



UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO  
CENTRO ACADÊMICO DO AGRESTE  
NÚCLEO DE TECNOLOGIA  
ENGENHARIA DE PRODUÇÃO

REINALDO DA SILVA MARCIANO

**AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE SERVIÇO EM UMA FARMÁCIA MUNICIPAL NO  
AGRESTE DE PERNAMBUCO ATRAVÉS DA FERRAMENTA SERVQUAL**

Caruaru  
2023

REINALDO DA SILVA MARCIANO

**AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE SERVIÇO EM UMA FARMÁCIA MUNICIPAL NO  
AGRESTE DE PERNAMBUCO ATRAVÉS DA FERRAMENTA SERVQUAL**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Engenharia de Produção do Centro Acadêmico do Agreste da Universidade Federal de Pernambuco, como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Engenharia de Produção.

**Área de concentração:** Engenharia de Qualidade.

**Orientador:** Prof<sup>ª</sup>. Dr<sup>ª</sup>. Renata Maciel de Melo

Caruaru

2023

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor,  
através do programa de geração automática do SIB/UFPE

Marciano, Reinaldo da Silva.

Avaliação da qualidade de serviço em uma farmácia municipal no agreste de Pernambuco através da ferramenta SERVQUAL / Reinaldo da Silva Marciano.  
- Caruaru, 2023.

37 : il., tab.

Orientador(a): Renata Maciel de Melo

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) - Universidade Federal de Pernambuco, Centro Acadêmico do Agreste, Engenharia de Produção, 2023.

Inclui referências, apêndices.

1. SERVQUAL. 2. Qualidade em Serviços. 3. Modelo de Gaps. 4. Satisfação do Cliente. I. Melo, Renata Maciel de. (Orientação). II. Título.

620 CDD (22.ed.)

REINALDO DA SILVA MARCIANO

**AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE SERVIÇO EM UMA FARMÁCIA  
MUNICIPAL NO AGRESTE DE PERNAMBUCO ATRAVÉS DA  
FERRAMENTA SERVQUAL**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Engenharia Produção do Centro Acadêmico do Agreste - CAA da Universidade Federal de Pernambuco - UFPE, em cumprimento às exigências para obtenção do grau de Bacharel em Engenharia de Produção.

Área de concentração: **Engenharia de Qualidade**

Após defesa presencialmente, a banca examinadora considera o candidato **APROVADO**.

Caruaru, 26 de abril de 2023.

Banca examinadora:

---

Prof. Dra. Renata Maciel de Melo (Orientadora)

Universidade Federal de Pernambuco – UFPE

---

Prof. Dr. Thalles Vitelli Garcez (Examinador Interno)

Universidade Federal de Pernambuco – UFPE

---

Prof. Dra. Simone Machado Santos (Examinador Externo)

Universidade Federal de Pernambuco – UFPE

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço a Deus pela vida e pela força concedida para enfrentar as adversidades dos momentos difíceis.

Agradeço imensamente a minha família que sempre me apoiou, em especial a minha mãe e irmãos que me motivaram e acreditaram que meus objetivos acadêmicos poderiam ser alcançados.

A todas as amizades construídas no decorrer da graduação, amigos que possibilitaram que essa árdua jornada se tornasse um pouco mais tranquila.

A todos os docentes que participaram de minha formação em todas as etapas de aprendizagem até aqui, em especial aos professores do curso de Engenharia de Produção e demais funcionários da UFPE-CAA, pelo excelente trabalho na universidade.

A minha orientadora Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Renata Maciel de Melo, pelo suporte no desenvolvimento deste trabalho e ensinamentos no decorrer do curso.

Por fim, agradeço a todos que direta ou indiretamente contribuíram de alguma maneira em minha formação.

Muito obrigado!

## RESUMO

O mercado de serviços se mostra cada vez mais exigente onde os usuários buscam que suas necessidades pessoais sejam atendidas de maneira personalizada. Cabe as organizações buscarem aprimorar-se cada vez mais para atingir as expectativas de seus clientes. O presente trabalho utilizou a ferramenta SERVQUAL para avaliar a qualidade percebida dos usuários de uma Farmácia Municipal no interior do agreste de Pernambuco. Foram avaliadas as dimensões: Confiabilidade, Responsividade, Segurança, empatia e Tangibilidade. A partir disso, foram analisados os itens críticos a serem melhorados considerando as expectativas e percepções dos usuários. Por fim, foram realizadas sugestões de melhorias correspondentes para cada estes itens.

**Palavras-chave:** SERVQUAL; Qualidade em Serviços; Modelo de Gaps; Satisfação do Cliente.

## **ABSTRACT**

Services sector is becoming more demanding with time, clients look for personalized attendance to their needs. In this scenario, organizations need to search for ways to improve their service in order to meet the expectations of their clients. The objective of this research was to analyze the quality perceived related to the services of a public pharmacy using the SERVQUAL model. Five dimensions were analyzed: Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and Tangibles. Thus, the critical items were analyzed considering the expectations and perceptions from costumers. Finally, were made suggestions to improve each of the critical items found.

**Keywords:** SERVQUAL; Service Quality; Gaps Model; Customer Satisfaction.

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Modelo de GAP de qualidade de serviços.....	17
Figura 2 – Faixa etária.....	21
Figura 3 – Gênero .....	21
Figura 4 – Grau de escolaridade .....	22
Figura 5 – Faixa de renda .....	22
Figura 6 – Alfa de Cronbach por dimensão .....	26
Figura 7 – Prioridades por quartis .....	27

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Percepção e expectativas por item.....	23
Tabela 2 – Gap por dimensão .....	25

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Gaps por dimensão .....	27
------------------------------------	----

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b> .....	<b>11</b>
1.1	OBJETIVOS .....	12
1.1.1	<i>Objetivo Geral</i> .....	12
1.1.2	<i>Objetivos Específicos</i> .....	12
1.2	JUSTIFICATIVA .....	12
1.3	ESTRUTURA DO TRABALHO .....	13
<b>2</b>	<b>REFERENCIAL TEÓRICO</b> .....	<b>14</b>
2.1	QUALIDADE EM SERVIÇOS .....	14
2.2	QUALIDADE EM SAÚDE .....	14
2.3	ATENDIMENTO AO CLIENTE .....	15
2.4	MODELO SERVQUAL .....	16
2.5	A FARMÁCIA MUNICIPAL .....	18
<b>3</b>	<b>METODOLOGIA</b> .....	<b>19</b>
3.1	TIPO DE PESQUISA.....	19
3.2	DEFINIÇÃO DA AMOSTRA .....	19
3.3	INSTRUMENTO DE PESQUISA .....	20
<b>4</b>	<b>RESULTADOS E DISCUSSÕES</b> .....	<b>21</b>
4.1	ANÁLISE DESCRITIVA.....	21
4.2	AVALIAÇÃO DA PERCEPÇÃO E EXPECTATIVAS DOS USUÁRIOS.....	23
4.3	ANALISE GERAL DAS DIMENSÕES .....	24
4.4	ALFA DE CRONBACH .....	25
4.5	ANÁLISE DOS QUARTIS.....	26
4.6	DIRETRIZES PARA MELHORIA DO SERVIÇO.....	27
<b>5</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	<b>30</b>
	<b>REFERÊNCIAS</b> .....	<b>31</b>
	<b>APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO SERVQUAL</b> .....	<b>36</b>

## 1 INTRODUÇÃO

O setor de serviços tem representado uma das áreas de maior destaque para a economia do país. Por essa razão, e também devido à crescente competitividade e busca por diferenciação, surge a necessidade de avaliar e medir a qualidade dos serviços que são prestados, e as empresas têm empregado esforços neste sentido (MIGUEL e SALOMI, 2004).

