

Mestre Bárbara Cristina Mendanha Reis
Universidade Federal de Mato Grosso do Sul
Avenida Reitor Peró, Nova Andradina
Departamento de Engenharia de Produção
barbara.mendanha@ufms.br / babi_mreis@hotmail.com
(67) 3449-0511

Doutor Hermes Moretti Ribeiro da Silva
Editor-Chefe
Revista *GEPROS*

Nova Andradina, 29 de abril de 2019

Prezado Dr. Hermes Moretti Ribeiro da Silva

Tenho o prazer de apresentar um artigo de pesquisa original intitulado “APLICAÇÃO DA FERRAMENTA SERVQUAL PARA A ANÁLISE DA QUALIDADE EM SERVIÇOS: O CASO DE UMA FRANQUIA ODONTOLÓGICA” para consideração para publicação na Revista Gestão da Produção, Operações e Sistemas (Gepros). Trata-se de um projeto de pesquisa em serviços de saúde apoiado pela Universidade Federal de Mato Grosso do Sul realizado no interior do estado desde abril de 2018.

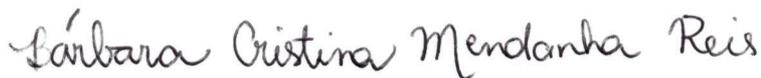
Neste manuscrito, mostramos um estudo de caso de uma franquia odontológica que superou a expectativa da qualidade de seus clientes nas dimensões Tangibilidade, Confiabilidade, Segurança e Atendimento porém apresentou lacunas para a dimensão Empatia. Para mais, ao realizar análise inferencial verificou-se que a renda familiar, o sexo e o tipo de tratamento eram variáveis diretamente relacionadas às percepções no atendimento. A análise permite a discussão futura para comparação com outras clínicas particulares e públicas.

Acreditamos que este manuscrito é apropriado para publicação pela GEPROS porque ele atende ao foco e escopo da revista estando inserido na grande área da Gerência da Produção especificamente na Engenharia da Qualidade. Endosso a afirmação ao encontrar artigo publicado recentemente na revista que utilizou a mesma ferramenta para a análise da qualidade em serviços, a *ServQual*. Nosso manuscrito realça o pouco número de trabalhos encontrados na literatura que avalia a qualidade em serviços odontológicos, principalmente em franquias em território brasileiro. Como citado em nosso trabalho, a avaliação da assistência odontológica tem atraído cada vez mais a atenção da comunidade científica, dado o aumento do custo do tratamento odontológico, do número de queixas dos pacientes sobre os serviços e da competitividade do setor. Assim afirmamos que se trata de um tema relevante e atual.

Para mais, declaramos que este manuscrito não foi publicado e não está sob consideração para publicação em outro lugar. Não temos conflitos de interesse para divulgar, mas solicitamos respeitosamente que Dr. Hermes Moretti Ribeiro da Silva avalie nosso manuscrito. Caso julgue o manuscrito apropriado para a revista, sugerimos o revisor Mestre Marcelo Wilson Berbone Matos Alves.

Obrigado pela sua consideração!

Atenciosamente,



Bárbara Cristina Mendanha Reis, Mestre
Professor, Departamento de Engenharia de Produção
Universidade Federal de Mato Grosso do Sul