



**Universidade Federal do Amazonas**

**FACULDADE DE TECNOLOGIA**

**COORDENAÇÃO DE PÓS-GRADUAÇÃO**

**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO**



Programa de Pós Graduação  
em Engenharia de Produção  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS - UFAM

## **BEM-ESTAR DOS TRABALHADORES EM ATIVIDADES DE LAZER E ENTRETENIMENTO NO SESI/AM.**

**ROSENILDA DA COSTA SILVA – UFAM**

[rosenilda.silva3@gmail.com](mailto:rosenilda.silva3@gmail.com)

**CLAUDIO DANTAS FROTA – UFAM**

[Claudiodantasfrota@gmail.com](mailto:Claudiodantasfrota@gmail.com)

**KEMEL JOSÉ FONSECA BARBOSA – UFAM**

[kemel@ufam.edu.br](mailto:kemel@ufam.edu.br)

**THOMAZ DÉCIO ABDALLA SIQUEIRA – UFAM**

[thomazabdalla@ufam.edu.br](mailto:thomazabdalla@ufam.edu.br)

*Linha de Pesquisa: Qualidade*

### **RESUMO**

Este artigo objetiva avaliar a satisfação do atendimento dos trabalhadores do Polo Industrial do Amazonas nos Jogos Estaduais do SESI 2013 com os serviços do cerimonial de abertura, período de realização dos jogos, benefícios, disciplina dos trabalhadores, arbitragem, instalações esportivas, equipamentos e materiais esportivos, restaurante, higiene e equipe da Coordenação de Esporte (atendimento, educação, cortesia, cordialidade, eficiência e organização geral dos jogos). Usou-se uma pesquisa descritiva com trabalho de campo aplicando um questionário estruturado. Utilizou-se um software livre para a análise dos dados. Com relação aos resultados, os mesmos apontam questões para serem analisadas pela alta direção do SESI e também apontamos sugestões para melhoria dos serviços.



**Universidade Federal do Amazonas**

FACULDADE DE TECNOLOGIA

COORDENAÇÃO DE PÓS-GRADUAÇÃO

PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO



Programa de Pós Graduação  
em Engenharia de Produção  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS - UFAM

**Palavras-chave:** Marketing de relacionamento, Atendimento ao cliente e Jogos Estaduais do SESI.

## ABSTRACT

This article aims to evaluate the satisfaction of the service provided by workers at the Amazonas Industrial Pole at the SESI 2013 State Games with the services of the opening ceremony, the period of the games, benefits, workers' discipline, arbitration, sports facilities, sports equipment and materials, restaurant, hygiene and Sports Coordination team (service, education, courtesy, cordiality, efficiency and general organization of the games). A descriptive research with fieldwork was used, applying a structured questionnaire. Free software was used for data analysis. Regarding the results, they point out issues to be analyzed by the top management of SESI and we also point out suggestions for improving services.

**Keywords:** Relationship Marketing, Customer Service and SESI State Games.

## 1. Introdução

A análise do cenário conjuntural, em níveis nacional e mundial, revela que, atualmente o foco das empresas se voltam ao fortalecimento da indústria e da qualidade dos seus serviços com adoção de novos procedimentos nas suas relações com os clientes, trabalhadores, famílias e comunidades, compromissadas com a responsabilidade social, o desenvolvimento sustentável e qualidade de vida de todos. Com isso as empresas têm dado maior atenção às pessoas como o seu maior patrimônio. Muitas delas, inclusive, incorporando aos seus planos estratégicos, programas de conscientização dos trabalhadores, desenvolvidos por meio de processos educativos da necessidade de gerenciamento do seu estilo de vida no trabalho e no lazer, tendo em vista a saúde, independente do meio em que vivem e atuam.