O período que sucedeu a segunda guerra mundial trouxe transformações na forma que o estado passou a avaliar os programas públicos como forma de verificar a viabilidade e custos dos serviços e a sua aplicabilidade. No Brasil esse fenômeno ocorre a partir da década de 80 (UCHIMURA e BOSI, 2001). Desde então, tanto as organizações quanto o estado buscam formas de aperfeiçoar os seus serviços, buscando excelência no desenvolvimento de uma cultura de qualidade.

A escala SERVQUAL busca mensurar a qualidade percebida utilizando como parâmetros as expectativas do cliente e a sua efetiva percepção em relação a utilização do serviço. Os formulários são compostos de 22 questões onde o consumidor avalia a prestação do serviço. (PARASURAMAN, ZEITHAML e BARRY, 1988).

Nos últimos anos os serviços públicos de saúde no Brasil têm mostrado cada vez mais a sua importância, com o enfrentamento da pandemia de COVID-19. O Sistema Único de Saúde (SUS) com a disparidade de recursos e desigualdades geográficas presentes no Brasil, foi colocado à prova em relação a sua capacidade de assistência à população (COSTA, 2021).

Dessa forma, os serviços públicos, principalmente aqueles que atendem as populações mais carentes, necessitam de atenção especial para que seja disponibilizado um serviço que atenda de maneira satisfatória as necessidades da comunidade.

O presente trabalho de conclusão de curso, utiliza-se da escala SERVQUAL através da elaboração e adaptação de formulários para avaliar a qualidade percebida pelos pacientes que utilizam os serviços de uma farmácia municipal localizada no Agreste de Pernambuco. Esse tipo de farmácia possui grande importância para os municípios mais carentes, nela é realizada a distribuição de medicamentos essenciais para as populações menos favorecidas. A partir disso do estudo, serão identificadas

melhorias que poderão ser implementadas para a melhoria do serviço prestado à população.

## 1.1 OBJETIVOS

### 1.1.1 *Objetivo Geral*

Avaliar a qualidade percebida pelos usuários em relação aos serviços prestados por uma Farmácia Municipal localizada no agreste de Pernambuco.

### 1.1.2 *Objetivos Específicos*

- Identificar o perfil dos usuários.
- Avaliar a qualidade percebida na Farmácia Municipal pelos pacientes através da escala SERVQUAL.
- Identificar os itens e dimensões críticas.
- Propor sugestões de melhorias para o serviço prestado à população.

## 1.2 JUSTIFICATIVA

A pandemia enfrentada nos últimos anos evidencia a importância dos serviços públicos para a sociedade brasileira. Através do SUS, milhões de pessoas estão tendo acesso à vacinação contra o covid-19. Observou-se também um grande crescimento da demanda por serviços de emergência e atenção básica.

O SERVQUAL é um método influente que avalia a qualidade apresentada por um serviço através de um contraponto entre a expectativa do usuário com a percepção dele sobre o serviço utilizado. Além disso, trata-se de uma ferramenta flexível que pode ser adaptada a diversos tipos de serviços.

A Farmácia Básica Municipal realiza a distribuição de medicamentos de forma gratuita através da apresentação de documento de identificação e receituário médico, contribuindo para a recuperação e melhora na saúde de seus usuários, principalmente a população com menos recursos financeiros. Neste contexto, a aplicação do SERVQUAL apresenta potencial para otimização e melhoria da disponibilização do serviço estudado, trazendo benefícios para a comunidade.

O presente trabalho explora um assunto de grande importância que é a saúde pública, através análise da percepção pelos usuários dos serviços públicos de saúde

é possível entender as suas necessidades e realinhar esforços para a melhoria da qualidade na prestação serviços.

### 1.3 ESTRUTURA DO TRABALHO

O trabalho se encontra organizado em cinco capítulos:

No primeiro é apresentado o tema, objetivos e justificativa.

No segundo capítulo é feita a fundamentação teórica que guiará o trabalho.

O terceiro capítulo trata dos procedimentos metodológicos da pesquisa.

No quarto capítulo é feita a análise dos dados e a proposição de melhorias para o serviço.

Por fim no quinto capítulo são feitas as considerações finais e conclusões.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

### 2.1 QUALIDADE EM SERVIÇOS

De acordo com Kotler e Keller (2012) a qualidade de um produto está relacionada ao seu potencial de ir de encontro às necessidades dos clientes sendo essas necessidades implícitas ou declaradas. Nesse sentido, uma empresa pode ser considerada de qualidade quando é capaz de atingir ou superar as expectativas dos clientes.

Para se manterem competitivos se faz necessário que as organizações se mantenham criativas e inovadoras em seus processos, melhorando continuamente suas práticas e operações. Com o objetivo de oferecer serviços de maior qualidade é necessário atentar as expectativas e percepções dos clientes (FITZSIMMONS et al. 2014).

Numa visão geral a qualidade poder ser vista como excelência, e o alcance de altos padrões, que podem ser reconhecidos pela experiência. Na perspectiva do produto, pode significar uma variável precisa e mensurável de seus atributos. Existe também a perspectiva baseada no cliente, onde são consideradas a sua satisfação em relação ao produto ou serviço, levando em conta suas preferências e percepções. Há também a perspectiva de valor onde é levado em consideração principalmente a relação entre custo e preço (YARIMOGLU, 2014).

O mercado atual é caracterizado por uma demanda mais exigente por parte dos clientes. estes buscam produtos que cada vez mais atendam a suas necessidades específicas. Existe uma constante mudança e evolução em suas expectativas e percepções relacionadas aos serviços. Nessa perspectiva, torna-se necessário que as organizações foquem nos atributos mais importantes para alocação de recursos explorando as prioridades dos clientes para tornar-se mais eficientes (SACHDEV, 2004).

### 2.2 QUALIDADE EM SAÚDE

Por meio de processos bem estruturados, capacitação de pessoal e a promoção de um tratamento humanizado, a gestão eficiente de qualidade em saúde é capaz de promover benefícios claros para o cliente do serviço. Os profissionais

devem ter além do conhecimento técnico para executar suas funções, uma visão ampla sobre os processos e como estes estão interligados às diversas áreas da organização. Nesse sentido, torna-se necessário atuar tanto sobre os aspectos ligados a produtividade e desempenho quanto naqueles ligados a atuação dos colaboradores (BONATO, 2011).

De acordo com Bosi et al (2007) a qualidade é um conceito polissêmico apresentando definições diversas através do tempo e diferentes contextos. Em se tratando de saúde, está ligada aos conceitos de humanização dos cuidados com o paciente e a integralidade que diz respeito a uma visão em diferentes perspectivas sobre o cuidar, a saúde e o homem.

