

QUALIDADE NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS EM UMA COMUNIDADE TERAPÊUTICA NA PERCEPÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS

ANA VALERIA VARGAS PONTES
avvpontes@uol.com.br
FACULDADE METODISTA

JULIANA MAIOLI LAVAL BERNARDO
jmlbernardo@gmail.com
FACULDADE METODISTA

LUIZ PEREZ ZOTES
lpzotes@gmail.com
UFF- UNIVERSIDADE FE

SIDNEY CARVALHO DE OLIVEIRA
sidney.oliveira@granbery.edu.br
UFF UNIVERSIDADE FED

Resumo: O cenário que envolve o uso abusivo de drogas tem provocado uma série de problemas para a sociedade. Nesta perspectiva surgiram organizações com a finalidade de acolher e tratar o dependente químico. Este artigo teve como objetivo pesquisar sobre a qualidade de serviços em uma comunidade terapêutica, CEMAT, na percepção de seus funcionários. A Metodologia utilizada foi uma pesquisa exploratória, descritiva e para tanto, foi realizada uma pesquisa bibliográfica e uma pesquisa de campo, utilizando como instrumento a Servqual que foi aplicada aos funcionários de um Centro de Recuperação para Dependentes Químicos. Pode-se perceber com a pesquisa que os aspectos tangíveis apresentaram um maior destaque pelos funcionários.

Palavras Chave: Qualidade - Funcionários - Dependência química - Servqual -

1 INTRODUÇÃO

A problemática que envolve as questões relacionadas ao uso abusivo de drogas tem provocado grande impacto na sociedade.

Neste cenário crescente do uso abusivo de substâncias Psicoativas (SPA), muitas organizações, públicas e privadas, surgiram com a finalidade de acolher e tratar o dependente químico, em parte pelo clamor social que esta doença representa, em parte pela viabilidade econômico-financeira da mesma e é neste contexto que se organizam as Comunidades Terapêuticas (CTs).

Com a crescente necessidade de favorecer a reabilitação das pessoas dependentes de álcool e outras drogas, muitos prestadores de serviços se aventuraram neste trabalho sem qualquer regulamentação e evidenciando assim um funcionamento extremamente precário.

Mesmo já existindo inúmeros estudos que abordam a qualidade em serviços, este tema constitui uma área do *marketing* que precisa ser continuamente explorada, principalmente pela classe empresarial, que extrai informações de pesquisas relacionadas para adoção de estratégias de captação e retenção de clientes, identificando os fatores geradores de satisfação. A partir desse cenário surge a questão de investigação que se perfaz na percepção dos funcionários do CEMAT sobre a qualidade dos serviços prestados.

O objetivo geral da pesquisa foi identificar as percepções de qualidade mais relevantes na prestação de serviços neste centro de recuperação na perspectiva dos profissionais que atuam na organização, utilizando-se para tanto, o instrumento denominado Servqual.

A metodologia foi descritiva e exploratória. Primeiro realizou-se uma pesquisa bibliográfica e posteriormente uma pesquisa de campo realizada com funcionários de um Centro de Recuperação para Dependentes Químicos, também qualificado como Comunidade Terapêutica (CT), denominado Centro Metodista de Assistência Terapêutica (CEMAT).

Este artigo foi estruturado em cinco seções, sendo que na primeira está introdução, na segunda definições sobre serviços, serviços em saúde e qualidade na prestação de serviço e a terceira consta da metodologia e análise da pesquisa, e por fim a conclusão da mesma.

2. SERVIÇOS

De acordo com Lovelock, Wirtz e Henzo, (2011) serviço é uma atividade econômica oferecida a terceiros, geralmente baseada no tempo de seu desempenho e traz aos seus clientes os resultados desejados.

A definição de serviço, segundo Corrêa e Caon (2002), está pautada em três características, quais sejam: serviços são produzidos e consumidos no mesmo momento, enquanto produtos são elaborados e seu consumo ocorre posteriormente; serviços são produzidos na presença do cliente; e, são intangíveis.

Os clientes não conseguem verificar se o serviço é adequado ou se lhes agradam, visto que não podem experimentar. Apenas após a compra ou contratação do serviço é que o cliente realmente vivencia a experiência. Dessa forma, como os serviços apresentam uma dificuldade de serem avaliados pelos clientes antes da compra, eles devem confiar na empresa de serviços para cumprir sua promessa (BERRY, 2001).

Para Zeithaml, Bitner e Gremler (2014), serviços são atos, processos e atuações oferecidos ou coproduzidos por uma entidade ou pessoa, para outra entidade ou pessoa. Os autores abordam ainda o aspecto da intangibilidade como principal fator da caracterização de uma oferta como serviço.

Os elementos tangíveis são aqueles utilizados para a realização da prestação de serviços, ferramentas, maquinários, aparelhos de exames, nos casos dos hospitais, como camas, refeições, toaletes, entre outros. Os elementos intangíveis são o trabalho, o conhecimento técnico do profissional da área, que dominam e cria valor em desempenho de serviços, como os enfermeiros, médicos, advogados, cirurgiões-dentistas, entre outros.

