



UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
CENTRO ACADÊMICO DO AGRESTE
NÚCLEO DE GESTÃO
ADMINISTRAÇÃO

JOSENILDA NAIR DE SOUZA

**AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO DE UMA CLÍNICA DE
NEUROCIRURGIA DE CARUARU-PE**

CARUARU

2022

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
CENTRO ACADÊMICO DO AGRESTE
NÚCLEO DE GESTÃO
ADMINISTRAÇÃO

JOSENILDA NAIR DE SOUZA

**AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO DE UMA CLÍNICA DE
NEUROCIRURGIA DE CARUARU-PE**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à
Coordenação do Curso de Administração do
Campus Agreste da Universidade Federal de
Pernambuco – UFPE, na modalidade de
monografia, como requisito parcial para a
obtenção do grau de bacharela em
Administração.

Área de concentração: Marketing

Orientador: Prof. MSc. Mário Rodrigues dos Anjos Neto

CARUARU

2022

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

Souza, Josenilda Nair de.

Avaliação da qualidade do serviço de uma clínica de neurocirurgia de Caruaru-
PE. / Josenilda Nair de Souza. - Caruaru, 2022.
58 : il., tab.

Orientador(a): Mário Rodrigues dos Anjos Neto
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) - Universidade Federal de
Pernambuco, Centro Acadêmico do Agreste, Administração, 2022.
Inclui referências, apêndices.

1. Qualidade do serviço. 2. Servqual. 3. Clínica. 4. Setor de saúde. 5.
Neurocirurgia. I. Anjos Neto, Mário Rodrigues dos. (Orientação). II. Título.

300 CDD (22.ed.)

JOSENILDA NAIR DE SOUZA

**AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO DE UMA CLÍNICA DE
NEUROCIRURGIA DE CARUARU-PE**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Coordenação do Curso de Administração do Campus Agreste da Universidade Federal de Pernambuco – UFPE, na modalidade de monografia, como requisito parcial para a obtenção do grau de bacharela em Administração.

Aprovada em: 04/11/2022

BANCA EXAMINADORA

Prof. MSc. Mário Rodrigues dos Anjos Neto (Orientador)
Universidade Federal de Pernambuco

Prof. MSc. Antônio César Cardim Britto (Examinador Interno)
Universidade Federal de Pernambuco

Prof. MSc. Carlos Henrique Michels de Sant'Anna (Examinador Externo)
Universidade de Pernambuco – Campus Mata Norte
Universidade Católica de Pernambuco

Dedico esse trabalho aos meus pais, Sr. José Francisco e Sr.^a Nair Camilo, que com a simplicidade do amor souberam me mostrar o quanto pode ser feito grandes coisas, que a vida é um verdadeiro doar-se pelo outro, e a humildade de espírito nos torna seres fortes, corajosos, sábios e, sobretudo, amáveis.

AGRADECIMENTOS

A caminhada que percorremos, por vezes, nos deixa mais fortes e capazes de enfrentar os obstáculos que surgem durante o percurso, entre espinhos e flores, Deus, nosso Pai e Senhor, está presente em todos os momentos, a Ele, minha eterna gratidão. E como diz Tomás de Kempis, no livro *Imitação de Cristo*: “Seja, pois, grato ao Senhor pelo pouco e será digno de receber coisas maiores. Tenha em muito o pouco, e a menor dádiva por singular dom. Se considerar a dignidade de quem dá, nenhum dom lhe parecerá pequeno ou desprezível. Nunca é pouco o que dá um Deus soberano”. Singelamente e admiravelmente, rendo graças a Nossa Senhora, Maria Santíssima, que sempre esteve comigo me amparando em seu colo acolhedor, Maria é o grande molde de Deus, Ela nos faz caminhar a passos de gigantes no caminho dos mandamentos divinos. A eterna gratidão a Deus, é o consolo do coração do homem.

De uma forma muito particular e amorosa, agradeço a minha família, que sempre estiveram comigo, em especial aos meus pais, José Francisco e Nair Camilo, que são a minha base, meu alicerce e a minha maior inspiração, essa caminhada não é só minha, é nossa. Eles que nunca mediram esforços, que sempre souberam fazer do pouco, o extraordinário, e oferecer sempre o melhor com muito amor e dedicação, me ensinaram que não existe batalha ganha sem antes lutar e que lutar por aquilo que se sonha vale muito a pena, e o amor, é a nossa melhor arma para vencer, minha força hoje vem de vocês, e essa é a nossa conquista. Muito obrigada!

Aos meus nove irmãos, Josilda, Josildo, Josenildo, Janailda, Josivan, Josivaldo (*in memoriam*), Josivanio, Josivânia e Jardiany, que sempre dividi as fases da minha vida, obrigada de coração, vocês são parte de mim, e a minha pessoa de hoje carrega traços de cada um, que me constrói e reconstrói a cada dia, me ensinando e motivando a ser cada dia melhor, com muita garra e força para seguir, convivendo com vocês entendi que teremos dias muito difíceis, mas que com a nossa maior escola que são os nossos pais, aprendemos que os dias de alegria recompensam tudo o que podemos passar, parte da minha formação acadêmica também devo a vocês, houve os que sempre me motivaram e incentivaram, fazendo com que eu não desistisse. Aos meus cunhados e cunhadas, na convivência diária, vocês me ensinam muito, obrigada por fazerem parte da minha família. Aos meus quatorze sobrinhos(as), que são as coisas mais lindas desse mundo, vocês são as minhas fontes de inspiração. Olhando para cada um, vejo o quanto podemos lutar e nos dedicar ainda mais, para que assim tenham uma personalidade formada e direcionada justamente, a construção de hoje, refletirá no amanhã de vocês, e por vos amar de tal forma, a minha formação, de forma especial será por vocês, obrigada por serem presentes em mim.

Aos meus amigos, Euclécia Arruda a qual compartilhei muitos momentos na Universidade e esteve presente comigo desde o início da construção do TCC até as correções finais; Maria Aparecida, que se fez presente desde o início da minha formação, compartilhando momentos bons com muitas risadas, e também angustiantes; Robson Almeida, Joana Flávia e Jefferson Rodrigues, por todos incentivos e ajudas oferecidas; a todos vocês terei sempre uma gratidão incalculável. Agradeço ao programa de Pós-Graduação em Educação Contemporânea, que me deu suporte no meu período de estágio, o qual me proporcionou muitos conhecimentos, tendo Rodrigo Albuquerque como supervisor e amigo. Gratidão a Marcela Sousa que me passou conhecimentos administrativos na prática sendo uma escola, com quem eu pude muito contar e que é exemplo de administradora para mim. Aos médicos da clínica a qual fiz a abordagem do trabalho, em especial ao Dr. Bruno Rangel, obrigada por tanto conhecimento transmitido. Aos meus colegas de curso, com os quais compartilhei e vivenciei muitos momentos, gratidão.