A Organização Mundial de Saúde (OMS) vem desde a década de 80 buscando desenvolver programas de qualidade para a saúde. É um assunto que vem sendo discutido no âmbito internacional e internacional, deixando de ser algo reservado aos países ricos e passando a ser um componente estratégico em todo o mundo. Dessa forma, a qualidade deve ser avaliada levando em conta múltiplas dimensões, como as necessidades dos pacientes, da comunidade, da igualdade de acesso e da implementação de diretrizes (SERAPION, 2009).

### 2.3 ATENDIMENTO AO CLIENTE

A qualidade no atendimento ao cliente pode ser considerada um diferencial para as organizações em um mercado cada vez mais competitivo. Ao buscar entender e satisfazer suas necessidades a empresa consegue desenvolver a fidelização e aumentar as chances de retorno do cliente. Nessa perspectiva, é preciso ouvi-los e receber suas críticas e sugestões para que a empresa consiga alinhar seus processos às demandas (COSTA et al, 2015).

De acordo com Braga et al (2014) para que haja um bom atendimento ao cliente tanto interno quanto externo é preciso interessar-se de verdade em seus problemas e buscar a melhor resolução de modo a superar suas expectativas. Os funcionários precisam ser capacitados para oferecerem um atendimento não mecanizado e com excelência. Um mau atendimento é capaz de gerar uma visão negativa da empresa e consequentemente a perda do cliente.

Netto et al (2011), considera que atender bem é uma “arte” e que além do treinamento e capacitação dependem de um autodesenvolvimento e empatia por parte do profissional que deve estar sempre aprimorando suas habilidades de

relacionamento interpessoal. É preciso uma atitude pró ativa, frases prontas devem ser evitadas, respeito, simpatia e atenção são aspectos importantes nesse sentido.

## 2.4 MODELO SERVQUAL

A partir do desenvolvimento dos primeiros modelos de qualidade na década de 70 decorreu a necessidade de medir a satisfação dos clientes nas organizações, uma tendência que também se evidencia nas instituições de saúde. Nesse sentido, O fator subjetivo que faz parte da percepção da qualidade tem sido explorado por meio de diferentes abordagens e procedimentos. (PENA, et al 2021).

O modelo SERVQUAL foi desenvolvido para avaliar a qualidade percebida de um serviço. São aplicados dois formulários com cerca 22 questões que podem ser adaptadas de acordo com o serviço estudado. O primeiro questionário é utilizado para avaliar o que se espera do serviço e um segundo para avaliar a experiência com a prestação do serviço em si. Sua aplicação consistente e satisfatória em diversos tipos de serviços e as melhoras implementadas pelos criadores tornaram o Servqual uma importante ferramenta para medir a qualidade de um serviço (PARASURAMAN, ZEITHAML e BARRY, 1988).

A metodologia baseia-se nos estudos de Oliver (1980), que defende que a qualidade percebida pelo cliente surge da diferença entre a expectativa em relação ao serviço e o seu desempenho. Dessa forma, a ferramenta de avaliação da qualidade desenvolvido por Parasuraman, Zheitaml e Berry busca medir o nível de satisfação do cliente de um serviço. A partir da comparação entre as expectativas e percepções do usuário são evidenciadas as lacunas na execução do serviço. Normalmente é utilizada a escala do tipo likert de 1 a 7 pontos para a avaliação onde os extremos são classificados em “concordo totalmente” e “discordo totalmente” (PENA, et al 2021).

O SERVQUAL utiliza conceitos do modelo de Gaps proposto por Parasuraman (1985), as 5 gaps podem ser descritas como:

Gap 1 – Não entender o que os clientes desejam.

Gap 2 – Especificações que não se alinham com as necessidades do cliente.

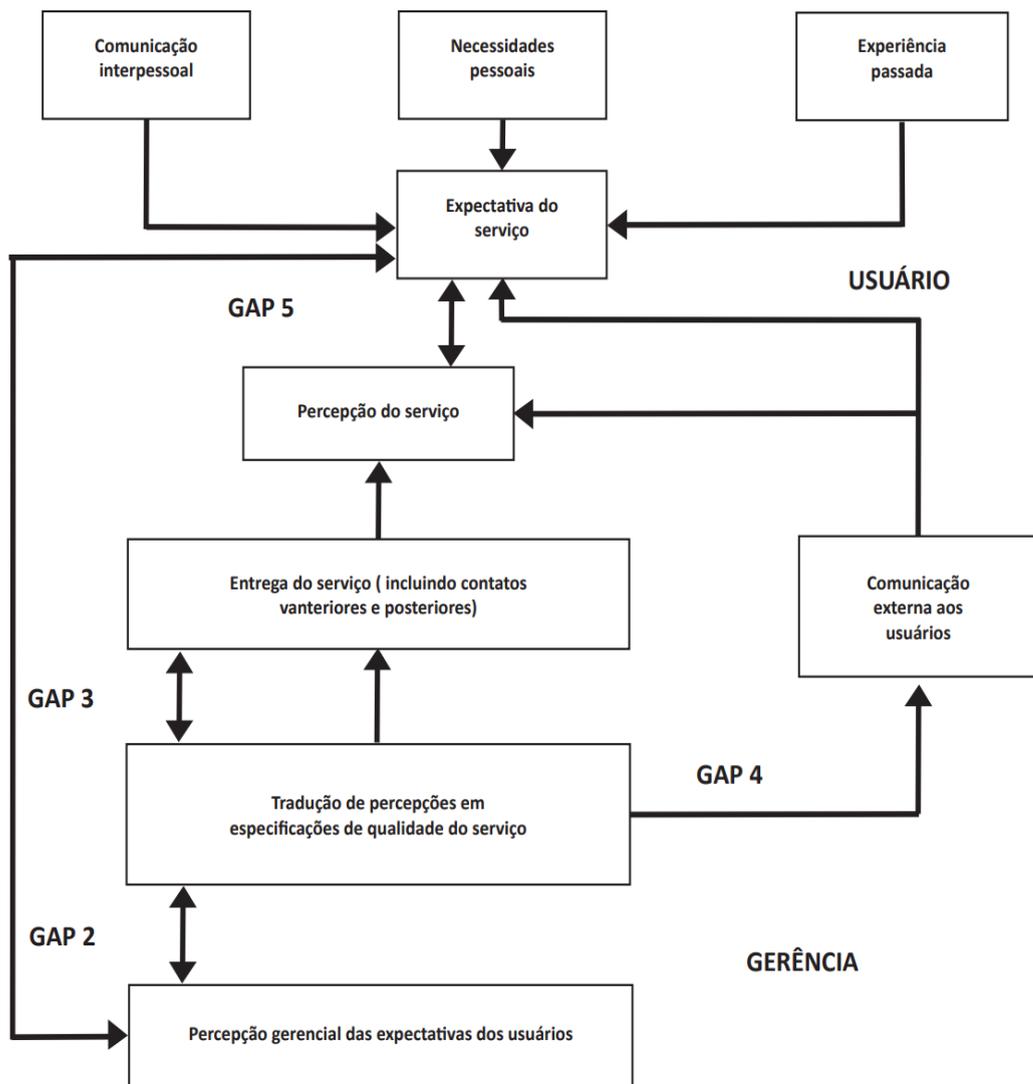
Gap 3 – Performance do serviço não entregar o serviço conforme esperado.