O setor de prestação de serviços caracteriza-se por apresentar uma peculiaridade que se expressa no caráter imaterial de sua produção e na grande heterogeneidade de suas atividades, onde se identificam formas bastante diferenciadas no que concerne à organização do trabalho.

A venda de um serviço é totalmente baseada na promessa de que a expectativa do consumidor será atendida convenientemente. Por esta razão, o prestador de serviços deve procurar sempre, por meio da comunicação e da venda, fazer uma promessa realista, compatível com a expectativa do cliente e, essencialmente, com as possibilidades de execução (SPILLER et al, 2009).

2.1 SERVIÇOS DE SAÚDE

No Brasil os serviços de saúde estão separados em dois segmentos, o público e o privado. É da competência do SUS (Sistema Único de Saúde) a responsabilidade pelo segmento público, garantindo acesso integral, universal e gratuito para toda população brasileira (BRASIL, 1988).

O segmento privado é dividido em duas áreas, sendo o de saúde suplementar que é conduzido pelos planos de saúde e o liberal clássico, conduzido pelos particulares autônomos (BRASIL, 1988). Desta forma, as organizações da área da saúde, das mais distintas áreas, subordinam-se as legislações destes órgãos reguladores, que determinam regras para abertura e funcionamento.

2.2.1 Gestão dos serviços de saúde

Um fator muito preocupante nos últimos anos tem sido a gestão nos serviços de saúde, sejam estas clínicas, consultórios, ou hospitais. No entanto esta preocupação não é recente, vem desde o século XVIII cujo primeiro foco foi direcionado para a arquitetura dos hospitais. Atualmente o foco da gestão e qualidade em ambientes da área da saúde está direcionado ao paciente ou cliente. Como em todas as organizações de serviços, os gestores de clínicas e hospitais, encontram dificuldade para definir e acompanhar indicadores de desempenho, como informa Spiller, et al (2009).

Para Porter e Teisberg (2007), prestar serviços de saúde, seja num hospital, numa clínica ou no consultório é algo complexo que envolve diversas atividades e desafios. É necessário lidar constantemente com novas tecnologias, exigências de órgãos reguladores, negociações financeiras e recrutamento, capacitação e retenção de pessoal.

Conforme Spiller et al (2009 p. 132) “para definir adequadamente o desempenho esperado é preciso pensar no cliente. Não se pode esquecer que ele é, além de tudo, o grande

ator no palco de prestação de serviços” e sua participação importa no resultado de muitos tipos de serviços.

É importante ressaltar que qualquer investigação a respeito das necessidades, expectativas e temores dos clientes em relação a um serviço serve como base para a avaliação do serviço por parte do cliente. O consumidor avalia de forma diferente serviços em comparação com produtos. Pode-se identificar as seguintes proposições dos consumidores; percebem um risco maior na compra de serviços; confiam mais em informações de fontes pessoais do que impessoais; percebem no preço e nas instalações físicas pistas de qualidade em serviços e, enfatizam mais a condição pós-compra e a busca de informações em serviços do que em produtos (HESKETT; SASSER JR e HART, 1994)

Segundo Lovelock e Wirtz (2006), os processos dos serviços de saúde descrevem o método e a sequência em que os sistemas se interligam, criando os resultados que os clientes valorizarão. Dessa forma, os processos devem ser desenhados e os sistemas desenvolvidos “de frente” para o cliente. Isso porque muitas vezes os clientes têm a nítida impressão de que a empresa organizou sua arquitetura de serviços “de costas” para as suas necessidades, e tendo como único foco os controles e as economias pouco eficazes, diante das possibilidades de perda do cliente e suas consequências (LOVELOCK e WIRTZ, 2006).

2.3 QUALIDADE NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

A gestão da qualidade vem desempenhando ao longo dos anos um papel relevante para obtenção de vantagem competitiva pelas empresas, considerando que atrelado ao aumento de qualidade está a satisfação dos clientes. Mesmo já existindo diversos estudos sobre qualidade em serviços, a classe empresarial continua demandando interesse por esta área do *marketing*, pois a mesma colabora na definição das estratégias de atração e fidelização de clientes. Autores como (TALIB, RAHMAN e QURESHI, 2012; PALADINI, 2010 e SLACK, CHAMBERS e JOHNSTON, 2009,) confirmam que a qualidade na prestação de serviços é, atualmente, um diferencial estratégico para as organizações, uma vez que produz vantagens competitivas e funciona como um mecanismo capaz de reter clientes.

Para uma organização ser bem sucedida no fornecimento de serviços e com qualidade, ela precisa atender e exceder às expectativas dos clientes (DENTON, 1990).

A organização deve conseguir identificar tanto a importância que os clientes dão para cada elemento do serviço, como também suas expectativas em relação a eles (HESKETT, SASSER JR e HART, 1994).