Por fim, agradeço a uma equipe de peso, a quem eu devo todo o conhecimento adquirido, meus professores da Universidade Federal de Pernambuco, desde o início do curso, e aos que tive contato apenas de forma on-line por consequência da pandemia, a eles uma imensa gratidão, eles foram fundamentais para a minha formação acadêmica, cada um do seu jeito único. Mas quero expressar a minha gratidão de uma forma muito especial e honrosa ao meu professor orientador, Mário dos Anjos. Ele que aceitou a missão de estar comigo na desenvoltura do meu trabalho, acolhendo os meus erros e faltas, motivando de forma sempre muito positiva, com bastante paciência e sabedoria, o senhor com certeza terá sempre a minha admiração pelo professor que és, e pelo orientador atencioso que me ajudou a trilhar esse caminho, ao senhor, a minha imensurável gratidão.

Como poderei retribuir ao Senhor por todos os benefícios que me fez? (Salmos 116,12)

“Transformar em poesia heroica a prosa de cada dia.” (São Josemaria Escrivá)

RESUMO

A qualidade do serviço é uma forma delicada de se mensurar e controlar, e por ser diferente de um produto, a abrangência do serviço está ligada a experiência do cliente em uma empresa. Sendo a satisfação do cliente uma diferença entre a expectativa e o desempenho, dessa forma, é de suma importância a qualidade na realização dos serviços, tendo um relacionamento acolhedor entre colaboradores e clientes na empresa. O dito estudo, teve por objetivo avaliar a percepção dos pacientes sobre a qualidade do serviço prestado por uma clínica médica de saúde, mensurando a sua qualidade através da análise da satisfação dos pacientes e identificando os pontos fortes e fracos da empresa. A pesquisa possui uma abordagem quantitativa, por meio de um questionário aplicado aos pacientes da clínica. Com análise dos resultados, foi possível identificar e pontuar a satisfação dos pacientes com o estabelecimento de forma direta, através da ferramenta *Servqual*, utilizada para mensurar a qualidade do serviço de acordo com a expectativa e a percepção dos pacientes por meio de dados em questão de atendimentos, estrutura, limpeza e acomodação. O proposto estudo, teve por desígnio utilizar a ferramenta *Servqual* propondo uma análise na empresa abordada, para que assim fosse possível observar as reais necessidades de seus pacientes.

Palavras-chave: Qualidade do serviço; Servqual; Clínica; Setor de saúde; Neurocirurgia.

ABSTRACT

Service quality is a delicate way to measure and control, and because it is different from a product, the scope of the service is linked to the customer's experience in a company. Being grateful to the customer for a difference between expectation and performance, in this way, the quality in the performance of services is of paramount importance, having a welcoming relationship between employees and customers in the company. This study aimed to evaluate the patients' perception of the quality of the service provided by a medical health clinic, measuring its quality through the analysis of patient satisfaction and identifying the strengths and satisfaction of the company. The research has a quantitative approach, through an approach applied to the clinic's patients. With the analysis of the results, it was possible to identify and score the patients' satisfaction with the establishment directly, through the *Servqual* tool, used to measure the quality of the service according to the expectation and perception of the patients through data in question of services, structure, cleaning and accommodation. The purpose of the proposed study was to use the *Servqual* tool, proposing an analysis of the company addressed, so that it would be possible to observe the real needs of its patients.

Keywords: Service quality; Servqual; Clinic; Health sector; Neurosurgery.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 –	Modelo Qualidade de Grönroos	27
Figura 2 –	Modelo “GAP” de Qualidade dos Serviços	31

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Dimensões da Qualidade em Serviços

31

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 –	Uma clínica médica deve possuir boa localização	36
Tabela 2 –	Uma clínica médica deve possuir acessibilidade para as pessoas com dificuldade de locomoção	37
Tabela 3 –	Uma clínica médica deve oferecer uma sala de espera confortável e agradável	37
Tabela 4 –	Uma clínica médica deve estar sempre limpa e bem cuidada	37
Tabela 5 –	Uma clínica médica deve possuir equipamentos modernos	38
Tabela 6 –	Uma clínica médica deve oferecer um estacionamento compatível com a quantidade de veículos	38
Tabela 7 –	As informações sobre consultas e exames (valores, procedimentos, entre outros) devem ser claras e acessíveis	39
Tabela 8 –	Uma clínica deve possuir equipe disponível e capacitada para atender os pacientes e resolver os problemas	39
Tabela 9 –	Os funcionários devem ser educados e prestativos	40
Tabela 10 –	Os funcionários devem saber responder as perguntas dos pacientes	40
Tabela 11 –	Os médicos e colaboradores devem tratar os pacientes de forma educada e atenciosa	40
Tabela 12 –	Uma clínica deve manter sob sigilo os dados pessoais dos pacientes	41
Tabela 13 –	Os médicos e colaboradores devem demonstrar segurança ao atender os pacientes	41
Tabela 14 –	O horário de funcionamento deve ser conveniente para os pacientes	41
Tabela 15 –	Uma clínica médica deve buscar sugestões de melhorias no atendimento	42
Tabela 16 –	Uma clínica deve possuir equipe que demonstra interesse em servir e atender os pacientes	42
Tabela 17 –	Os funcionários devem demonstrar compreensão e gentileza ao receber as dúvidas e reclamações	42

Tabela 18 –	Os médicos devem explicar a doença e o tratamento de forma simples e clara	43
Tabela 19 –	Os médicos e colaboradores devem cuidar da aparência (barba feita, cabelos cortados, roupas discretas, entre outros)	43
Tabela 20 –	A limpeza da clínica deve ser realizada com frequência	44
Tabela 21 –	Percentual por idade da população estudada	44
Tabela 22 –	Percentual por sexo da população estudada	44
Tabela 23 –	Percentual por estado civil da população estudada	45
Tabela 24 –	Percentual por escolaridade da população estudada	45
Tabela 25 –	Afirmção 1 (Eu recomendaria a clínica para meus amigos e familiares)	46
Tabela 26 –	Afirmção 2 (Caso escutasse alguém criticando a clínica, eu a defenderia)	46
Tabela 27 –	Afirmção 3 (Eu confio nos médicos da clínica)	46
Tabela 28 –	Percentual por ano das realizações de consulta preventivas da população estudada	47