Gap 4 – Serviço não atender o que foi prometido.

Gap 5 - Diz respeito à diferença entre a expectativa e a percepção do cliente.

Analisar as Gaps permite verificar quais aspectos do serviço precisam ser melhorados como também os aspectos considerados mais importantes por eles. É recomendada a utilização da escala SERVQUAL periodicamente para promover uma melhora contínua nos processos da empresa.

Figura 1. Modelo de GAP de qualidade de Serviços



Fonte: Pena (2013)

As questões foram inicialmente distribuídas em 10 dimensões que no decorrer da aplicação e estudos foram refinados e sintetizados em 5 dimensões (PARASURAMAN et al. 1991):

Confiabilidade: Capacidade de entregar o serviço prometido de forma satisfatória e de acordo com as especificações.

Responsividade: Atitudes relacionadas ao desejo de ajudar o cliente levando em consideração suas dúvidas e problemas.

Segurança: Capacidade de inspirar a confiança dos clientes com o serviço.

Empatia: Atenção com o cliente realizando um atendimento personalizado de acordo com as suas necessidades e expectativas.

Aspectos tangíveis: Características físicas do ambiente, dos equipamentos e tecnologias.

## 2.5 A FARMACIA MUNICIPAL

A Farmácia Básica Municipal faz parte do Sistema Único de Saúde (SUS) e realiza a distribuição de medicamentos essenciais de forma gratuita à população, atendendo principalmente a parcela da população com menos recursos financeiros. São disponibilizados diversos tipos de medicamentos e insumos para o tratamento de uma série de doenças como diabetes e hipertensão, antibióticos e psicotrópicos. A dispensa é feita a partir da apresentação de documento de identificação e receituário médico, medicações de uso controlado necessitam de um cadastro prévio para o seu recebimento.

### **3 METODOLOGIA**

#### **3.1 TIPO DE PESQUISA**

A pesquisa deste trabalho caracteriza-se como exploratória e descritiva. De acordo com Gil (2008), as pesquisas descritivas visam estudar as características de grupo ou fenômeno. Dessa forma, através desse tipo de pesquisa é possível descrever aspectos demográficos ou relativos a disponibilização de um serviço. Caracteriza-se por utilizar técnicas estruturadas para coleta de dados como o questionário, e busca-se também identificar relações entre as variáveis.

Através da pesquisa exploratória procura-se conhecer uma realidade com o objetivo de aperfeiçoar ideias e confirmar intuições. Nesse sentido, busca-se compreender as motivações e comportamentos de indivíduos (MUNERATTO et al. 2013). Assim, torna-se possível aprofundar no assunto para explorá-lo de maneira mais detalhada.

A abordagem utilizada pode ser classificada como quantitativa. Segundo Kauark et al. (2010). “a pesquisa quantitativa busca converter opiniões e informações em números para que seja possível analisá-las e classificá-las”. Nesse sentido, foi realizada a coleta de dados através de questionários fechados e o uso da escala de Likert onde foram atribuídas avaliações de 1 a 7 para utilização nas análises estatísticas.

O procedimento utilizado foi o estudo de caso que segundo Gil (2008), pode ser definido como um estudo aprofundado de um ou poucos objetos para que seja possível seu conhecimento amplo e detalhado.

#### **3.2 DEFINIÇÃO DA AMOSTRA**

Segundo Guimarães (2008), uma amostragem não probabilística ou por conveniência, é aquela utilizada quando as informações não são de fácil acesso ou os recursos para a pesquisa são limitados. Os dados utilizados são aqueles que estão ao seu alcance do pesquisador.

A amostra utilizada nessa pesquisa é composta por 62 respondentes definida por conveniência foram selecionados respondentes, que estavam disponíveis para o estudo.

### 3.3 INSTRUMENTO DE PESQUISA

Como instrumento da pesquisa, foi utilizada a metodologia SERVQUAL. Foram elaborados dois questionários de 22 questões cada para avaliar as expectativas e percepções dos usuários do serviço, foram utilizadas as 5 dimensões padrão e adaptações nos itens para adequar ao serviço. A avaliação da qualidade percebida é realizada subtraindo a percepção dos usuários pelas expectativas em relação a satisfação com o serviço oferecido pela seguinte equação:

$$Q = P - E$$

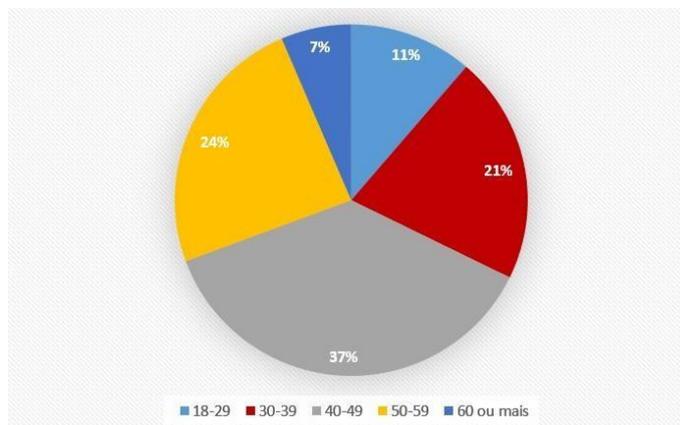
Os questionários são auto aplicáveis. O levantamento de dados foi realizado na entre 10/04/2023 e 16/04/2023 nos períodos da manhã e tarde.

## 4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

### 4.1 ANÁLISE DESCRITIVA

Foram aplicados 62 questionários com respondentes que se encontravam disponíveis para participar da pesquisa. As características dos avaliadores estão descritas nos gráficos a seguir:

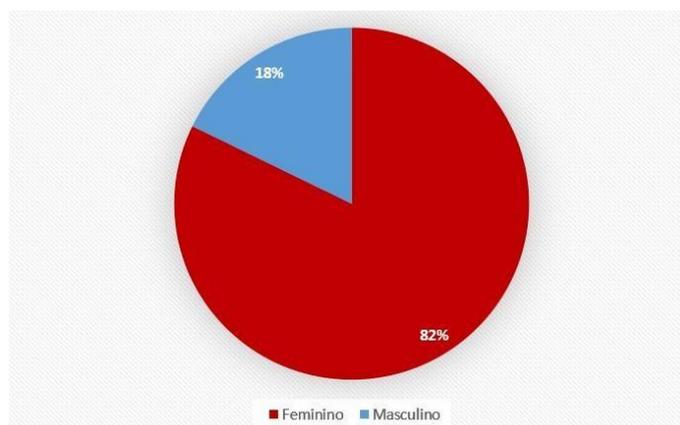
Figura 2 – Faixa Etária



Fonte: O autor (2023)

De acordo com o gráfico 37% dos respondentes da amostra possuem entre 40 e 49 anos, 24% entre 50 e 59 anos, 21% entre 30 e 39 anos e 7% possuem 60 anos ou mais. Percebe-se que mais da metade da amostra se encontra acima dos 40 anos de idade.