A primeira etapa para se tornar um fornecedor de qualidade em serviços é definir o que é um serviço excepcional para o cliente, o que é uma dificuldade para muitas organizações. A partir desta etapa deve-se estabelecer padrões que garantam que todos os envolvidos direta ou indiretamente na distribuição dos serviços entendam o que é esperado deles. Os padrões identificam o que deve ser feito, mas não necessariamente o que é feito. Na verdade, a qualidade em serviços é medida pela diferença entre expectativas dos clientes de um lado, e por outro lado, o que o cliente percebe. Por esta razão, perceber a expectativa dos clientes em relação a sua percepção do que foi entregue é tão importante (DENTON, 1990).

Alves e Feldman (2011) relatam que a qualidade é uma responsabilidade que recai tanto sobre a força de trabalho, como da administração em geral. Nos estabelecimentos direcionados a serviços de saúde, por exemplo, há uma necessidade de dispor de infraestrutura que permita a execução de atividades relacionadas à gestão da qualidade tais como:

organização e coordenação dos processos relativos ao planejamento, à melhoria da gestão e a política da qualidade.

A mensuração de qualidade em serviços se dá durante seu processo de execução e prestação e não é possível dimensionar antecipadamente se o consumidor final se agrada do mesmo (TALIB, RAHMAN e QURESHI, 2012; CARPINETTI, 2012; FITZSIMMONS e FITZSIMMONS, 2010 e PALADINI, 2010;).

Lovelock, Wirtz, Henzo (2011) informam que para haver qualidade em serviços prestados é preciso seguir alguns parâmetros e entre estes tem-se o composto de *marketing* para serviços ampliado para a gestão. As melhores empresas prestadoras de serviços fizeram sucesso quando decidiram tomar cuidado ao planejar o processo de atendimento ao cliente, adotando procedimentos padronizados, implementando rigorosa gestão de qualidade de serviços. Para tanto começaram treinando seus funcionários e automatizando tarefas antes executadas por pessoas.

Para Grönroos, (2003, p. 84) a qualidade dos serviços prestados é mais complexa de se mensurar do que a qualidade de um bem, por exemplo. “os Serviços são uma série de processos cuja produção e consumo não podem ser separados, e nos quais muitas vezes o cliente participa do processo de produção, seguramente serão percebidos como complexos.” Conforme o autor, a qualidade técnica de um serviço prestado geralmente é um pré-requisito para a boa qualidade do mesmo.

Conforme Mezomo (2001) para que haja qualidade, os profissionais envolvidos deverão estar sempre comprometidos com o resultado final, sendo motivados, criativos, e aproveitando as oportunidades. É preciso estar atento ao mercado, às novas formas de administrar, legislações, buscando sempre o nível de satisfação tanto do colaborador como do cliente. Deve haver uma visão de futuro, um planejamento adequado para melhorias tanto físicas, como em atendimento ao cliente. Denton (1990) complementa mencionando que para se tornar um fornecedor sólido de serviços, deve-se utilizar pessoal bem instruído, além de pessoal dedicado e com perfil correto.

2.3.1 O Instrumento SERVQUAL

A qualidade na prestação dos serviços se dá pela comparação entre a expectativa que um cliente tem sobre determinado serviço e a percepção sobre aquilo que lhe foi efetivamente entregue. Para medir a satisfação do cliente, entender e satisfazer suas necessidades, Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) criaram um instrumento para medir a qualidade nos serviços e assim tornar a organização mais eficaz naquilo que se propôs a fazer.

Inicialmente eles utilizaram as dez dimensões de qualidade que eram: Confiabilidade, Capacidade de Resposta, Competência, Acesso, Cortesia, Comunicação, Credibilidade, Segurança, Compreensão do Cliente e Tangíveis, que deveriam estar presentes na prestação de todos os tipos de serviços.

Posteriormente, no desenvolvimento do SERVQUAL, reduziram as dimensões para cinco, mantendo como base a verificação da diferença entre as expectativas e as percepções dos consumidores. Pode-se verificar o equacionamento das dez dimensões originais.

As cinco dimensões finais podem ser descritas, de acordo com Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985):

a) Tangibilidade: facilidades e aparência física das instalações, equipamentos, pessoal e material de comunicação.

b) Confiabilidade: capacidade e habilidade de implementar o serviço prometido com confiança e precisão;

c) Presteza: refere-se à forma para prestar auxílio ao consumidor e prestar pronto atendimento, resolvendo os problemas que possam ocorrer na hora da venda;

d) Segurança/domínio: conhecimento e cortesia dos funcionários e as habilidades destes em transmitir segurança;

e) Empatia: consideração e atenção individualizada que a empresa presta aos seus consumidores

A partir deste modelo conceitual, Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) desenvolveram a ferramenta SERVQUAL, sendo esta uma escala aplicável a todos os tipos de empresas do setor de serviços. Segundo os autores, a escala pode sofrer adaptações conforme a necessidade para a correta mensuração das percepções dos clientes sobre a qualidade dos serviços. A escala SERVQUAL é detalhada em 22 itens que derivam das cinco dimensões finais, ou seja, confiabilidade, presteza, empatia, segurança e aspectos tangíveis.

