

Cultura Organizacional e Qualidade em Serviços

Élike A. Vasco

A qualidade pode ser identificada como um dos pontos primordiais no setor de serviços, visto que ela é determinante na assertividade estratégica das empresas. Isto é amplamente influenciado pelas exigências do mercado, que é seletivo e excludente, se sobressaindo apenas as empresas mais qualificadas e normalmente com culturas organizacionais voltadas para o quesito qualidade em serviços.

Este ponto está fundamentalmente relacionado à satisfação dos clientes com os serviços recebidos. Uma vez que quanto maior for a satisfação do cliente, maior pode ser considerada a qualidade daquele serviço prestado, pois este procurou e foi efetivo ao atender as necessidades deste cliente. Por tanto, as expectativas do cliente devem ser cuidadosamente alimentadas, de forma a não inferir a ele serviços ou características deste que não pode ser cumprida parcial ou completamente.

“Uma organização de serviços lida diariamente com a existência das funções e comportamentos interdependentes. Deste modo, considera-se que a obtenção da qualidade nos serviços depende fundamentalmente da atitude de seus colaboradores.” (SILVA; MEDEIROS; ALBUQUERQUE, 2014, p. 8) Portanto, é necessário motivar os funcionários para que estes busquem a satisfação dos clientes. Esta motivação está atrelada à gerência da empresa e principalmente à cultura organizacional, daí a necessidade muitas vezes de mudança desta cultura para que os objetivos sejam atingidos.

Para tanto, há de se considerar que a missão da empresa seja amplamente conhecida pelos seus colaboradores, pois “[...] os valores de uma organização, quando comunicados sistematicamente pela gerência, permitem que o pessoal da linha de frente aja com autonomia considerável [...]” (FITZSIMMONS, 2011, p. 212). Nesse sentido, um padrão de qualidade deve ser estabelecido, para que os colaboradores possam ter um norte e possam avaliar os seus próprios serviços prestados, de forma a promoverem um melhoramento contínuo individual e coletivo quando de trabalhos em grupo.

Com isso, é possível considerar que o foco no cliente é uma das principais prerrogativas para se estabelecer a qualidade dos serviços. Em que organizações

muito burocráticas e engessadas, proporcionam poucas alternativas para que seus colaboradores busquem pela eficiência e eficácia no atendimento dos desejos e principalmente necessidade dos clientes.

Referências:

FITZSIMMONS, James A; FITZSIMMONS, Mona J. **Administração de serviços [recursos eletrônicos]**: operações, estratégias e tecnologia da informação. 6. ed. Dados eletrônicos. Porto Alegre: Bookman, 2011.

SILVA, L. M. T.; MEDEIROS, C. A. F.; ALBUQUERQUE, L. G. **Cultura Organizacional e Qualidade em Serviços**. 2014.