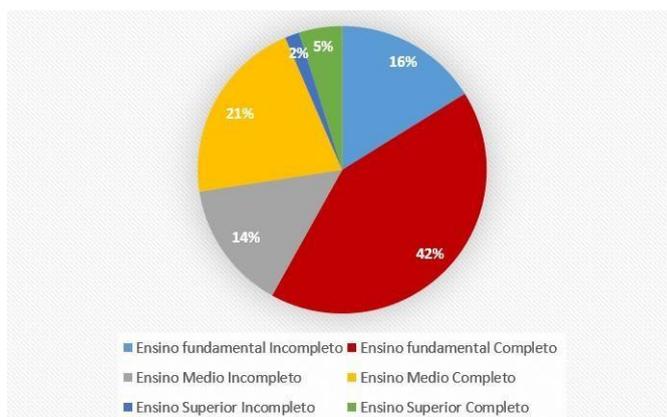
Figura 3 – Gênero



Fonte: O autor (2023)

Relativo ao gênero dos respondentes nota-se que 82% dos respondentes são do sexo feminino enquanto 18% são do sexo masculino. Evidencia-se uma maioria considerável de respondentes do sexo feminino na amostra.

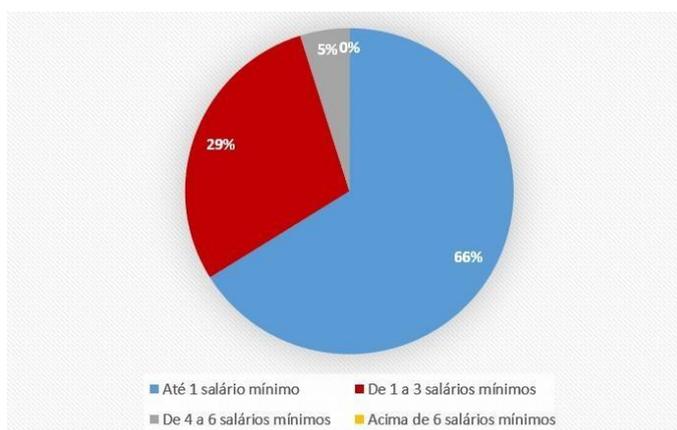
Figura 4 – Grau de escolaridade



Fonte: O autor (2023)

De acordo com o gráfico 42% dos respondentes afirmaram possuir ensino fundamental completo, 21% dos participantes informaram ter ensino médio completo, 16% dos respondentes afirmaram possuir ensino fundamental incompleto, 14% afirmaram ter ensino médio incompleto, 5% afirmou ter ensino superior completo e 2% ensino superior incompleto.

Figura 5 – Faixa de Renda



Fonte: O autor (2023)

O gráfico mostra que 66% dos participantes da pesquisa possuem renda de até um salário mínimo, 29% dos respondentes possuem renda de 1 a 3 salários mínimos e 5% possui renda entre 4 e 6 salários mínimos. Uma quantidade expressiva possui até um salário mínimo de renda.

É possível perceber, portanto, que a amostra estudada é composta majoritariamente por respondentes com idade acima dos 40 anos, pertencentes ao sexo feminino possuindo até o ensino fundamental completo e com renda de até um salários mínimo. Ainda nesse sentido, verificou-se que os respondentes desse perfil

possuem uma maior expectativa em relação a dimensão confiabilidade e que atribuíram uma menor avaliação em percepção para esta mesma dimensão.

#### 4.2 AVALIAÇÃO DA PERCEPÇÃO E EXPECTATIVAS DOS USUÁRIOS

Tabela 1 – Percepção e expectativas por item.

Dimensão	Item	Percepção	Expectativa	Gap
Confiabilidade	1- Realiza os serviços conforme o prometido.	5,79	6,71	-0,92
	2- Mostra segurança ao lidar com os problemas dos pacientes.	6,21	6,53	-0,32
	3- Os funcionários são habilitados para tirar dúvidas dos pacientes.	6,13	6,34	-0,21
	4- Os cadastros dos pacientes são mantidos atualizados.	5,74	6,39	-0,65
	5- O serviço foi realizado corretamente na primeira vez.	5,66	6,71	-1,05
Responsividade	6- Existe agilidade no atendimento.	6,16	6,68	-0,52
	7- Boa vontade em atender os pedidos e reclamações do usuário.	5,84	6,31	-0,47
	8- O tempo de espera é tolerável.	5,97	6,5	-0,53
	9- A unidade se mostra disposta a propor soluções aos clientes.	6,34	6,71	-0,37
Segurança	10- Os funcionários inspiram a confiança do paciente	6,1	6,6	-0,5
	11- A comunicação é clara e efetiva.	6,08	6,5	-0,42
	12- Os funcionários são cordiais e gentis.	5,95	6,24	-0,29
	13- Transparência no atendimento.	5,79	6,42	-0,63
	14- Os funcionários têm conhecimento para resolver o problema do paciente.	6,34	6,73	-0,39
Empatia	15- Os funcionários são prestativos e atenciosos com o paciente.	6,15	6,68	-0,53
	16- O paciente é bem tratado no atendimento telefônico.	5,87	6,26	-0,39

	17- Os horários de atendimentos são convenientes para o paciente.	6,61	6,4	0,21
	18- As necessidades específicas do paciente são atendidas.	6,06	6,69	-0,63
Tangibilidade	19- A unidade possui boa localização.	6,48	6,66	-0,18
	20- As instalações físicas são visualmente atraentes.	5,85	6,11	-0,26
	21- A aparência dos funcionários é adequada (uniformes).	6,37	6,26	0,11
	22- Elementos materiais são atrativos (cartazes, folhetos, placa)	5,69	6,31	-0,61

Fonte: O autor (2023)

De maneira geral observa-se uma maioria de lacunas negativas, um indicativo de que a unidade precisa melhorar seus serviços nas diversas dimensões e aspectos para atender às expectativas dos usuários.

Os fatores mais negativos encontram-se na dimensão confiabilidade, que diz respeito a consistência da farmácia em desempenhar seus serviços. Com uma gap de -1,05 e sendo o mais expressivo do questionário está o item 5 – “O serviço foi realizado corretamente na primeira vez.” Em sequência o item 1 – “Realiza o serviço conforme o prometido” apresenta uma gap de -0,92. Esses dois itens revelam uma insatisfação dos usuários em relação a obter os medicamentos e insumos na farmácia na primeira vez e de forma recorrente para medicações de uso contínuo.

Os fatores que apresentam uma gap positiva, superando as expectativas dos usuários se encontram na dimensão tangibilidade, que diz respeito aos aspectos físicos, instalações e materiais. O item 17 – “Os horários de atendimento são convenientes para o paciente.” Apresenta um gap de 0,21. Em seguida o item 21 – “A aparência dos funcionários é adequada (uniformes).” Apresenta um gap de 0,11.

#### 4.3 ANÁLISE GERAL DAS DIMENSÕES

A média das respostas dos avaliadores foi considerada para se obter uma visão geral das dimensões e suas respectivas gap, foi calculada também as percepções, expectativas e gaps médias gerais por parte dos respondentes.