Para a aplicação do instrumento, inicialmente, eram elaboradas 22 questões que mediam a expectativa do cliente sobre determinada prestação de serviço e posteriormente, as mesmas 22 questões apontavam as percepções sobre o serviço efetivamente realizado. No questionário original utilizava-se a escala do tipo Likert com sete pontos, o que permitia aos clientes responderem a cada questão em graus variados, marcando um valor na escala que vai de 1 (discordo totalmente) até 7 (concordo totalmente). No quadro 1 consta todas as cinco dimensões e os atributos que compõe cada item

3 METODOLOGIA E ANÁLISE DA PESQUISA

Observa Fonseca (2009) que a metodologia analisa e cuida dos caminhos e ferramentas utilizadas para se atingir a realidade teórica e prática de determinada pesquisa. Para sua classificação, conforme Vergara (2009) que a classifica quanto aos fins e aos meios tem-se:

Quanto aos fins, este trabalho foi classificado como uma pesquisa exploratória e descritiva. Exploratória, pois o segmento em que a instituição pertence possui informações acerca do tratamento terapêutico, mas não se identificou informações sobre a qualidade dos serviços prestados neste local. Descritiva, pois apresenta a realidade tal como esta se apresenta, no caso específico, para a identificação da percepção que os funcionários têm sobre a qualidade dos serviços numa Comunidade Terapêutica na cidade de Juiz de Fora.

Pela característica do trabalho optou-se por uma pesquisa quantitativa, que por meio da aplicação de questionários, buscou-se dados para mensurar a qualidade da prestação dos serviços e embasar a necessidade de um aprimoramento junto aos funcionários do CEMAT.

Com relação ao tipo da pesquisa, este trabalho se apresenta uma pesquisa de campo e a coleta de dados será feita por meio do contato pessoal tendo como instrumento o questionário.

Para esta pesquisa foi escolhido um instrumento para coleta dos dados, que é o questionário fechado. Assim, este estudo teórico-empírico se vale como meios de coleta de dados e interpretação dos mesmos.

A população desta pesquisa compreendeu 100% dos funcionários, que consta de 8 funcionários.

A aplicação dos questionários foi feita aos profissionais diretamente envolvidos no CEMAT, que atuam semanalmente nas diversas áreas da CT. Este público é composto por 4 monitores, 1 coordenador geral, 1 psicólogo, 1 assistente social, e 1 enfermeiro.

De acordo com os objetivos propostos por este estudo e com base na revisão da literatura, os questionários foram construídos tendo por base a estrutura do instrumento SERVQUAL. Na pesquisa foram feitas adaptações considerando que no instrumento a análise é feita a partir das expectativas e percepção sob a ótica de um único respondente e neste estudo, a análise foi feita pela importância do serviço prestado na concepção dos representantes da empresa, ou seja, os oito funcionários. Desta forma, foram criados 2 questionários, no questionário “A” buscou-se a ordenação crescente das cinco dimensões da qualidade apresentado por Parasuraman, Zeithaml e Berry. (1985), confiabilidade, segurança empatia, aspectos tangíveis e prestação, sob o ponto de vista e entendimento dos respondentes, sendo o número 1 a dimensão mais importante e o número 5 a dimensão menos importante. Já o questionário B traz os 22 itens integrantes das 5 dimensões de qualidade. Para este questionários foi criado uma escala Likert com a variação de 5 (cinco) pontos, sendo (1) Discordo Fortemente e (9) Concordo Fortemente.

Os funcionários da Comunidade Terapêutica participaram da pesquisa em dias alternados, especificamente nos dias de trabalho na CT. Participaram da pesquisa os 8 profissionais atuantes na organização. Por meio entrevista oral, foi identificada a idade de cada respondente. O profissional mais novo tem 26 anos e o mais velho tem 59 anos de idade. Os profissionais pesquisados são contratados pela Comunidade Terapêutica para darem cobertura a todas as atividades inerentes ao plano terapêutico, atendendo as exigências legais, estatutárias e regimentais. A tabela três mostra a função de cada profissional.

3.1 RESULTADO E ANÁLISE DA PESQUISA

3.1.1 Resultado e análise da aplicação do questionário A

No quadro 1 consta o resultado da aplicação do questionário A aos 8 profissionais que atuam no CEMAT. Eles estão identificados pelas siglas de P1 até P8 e representam a ordenação das 5 dimensões pelo grau de importância, sendo o 1 o menos importante e o 5 o mais importante.

