

MESTRE – ALUNO
LEANDRO COCATO FERNANDES

TITULO DA DISSERTAÇÃO FINAL
"PRIORIZAÇÃO DE CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE EM SERVIÇOS ODONTOLÓGICOS: MODELAGEM PELO MÉTODO AHP".

PROFESSOR ORIENTADOR
Prof. Dr. Carlos Magno de Oliveira Valente

DATA DEFESA
26/10/2015

RESUMO

No cenário contemporâneo, a economia de serviços ganha cada vez mais espaço em pesquisas quanto a sua operacionalização. Dentro desta premissa, a necessidade de compreender melhor os clientes e seus critérios priorizados quando avaliam serviços proporciona às organizações melhorias em suas ações e tomada de decisões. A presente pesquisa teve como objetivo priorizar os critérios que os pacientes de uma clínica odontológica universitária e de uma clínica odontológica particular consideram mais importantes na avaliação da qualidade em serviços odontológicos. Para que tal objetivo fosse atingido, foi necessária a utilização de uma análise multicriterial, pelo método AHP (Analytic Hierarchy Process) para priorizar os critérios mais relevantes aos pacientes que frequentam as clínicas estudadas. A classificação metodológica da pesquisa apresentou natureza aplicada, objetivo descritivo, abordagem quantitativa com tipologia empírica descritiva que utilizou como método de pesquisa a modelagem matemática. Como procedimento metodológico operacional foi levantado dentro da literatura os aspectos mais relevantes na avaliação da qualidade em serviços odontológicos. Esses critérios foram refinados e validados junto a profissionais da área de odontologia partindo da abordagem do questionamento proposto pelo instrumento ServQual. A aplicação dos formulários refinados foi realizada mediante entrevistas com amostras de 30 pacientes sistematicamente coletadas para cada clínica durante o mês de Maio de 2015. Para realização do método foi utilizado o software Superdecisions durante as entrevistas, auxiliando na computação das respostas, tabulação dos dados e, ao final do método, obter um ranking de importância dos principais critérios para avaliação da qualidade. Os resultados obtidos mostraram que mesmo com prioridades e posições de ordenamento diferentes para alguns critérios, aspectos referentes aos conhecimentos dos profissionais e suas habilidades em transmitir segurança na prestação do serviço, assim como executar com exatidão e no tempo previsto, foram critérios considerados mais importantes para os pacientes das duas clínicas em estudo. Com a aplicação do método AHP foi possível priorizar os critérios que mais influenciam a avaliação da qualidade em serviços odontológicos, desdobrando em informações consistentes para a tomada de decisão nas clínicas em estudo.

Palavras-chave: Qualidade em serviços. Serviços odontológicos. AHP (Analytic Hierarchy Process). ServQual.