O SESI DR/AM realiza para os trabalhadores da indústria os Jogos Estaduais do SESI que envolve um número significativo de participantes, sendo este um evento tradicional no âmbito de cada estado, o que se aplica no esporte atualmente converge com que a indústria moderna espera de seus trabalhadores. São características comuns no esporte: ética, objetivos e metas, criatividade, relacionamentos em grupo, vontade de vencer, soluções rápidas para momentos difíceis, dentre outros. A ação do SESI no âmbito esportivo possibilita as empresas



**Universidade Federal do Amazonas**

FACULDADE DE TECNOLOGIA

COORDENAÇÃO DE PÓS-GRADUAÇÃO

PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO



Programa de Pós Graduação  
em Engenharia de Produção  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS - UFAM

vivenciarem esses valores, que por sua vez, passa, a ser incorporadores no dia a dia dos trabalhadores, contribuindo, também para o fortalecimento da indústria.

O esporte constitui-se em estratégia promotora da visibilidade institucional, considerando a sua capacidade de projetar nacional e internacional o nome das empresas envolvidas e do próprio SESI. Os Jogos Estaduais do SESI representam a maior organização esportiva classista do Brasil, atendendo anualmente milhares de trabalhadores, representantes e centenas de empresas nas modalidades de futebol de campo, futsal, futebol sete máster, futebol sete principal, vôlei de quadra, vôlei de praia, atletismo, natação, jiu-jitsu, judô, tênis de quadra, tênis de mesa, xadrez, queimada e *softbal*.

O atual contexto competitivo do mercado profissional é uma preocupação constante de qualquer empreendedor. O mercado de trabalho esportivo, a preocupação também é evidente, já que se vive em uma época de grande desenvolvimento do setor. Neste sentido, é importante observar o comportamento do indivíduo, a fim de identificar suas preferências e justificativas de fidelidade.

O foco no cliente é uma estratégia usada e difundida no mundo todo, visto que o mesmo é quem direciona as empresas privadas o que deve produzir e oferecer para que não tenham prejuízos. Os principais tópicos a serem observados quando da competitividade no mercado de trabalho estão diretamente relacionados aos comportamentos de gestão e organização da empresa, incluindo ações de marketing.

Para entender a percepção do cliente sobre seu negócio, as empresas em todo mundo utilizam pesquisas de opinião e mercado para direcionar suas ações, boa parte delas usam *Customer Relationship Manager (CRM)*, ou seja, Gerenciamento da Relação com o Cliente para estreitar essa relação. Nos Jogos Estaduais do SESI foi utilizada uma pesquisa de opinião para avaliar a percepção do usuário a fim de entender os aspectos relevantes para satisfazê-lo. Por motivos econômicos utilizamos a técnica de amostragem para o estudo. Nesse sentido esse trabalho contribuirá com a gestão no sentido de providenciar as ações necessárias para correções de possíveis distorções detectadas.

Esse trabalho torna-se relevante ao evidenciar o caso de uma instituição privada que se preocupa com o serviço que vem prestando ao usuário, bem como contribui como



**Universidade Federal do Amazonas**

FACULDADE DE TECNOLOGIA

COORDENAÇÃO DE PÓS-GRADUAÇÃO

PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO



Programa de Pós Graduação  
em Engenharia de Produção  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS - UFAM

referência em sua área tanto no campo tecnológico, como na incorporação de técnicas de gestão inovadoras.

## **2. Fundamentação Teórica**

### **2.1 Marketing de Serviço na área de saúde**

Segundo Ribeiro (2003), não resta a menor dúvida que a saúde é um ponto vital e crucial para o planejamento e desenvolvimento de um país. “Saúde para todos e todos para a saúde”. A saúde está diretamente relacionada com a qualidade de vida e cada dia alimenta as responsabilidades de empresas, empresários, governo e profissionais de saúde no sentido de garantir um padrão de qualidade.

Entretanto, faz-se necessário conhecer bem o cliente para que todas as pessoas envolvidas no atendimento possam ter a noção de sua importância para a instituição de saúde.

### **2.2 Marketing de relacionamento**

Segundo Merlin Stone (2002), o marketing de relacionamento é o uso de uma ampla gama de técnicas e processos de marketing, vendas, comunicação e cuidado com o cliente para identificar seus clientes de forma individualizada e nominal, criar um relacionamento entre a sua organização e esses clientes, administrar esse relacionamento para o benefício dos seus clientes e da organização.