Quadro 1: Resultado das notas dadas pelos Profissionais no questionário A

DIMENSÃO DA QUALIDADE	NOTA DADA PELOS PROFISSIONAIS								MÉDIA DAS NOTAS	FREQUÊNCIA RELATIVA
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8		
ASPECTOS TANGÍVEIS	5	5	4	3	5	5	4	1	4,00	27%
CONFIABILIDADE	4	4	5	1	2	1	3	5	3,13	21%
PRESTEZA	3	3	1	5	3	3	2	4	3,00	20%
SEGURANÇA	2	2	3	2	4	2	5	2	2,75	18%
EMPATIA	1	1	2	4	1	4	1	3	2,13	14%
									15,00	100%

Fonte: Desenvolvido pelo autor

Pelo resultado apresentado no quadro 1, observou-se que a dimensão ASPECTOS TANGÍVEIS foi considerada pelos profissionais como a mais importante, numa interpretação de ansiarem por melhores condições de trabalho, pelo fato de, como profissionais que são garantem as outras dimensões que estão ao seu alcance. A dimensão CONFIABILIDADE foi considerada a segunda mais importante, seguido pela PRESTEZA, SEGURANÇA e EMPATIA

3.1.2 Resultado e análise da aplicação do questionário B

Nos quadros dois e três constam o resultado da aplicação do questionário B nos 8 profissionais, identificados pelas siglas de P1 até P8. Ele está detalhado pela escala Likert de 5 pontos sendo 1 = Discordo fortemente, 3 = Discordo, 5 = Não discordo e nem concordo, 7 = Concordo e 9 = Concordo fortemente e está separado nas 5 dimensões da qualidade e os 22 atributos da SERVQUAL. Na última coluna consta o somatório das notas dadas que servirão para responder uma das questões da pesquisa proposta. A representação gráfica está suportada pelo quadro que possui a frequência absoluta e relativa das notas dadas pela escala Likert.

Quadro 2: Notas dadas pelos Profissionais no questionário B – Aspectos Tangíveis

NOTA DADA PELOS PROFISSIONAIS										
ASPECTOS TANGÍVEIS		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	SOMA
1	O CEMAT tem equipamentos modernos.	5	3	7	3	3	3	5	3	32
2	As instalações físicas do CEMAT são visualmente atrativas.	3	3	3	3	3	3	3	1	22
3	Os empregados do CEMAT são bem vestidos e asseados.	5	5	7	7	7	5	5	7	48
4	A aparência das instalações do CEMAT é conservada de acordo com o serviço oferecido.	7	5	5	5	3	3	5	3	36

Fonte: Desenvolvido pelo autor

Quadro 3: Escala Likert do questionário B – Aspectos Tangíveis

ESCALA	1	3	5	7	9	TOTAL
ASPECTOS TANGÍVEIS	Discordo fortemente	Discordo	Não discordo e nem concordo	Concordo	Concordo fortemente	
Frequência Absoluta	1	15	10	6	0	32
Frequência Relativa	3%	47%	31%	19%	0%	100%

Fonte: Desenvolvido pelo autor

Percebe-se nesta dimensão que os profissionais deram maior importância para o item referente ao asseio e vestimenta e menor importância para a atratividade das instalações físicas. Na análise de toda a dimensão, apenas 19% das notas concordam e concordam fortemente que a instituição garante os itens aderentes aos ASPECTOS TANGÍVEIS.

Quadro 4: Notas dadas pelos Profissionais no questionário B - Confiabilidade

NOTA DADA PELOS PROFISSIONAIS										
CONFIABILIDADE		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	SOMA
5	Quando promete fazer algo em certo tempo, o CEMAT o faz.	7	7	3	9	7	5	5	5	48
6	O CEMAT demonstra segurança ao lidar com os problemas do acolhido.	9	7	9	7	7	5	5	7	56
7	O CEMAT entrega o serviço certo na primeira vez.	5	7	7	7	7	5	3	5	46
8	O CEMAT fornecer o serviço no tempo prometido.	9	9	5	7	7	5	7	9	58
9	O CEMAT mantém seus registros de forma correta.	5	7	9	7	5	5	9	7	54

Fonte: Desenvolvido pelo autor

Quadro 5: Escala Likert do questionário B – Confiabilidade

ESCALA	1	3	5	7	9	TOTAL
CONFIABILIDADE	Discordo fortemente	Discordo	Não discordo e nem concordo	Concordo	Concordo fortemente	
Frequência Absoluta	0	2	13	17	8	40
Frequência Relativa	0%	5%	33%	43%	20%	100%

Fonte: Desenvolvido pelo autor

Identifica-se nesta dimensão que os profissionais deram maior importância para o item fornecimento do serviço no tempo prometido e menor importância para a entrega do serviço certo na primeira vez. Na análise de toda a dimensão 63% das notas concordam e concordam fortemente que a instituição garante os itens aderentes a dimensão CONFIABILIDADE.