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ISO	International Organization for Standardization (Organização Internacional de Padronização)
SUS	Sistema Único de Saúde
SES	Secretaria Estadual de Saúde
UPA	Unidade de Pronto Atendimento
UPAE	Unidade Pernambucana de Atenção Especializada

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	17
1.1	PROBLEMA DE PESQUISA	17
1.2	JUSTIFICATIVA	18
1.3	PERGUNTA DE PESQUISA	19
1.4	OBJETIVOS GERAIS E ESPECÍFICOS	19
1.5	ORGANIZAÇÃO DA MONOGRAFIA	20
2	CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO	21
2.1	CLÍNICA MÉDICA DE NEUROCIRURGIA	21
2.1.1	História	21
2.1.2	Missão	21
2.1.3	Visão	22
2.1.4	Valores	22
2.2	SETOR DE SAÚDE EM PERNAMBUCO	22
3	REFERENCIAL TEÓRICO	24
3.1	QUALIDADE DO SERVIÇO	24
3.1.1	Benefícios da qualidade	25
3.2	FERRAMENTAS DA QUALIDADE	26
3.2.1	Qualidade no atendimento ao cliente	28
3.2.2	Modelo SERVQUAL	29
4	METODOLOGIA	33
4.1	DELINEAMENTO DA PESQUISA	33
4.2	PESQUISA E AMOSTRA	34
4.3	INSTRUMENTO DA COLETA DE DADOS	34
4.3.1	Coleta de dados da Pesquisa Quantitativa	34
4.3.2	Pré-teste	34
4.3.3	Amostra por conveniência não probabilística	35
5	ANÁLISE DOS RESULTADOS	36
5.1	ANÁLISE DOS RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO	36
5.1.1	Análise das respostas	36
5.1.2	Caracterização da população estudada	44
6	CONCLUSÕES	48
6.1	IMPLICAÇÕES ACADÊMICAS E GERENCIAIS	48

6.2	LIMITAÇÕES DA PESQUISA	49
6.3	SUGESTÕES PARA FUTURAS PESQUISAS	49
	REFERÊNCIAS	50
	APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO APLICADO AOS CLIENTES DA CLÍNICA ESTUDADA	54

1 INTRODUÇÃO

Este capítulo apresenta o problema e a pergunta de pesquisa, assim como os seus objetivos gerais e específicos traçados que se fazem necessários para a realização do trabalho.

1.1 PROBLEMA DE PESQUISA

A busca pela qualidade afetou diretamente a postura do consumidor. O setor de serviços liderou a expansão econômica e o crescimento global, exigindo laboração genuína de produtos e serviços, sem tolerância de falhas (SAVASSI, 2012). A qualidade é um dos elementos mais importantes, podendo potencializar a imagem da empresa, tornando-a bem-conceituada e visando benefícios para a mesma, diante de todo o mercado competitivo. E assim, com a sua gradativa organização, a qualidade favorece a atração de investimentos e engajamentos satisfatórios a qual lhe compete.

Devido a gradativa evolução da tecnologia e o fácil acesso à informação, o mercado tende a aumentar as exigências de qualidade em um nível superior em relação aos produtos e serviços oferecidos ao consumidor, sendo assim, as organizações devem ter um olhar mais atencioso voltado as necessidades e exigências de seus clientes, oferecendo-os produtos e serviços alinhados a satisfação das pessoas (CAMARGO, 2011).

Para Souza, Griebeler e Godoy (2007) a qualidade é considerada como um dos fatores determinantes do sucesso de empresas e prestadores de serviços. A satisfação do cliente depende do desempenho a qual está sendo oferecido, assim como a sua fidelização que decorre do mesmo fator. Paladini (2012) afirma que a qualidade é a base competitiva no mundo atual, é o que faz as empresas serem bem-sucedidas, é uma relação da organização com o mercado definida como uma relação de consumo, sendo definida a partir das relações das organizações com a sociedade, e ainda acrescenta dizendo que a qualidade vai muito mais além que o processo produtivo, no método de trabalho, no produto em si ou no serviço prestado, a qualidade consiste na capacidade de satisfazer desejos em um grau de excelência.

Com o estreitamento das relações entre a empresa e seus clientes, a concepção da qualidade se eleva para um nível mais amplo, os serviços precisam e devem ser além do esperado pelo consumidor, superando suas expectativas a curto, médio e longo prazo; sendo um diferencial de mercado. De acordo com o pensamento de Kotler e Keller (2019), o serviço é algo essencialmente intangível, e que pode estar ligado ou não a execução de um bem concreto.

A qualidade favorece o fortalecimento e a consolidação dos clientes, chegando a ser um fator estratégico da gestão da empresa. “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 ao serviço.” A avaliação sobre a percepção dos usuários, conta hoje como uma das ferramentas mais importantes para as tomadas de decisões das empresas, podendo ser identificado as necessidades, níveis de satisfação e desejos dos clientes. O atendimento ao consumidor tornou-se um dos assuntos mais requisitados pelas instituições hospitalares que prezam e almejam por prestar um serviço de excelente qualidade. As empresas voltadas ao cliente devem priorizar as pesquisas aos consumidores, podendo identificar tais necessidades, elencando dimensões sobre o modelo *servqual* para mensurar o nível da satisfação e qualidade (PIANNA e REIS, 2015).

Segundo Rutkowski (1998), em tempos de intensa competitividade, o foco principal deve estar no cliente, dando abertura assim ao sucesso a longo prazo e a consequente possibilidade de sobrevivência da organização, tendo uma abrangência também de inclusão dos seus processos, atividades e empregados, chamados de clientes internos.

A preocupação com a qualidade na prestação de serviços em saúde não é algo recente, com o crescimento da tecnologia e o surgimento de novos procedimentos que são decorrentes em períodos cada vez menores, requer atenção e qualidade superior ao que se é esperado. A qualidade é enfocada como o início mais viável para projetos voltados à qualidade, representando não apenas a satisfação do cliente, mas de todas as entidades significativas na excelência organizacional da empresa (PAIM e CICONELLI, 2007).

