto estão:

- Conscientizar os discentes sobre a importância e o funcionamento das organizações do terceiro setor;
- Apoiar a gestão operacional, financeira e de marketing dessas entidades;
- Ampliar o conhecimento prático dos alunos participantes por meio da aplicação do modelo de Qualidade em Serviços (SERVQUAL).

Todas as ações desenvolvidas no âmbito do projeto contam com a participação de acadêmicos extensionistas do curso de Marketing e são estruturadas nas seguintes etapas:

- Aplicação de diagnóstico das principais dificuldades (ou "dores") enfrentadas pelas organizações participantes;
- Discussão dos problemas identificados, oportunidades de melhoria e definição de ações corretivas;
- Alinhamento estratégico e elaboração de um plano de ação com base nos princípios do modelo SERVQUAL de Qualidade em Serviços.