Quadro 6: Notas dadas pelos Profissionais no questionário B - Presteza

NOTA DADA PELOS PROFISSIONAIS										
PRESTEZA		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	SOMA
10	Os funcionários do CEMAT possuem conhecimento necessário para responder às perguntas dos acolhidos.	5	5	9	7	7	7	7	9	56
11	O CEMAT informa aos acolhidos exatamente quando os serviços ou atividades serão realizados.	9	9	9	9	7	7	7	5	62
12	O CEMAT efetua um atendimento rápido aos acolhidos.	9	9	9	7	7	5	5	5	56
13	Os empregados do CEMAT mostram disposição para ajudar os acolhidos.	5	9	9	9	7	7	7	9	62

Fonte: Desenvolvido pelo autor

Quadro 7: Escala Likert do questionário B – Presteza

ESCALA	1	3	5	7	9	TOTAL
PRESTEZA	Discordo fortemente	Discordo	Não discordo e nem concordo	Concordo	Concordo fortemente	
Frequência Absoluta	0	0	7	12	13	32
Frequência Relativa	0%	0%	22%	38%	41%	100%

Fonte: Desenvolvido pelo autor

Nota-se nesta dimensão que os profissionais deram maior importância para o item informação sobre quando os serviços e atividades serão realizados e também a disposição para ajudar os acolhidos e com menor importância o conhecimento necessário para responder as perguntas e atendimento rápido aos acolhidos. Na análise de toda a dimensão 79% das notas concordam e concordam fortemente que a instituição garante os itens aderentes a dimensão PRESTEZA.

Quadro 8: Notas dadas pelos Profissionais no questionário B - Segurança

NOTA DADA PELOS PROFISSIONAIS										
SEGURANÇA		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	SOMA
14	Os empregados do CEMAT estão preocupados em atender prontamente aos pedidos dos acolhidos.	7	9	7	9	7	5	7	7	58
15	O CEMAT tem empregados que inspirem confiança aos acolhidos.	5	9	9	7	7	7	5	5	54
16	Os acolhidos sentem-se seguros ao tratar questões com os empregados do CEMAT.	5	9	5	7	7	7	5	7	52
17	O CEMAT tem empregados que sejam cordiais e educados.	9	7	9	9	7	5	7	7	60

Fonte: Desenvolvido pelo autor

Quadro 9: Escala Likert do questionário B – Segurança

ESCALA	1	3	5	7	9	TOTAL
SEGURANÇA	Discordo fortemente	Discordo	Não discordo e nem concordo	Concordo	Concordo fortemente	
Frequência Absoluta	0	0	8	16	8	32
Frequência Relativa	0%	0%	25%	50%	25%	100%

Fonte: Desenvolvido pelo autor

Nesta dimensão os profissionais deram maior importância para o item cordialidade e educação e com menor importância o que os acolhidos se sentem seguros em

tratar questões com os empregados. Na análise de toda a dimensão 75% das notas concordam e concordam fortemente que a instituição garante os itens aderentes a dimensão SEGURANÇA.

Quadro 10: Notas dadas pelos Profissionais no questionário B - Empatia

NOTA DADA PELOS PROFISSIONAIS										
EMPATIA		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	SOMA
18	O CEMAT dá atenção individual aos acolhidos.	9	9	9	9	7	5	5	7	60
19	Os empregados do CEMAT dão atenção personalizada aos acolhidos.	9	7	1	7	7	5	5	5	46
20	O CEMAT dispõe de empregados que entendem as necessidades dos acolhidos.	9	7	9	7	7	7	9	7	62
21	O CEMAT tem como objetivo atender os interesses dos acolhidos.	9	9	7	9	7	7	7	5	60
22	O CEMAT tem horário de funcionamento que atende as necessidades dos acolhidos.	7	9	9	9	7	7	5	7	60

Fonte: Desenvolvido pelo autor

Quadro 11: Escala Likert do questionário B – Empatia

ESCALA	1	3	5	7	9	TOTAL
EMPATIA	Discorde fortemente	Discordo	Não discorde e nem concordo	Concordo	Concordo fortemente	
Frequência Absoluta	1	0	7	18	14	40
Frequência Relativa	3%	0%	18%	45%	35%	100%

Fonte: Desenvolvido pelo autor

Nesta dimensão os profissionais deram maior importância para o item entendimento às necessidades dos acolhidos e com menor importância o atendimento personalizado aos acolhidos. Na análise de toda a dimensão 80% das notas concordam e concordam fortemente que a instituição garante os itens aderentes a dimensão EMPATIA.

3.1.3 Consolidação dos resultados

Na tabela um constam os 22 itens oriundos das 5 dimensões da qualidade com o somatório das notas dadas de cada classe.