Savassi (2012) destaca que no mercado de saúde, a busca pela qualidade tem sido cada vez mais exigente, onde os pacientes procuram não perder tempo e querem o mais rápido e fácil acesso a atendimentos e procedimentos médicos que necessitam, seja no setor privado ou no setor público, pelo Sistema Único de Saúde (SUS).

A próxima seção apresenta as razões que corroboram a realização deste estudo.

1.2 JUSTIFICATIVA

A temática destaca sua importância por estudar um tema a qual permite viabilizar uma avaliação da qualidade do serviço por parte dos pacientes da clínica. A supracitada pesquisa tem como justificativas empíricas diversas contribuições, tendo em vista que os pacientes são peças chaves para a construção e manutenção dos serviços oferecidos na clínica.

De acordo com Kotler e Keller (2019), a qualidade do serviço é testada sempre que o serviço é prestado, assim deixando tornar o resultado do serviço e a fidelidade do cliente

influenciáveis por uma série de variáveis. E ainda destaca o autor, que os consumidores buscam sinais ou algo que evidencie a qualidade do serviço, assimilando a qualidade as pessoas, equipamentos, materiais de comunicação, símbolos e preços. Esse estudo servirá de base para outros estudos que vierem a serem feitos com esse tema e sobre a estruturação da clínica.

A tecnologia tem favorecido cada vez mais na qualidade que auxilia a empresa de tal forma, garantindo a redução dos riscos e valorizando o empreendimento e seus serviços de forma confiável. A dimensão da qualidade de serviços devem ser uma prioridade, resultando a uma liderança inspiradora que permeia toda a organização (MEUTER, *et al.*, 2000).

Sob uma perspectiva prática, este estudo é sobre a avaliação da qualidade dos serviços da clínica, trabalhado a partir das bases teóricas apresentadas. Do ponto de vista prático, esse trabalho tem sua relevância por alguns motivos, a escolha do objeto pesquisado, por ser uma instituição recente e ainda de pequeno porte e por estar ligada a profissionais de referência, localizada no agreste de Pernambuco, dando suporte a cidade local e as cidades circunvizinhas abrangendo até a Mata Sul do Estado.

1.3 PERGUNTA DE PESQUISA

A pergunta que norteou o desenvolvimento dessa pesquisa foi:

Como os pacientes avaliam a qualidade do serviço da clínica?

1.4 OBJETIVOS

O objetivo geral consistiu em avaliar a percepção dos pacientes acerca da qualidade do serviço da clínica. Fundamentado no objetivo geral denotado, foram pontuados os seguintes objetivos específicos para esta pesquisa:

- Identificar os atributos de qualidade de uma clínica médica;
- Mensurar a qualidade do serviço da clínica;
- Analisar a satisfação dos clientes
- Identificar e analisar os pontos fortes e fracos;
- Propor melhorias

1.5 ORGANIZAÇÃO DA MONOGRAFIA

O conteúdo desta monografia encontra-se disposto da seguinte forma: o capítulo 1 apresenta o problema de pesquisa, a justificativa para a elaboração do tema, a pergunta de pesquisa e os objetivos fundamentados no estudo. O capítulo 2 refere-se a Clínica, o qual se aborda o campo de estudo. O capítulo 3 aborda o referencial teórico, destacando sobre a qualidade dos serviços e suas ferramentas, sob as perspectivas dos autores supracitados. O capítulo 4 expõe os procedimentos metodológicos, detalhes da pesquisa e amostra, estrutura da pesquisa e instrumento de coleta de dados. O capítulo 5 exhibe a análise feita através da pesquisa e os resultados segundo a avaliação realizada. O capítulo 6 apresenta a conclusão do trabalho. No Apêndice, mostra-se o roteiro do questionário para a fundamentação da pesquisa.

O próximo capítulo apresenta a caracterização da organização.

2 CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

Este capítulo é dedicado a apresentação da clínica estudada, contando a sua história e a caracterização da pesquisa, bem como o setor de saúde de Pernambuco.

2.1 CLÍNICA MÉDICA DE NEUROCIRURGIA

2.1.1 História

A organização objeto deste estudo é uma clínica médica, altamente capacitada, assistida pelo corpo médico de três neurocirurgiões, uma neuropediatra e uma vascular. A princípio, o projeto inicial era trazer para Caruaru um serviço humanizado e de qualidade aos pacientes, que fosse realmente um diferencial na cidade e região, favorecendo o bem-estar de cada um que passasse por lá. Tais objetivos atingidos, hoje contamos com um amplo espaço para bem acomodar os clientes, tanto os que já são pacientes e criaram uma fidelização, tanto aos que estão chegando.

A clínica foi idealizada em janeiro de 2021 por seus fundadores e sócios, dando início as postagens no Instagram em 19 de janeiro de 2021 com uma breve apresentação da organização, citando fatores recorrentes daqueles que devem ter interesse pelos serviços prestados e que de início seriam oferecidos, entre eles: neurocirurgia geral, cirurgia da coluna minimamente invasiva, neurocirurgia vascular, tumores cerebrais, manejo da dor, dentre outros. Em seguida, enfatizam que a ideia é justamente de um tratamento humanizado, com assistência integral de neurocirurgiões na cidade de Caruaru-PE.

Com o grupo formado, a clínica de neurocirurgia iniciou suas atividades contando com o espaço físico ainda em reforma, consolidando a equipe e a estrutura física em 28 de outubro de 2021, sendo um espaço amplo e com capacidade de acolher os pacientes ao chegarem no ambiente.

2.1.2 Missão

De acordo com o planejamento, a missão da clínica é proporcionar um atendimento prestativo e humanizado, com a flexibilização de horários alternativos, satisfazendo os pacientes desde o atendimento clínico ao atendimento cirúrgico.

2.1.3 Visão

O projeto é fazer com que o negócio cresça ainda mais, trazendo novos profissionais para compor o corpo médico, tendo uma visão ampla e satisfatória, sendo reconhecida por todos como uma clínica médica com excelência no atendimento e cuidado com os pacientes, tornando-se uma referência do agreste, das regiões circunvizinhas e de Pernambuco como um todo.