Para Phillip Kotler (1998), a maneira que organizações de serviços diferenciam-se dos concorrentes é prestando serviços de alta qualidade. A chave é atender ou exceder as expectativas de qualidade dos consumidores – alvos. Pois as expectativas dos consumidores são verdadeiros padrões de julgamento da qualidade dos serviços.

Da Costa(2007) apud Savola (2002, p.110-111), afirma que tanto o local escolhido para a prática esportiva d trabalhador, quanto das estratégias utilizadas pela empresa estão contextualizada no próprio local escolhido para estas atividades físicas. Consequentemente, a abordagem da prática de atividades esportivas pelos trabalhadores tem uma relação muito próxima com as empresas que apóia o desenvolvimento dessas atividades, o que coloca o



trabalhador mais próximo da empresa. Indústria, comércio, agricultura e escolas focam na prática de atividades físicas de muitos ângulos diferentes por diferentes razões. Os objetivos são manter a capacidades de trabalho dos indivíduos, sua eficiência, saúde e bem estar em suas várias fases da vida., prover formas de recreação e contato social entre os participantes, além de desenvolver aptidão física. Dessa forma, a atividade esportiva organizada nos locais de trabalho oferece possibilidades favoráveis ao crescimento e desenvolvimento saudável não somente ao indivíduo trabalhador e ao clima dentro da empresa, mas à empresa como um todo. Na realidade, isso tem um significado extremamente importante: as comunidades se beneficiam da prática esportiva desenvolvida pelos trabalhadores uma vez que os efeitos positivos são automaticamente transferidos para as famílias, as amizades e as redondezas. Os resultados mais importantes obtidos até hoje com a prática de esportes nas empresas tem sido: o desenvolvimento dos talentos e das habilidades dos trabalhadores; a melhoria da qualidade de vida dos trabalhadores; a diminuição de incidência de doenças e a redução de absenteísmo.

Segundo Kotler (2003), o marketing em uma organização sem fins lucrativos torna-se eficaz quando ela é muito clara a respeito do que quer realizar, motivou todos os seus membros para que concordem a respeito da meta e sua validade e tomou providências para implementar esta visão de uma forma econômica e que produza os resultados esperados.

## **2.3 Método utilizado para medir a satisfação do usuário**

### **2.3.1 Sistema de reclamações e sugestões**

A organização centrada no cliente facilita a ele o registro de queixas e sugestões. Restaurantes utilizam formulários nos quais os clientes podem avaliar o serviço ou produto que lhe foi oferecido, reprovando ou aprovando o mesmo. Hotéis utilizam-se de “guest comments” (comentários dos hóspedes) que são formulários que os clientes usam para fazer comentários e ou sugestões com o serviço, podendo também elogiar/criticar qualquer funcionário que desejar. Os hospitais, clubes, escolas usam caixa de sugestões e distribuem formulários para que os clientes ou acompanhante possa registrar sua satisfação com o serviço.

Segundo Kotler (1998), as medidas de insatisfação dos clientes oferecem algumas dificuldades para serem interpretadas. Quando os clientes assinalam sua satisfação com



algum aspecto do desempenho da organização, como a prestação de um serviço, a maneira de definir a boa prestação de um serviço pode variar muito. Para eles, uma prestação de serviço com qualidade pode significar atendimento rápido dentro do prazo corretamente executado ou qualquer outra coisa. Por outro lado se a organização tentasse medir todos os elementos com detalhes, os clientes teriam de preencher um questionário muito mais extenso do que recomenda a prática da pesquisa.

### **3. Materiais e métodos**

O Clube do Trabalhador do Amazonas atendeu de maio a agosto cerca 6000 trabalhadores, sendo uma estimativa média mensal de 1500 trabalhadores. Aplicou-se a técnica de amostragem por motivos de tempo e custos, adotou-se a amostra por conveniência, ou seja, foram entrevistados os trabalhadores do PIM que se dispusera a responder a pesquisa nos meses de maio a agosto. A coleta de dados foi efetuada nas dependências do Clube do Trabalhador do Amazonas (CTAM).