Tabela 1: Somatório das Notas dos Questionários

ASPECTOS TANGÍVEIS		
1	O CEMAT precisa de equipamentos modernos.	32
2	As instalações físicas do CEMAT devem ser visualmente atrativas.	22
3	Os profissionais do CEMAT devem estar bem vestidos e asseados.	48
4	A aparência das instalações do CEMAT precisa estar conservada de acordo com o serviço oferecido.	36
CONFIABILIDADE		
5	Quando o CEMAT promete fazer algo em certo tempo, deve cumpri-lo.	48
6	O CEMAT deve demonstrar segurança ao lidar com os problemas do acolhido.	56
7	O CEMAT deve entregar o serviço certo na primeira vez.	46
8	O CEMAT deve fornecer o serviço no tempo prometido.	58
9	O CEMAT deve manter seus registros de forma correta.	54
PRESTEZA		
10	Os profissionais do CEMAT devem possuir conhecimento necessário para responder às perguntas dos acolhidos.	56
11	O CEMAT deve informar aos acolhidos exatamente quando os serviços ou atividades serão realizados.	62
12	O CEMAT deve efetuar um atendimento rápido aos acolhidos.	56
13	Os profissionais do CEMAT devem mostrar disposição para ajudar os acolhidos.	62
SEGURANÇA		
14	Os profissionais do CEMAT devem estar preocupados em atender prontamente aos pedidos dos acolhidos.	58
15	O CEMAT deve ter profissionais que inspirem confiança aos acolhidos.	54
16	Os acolhidos devem sentir-se seguros ao tratar questões com os profissionais do CEMAT.	52
17	O CEMAT deve ter profissionais que sejam cordiais e educados.	60
EMPATIA		
18	O CEMAT deve dar atenção individual aos acolhidos.	60
19	Os empregados do CEMAT devem dar atenção personalizada aos acolhidos.	46
20	O CEMAT deve dispor de profissionais que entendem as necessidades dos acolhidos.	62
21	O CEMAT deve ter como objetivo atender os interesses dos acolhidos.	60
22	O CEMAT deve ter horário de funcionamento que atendam as necessidades dos acolhidos.	60

Fonte: Desenvolvido pelo autor

Na dimensão dos Aspectos Tangíveis, foi classificado com a maior nota o item os profissionais devem estar ou são bem vestidos e asseados.

Na dimensão da Confiabilidade os profissionais elegeram o item: o CEMAT deve fornecer o serviço no tempo prometido como o mais importante.

No terceiro grupo das dimensões referente à Presteza, os profissionais elegeram dois itens como o mais importante, ou seja: o CEMAT informa aos acolhidos exatamente quando os serviços ou atividades serão realizados e os profissionais mostram disposição para ajudar os acolhidos.

Na quarta dimensão que refere-se a Segurança os profissionais elegeram como o mais relevante o item o CEMAT tem profissionais cordiais e educados.

Na quinta e última dimensão, referente à Empatia, os profissionais escolheram como item mais importante o CEMAT deve dispor de profissionais que entendem as necessidades dos acolhidos.

3.2 OPORTUNIDADES DE MELHORIA

Considerando a ordenação das dimensões da qualidade e as notas dadas nos questionários dos atributos do instrumento, foi feito o cruzamento dos questionários para montagem do plano de melhoria.

Observa-se no quadro abaixo que as maiores notas de cada dimensão apontadas na coluna “NOTAS (B)”, multiplicadas pelos percentuais da coluna “PESO (A)” geraram a “IMPORTÂNCIA PONDERADA (A x B)”, que terão prioridades de implantação na instituição considerando as limitações financeiras da organização.

Quadro 13: Ordenação das respostas dos Profissionais

PROFISSIONAL	DIMENSÕES	PESO (A)	Nº QUESTÃO DO QUESTIONÁRIO	NOTAS	ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA PONDERADA (A x B)
				1 2 3 4	32 22 48 36	
	ASPECTOS TANGÍVEIS	27%			Funcionários com aparência asseada e profissional.	13
			5 6 7 8 9	48 56 46 58 54		
	CONFIABILIDADE	21%			Entregar os serviços nos prazos prometidos.	12
			10 11 12 13	56 62 56 62		
	PRESTEZA	20%			Efetuar um atendimento rápido de clientes.	12
					Estar preparado para atender às solicitações do cliente.	12
			14 15 16 17	58 54 52 60		
	SEGURANÇA	18%			Disponer de funcionários que sejam consistentemente cordiais.	11
			18 19 20 21 22	60 46 62 60 60		
	EMPATIA	14%			Disponer de funcionários que entendem as necessidades dos clientes.	9

Fonte: Desenvolvido pelo autor

Este capítulo cinco abordou os resultados da pesquisa dos questionários identificando a ordenação de prioridade das dimensões da qualidade na prestação do serviço e posteriormente identificou as ações de melhoria que podem trabalhadas no CEMAT.

4 CONCLUSÃO

Conforme analisado, o problema das drogas está presente em todos os meios, classes, atingindo a qualquer cidadão, independente da profissão, raça e etnia. Existe uma necessidade de se tratar o dependente. O uso abusivo de entorpecentes, bebidas alcoólicas, drogas alucinógenas podem influenciar na vida social, familiar e no trabalho de quem faz uso dos mesmos.

A comunidade terapêutica pesquisada, o CEMAT, desenvolve um trabalho de acolhimento e tratamento de dependentes de álcool e drogas e atua também com ações preventivas. Ela é participante da rede de atenção de saúde e de assistência social para o atendimento aos usuários de drogas e seus familiares do governo federal.