Tabela 2 - Gap por dimensão

Dimensões	Percepção	Expectativa	Gap
Confiabilidade	5,91	6,54	-0,63
Responsividade	6,08	6,55	-0,47
Segurança	6,05	6,5	-0,45
Empatia	6,06	6,51	-0,33
Tangibilidade	6,1	6,33	-0,23
<b>Media</b>	<b>6,04</b>	<b>6,49</b>	<b>-0,45</b>

Fonte: O autor (2023)

Do ponto de vista da expectativa dos usuários, as dimensões Responsividade e Confiabilidade se apresentam com as maiores pontuações médias, 6,55 e 6,54 respectivamente. As dimensões segurança e empatia pontuam 6,50 e 6,51 respectivamente em uma posição intermediária. A dimensão Tangibilidade foi a que apresentou a menor expectativa pontuando 6,33.

Considerando a percepção dos usuários, as dimensões Tangibilidade e Responsividade apresentam as mais altas pontuações médias, 6,10 e 6,08 respectivamente. A dimensão Confiabilidade apresenta a pior avaliação nesse quesito com uma nota média de 5,91 seguida da segurança com nota 6,05.

Ao observar a percepção média dos usuários nota-se que apesar de atribuírem notas relativamente altas nas 5 dimensões, de maneira geral elas não vão de encontro com as expectativas dos usuários, revelando uma gap média de -0,45.

A dimensão Confiabilidade apresenta a maior expectativa média e a pior percepção média evidenciando a necessidade de esforços nessa dimensão para aumentar a satisfação dos usuários. Isso também se traduz nas gaps onde a confiabilidade apresenta o valor médio mais negativo dentre as cinco dimensões estudadas.

A dimensão Tangibilidade é a que apresenta a menor gap entre expectativa e percepção, no entanto, é também a que possui menor expectativa, considerando a avaliação média dos usuários.

#### 4.4 ALFA DE CRONBACH

De acordo com Hora et al. (2010) o alfa de Cronbach é uma ferramenta que pode ser utilizada para avaliar a confiabilidade de um questionário, o alfa estima a consistência interna das variáveis e respostas. Os valores do alfa normalmente variam de 0 a 1

sendo um valor mais alto um indicativo de maior confiabilidade. O cálculo do alfa de Cronbach é realizado através seguinte equação:

$$\alpha = \left( \frac{k}{k-1} \right) \times \left( 1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right)$$

Onde:

$K$  equivale ao número de itens do questionário;

$S^2_i$  equivale a variância de cada item;

$S^2_t$  equivale a variância total do questionário e refere-se a soma de todas as variâncias.

Ainda segundo Hora et al. (2010), "O questionário deve estar dividido e agrupado em dimensões(...)". Dessa forma, foi calculado o alfa para a percepção(P) e expectativa(E) em cada uma das 5 dimensões dos questionários aplicados.

Figura 6 – Alfa de Cronbach por dimensão

	Dimensões				
	Confiabilidade	Responsividade	Segurança	Empatia	Tangibilidade
Alfa(P)	0,74	0,79	0,72	0,83	0,94
Alfa(E)	0,78	0,81	0,77	0,85	0,84

Fonte: O autor (2023)

Bland e Altman (1997) indicam que um alfa entre 0,7 e 0,8 são considerados satisfatórios. Segundo Hair (2009), um valor de 0,7 para o alfa já é aceitável. Nesse sentido, os alfas de Cronbach encontrados para cada dimensão estão dentro do limite recomendado de confiabilidade.

#### 4.5 ANÁLISE DOS QUARTIS

A divisão dos itens em quartis possibilita classificar os itens do questionário em escalas de prioridade. Nesse sentido, realizou-se o cálculo dos quartis considerando as gaps dos 22 itens do questionário, que foram distribuídos em quatro grupos de prioridade.

Figura 7 – Prioridades por quartis.

	Prioridade Crítica						Prioridade Alta					Prioridade Moderada					Prioridade Baixa					
ITEM	5	1	4	13	18	22	8	15	6	10	7	11	14	16	9	2	12	20	3	19	21	17
GAP	-1,05	-0,92	-0,65	-0,63	-0,63	-0,61	-0,53	-0,53	-0,52	-0,50	-0,47	-0,42	-0,39	-0,39	-0,37	-0,32	-0,29	-0,26	-0,21	-0,18	0,11	0,21
	1º Quartil = -0,61						2º Quartil = -0,44					3º Quartil = -0,29										

Fonte: O autor (2023)

No primeiro quartil encontram-se os itens de prioridade crítica, que devem receber atenção primeiro. Em seguida, no segundo quartil constam os itens de alta prioridade, no terceiro quartil os itens de prioridade moderada, e por fim no quarto quartil, os itens de baixa prioridade que apresentam um desempenho positivo ou relativamente alto considerando os demais itens.

Os itens de prioridade Crítica estão destacados no quadro a seguir:

Quadro 1 – Itens de prioridade crítica

Dimensão	Item
Confiabilidade	5. O serviço foi realizado corretamente na primeira vez.
Confiabilidade	1. Realiza os serviços conforme o prometido.
Confiabilidade	4. Os cadastros dos pacientes são mantidos atualizados.
Segurança	13. Transparência no atendimento.
Empatia	18. As necessidades específicas do paciente são atendidas.
Tangibilidade	22. Elementos materiais são atrativos (cartazes, folhetos, placa).

Fonte - O autor

A maior parte dos itens de prioridade crítica se encontram na dimensão confiabilidade (Itens 5, 1 e 4). Esta dimensão conforme visto anteriormente, apresenta o pior desempenho dentre as cinco e consta entre as maiores expectativas por parte dos respondentes. Em seguida, temos o item 13 da dimensão Segurança, e o item 18 da dimensão Empatia que também devem receber atenção. Por fim, o item 22 que está incluído na dimensão Tangibilidade que apesar de apresentar o menor gap dentre as cinco, constou como prioridade crítica neste quesito.

#### 4.6 DIRETRIZES PARA MELHORIA DO SERVIÇO

Como forma de direcionar esforços para redução do distanciamento entre a qualidade percebida e as expectativas dos usuários foi discutido com os funcionários

da farmácia e pensadas sugestões de ajustes que podem ser implementados na farmácia para melhoria do serviço.

Apesar de haver um foco nos itens críticos, os demais itens também mostraram gaps significativas e que devem receber atenção para receberem melhorias na unidade os itens de prioridade alta devem ser observados após lidar com os itens críticos.

Por ordem de prioridade, estão descritas a seguir estas sugestões.

Item 5 – A farmácia recebe pacientes de diversas unidades de saúde e para que seja feita a entrega de medicamentos, como insulina, medidor de glicose e medicamentos psicotrópicos é necessário um cadastro com diversos documentos. Para que o serviço possa ser realizado de maneira satisfatória na primeira vez as orientações e relação de documentos podem ser repassadas para essas unidades para que o paciente possa chegar à farmácia pronto para realizar o cadastro e receber o medicamento/insumos. Ademais, é possível criar uma rede de informações com uma relação atualizada dos medicamentos disponíveis na farmácia para que os médicos das unidades de saúde tenham acesso e que possam requisitar medicamentos que possam ser dispensados na farmácia.