Foram avaliados os seguintes serviços: cerimonial de abertura dos Jogos Estaduais, período de realização dos jogos, benefícios proporcionado pelos jogos, disciplina dos trabalhadores, arbitragem, instalações esportivas, equipamentos e materiais esportivos, restaurante, higiene, equipe da coordenação de esporte (atendimento, educação, cortesia, cordialidade e eficiência e organização geral dos Jogos).

Quanto a pesquisa, utilizou-se Pesquisa Descritiva com trabalho de campo aplicando como instrumento um questionário semiestruturado com questões abertas (livre respostas) e fechadas (lista de respostas possíveis nas questões), utilizou-se no questionário escala de Likert com 4 critérios de avaliação (Ótimo, Bom, Regular e Ruim). Foi utilizado o software livre R para a tabulação e análise dos dados.

### **4. Resultados e Discussão**

A tabela 1 apresenta o perfil dos trabalhadores que participam dos Jogos Estaduais do SESI

**Tabela 1. Sexo dos atletas que participaram dos jogos Estaduais do SESI**



## Universidade Federal do Amazonas

FACULDADE DE TECNOLOGIA  
COORDENAÇÃO DE PÓS-GRADUAÇÃO  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO



Programa de Pós Graduação  
em Engenharia de Produção  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS - UFAM

Sexo	%
Feminino	15,5
Masculino	84,5
<b>Total</b>	<b>100,0</b>

Fonte: elaborada pela autora

A predominância de 84,5% do sexo masculino e 15,5% são mulheres, deve-se ao fato da maioria das modalidades dos Jogos Estaduais do SESI serem voltadas principalmente para futebol. O futebol é um esporte muito popular no mundo, por estar tão presente na vida das pessoas, seja pelo seu grande destaque nos meios de comunicação, onde passou a ser explorado economicamente e atualmente, é visto como um produto de consumo altamente valorizado principalmente por homens pela paixão de seus times. Como um grande instrumento de lazer, destaca-se pela participação em massa de homens, porém as mulheres já estão se destacando de um forma natural e tímida nesta modalidade.

A tabela 2 apresenta a faixa etária dos atletas que participaram dos Jogos Estaduais do SESI

**Tabela 2 - Faixa etária dos atletas que participaram dos jogos SESI**

Faixa etária (anos)	%
Até 24	22,4
De 25 a 29	26,2
De 30 a 34	22,9
De 35 a 39	18,4
40 ou mais	10,1
<b>Total</b>	<b>100,0</b>

Fonte: elaborado pela autora

A grande predominância dos participantes dos Jogos são jovens com idade de entre 25 a 29 anos, isso se dá pelo fato das novas tendências do mercado, pois as empresas estão



buscando um modo de incluir os jovens que estão chegando com novas expectativas e demandas, pois os mesmos estão identificando novos nichos de atuação e encontrando novos desafios num mercado cada vez mais

A tabela 3 apresenta o grau de escolaridade dos atletas que participaram dos jogos Estaduais do SESI

**Tabela 3 - Escolaridade dos atletas que participaram dos Jogos Estaduais do SESI**

<b>Escolaridade</b>	<b>%</b>
Fundamental	3,1
Médio	59,7
Superior	30,8
Pós Graduação	6,0

Fonte: elaborado pela autora

A grande maioria dos atletas participantes dos Jogos Estaduais do SESI possui nível médio com 59,7%, pois o mercado de trabalho exige trabalhadores capacitados e alguns casos as empresas capacitam seus trabalhadores, custeando todo o ensino e visando o preparo para ocupar grandes cargos dentro da própria empresa. Temos como grande destaque o EJA (Educação de Jovens e Adultos) que o SESI Amazonas é responsável pela implantação e capacitação dos profissionais, supervisão, definição metodológica, avaliação e certificação dos alunos. Utilizam-se instrumentos pedagógicos e curriculares adequados às características regionais e diferentes formas de atendimento presencial, semipresencial e a distância.

