

SATISFAÇÃO DOS CLIENTES: UMA ANÁLISE DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS POR UM HOSPITAL DO NORTE FLUMINENSE

PIANNA, L M; REIS, T. B

Curso de Administração, ISECENSA, Rua Salvador Correa, 139, Centro, Campos dos Goytacazes, RJ, Brasil.

A satisfação dos clientes demonstra a qualidade nos serviços prestados pela organização. O atendimento é atualmente um dos assuntos mais importantes e pesquisados pelas instituições hospitalares que almejam prestar um serviço de melhor qualidade aos seus pacientes. Segundo Kotler (1998, p. 53) algumas das empresas mais bem-sucedidas de hoje estão aumentando as expectativas dos consumidores e melhorando suas condições de atendimento por meio das pesquisas de satisfação. A satisfação do cliente é um dos principais indicadores da qualidade no atendimento à saúde, por isso a importância de analisar o bem-estar dos usuários em relação aos serviços que lhe são oferecidos é de extrema importância. Com base neste contexto, a avaliação dos serviços prestados sobre percepção dos usuários, transformou-se em uma ferramenta fundamental para os tomadores de decisão. A administração deste tipo de serviço é um processo complexo, cheio de subjetivismo, envolvem valores, experiências dentre outros aspectos. Para Las Casas (2008, p.62) as empresas voltadas para o cliente devem priorizar as pesquisas dos consumidores. Assim, é possível conhecer as atuais necessidades e desejos, ou então identificar os níveis de satisfação que o consumidor em relação à empresa. Empresas com foco no cliente desenvolvem práticas permanentes para identificar suas necessidades. A compreensão das expectativas e necessidades dos clientes facilita a empresa aderir a procedimentos que correspondem a essas necessidades. Entretanto, o objetivo principal deste estudo é identificar o nível de satisfação dos clientes com base na metodologia *servqual* em um hospital do Norte Fluminense. Para atender o objetivo geral deste estudo, foram propostos os seguintes objetivos específicos: construir referencial teórico sobre qualidade em serviços; elencar dimensões do modelo *servqual* para avaliação da qualidade em serviço; apontar possíveis perdas de qualidade no processo; e construir um instrumento de pesquisa denominado questionário com base no modelo *servqual*. A metodologia proposta para a realização deste estudo levou em consideração as abordagens descritiva e amostra não-probabilística. Para Gil (2008, p.42) as pesquisas descritivas têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis. A amostra não-probabilística foi utilizada para justificar a identificação dos clientes entrevistados. As entrevistas ocorreram de forma aleatória antes e depois dos clientes usufruírem do serviço. Cada questionário é composto por 23 perguntas e o tempo médio utilizado para responder a pesquisa até o final é de 5 a 7 minutos. Para a construção do questionário, foram realizadas adaptações no modelo *servqual* proposto por Parasuraman (1988) e Borges, Carvalho e Silva (2010). O questionário ainda agrega dados do perfil dos respondentes, como: gênero, idade, faixa-etária e escolaridade. A escolha do questionário se justifica pela necessidade de interação com os clientes, de modo a captar as suas percepções relacionadas aos serviços prestados. Almeja-se a partir de questionário, elaborar elementos que mais evidenciam, ou melhor, que se tornam mais importantes para definir a qualidade no atendimento e dos serviços prestados. O desenvolvimento do método desta pesquisa, que tem como instrumento o questionário, propõe analisar o ponto de vista do cliente em relação aos serviços prestados e o atendimento às suas expectativas. Este estudo torna-se relevante pelos seguintes aspectos: I) o atendimento está diretamente ligado aos negócios que uma organização pode ou não pode realizar, de acordo com a suas normas e regras; II) segundo Carvalho (1999, p. 233 apud, Labadessa e Oliveira) o atendimento estabelece dessa forma uma relação dependência entre o atendente, a organização e ao cliente. Por isso, a inserção de ferramentas de gestão voltadas à melhoria da qualidade é indispensável para o futuro do setor privado de saúde; III) a importância de conhecer a gestão da qualidade e a sua finalidade na área hospitalar poderá auxiliar na melhor eficiência nas ações que envolvem a administração hospitalar e, como resultado implicar na satisfação dos clientes; IV) de acordo com Kotler (1998) uma das principais maneiras de uma empresa de serviços diferenciarem-se de concorrentes é prestar serviços de alta qualidade. A chave é atender ou exceder as expectativas de qualidade dos clientes. Contudo,

espera-se que a partir do questionário proposto possam ser identificadas possíveis falhas na qualidade nos serviços prestados, apontadas pelos clientes, que poderão ajudar aos gestores na tomada de decisão.

Palavras Chave: Qualidade em serviço, Satisfação do cliente, servqual.

Financiamento: ISECENSA e/ou FAPERP e/ou CNPq e/ou CAPES

REFERÊNCIAS

BORGES, Juliana Bassalobre Carvalho; CARVALHO, Sebastião Marcos Ribeiro de; SILVA, Marcos Augusto de Moraes. Qualidade do serviço prestado aos pacientes de cirurgia cardíaca do Sistema Único de Saúde- SUS. Trabalho de Pós-Graduação Bases Gerais da Cirurgia da Faculdade de Medicina de Botucatu/UNESP, São Paulo, 2010. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rbccv/v25n2/v25n2a08.pdf>.

GRONROOS, Cristian. **Service Quality:** The six Criteria of good Perceived Service Quality. Review of Business, 1988; 9.

KOTLER, Philip. Administração de marketing. 5º ed. São Paulo: Atlas, 1998.

LABADESSA, Luciene Suzi; OLIVEIRA, Luciana Jardim de. A importância da Qualidade no Atendimento ao cliente: Um estudo Bibliográfico. Revista Fiar. V.1, n.1,p. 1-16, Ariquemes, 2012. Disponível em: <http://www.revistafiar.com.br/index.php/revistafiar/article/view/10/1>.

Las Casas, Alexandre Luzzi. Qualidade Total em Serviços. 6º ed. São Paulo: Atlas, 2008.