2.1.4 Valores

A clínica, como uma instituição de saúde que preza pela vida, baseia-se nos seguintes valores:

- Ética – Agir com respeitosos princípios éticos e morais.
- Respeito à vida – Oferecer um atendimento humanizado e prestativo, através do cuidado à saúde, promovendo assim qualidade de vida.
- Excelência – Ser transparente, mantendo disciplina nos processos internos e externos, visando atender as necessidades e superar as expectativas das partes interessadas.
- Inovação – Ter em vista uma contínua busca de recursos que satisfaçam as necessidades dos pacientes, proporcionando melhorias alternativas e inovadoras que sejam de fácil acesso.
- Humanização – Atendimento de carácter digno, com propósito de ajudar e preservar o bem-estar dos pacientes e familiares que precisam dos serviços prestados.

2.2 SETOR DE SAÚDE EM PERNAMBUCO

A gestão do trabalho em saúde está ligada a estrutura organizacional de tal relevância em todas as instituições que procuram uma concórdia entre as necessidades da população que o usufrui. O trabalho através da gestão em saúde desempenha um papel fundamental na produção e utilização dos serviços em saúde, trata-se de um complexo, na qual o sucesso das ações da mesma depende da organização do trabalho, para que assim possa ser definida as competências e qualidades do serviço oferecido.

O setor de saúde Pernambuco representado pela Secretaria de Saúde, órgão gestor do Sistema Único de Saúde no Estado, destaca que a sua missão “é planejar, desenvolver e executar a política sanitária do estado, orientar e controlar as ações que visem ao atendimento integral e

equânime das necessidades de saúde da população exercer as atividades de fiscalização e poder de polícia de vigilância sanitária; e coordenar e acompanhar o processo de municipalização do Sistema Único de Saúde” (PERNAMBUCO, 2022).

O estado de Pernambuco está dividido em 185 municípios, com 57 centros de atendimentos médico, entre hospitais, 15 UPA's (Unidade de Pronto Atendimento) e 9 UPAE's (Unidade Pernambucana de Atenção Especializada), 29 unidades de Farmácia de Pernambuco, ao todo, mais de 30 mil trabalhadores atuam na SES (Secretaria Estadual de Saúde), as unidades vinculadas à SES estão organizadas em 12 regiões de saúde, agregada em quatro macrorregiões que dispõem dos recursos necessários ao desenvolvimento de ações de saúde de forma integral, beneficiando 7,5 milhões de pernambucanos, aproximadamente 88% da população do Estado (PERNAMBUCO, 2022).

O próximo capítulo apresenta o referencial teórico.

3 REFERENCIAL TEÓRICO

Este presente capítulo explica a fundamentação teórica do trabalho de pesquisa.

3.1 QUALIDADE DO SERVIÇO

De acordo com o pensamento de Moreira e Carvalho (2015), independente da produção, entre bens ou serviços, tem-se uma preocupação diferenciada com a qualidade do que se produz nas organizações. As organizações no Brasil e no mundo entende que trabalhar melhor nesse quesito pode trazer um grande diferencial competitivo, tendo um olhar ainda mais minucioso para as organizações de saúde.

Segundo Paim e Ciconelli (2007), a definição de qualidade está ligada a conformidade às especificações, assim evoluindo para a visão de satisfação do cliente. Rocha e Gomes (1993), destaca a qualidade como um objetivo comum, refletindo a satisfação do cliente, a conquista e garantia do mercado.

A qualidade é fruto de um processo contínuo desenvolvido e não uma ação acabada a ser alcançada, não estando apenas preocupada com os fins, mas também e principalmente, com a maneira como se chega até ela. A qualidade é o meio de garantia que propõe ações sistemáticas e planejadas, trazendo a confiança de que o produto ou serviço estará de acordo com determinados requisitos estabelecidos. “A qualidade deve ser um hábito que se aprende por treinamento e repetição” (BURMESTER, 2013).

Carvalho e Paladini (2012) destacam a qualidade como uma relação da organização com o mercado, fazendo assim uma análise desta sob uma perspectiva estratégica, a qual tem impacto direto na sobrevivência das organizações, mirando através de uma visão estratégica, observando e apontando os fatores externos das organizações, “envolvendo fornecedores, clientes, mercados, concorrentes, assim como aspectos relacionados a carência eventuais de matérias-primas, substituição de tecnologias, avanços sociais, preocupações ambientais, etc.” Para os autores, a qualidade tem um impacto decisivo na sobrevivência da organização, dependendo dos fatores internos, mas também dos fatores externos à mesma, essa dimensão estratégica corresponde aos esforços das pessoas e setores de atendimentos: “Qualidade em serviço pode ser considerada a razão entre o nível de eficácia do serviço e a expectativa do usuário” (PENA, *et al*, 2013, p. 1236).

Para Kluck et al. (2008) a definição de qualidade de saúde torna-se complexa. O autor ressalta que deve se fazer referências de todas as dimensões e frisa que dependerá do ponto de vista de cada um que estiver avaliando ou usufruindo do serviço. O autor destaca sete pilares

fundamentais atribuídos ao conceito de qualidade, sendo eles:

- Eficácia – Oferecer melhorias na saúde;
- Efetividade - Relação entre o benefício real ofertado;
- Eficiência – Obtenção de melhores resultados e redução de custos;
- Otimização – Ponto de equilíbrio relativo ligado ao custo e benefício mais vantajoso;
- Aceitabilidade – Adaptação de cuidados e da assistência a saúde às expectativas;
- Legitimidade – Possibilidade de adaptar satisfatoriamente um serviço à comunidade ou à sociedade como um todo;
- Equidade – Justa distribuição dos serviços e benefícios para todos.

A qualidade sofre variações a medida que as expectativas das pessoas se modificam, sendo visto como algo capaz de proporcionar satisfação. É necessário entender e trabalhar a partir do ponto de vista do consumidor, pois é ele quem vai avaliar o serviço, através das conclusões obtidas com a experiência vivenciada. As necessidades variam de cada cliente, sendo o grau de percepção e satisfação facilmente influenciável por qualquer fator que contrarie sua expectativa (PELISSARI, 2012).

3.1.1 Benefícios da qualidade

Santos (2010) preconiza que a qualidade percebida pelas empresas está diretamente ligada ao produto ou serviço entregue e a satisfação que oferecem ao cliente. A implementação de um sistema de qualidade demanda tempo, sendo necessário o empenho de toda a organização.