A tabela 4 apresenta o setor dos atletas que participaram dos Jogos Estaduais do SESI

**Tabela 4 - Setor dos atletas que participaram dos Jogos Estaduais do SESI**

<b>Setor</b>	<b>%</b>
Administração	14,1
Engenharia	1,6
Logística	6,4
Produção	53,8



## Universidade Federal do Amazonas

FACULDADE DE TECNOLOGIA  
COORDENAÇÃO DE PÓS-GRADUAÇÃO  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO



Programa de Pós Graduação  
em Engenharia de Produção  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS - UFAM

Outro	24,0
<b>Total</b>	<b>100,0</b>

Fonte: elaborada pela autora

A maioria dos atletas, 53,8% trabalham no setor de produção, pois nas linhas de produção que incluem trabalhadores diferentes, com pouca ou nenhuma experiência profissional e é a grande necessidade do Polo industrial do Amazonas, temos como destaque o SENAI, que é um grande provedor de soluções tecnológicas para a indústria brasileira, por conta de sua grande experiência e conhecimento fazem a indústria ganhar em competitividade, melhorando o processo produtivo, diminuindo perdas e custos e reduzindo as barreiras à exportação com atendimento as exigências do mercado. Outro fator positivo para a melhoria do nível educacional são os grandes números de faculdades que oferecem cursos específicos para as áreas desejadas, atendendo de forma positiva o mercado de trabalho.

A tabela 5 apresenta os aspectos avaliados pelos atletas que participaram dos Jogos Estaduais do SESI

**Tabela 5 - Alguns aspectos avaliados pelos atletas que participaram dos Jogos Estaduais do SESI**

Avaliação (%)

Aspectos	Não	Não sabe	Sim	Total
Hábitos alimentares	11,5	6,2	82,3	100,0
Sono	17,4	7,2	75,4	100,0
Relação com os colegas	0,8	3,4	95,8	100,0
Relação com o chefe	9,3	7	83,7	100,0
Mais valor	16,2	10,2	73,6	100,0
Disposição para o trabalho	6,6	4,7	88,7	100,0
Produtividade aumentou	7,0	6,2	86,8	100,0
Amigos	1,7	2,6	95,7	100,0

Fonte: elaborada pela autora



Dos atletas entrevistados, 95,8% indica relação com os colegas, 95,7% indica Amigos, 88,7% indica disposição para o trabalho, 86,8% indica que a produtividade aumentou, 83,7% indica relação com o chefe, 82,3% indica hábitos alimentares, 75,4 indica sono, 73,6% indica mais valor.

A maioria dos atletas, 53,9% avaliam as ações das empresas em estimular os trabalhadores a participarem dos jogos como muito eficazes, 44,4% avaliam como eficazes e 1,7% avaliam como regular ou pouco eficazes e nada eficazes.

A prática de esporte é um fator muito positivo na vida dos trabalhadores pois, através dele percebemos como a aprendizagem social, o desenvolvimento moral, o saber lidar com o grupo, a convivência, social com amigos, família e colegas de trabalho, a modelação comportamental, reeducação alimentar, a influência do convívio profissional, a obediência das normas internas da empresa, a melhoria e o incentivo a prática de atividade física e esportiva reestrutura o estilo de vida mais saudável e o torna mais produtivo. Portanto, os Jogos Estaduais do SESI é um grande provedor de melhorias e benefícios para empresa e para trabalhador.

A tabela 6 apresenta outros aspectos avaliados pelos atletas que participaram dos Jogos Estaduais do SESI

**Tabela 6 - Outros aspectos avaliados pelos atletas que participaram dos jogos Estaduais do SESI**

Avaliação (%)

Aspectos	Positiva	Regular	Negativa	Total
Período do evento	94,1	5,3	0,6	100,0
Duração	91,7	8,1	0,2	100,0
Cerimonial	93,5	6,3	0,2	100,0
Disciplina	90,2	9,3	0,5	100,0
Arbitragem	76,0	19,2	4,8	100,0
Instalações esportivas	95,4	4,2	0,4	100,0
Equipamento	95,5	4,4	0,1	100,0
Higiene	93,0	6,6	0,4	100,0
Restaurante	82,7	15,0	2,3	100,0
Pessoal do Sesi	96,8	3,2	0,0	100,0
Organização geral	97,3	2,7	0,0	100,0



