

MEDIÇÃO DE IMAGEM INSTITUCIONAL: A CONSTRUÇÃO DE ESCALA PARA A ASSOCIAÇÃO FLUMINENSE DE REABILITAÇÃO

Autor(a): NILO ROGÉRIO MAGALHÃES DE BARROS

Banca examinadora: Prof. Dr. Paulo Roberto da Costa Vieira (presidente e orientador); Prof. Dr. Jorge Augusto de Sá Brito e Freitas; Prof. Dr. Edson José Dalto (Ibmec/RJ)

RESUMO

A imagem institucional pode ser útil no apoio aos gestores para tomada de decisão. Buscando aprimorar esse processo, pesquisadores e instituições estão cada vez mais utilizando os resultados das pesquisas. Diante da ausência de uma escala confiável, que possibilitasse medir a imagem de uma instituição filantrópica especializada em reabilitação de pessoas deficientes em comunidades carentes, este trabalho buscou desenvolver uma escala, testada com Modelagem de Equações Estruturais. A escala proposta é fundamentada na literatura, sobre a qual foram identificados três fatores; excelência no atendimento, excelência no tratamento e ética. A amostra foi constituída por 203 pacientes da Associação Fluminense de Reabilitação, localizada na cidade de Niterói, no Estado do Rio de Janeiro, Brasil. O instrumento de coleta de dados foi o questionário estruturado e autoadministrado, com cinco opções de resposta do tipo Likert. No tratamento dos dados, todos os fatores exibiram confiabilidade interna e todas as suas variáveis observadas apresentaram estimativas dos pesos de regressão, com significância estatística a eles associada. O ajustamento global do modelo foi adequado.

Palavras-Chave: Imagem institucional; modelagem de equações estruturais; Associação Fluminense de Reabilitação