

## INTRODUÇÃO

As organizações, independentemente do setor de atividade ou dimensão, deparam-se diariamente com clientes e consumidores cada vez mais exigentes, seja ao nível do desempenho do produto, seja ao nível do serviço prestado.

Atento a estas circunstâncias, o INMLCF, I.P. tem estabelecido, para os seus Serviços Técnicos, um sistema de gestão da qualidade baseado na norma NP EN ISO/IEC 17025:2005, a qual define os requisitos gerais de competência para laboratórios de ensaio. Neste contexto, a opinião dos seus clientes é imprescindível para a implementação de ações de melhoria que vão de encontro às suas expectativas. Os resultados da avaliação da satisfação dos clientes são, para o Serviço de Química e Toxicologia Forenses do INMLCF, IP, dados fundamentais no processo de revisão do Sistema de Gestão e na melhoria contínua.

Com a monitorização da satisfação dos clientes, o SQTf dispõe de dados e informações sobre a sua performance e a sua capacidade de responder às necessidades e expectativas dos seus clientes, conhece os seus pontos fortes e fracos, podendo assim atuar, corrigir e implementar ações para melhorar o seu desempenho e elevar o grau de satisfação dos clientes.

A monitorização da satisfação dos clientes pode ser efetuada recorrendo a métodos mais ou menos formais, sendo de destacar, entre outros, inquéritos (com questões relacionadas com clareza, rigor, utilidade e tempo de resposta), acompanhamento personalizado, cruzamento de indicadores de gestão e ocorrência ou reincidência de reclamações.



## MATERIAL E MÉTODOS



O inquérito é um dos mecanismos mais utilizados para determinar e conhecer o grau de satisfação dos clientes. Os inquéritos podem assumir vários suportes, sendo atualmente o suporte digital mais versátil do que o suporte em papel.

No sentido de avaliar os valores devolvidos através das respostas aos inquéritos de satisfação fez-se um levantamento e uma comparação de dois métodos diretos de medição da satisfação - SERVQUAL e SERVPERF.

## RESULTADOS

### MÉTODOS DIRETOS DE MEDIÇÃO DA SATISFAÇÃO

S  
E  
R  
V  
Q  
U  
A  
L

SERVQUAL é uma escala múltipla de itens para medir as perceções e as expectativas do cliente - Análise de Gaps.

Baseada na proposta de Parasuraman *et al.* (1985), sustentada pelo modelo de satisfação de Oliver (1980), na qual a satisfação do cliente é função da diferença entre as expectativas e o desempenho ao longo das várias dimensões da qualidade.

$$QS = \sum_{i=1}^n W_j (Des_i - Exp_i)$$

QS: Avaliação geral da qualidade de serviço  
Des<sub>i</sub>: Valores da medição de perceção de desempenho para a característica i de serviço  
Exp<sub>i</sub>: Valores da medição de expectativa de desempenho para a característica i de serviço  
w<sub>j</sub>: Importância ou ponderação da dimensão

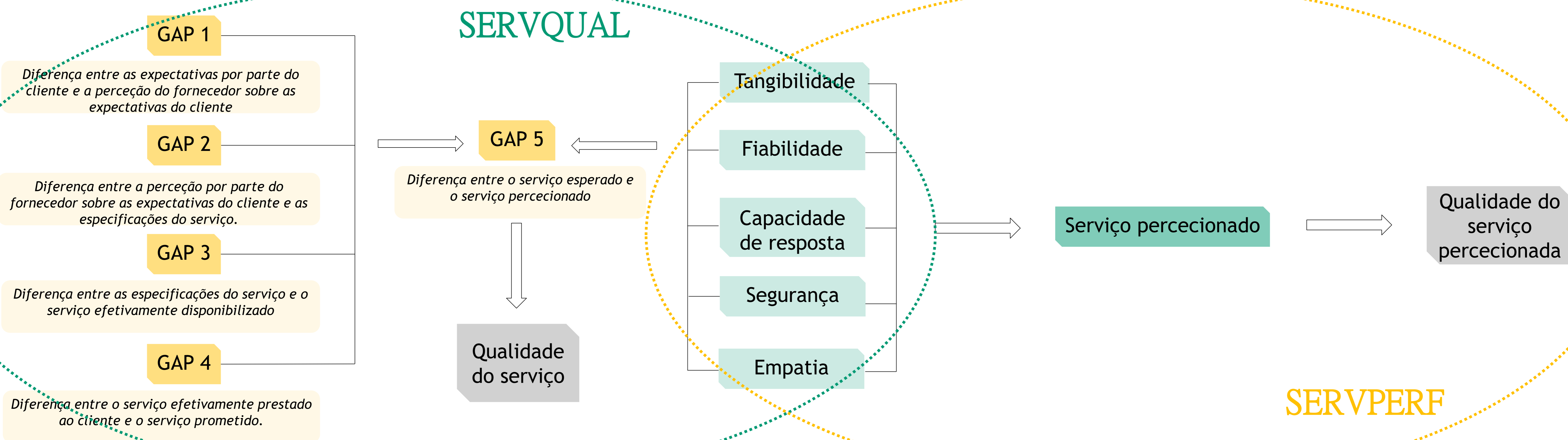
S  
E  
R  
V  
P  
E  
R  
F

Questiona o modelo SERVQUAL quanto à necessidade de adaptação a um cliente específico de um determinado serviço em concreto, não considerando a análise das expectativas, concentrando-se na avaliação da qualidade atingida, com base nas perceções do cliente face às dimensões da qualidade do serviço traduzidas no modelo SERVQUAL.

Desenvolvido por Cronin e Taylor (1992).

$$QS = \sum_{i=1}^n w_j (Des_i)$$

QS = Avaliação geral da qualidade de serviço  
Des<sub>i</sub> = Valores da medição de perceção de desempenho para a característica i de serviço  
w<sub>j</sub> = Importância ou ponderação da dimensão



## DISCUSSÃO E CONCLUSÕES

Os modelos SERVQUAL e SERVPERF aqui discutidos representam uma grande contribuição na investigação sobre a qualidade de serviço e consequentemente na satisfação do cliente, apurando-se a utilidade deste tipo de ferramenta no estudo do conceito da satisfação, na medida em que a qualidade é considerada por diversos autores como um antecedente da satisfação.

Na procura duma ferramenta para estudar conceitos em torno da qualidade dos serviços oferecidos/disponibilizados, deve considerar-se a ferramenta SERVQUAL, onde a multidimensionalidade do modelo pode revelar os pontos fortes e fracos dessa empresa, fornecer elementos que podem ser utilizados para alterar, adaptar e melhorar a oferta e consequentemente aumentar o desempenho da organização. Dito isto, as empresas podem utilizar esta ferramenta periodicamente para verificar o seu desempenho ao longo do tempo e introduzir as correções necessárias. No entanto, outros autores (Cronin e Taylor, (1992) concluem que a ferramenta SERVPERF é mais sensível em retratar as variações de qualidade face à escala SERVQUAL.

Tendo em conta a diversidade de opiniões no que diz respeito a estas temáticas, o que é normal e favorável ao desenvolvimento do tema, começando desde logo, no próprio conceito de satisfação, natureza, causas e processo de formação da satisfação do cliente, cabe ao SQTf analisar os dados recolhidos e trabalhá-los segundo o modelo que melhor se adapta à sua realidade e às expectativas dos seus clientes.