**Universidade Federal do Amazonas**

FACULDADE DE TECNOLOGIA

COORDENAÇÃO DE PÓS-GRADUAÇÃO

PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO



Programa de Pós Graduação  
em Engenharia de Produção  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS - UFAM

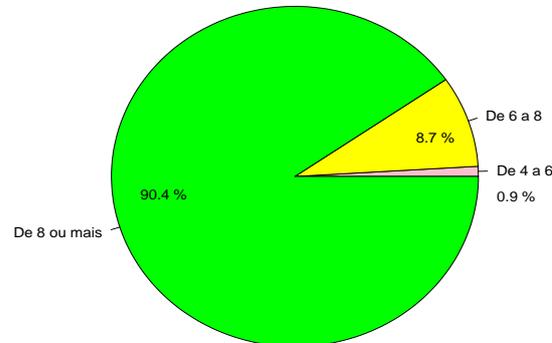
Fonte: elaborada pela autora

Os aspectos relacionados aos Jogos Estaduais do SESI como: período de realização dos Jogos, duração dos Jogos, cerimonial de abertura dos jogos, disciplina dos trabalhadores, arbitragem, instalações esportivas, equipamentos e materiais esportivos, higiene, restaurante (lanchonete), pessoal do SESI e organização geral do SESI foram avaliados positivamente, já os aspectos como: arbitragem e restaurante (lanchonete) têm indicações de avaliação positiva (soma de ótimo e bom) menores que 90,0%.

O Clube do Trabalhador do Amazonas oferece diversas atividades de esporte e lazer para os trabalhadores da indústria, dependentes e público em geral, pois possuímos uma belíssima estrutura física com grandes profissionais de Educação física que de uma forma cordial e atenciosa recebe todos os trabalhadores na realização dos Jogos. Porém, fatores como a arbitragem e o restaurante (lanchonete) precisam de melhoria continua. Reuniões antecipadas com equipe de arbitragem é uma ação constante da Coordenação de Esporte para reduzir os conflitos no decorrer das partidas, pois é um fator de sucesso ou insucesso da equipe e dos dirigentes envolvidos na competição, gerando um grande stress para os envolvidos na competição, pois qualquer decisão tomada gera uma serie de reações estressantes dentro do meio esportivo. O restaurante (lanchonete) está passando por reformas e mudanças de cardápios para atender de forma positiva os clientes.

No gráfico 7 apresenta a nota geral atribuída pelos atletas que participaram dos Jogos Estaduais do SESI

**Gráfico 7 - Nota geral atribuída pelos atletas que participaram dos jogos Estaduais do SESI**



No geral, a nota média atribuída pelos atletas aos Jogos Estaduais do Sesi é 8,7, 50% atribui a nota 9,0 e os outros 50,0% atribui 9,0 e 75% dos atletas atribuíram uma nota maior ou igual a 8,0. A nota mínima atribuída pelos atletas é 4,0 e a máxima é 10,0.

A organização da competição como os Jogos Estaduais do Sesi é desafiadora e criteriosa, pois precisa de uma equipe muito competente, capacitada e experiente, com comissões tenham suas atribuições muito bem definidas e desenvolvidas, antes, durante e depois da competição. Temos vários processos e etapas como: congressos técnicos da abertura e de todas as modalidades, inspeções diárias das áreas de jogos, entrega de documentação, boletins parciais e encerramento dos Jogos. Portanto, a obtenção do sucesso de uma excelente competição depende de um planejamento muito bem elaborado, com os objetivos muito bem definidos, de recursos (humanos, financeiros e materiais) e de uma organização estruturada com colaboradores trabalhando com um mesmo ideal.