Este trabalho teve como objetivo

Este trabalho atingiu seu objetivo identificando tanto no referencial teórico, quanto na pesquisa de campo realizada na comunidade terapêutica pontos relevantes que servem de padrão de prestação de serviços de qualidade na concepção dos funcionários do CEMAT.

Pode-se perceber nesta pesquisa que os itens dos Aspectos Tangíveis possuem maior destaque para o grupo analisado. Tal resultado pode estar suportado pelo anseio dos mesmos por melhorias nas instalações, condições de trabalho e valorização profissional.

Identificou-se num segundo momento da pesquisa quais os pontos devem ser trabalhados na comunidade terapêutica para melhorar a qualidade na prestação dos serviços e por estes resultados, definir um plano de implantação.

Para concluir, os resultados desta pesquisa podem contribuir para que os gestores da comunidade terapêutica estudada qualifiquem seus conhecimentos e ações em relação às necessidades de seus clientes e sirvam de contribuição para outras instituições congêneres.

5 REFERÊNCIAS

ALVES, Vera Lucia de Souza; FELDMAN, Liliane Bauer. Gestores da saúde no âmbito da qualidade: atuação e competências, abordagem multidisciplinar. Martinari. São Paulo, 2011.

BERRY, Leonard L. Descobrimo a essência do serviço: Os novos geradores de sucesso sustentável nos negócios. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2001.

BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado, 1988.

BRASIL. Lei nº 10.216, de 06 de abril de 2001. Dispõe sobre a proteção e os direitos das pessoas portadoras de transtornos mentais e redireciona o modelo assistencial em saúde mental. República Federativa do Brasil, Brasília, DF.

CARPINETTI, Luiz Cesar Ribeiro. Gestão da Qualidade: Conceitos e Técnicas. São Paulo: Atlas, 2012.

DENTON, D. Keith. Qualidade em serviços: o atendimento ao cliente como fator de vantagem competitiva. São Paulo, Makron, 1990.

FITZSIMMONS, J. A.; FITZSIMMONS, M. J. Administração de serviços. 6. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.

FONSECA, Regina Célia Veiga da. Metodologia do trabalho científico. Curitiba: IESDE Brasil S. A., 2009.

GRÔNROOS, Christian. Marketing: gerenciamento e serviço. 2 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

HESKETT, James L.; SASSER, W Earl Jr; HART, Christopher W L. Serviços revolucionários: Mudando as regras do jogo competitivo na prestação de serviços. São Paulo: Pioneira, 1994.

LOVELOCK, Christopher; WIRTZ, Jocken;. Marketing de serviços: pessoas, tecnologia e resultados. São Paulo: Pearson, 2006.

LOVELOCK, Christopher; WIRTZ, Jocken; HENZO, Miguel Angelo. Marketing de serviços: pessoas, tecnologia e estratégia. . 7 ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2011.

- MEZOMO, Iracema de Barros.** Gestão da qualidade na saúde: princípios básicos. São Paulo: Manole, 2001.
- PALADINI, E. P.** Gestão da qualidade: teoria e prática. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- PARASURAMAN, A; ZEITHAML & MALHOTRA, A.,** E-S-QUAL: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality, Journal of Service Research. Vol. 7, nº 3. February, pp.213-233.2005.
- PARASURAMAN, A; ZEITHAML, V.A; BERRY. L. L.** A conceptual model for service quality and its implications for future research. Journal of marketing, v. 49. p-41-50, fall, 1985.
- PORTER, M. E.; TEISBERG, E. O.** Repensando a saúde: Estratégias para melhorar a qualidade e reduzir os custos. Porto Alegre: Bookman, 2007.
- PRATTA, Elisângela Maria Machado; SANTOS, Manoel Antônio dos** O Processo Saúde-Doença e a Dependência Química: Interfaces e Evolução. Psicologia: Teoria e Pesquisa Abr-Jun 2009, Vol. 25 n. 2, pp. 203-211. Disponível em <http://www.scielo.br/pdf/ptp/v25n2/a08v25n2.pdf>. Acesso em jun.2015
- SLACK, N.; CHAMBERS, S.; JOHNSTON, R.** Administração da produção. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2009.
- SPILLER, Eduardo Santiago et al.** Gestão dos serviços em saúde. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2009.
- TALIB, F.; RAHMAN, Z.; QURESHI, M.N.** Total quality management in service sector: a literature review. International Journal of Business Innovation and Research (IJBIR), v. 6, n. 3, 2012.
- VERGARA, Sylvia Constant.** Projetos e relatórios de pesquisa em administração. 11 ed. São Paulo: Atlas, 2009.
- ZEITHAML, V. A.; BITNER, M. J.; GREMLER, D.D.** Marketing de serviços: A Empresa com Foco no Cliente. 6 ed. Porto Alegre: Bookman, 2014.