Ainda de acordo com Santos (2010), os benefícios da qualidade estão ligados:

- Ao foco no cliente, referente a um atendimento que acrescenta valores, intensificando sua satisfação, conhecimento e necessidades dos clientes;
- Liderança de capacidade e comprometimento em um desenvolvimento eficaz, estimulando as pessoas visar um propósito comum e duradouro;
- Envolvimento de pessoas, tendo em vista que toda organização é formada por pessoas, dando suporte uma a outra, e que a gestão da qualidade deve

compreender o envolvimento de todos, possibilitando o uso de suas habilidades para o benefício da organização;

- Enfoque de processos, aplicação de um sistema de processos e de uma gestão para alcançar o resultado desejado;
- Enfoque sistêmico para a gestão, sendo objetivos específicos através da atuação sobre dados, informação, energia, trabalho, matéria-prima e capital financeiro;
- Melhoria contínua, planejar, fazer, conferir e agir;
- Enfoque factual para tomada de decisão, trabalhar com base em indicadores para a tomada de decisão;
- Relacionamento mutuamente benéfico com o fornecedor, gerando questionamentos: De quem estou comprando? Como eles trabalham?

A qualidade passou a ser parte das empresas, com o objetivo de fornecer produtos ou serviços em conformidade com determinados requisitos, favorecendo os lucros e as conquistas financeiras, agregando valores aos produtos, maior produtividade, melhoria da imagem da empresa, aumento de vendas, gestão e monitoramento da qualidade, segurança e saúde. O controle de qualidade é responsável pela melhoria e satisfação dos clientes, assim como a qualidade de vida de seus colaboradores.

3.2 FERRAMENTAS DA QUALIDADE

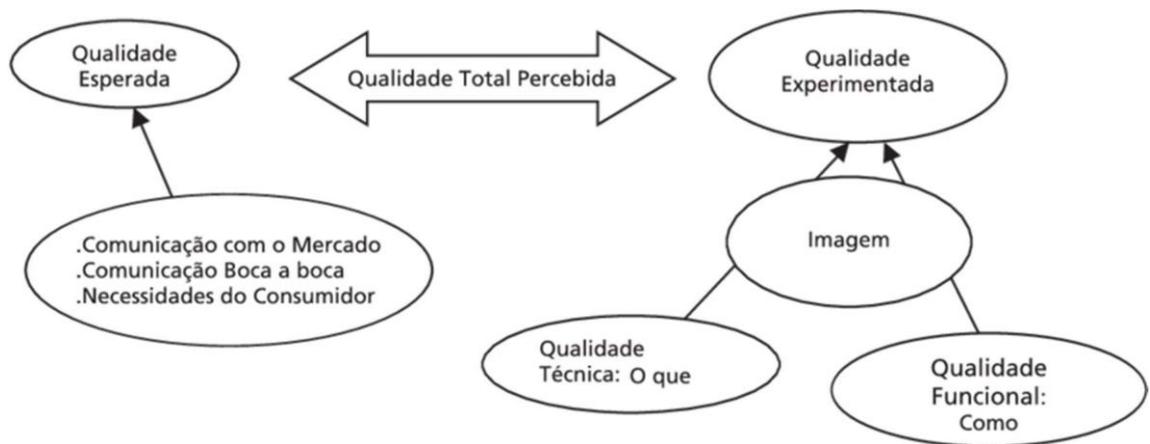
A qualidade é sobretudo, a procura pela satisfação dos clientes. Desta forma, as ferramentas de qualidade ajudarão na definição dos objetivos sobre as ferramentas utilizadas no controle, e na melhoria dos serviços, que ajudem a compreender a razão dos problemas, potencializando as habilidades e competências da equipe, com métodos e técnicas determinando soluções para que sejam eliminados.

“As ferramentas são visualizadas como meios capazes de levar através de seus dados à identificação e compreensão da razão dos problemas e gerar soluções para eliminá-los, buscando a otimização dos processos operacionais da empresa”, para a aplicação dessas ferramentas são utilizados meios de coleta de dados, onde são relatados e organizados durante

o processo servindo como base para a aplicação e utilização das ferramentas da qualidade (DANIEL e MURBACK, 2014).

É esperado que através das ferramentas de qualidade adquiridas, seja possível a identificação da qualidade do serviço oferecido aos clientes, sendo eles influenciadores positivos ou negativos quanto a percepção desta qualidade, almejando que, assim, sejam seguidos alguns padrões de consumo do cliente, segundo GRÖNROOS (2004):

Figura 1 - Modelo de Qualidade de Grönroos



Fonte: Grönroos (2004)

Por conseguinte, existem alguns fatores que influenciam a percepção dos clientes: para a avaliação da qualidade do serviço, leva-se em conta o resultado do serviço e a prestação do mesmo; a percepção da qualidade tem efeito da expectativa do cliente *versus* o serviço prestado de fato. Para que se obtenha uma clareza mais acertada, quanto a qualidade de serviço, três atributos são analisados: o primeiro referente a intangibilidade, relatando o fato dos serviços não serem físicos, havendo uma dificuldade maior em mensurar; o segundo a heterogeneidade, descrevendo a diversidade de serviços e a dificuldade em garantir as expectativas e o desempenho prestado; e o terceiro refere-se a inseparabilidade, relatando os obstáculos do controle gerencial sobre a qualidade concebida (VARGAS e BRUNO, 2020).

É percebido que para o conhecimento da qualidade, as ferramentas vigentes por si apenas, não são suficientes para a identificação e solução dos problemas, sendo necessário discernimento para saber onde e quando usá-las, para que a aplicação se direcione ao encontro das necessidades, para que assim se faça uma avaliação do tipo de setor e problema identificado. Com o uso das ferramentas é possível facilitar o entendimento do problema, proporcionar um

método eficaz de abordagem, disciplinar o trabalho e aumentar a produtividade.

Temos como modelo base o *Servqual*, adequado para esse tipo de processo, tendo a finalidade de analisar várias lacunas e aspectos de qualidade do serviço. Essa ferramenta para mensurar a qualidade vem sendo umas das mais utilizadas em pesquisa de mercado e estudos para melhoria de qualidade. O *Servqual* é um dos métodos mais influentes para esses tipos de pesquisas, avaliando a qualidade de um empreendimento, isso por ser um modelo dinâmico podendo ser aplicado de diversas formas e desenvolver vários setores de qualidade de serviço de uma empresa (VARGAS e BRUNO, 2020).

O controle da qualidade é realizado através da análise de dados adquiridos, provenientes de indicadores de desempenho dos processos, sendo eles observados através dos resultados dessa análise e determinando a necessidade ou não, da aderência de medidas estabelecidas para a correção de tais resultâncias. “A simpatia, a eficiência e disponibilidade dos colaboradores, como limpeza, a apresentação e a qualidade das infraestruturas e equipamentos, são alguns exemplos de fatores que os clientes podem considerar para medir a qualidade do serviço” (LOPES, 2014).

