

MESTRE – ALUNO(A)

FRANCISCO EMIDIO NEGRINI DE SOUZA MARQUES

TITULO DA DISSERTAÇÃO FINAL

“AVALIAÇÃO DE QUALIDADE EM SERVIÇOS DE SAÚDE EM CLÍNICAS ODONTOLÓGICAS.”

PROFESSOR ORIENTADOR

Prof. Dr. Fábio Ferraz Júnior

DATA DEFESA

18/10/2019

RESUMO

A crescente exigência dos clientes sobre os serviços prestados pelos profissionais demonstra uma maior rigorosidade em sua avaliação. Em decorrência de tal fato, as empresas têm a necessidade de examinar minuciosamente todas as suas ações a fim de diagnosticar seu “status quo”, por meio da verificação de seus pontos fortes e fracos segundo a percepção da clientela, sempre com o intuito de aprimorar o seu desempenho no mercado. Neste estudo, a ferramenta adotada foi o “Servqual”, como um método de Mensuração de Qualidade Percebida Aplicável para todo e qualquer sorte de serviço combinado com Importance Performance Analytsis (IPA). O objetivo geral deste estudo é adaptar o uso de tais ferramentas de avaliação de qualidade de serviços para com as clínicas odontológicas particulares, e, portanto, identificar os seus atributos relevantes aos clientes, ao contratarem serviços odontológicos. Esta pesquisa possui natureza aplicada, descritiva e exploratória quanto aos seus objetivos, seguindo uma abordagem tanto qualitativa como quantitativa. Para tanto, foi adaptado e validado um questionário, a partir do supracitado método já aplicado ao serviço odontológico, por meio da análise e percepção da clientela em questão, ou seja, a uma gama de cento e vinte pacientes, dentre o período de junho a agosto deste ano de 2019, em Fernandópolis-SP, cidade na qual há uma grande concentração de consultórios odontológicos. Almeja-se, por intermédio do profundo estudo dos resultados obtidos na referida pesquisa, a compreensão dos critérios de maior importância e performance para auxiliar na gestão dos serviços odontológicos.

Palavras-chave: *Qualidade em serviços. Serviços Odontológicos. “Servqual”. “Importance-Perfomance Analytsis”.*