Item 1 – Falta de medicamentos pode fazer com que os usuários fiquem sem suas medicações de recebimento mensal. A unidade pode criar uma rede de contatos com as farmácias de municípios vizinhos para realizar a troca de medicamentos que estão em falta ou com estoque reduzido. Além disso, é importante realizar estudos de previsão de demanda conhecer a procura de cada e evitar a falta de medicamentos.

Item 4 – Para cada tipo de medicamentos/insumo de maior controle como insulinas, glicosímetro/fitas Hgt e psicotrópicos é necessário um cadastro diferente o que acaba dificultando a criação e atualização desses arquivos. É possível criar um cadastro unificado por paciente para que seja facilitado a dispensa de medicamentos para quem já possui um cadastro de algum insumo. Dessa forma, é facilitada tanto a criação quanto a atualização desses registros.

Item 13 – É importante para o usuário sentir segurança no serviço e nas informações que estão sendo repassadas. Para melhora nesse sentido é possível realizar treinamentos com os funcionários e parcerias para realização de palestras e oficinas que possibilitem a disponibilização de um atendimento que gere mais confiança no usuário.

Item 18 – Realizar estudos para verificar medicamentos que são mais solicitados e não disponibilizados para atender as necessidades específicas de

determinados usuários. Além disso, orientar para alternativas como o programa farmácia popular, que disponibilizada medicamentos de forma análoga, gratuitamente ou com descontos.

Item 22 – Elaborar folhetos com maior clareza nas instruções relativas a procedimentos de cadastro e contato. Além disso, é possível melhorar a sinalização para localização da unidade, pois muitas vezes os pacientes não conseguem encontrar a farmácia necessitando de maiores orientações.

A implementação das sugestões de melhoria propostas, podem contribuir para uma melhoria significativa dos itens destacados como críticos, com o objetivo de reduzir o distanciamento entre as percepções e expectativas dos usuários da Farmácia Municipal. Considerando-se os fatores de custos, de maneira geral os ajustes propostos não devem gerar um grande custo de implementação para a unidade.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho teve como objetivo avaliar a qualidade percebida pelos usuários dos serviços de uma Farmácia Municipal localizada no interior do agreste. A metodologia SERVQUAL foi utilizada para identificar a lacuna entre as expectativas e percepções dos usuários do serviço.

Com a aplicação da ferramenta, foi possível avaliar a qualidade percebida dos usuários, suas prioridades em relação ao que se considera ideal e suas percepções sobre o estado atual dos serviços. Verificou-se que a dimensão tangibilidade apresentou a maior qualidade percebida e a dimensão confiabilidade foi a pior avaliada. Também foi identificado o perfil dos respondentes descrevendo as suas características relativas a gênero, escolaridade, idade e renda. A amostra identificada foi composta em sua maioria por mulheres que concluíram até o ensino fundamental, acima dos quarenta anos e com renda de até um salário mínimo.

A partir disso, os itens do questionário foram distribuídos em quartis para que fosse possível visualizar a criticidade de cada quesito em grupos de prioridade. Foi verificado que os itens referentes a dimensão confiabilidade são os que apresentaram uma maior criticidade. Dessa forma, foram sugeridas melhorias para o serviço com o objetivo de melhorar a satisfação do usuário em relação ao serviço.

É importante destacar o caráter contínuo dessas melhorias para que sejam mantidas e que os demais aspectos do serviço sejam aprimorados.

Conclui-se que metodologia SERVQUAL é capaz de contribuir para que sejam identificados os aspectos de um serviço que podem ser melhorados e aqueles em que o serviço supera as expectativas dos usuários. A utilização da ferramenta nesta farmácia municipal permitiu direcionar a atenção para os itens que precisam de maiores esforços em relação a satisfação dos usuários.

## REFERÊNCIAS

MIGUEL, Paulo Augusto Cauchick; SALOMI, Gilberto Eid. Uma revisão dos modelos para medição da qualidade em serviços. *Production*, v. 14, p. 12-30, 2004.

UCHIMURA, Kátia Yumi; BOSI, Maria Lúcia Magalhães. Qualidade e subjetividade na avaliação de programas e serviços em saúde. *Cadernos de Saúde Pública*, v. 18, p. 1561-1569, 2002.

COSTA, Danielle Conte Alves Riani et al. Oferta pública e privada de leitos e acesso aos cuidados à saúde na pandemia de Covid-19 no Brasil. *Saúde em Debate*, v. 44, p. 232-247, 2021.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, Valarie A.; BERRY, L. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. 1988, v. 64, n. 1, p. 12-40, 1988.

PARASURAMAN, Arun; BERRY, Leonard L.; ZEITHAML, Valarie A. Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. **Journal of retailing**, v. 67, n. 4, p. 420, 1991.

PENA, Mileide Moraes et al. O emprego do modelo de qualidade de Parasuraman, Zeithaml e Berry em serviços de saúde. **Revista da escola de enfermagem da USP**, v. 47, p. 1227-1232, 2013.

FREITAS, André Luís Policani; BOLSANELLO, Franz Marx Carvalho; VIANA, Nathália Ribeiro Nunes Gomes. Avaliação da qualidade de serviços de uma biblioteca universitária: um estudo de caso utilizando o modelo Servqual. **Ciência da Informação**, v. 37, p. 88-102, 2008.

OLIVER, Richard L. A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. **Journal of marketing research**, v. 17, n. 4, p. 460-469, 1980.

PARASURAMAN, Anantharanthan; ZEITHAML, Valarie A.; BERRY, Leonard L. A conceptual model of service quality and its implications for future research. **Journal of marketing**, v. 49, n. 4, p. 41-50, 1985.

MIGUEL, Paulo Augusto Cauchick; SALOMI, Gilberto Eid. Uma revisão dos modelos para medição da qualidade em serviços. **Production**, v. 14, p. 12-30, 2004.

SACHDEV, Sheetal B.; VERMA, Harsh V. Relative importance of service quality dimensions: A multisectoral study. **Journal of services research**, v. 4, n. 1, 2004.

YARIMOGLU, Emel Kursunluoglu. A review on dimensions of service quality models. **Journal of marketing management**, v. 2, n. 2, p. 79-93, 2014.

BONATO, Vera Lucia. Gestão de qualidade em saúde: melhorando assistência ao cliente. **O mundo da saúde**, v. 35, n. 3, p. 319-331, 2011.

BOSI, Maria Lúcia Magalhães; UCHIMURA, Kátia Yumi. Avaliação da qualidade ou avaliação qualitativa do cuidado em saúde?. **Revista de Saúde Pública**, v. 41, p. 150-153, 2007.

SERAPIONI, Mauro. Avaliação da qualidade em saúde. Reflexões teórico-metodológicas para uma abordagem multidimensional. **Revista crítica de ciências sociais**, n. 85, p. 65-82, 2009.

COSTA, Ariana de Sousa Carvalho; SANTANA, Lídia Chagas de; TRIGO, Antônio Carrera. Qualidade do atendimento ao cliente: um grande diferencial competitivo para as organizações. **Revista de Iniciação Científica–RIC Cairu**, v. 2, n. 2, p. 155-172, 2015.