3.2.1 Qualidade no atendimento ao cliente

A qualidade nos serviços prestados é um planejamento estratégico, construindo uma ligação entre a empresa e os clientes. O atendimento trata-se de cuidar das necessidades do cliente/paciente, dessa forma, quando se é prestado um bom atendimento, a boa imagem prevalece, transmitindo também confiança a quem está adquirindo o serviço, assim, a empresa adquire credibilidade e os fideliza. O cliente na área de saúde deve receber um atendimento de qualidade, com informações precisas, claras e objetivas, estando satisfeito, terá uma grande probabilidade de gerar retorno, dando preferência e renome à empresa (ROCHA, *et al.*, 2021).

Destacam Santos e Silva, os pontos importantes da normativa ISO 9001: “comprometimento pela busca constante da satisfação das necessidades dos clientes; e a confiança do cliente acerca da qualidade de serviços, infraestrutura e equipamentos” (SANTOS e SILVA, 2018). Os mesmos ainda acrescentam e ressaltam a importância do alto padrão de qualidade dos serviços e produtos ofertados, destacando o comprometimento dos *stakeholders* que sustentam a cadeia produtiva.

Segundo Duque *et al.* (2008), a qualidade está inteiramente ligada ao desempenho do produto ou serviço oferecido, afetando ou não a satisfação do consumidor. A qualidade é

mensurada de acordo com a interpretação e o julgamento do cliente no processo de compra como um todo, sendo ela percebida através de suas experiências com o produto ou serviço ofertado.

A satisfação do cliente é um dos principais indicadores em relação aos serviços que lhe são oferecidos é de extrema importância. O atendimento é atualmente um dos assuntos mais importantes e pesquisados pelas instituições hospitalares que almejam prestar um serviço de excelente qualidade aos seus pacientes. Sendo assim, a avaliação dos serviços prestados sobre a percepção dos usuários, transformou-se em uma ferramenta fundamental para os tomadores de decisão (PIANNA, 2015).

Gouveia *et al.*, (2005) afirmam que a percepção dos usuários tem sido cada vez mais utilizada como medida importante na avaliação da qualidade dos cuidados em saúde, sendo influenciada pelas expectativas e pelos cuidados recebidos, “espera-se que as avaliações de desempenho reflitam a realidade das experiências pessoais em termos de atendimento e cuidados em saúde, além de revelar as formas de interações entre os indivíduos e o sistema”, assim, para este autor, o conceito reflete a como condiz o atendimento e suas necessidades de saúde pelo sistema.

3.2.2 Modelo SERVQUAL

De acordo com o pensamento de Parasuraman, *et al.*, (1988) “a qualidade do serviço percebida é um julgamento global, ou atitude relacionada à superioridade do serviço”. Desse modo, o cliente tornando-se o ponto decisivo da empresa, sua percepção e satisfação passam a ser importantes para as decisões futuras da organização, sendo através de suas expectativas e percepções as ferramentas de avaliação o desempenho do serviço prestado (LIMA e ACUÑA, 2020).

“Em um mundo cada vez mais globalizado e competitivo, a capacidade de extrair informações relevantes a partir de uma base de dados é um dos principais elementos que contribuem para o sucesso na gestão das organizações. Neste cenário, a “Informação” é uma grande riqueza e a sua utilização possui conotação estratégica” (MANHÃES, 2006).

O modelo *Servqual* é uma ferramenta na qual é possível mensurar a qualidade do serviço em números exatos, utilizados para uma gestão baseada em fatos e dados, tendo o ideal de comparar a performance ou desempenho de uma empresa frente a um ideal. O *Servqual* consiste em medir a percepção do cliente, explanando a distinção entre expectativa e realidade, baseando-se em cinco fatores influenciáveis para a avaliação geral sobre a qualidade do serviço.

Os cinco fatores são: capacidade de resposta, confiabilidade, garantia, empatia e os resultados tangíveis do serviço (DUQUE, *et al.*, 2008, p. 12).

Souto e Neto (2017) destacam a qualidade do serviço como fator fundamental para o alcance dos objetivos estratégicos das empresas, dessa forma, elevando o grau de importância ao monitoramento da qualidade de serviço como forma de avaliar o desempenho global das organizações sendo elas com fins lucrativos ou não. Tem-se como referência o instrumento *Servqual* que é conhecido como o que se destaca por ter os melhores indicadores de confiabilidade, apresentando também um questionário, comparados por uma análise estatística (SALOMI, MIGUEL e ABACKERLI, 2005).

A escala *Servqual* baseia-se na medida entre o desempenho e as expectativas que o consumidor tinha antes da experiência do consumo, o modelo do mesmo determina a importância relativa que os consumidores de uma determinada empresa ou segmento dão a cada dimensão, viabilizando uma melhor alocação de investimentos no sentido de melhorar a qualidade percebida pelos mesmos o modelo *Servqual* tem por competência a identificação dos pontos focais de qualidade na percepção dos clientes, sendo um dos instrumentos mais conhecidos para avaliar a qualidade do serviço (SOUTO E NETO, 2017).

O *Servqual* deve ser usado constantemente em conjunto com outras formas quantitativas e qualitativas de medição da qualidade de serviços. Sendo tal escala utilizada para medir a qualidade dos serviços, sua aplicabilidade é utilizada na medição da qualidade em vários setores, em uma concisão de múltiplos itens com boa confiabilidade para que se possa usar atendendo melhor as expectativas se serviço e percepção dos consumidores, e tendo com o resultado a melhoria dos serviços. A ferramenta foi projetada para ser aplicável de forma abrangente, assim, oferecendo uma estrutura básica por meio de um formato de expectativas/percepções para as dimensões da qualidade do serviço (PARASURAMAN, ZEITHAML e BERRY, 1991).