## 5. Considerações finais

A competição tem contribuído para elevar a qualidade de vida do trabalhador da indústria, assim como a prática de atividades esportivas em geral, provocando mudanças profundas na sua autoestima, nos relacionamentos com os amigos, no comportamento ético, no trabalho em equipe, no busca pelo aperfeiçoamento contínuo, na construção de novas amizades, na percepção da importância que todos têm para a promoção da cidadania, dentre



**Universidade Federal do Amazonas**

FACULDADE DE TECNOLOGIA

COORDENAÇÃO DE PÓS-GRADUAÇÃO

PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO



Programa de Pós Graduação  
em Engenharia de Produção  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS - UFAM

outros aspectos sociais e profissionais. Mais que isso, a competição firma-se como um canal de alegrias, conquistas, vitórias e aceitação de diversidades na superação de preconceitos.

Todos os trabalhadores avaliados obtiveram uma avaliação positiva acima de 50,0%, portanto, pode-se afirmar que o SESI esta tomando as ações necessárias para encantar os nossos clientes que são industriários, porém, precisamos melhorar o atendimento do restaurante e da lanchonete e o serviço da arbitragem, que ainda são os fatores que precisam de melhoria nos seus serviços.

Como instituição privada, o SESI observa os trabalhadores do PIM como um usuário/cliente e que, portanto, deve ser tratado com todo o cuidado possível no sentido de ser percebido como uma instituição que preza pelo bom atendimento e que tenha o atendimento necessário e de qualidade.

A avaliação da satisfação do cliente não se limitar somente aos trabalhadores e seus dependentes, mas também aos clientes da comunidade, que é o cliente externo que busca novos serviços dentro das instalações do SESI Clube. Outro ponto importante é a satisfação dos colaboradores do CTAM que se estimulado é um ponto positivo no trato com o usuário, algumas empresas usam a pesquisa de clima organizacional para fazer essa aferição, um servidor estimulado é a garantia de uma prestação de serviço com um mínimo de qualidade, pois deve-se lembrar também da estrutura no atendimento.

Este trabalho é uma contribuição para a área de saúde, esporte e lazer do estado, pois é pioneiro na adoção de técnicas de marketing e planejamento no trato do usuário, servindo como referência inclusive para todas as instituições do estado que lidam com atendimento ao cliente.

## **6. Referências**

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 14724:** Trabalhos acadêmicos – apresentação. 2. Ed. Rio de Janeiro: ABNT, 2005.



**Universidade Federal do Amazonas**

FACULDADE DE TECNOLOGIA  
COORDENAÇÃO DE PÓS-GRADUAÇÃO  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO



Programa de Pós Graduação  
em Engenharia de Produção  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS - UFAM

BARBALHO, Célia Regina Simonetti. **Guia para normalização de relatórios técnicos científicos.** Manaus: EdUA, 2003.103 p.; il. Disponível em [http://www.hugv.ufam.edu.br/downloads/guia\\_relatorios.doc](http://www.hugv.ufam.edu.br/downloads/guia_relatorios.doc). Acesso em: 25 de novembro de 2014.

BORBA, Valdir ribeiro. **Marketing hospitalar**, instrumentação estratégica e casos práticos, 1ª. Edição. Rio de Janeiro: Ed. Cultura Médica, 2003.

DACOSTA, Lamartine.et al. **Manual dos valores do esporte-SESI: fundamentos.** SESI Departamento Nacional. Brasília: SESI/DN, 2007. 195p.il

**Expectativas e desafios do jovem no mercado de trabalho.** Disponível em [http://acervo-digital.espm.br/revista\\_da\\_espm/2011/maio\\_jun/30-35.pdf](http://acervo-digital.espm.br/revista_da_espm/2011/maio_jun/30-35.pdf). Acesso em 27 de novembro de 2014.

KOTLER, Philip. **Marketing para organizações que não visam o lucro.** São Paulo, 2003.

KOTLER, Philip. **Princípios de marketing.** 7ª. Edição. Rio de Janeiro: Ed. Livros Técnicos e Científicos S.A., 1998.

OGATA, Alberto. et al. **Wellness: seu guia de bem-estar e qualidade de vida.** Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.

SISTEMA FIEAM. Disponível em <http://www.fieam.org.br/site/sesi/educação-eja/>. Acesso em 26 de novembro de 2014.

STONE, Merlin. **Marketing de relacionamento nas organizações.** São Paulo: Ed. Atlas, 2003.