Cultura organizacional na qualidade dos serviços

A avaliação da qualidade de um serviço surge ao longo do processo de prestação do mesmo, através do contato com os clientes, onde cada contato surge como uma oportunidade de satisfazer ou não ao cliente.

Conforme Fitzsimmons (2011) a satisfação do cliente com a qualidade do serviço pode ser definida como a comparação da percepção do serviço prestado com as expectativas que o cliente possui sobre o serviço. Quando estas expectativas são excedidas, o serviço é percebido como de qualidade excepcional, já quando não se atende às expectativas, a qualidade do serviço passa a ser vista como inaceitável. Ainda, quando as expectativas perante a realização do serviço se confirmam, a qualidade do mesmo é considerada satisfatória.

Muitas vezes, a qualidade na prestação destes serviços, está fortemente ligada à cultura organizacional presente na organização que presta o serviço. Esta cultura predominante na organização pode vir a trazer benefícios, com a prestação de serviços de qualidade, como também a malefícios, com a prestação de serviços insatisfatória perante seus clientes, o que acaba por gerar cada vez mais transtornos a organização. No entanto, mesmo sabido pela organizacional que são necessárias certas mudanças em sua cultura organizacional, fazê-lo não é um processo simples.

Hosfstede (1997 apud Carbone 2000) introduz o conceito de software mental ou programação mental para explicar o funcionamento das culturas organizacionais. Cada cultura, a seu modo, desenvolve uma forma de funcionamento e interação muito própria. São verdadeiras teias de significados que se movimentam e interagem dentro de um contexto e lógicas particulares. “Instalar” autoritariamente um novo software, além de ilegítimo, será ineficaz. É muito difícil reprogramar qualquer cultura já existente.

No entanto, como o contexto ao em torno da cultura esta sempre em movimento, a necessidade de a mesmo ir-se ajustando a este contexto. Desta forma, mesmo não existindo a possibilidade de modificar a cultura organizacional por completo, a possibilidade de adaptação desta cultura de forma a melhorá-la. Mas, salienta-se que estas mudanças devem ocorrer aos poucos, visto que, intervenções drásticas podem levar à desagregação e à desordem, causando efeito contrário ao esperado. Cabe então, ao gestor encontrar as melhores formas de adaptar a cultura já existente na organização, de forma a fomentar a qualidade na prestação de seus serviços.

**Referências:**

Carbone, Pedro Paulo. **Cultura organizacional do setor público brasileiro**: desenvolvendo uma metodologia de gerenciamento da cultura. 2000.

FITZSIMMONS, James A. **Administração de serviços**: operações, estratégia e tecnologia da informação. 6. Ed. Porto alegre: Bookman, 2011.