BRAGA, Veronica Severo et al. Qualidade no atendimento ao cliente. **Revista de Trabalhos Acadêmicos**, 2014.

NETTO, Gabriela Berneira; DAMINI, Nedir Rosane. O atendimento ao cliente como estratégia de sucesso. **Artigo científico apresentado a disciplina de Língua Portuguesa IV. Rio Grande do Sul**, 2011.

FITZSIMMONS, James A.; FITZSIMMONS, Mona J. **Administração de Serviços:- Operações, Estratégia e Tecnologia da Informação**. Amgh Editora, 2014.

PENA, Mileide Moraes et al. O emprego do modelo de qualidade de Parasuraman, Zeithaml e Berry em serviços de saúde. **Revista da escola de enfermagem da USP**, v. 47, p. 1227-1232, 2013.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. Editora Atlas SA, 2008.

MUNARETTO, Lorimar Francisco; CORRÊA, Hamilton Luiz; DA CUNHA, Júlio Araújo Carneiro. Um estudo sobre as características do método Delphi e de grupo focal, como técnicas na obtenção de dados em pesquisas exploratórias. **Revista de Administração da Universidade Federal de Santa Maria**, v. 6, n. 1, p. 9-24, 2013.

KAUARK, Fabiana da Silva; MANHÃES, Fernanda Castro; MEDEIROS, Carlos Henrique. **Metodologia da pesquisa: um guia prático**. 2010.

DA HORA, Henrique Rego Monteiro; MONTEIRO, Gina Torres Rego; ARICA, José. Confiabilidade em questionários para qualidade: um estudo com o Coeficiente Alfa de Cronbach. **Produto & Produção**, v. 11, n. 2, 2010.

BLAND, J. Martin; ALTMAN, Douglas G. Statistics notes: Cronbach's alpha. **Bmj**, v. 314, n. 7080, p. 572, 1997.

HAIR, Joseph F. et al. **Análise multivariada de dados**. Bookman editora, 2009.  
GUIMARÃES, Paulo Ricardo Bittencourt. Métodos quantitativos estatísticos. **Curitiba: lesde Brasil SA**, v. 1, p. 252, 2008.

MARTINS, Vitor William Batista et al. Utilização do modelo SERVQUAL em uma rede de supermercados como instrumento de avaliação da qualidade. **Iberoamerican Journal of Industrial Engineering**, v. 4, n. 7, p. 279-296, 2012.

## APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO SERVQUAL

### PESQUISA SOBRE A PERCEPÇÃO E EXPECTATIVA DO USUÁRIO – FARMÁCIA MUNICIPAL

Idade: __ Gênero: M ( ) F ( ) Outro ( )		
Escolaridade: Ensino Fundamental Incompleto. ( ) Ensino Fundamental Completo. ( ) Ensino Médio Incompleto. ( ) Ensino Médio Completo. ( ) Ensino Superior Incompleto. ( ) Ensino Superior Completo. ( )	Renda: Até 1 salário mínimo. ( ) Entre 1 e 3 salários mínimos. ( ) Entre 4 e 6 salários mínimos. ( ) Mais de 6 salários mínimos. ( )	
Avaliações: 1 - Discordo Totalmente; 2 - Discordo; 3 - Discordo Parcialmente; 4 - Nem concordo nem discordo. 5 - Concordo parcialmente; 6 - Concordo; 7 - Concordo Totalmente.	<b>Expectativa (O que é desejado).</b>	<b>Percepção (Experiência com o serviço).</b>
1- Realiza os serviços conforme o prometido.	[1] [2] [3] [4] [5] [6] [7]	[1] [2] [3] [4] [5] [6] [7]
2- Mostra segurança ao lidar com os problemas dos pacientes.	[1] [2] [3] [4] [5] [6] [7]	[1] [2] [3] [4] [5] [6] [7]
3- Os funcionários são habilitados para tirar dúvidas dos pacientes.	[1] [2] [3] [4] [5] [6] [7]	[1] [2] [3] [4] [5] [6] [7]
4- Os cadastros dos pacientes são mantidos atualizados.	[1] [2] [3] [4] [5] [6] [7]	[1] [2] [3] [4] [5] [6] [7]

5- O serviço foi realizado corretamente na primeira vez.	[1] [2] [3] [4] [5] [6] [7]	[1] [2] [3] [4] [5] [6] [7]
6- Existe agilidade no atendimento.	[1] [2] [3] [4] [5] [6] [7]	[1] [2] [3] [4] [5] [6] [7]
7- Boa vontade em atender os pedidos e reclamações do usuário.	[1] [2] [3] [4] [5] [6] [7]	[1] [2] [3] [4] [5] [6] [7]
8- O tempo de espera é tolerável.	[1] [2] [3] [4] [5] [6] [7]	[1] [2] [3] [4] [5] [6] [7]
9- A unidade se mostra disposta a propor soluções aos clientes.	[1] [2] [3] [4] [5] [6] [7]	[1] [2] [3] [4] [5] [6] [7]
10- Os funcionários inspiram a confiança do paciente	[1] [2] [3] [4] [5] [6] [7]	[1] [2] [3] [4] [5] [6] [7]
11- A comunicação é clara e efetiva.	[1] [2] [3] [4] [5] [6] [7]	[1] [2] [3] [4] [5] [6] [7]
12- Os funcionários são cordiais e gentis.	[1] [2] [3] [4] [5] [6] [7]	[1] [2] [3] [4] [5] [6] [7]
13- Transparência no atendimento.	[1] [2] [3] [4] [5] [6] [7]	[1] [2] [3] [4] [5] [6] [7]
14- Os funcionários têm conhecimento para resolver o problema do paciente.	[1] [2] [3] [4] [5] [6] [7]	[1] [2] [3] [4] [5] [6] [7]
15- Os funcionários são prestativos e atenciosos com o paciente.	[1] [2] [3] [4] [5] [6] [7]	[1] [2] [3] [4] [5] [6] [7]

16- O paciente é bem tratado no atendimento telefônico.	[1] [2] [3] [4] [5] [6] [7]	[1] [2] [3] [4] [5] [6] [7]
17- Os horários de atendimentos são convenientes para o paciente.	[1] [2] [3] [4] [5] [6] [7]	[1] [2] [3] [4] [5] [6] [7]
18- As necessidades específicas do paciente são atendidas.	[1] [2] [3] [4] [5] [6] [7]	[1] [2] [3] [4] [5] [6] [7]
19- A unidade possui boa localização.	[1] [2] [3] [4] [5] [6] [7]	[1] [2] [3] [4] [5] [6] [7]
20- As instalações físicas são visualmente atraentes.	[1] [2] [3] [4] [5] [6] [7]	[1] [2] [3] [4] [5] [6] [7]
21- A aparência dos funcionários é adequada (uniformes).	[1] [2] [3] [4] [5] [6] [7]	[1] [2] [3] [4] [5] [6] [7]
22- Elementos materiais são atrativos (cartazes, folhetos, placa)	[1] [2] [3] [4] [5] [6] [7]	[1] [2] [3] [4] [5] [6] [7]