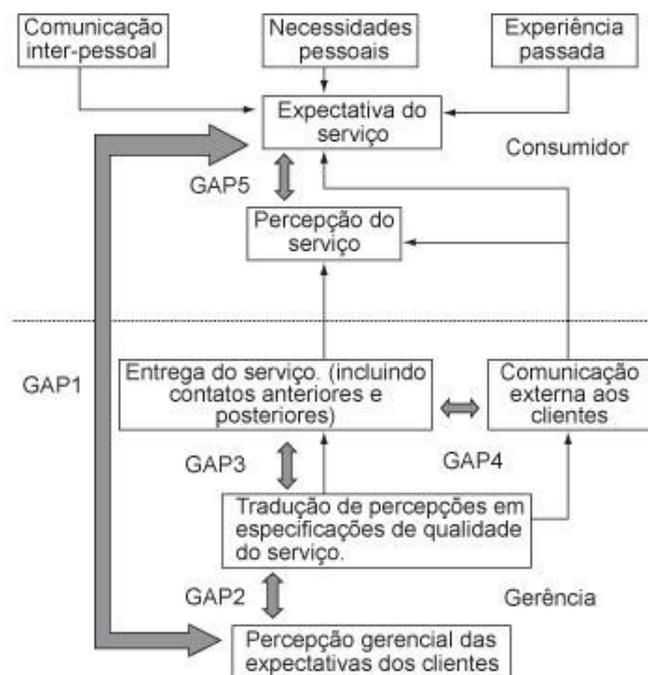
Estes autores afirmam que a escala possui cinco dimensões: Tangíveis, confiabilidade, capacidade de resposta, confiança e empatia.

Quadro 1 – Dimensões da Qualidade em Serviços

Tangibilidade	Compete as instalações físicas, de infraestrutura, equipamentos e aparência do pessoal e material de comunicação.
Confiabilidade	Compete a capacidade de executar o serviço prometido de forma confiável e precisa, desempenhando o serviço no tempo preciso e estabelecido com confiança.
Capacidade de resposta	Compete a disposição para ajudar os clientes e fornecer serviço rápido, de forma satisfatória no atendimento.
Garantia	Compete ao conhecimento e cortesia dos funcionários envolvidos, e sua habilidade de inspirar confiança e segurança.
Empatia	Compete ao cuidado, atenção individualizada que a empresa oferece aos seus clientes.

Fonte: Parasuraman *et al.*, (1991).

Segundo Lima e Acuña (2020), quando o foco da empresa passa a ser o cliente, a visão e a satisfação desse indivíduo tornam-se importantes para definir as decisões futuras aderidas pelas organizações. E é entre a expectativa e a percepção do cliente, que se avalia o desempenho do serviço prestado, que então surgem os GAPS. O modelo *gap* mostra a forma pela qual o cliente avalia a qualidade do serviço e como a empresa pode avaliar a qualidade de um serviço prestado. Esse modelo aponta as discrepâncias ocorridas na qualidade dos serviços (SALOMI, MIGUEL E ABACKERLI, 2005).

Figura 2 – Modelo “GAP” de Qualidade dos serviços

Fonte: Parasuraman *et al.*, (1991).

O modelo das Lacunas de Qualidade apresenta a forma de avaliação que os clientes fazem referente a qualidade de serviço e como a empresa pode avaliar a qualidade de um serviço prestado. Esse modelo demonstra o julgamento sobre a qualidade dos serviços de acordo com o que os clientes percebem o real desempenho do serviço a partir das suas próprias expectativas (SALOMI, *et al.*, 2005).

De acordo com Pena, *et al.*, (2013), a descrição dos *gaps*, é a seguinte:

- *Gap 1* – gap de informação, refere-se a lacuna existente entre a expectativa do cliente e a percepção gerencial com relação a expectativa;
- *Gap 2* – está nas especificações da qualidade dos serviços, refere-se à percepção gerencial das expectativas dos clientes e a transformação destas especificações de qualidade dos serviços.
- *Gap 3* – diz respeito ao desempenho da prestação e da realização dos serviços, corresponde a discrepância entre os padrões e especificações da empresa e o que realmente é fornecido ao cliente.
- *Gap 4* – relaciona o serviço realmente fornecido e as comunicações externas, (especificações do serviço anunciadas nos canais de comunicação), a imagem comunicada aos consumidores influencia nas expectativas e também nas percepções, é a promessa realizada pelos meios de comunicação externa e que realmente é fornecido.
- Por fim, o *gap 5* consiste na expectativa do cliente e a sua percepção do serviço, sendo uma função estabelecida das quatro lacunas anteriores.

Este modelo permite avaliar a qualidade do serviço à luz de cada uma das cinco dimensões da qualidade, medindo as pontuações obtidas nos itens que compõem cada dimensão, fornecendo uma medida geral da qualidade dos serviços identificando em vários tipos de serviços, os pontos fortes e fracos da organização, servindo de base para a melhoria contínua da qualidade dos serviços.

O próximo capítulo apresenta os procedimentos metodológicos que viabilizaram a construção deste trabalho.

4 METODOLGIA

Este capítulo disserta sobre o processo metodológico utilizado na construção deste trabalho adotados para o desenvolvimento do mesmo.

4.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA

Este estudo foi realizado com o objetivo de avaliar os serviços prestados sob a percepção dos pacientes a respeito da qualidade do serviço da clínica, mensurar a qualidade e identificar os seus atributos, analisando a satisfação do cliente/paciente, identificando os pontos fortes e fracos, e propor melhorias para estes.

A metodologia deste trabalho possui abordagem quantitativa, mensurando através de estudo estatístico os dados da pesquisa. Os métodos de pesquisa **quantitativa**, são utilizados de modo geral, quando se quer medir opiniões, reações, sensações, hábitos e atitudes do público-alvo, utilizando uma amostra que o represente de forma estatisticamente comprovada (MANZATO e SANTOS, 2012).

A pesquisa quantitativa permite a ordenação de indicadores e tendências disponíveis na realidade, dados representativos e objetivos, sendo o seu eixo central a materialização físico-numérica. A abordagem quantitativa se encontra em uma perspectiva em quantificar, sabendo que a ordem e regularidade são estabelecidas, de forma aproximada, em termos médios e sobre grande número de respondentes. Assim, a pesquisa quantitativa, tem uma abordagem explicativa científica que não se interessa pelo individual, ou seja, o pessoal, nesta abordagem, o interesse é coletivo, naquilo que pode ser predominante como característica de grupo, promovendo o fortalecimento da estatística, diante da sua potencialidade na análise de dados e possibilidade de interferência (MUSSI, *et al.*, 2019).

Mussi, *et al.*, (2019), ainda destacam que a pesquisa quantitativa contribui de forma muito pertinente para o entendimento da presença ou influência de características isoladas ou associadas, podendo embasar ações para o seu enfrentamento prioritário, em seu planejamento, da variação e assertividade na seleção variáveis, dos instrumentos aplicados e da fundamentação teórica que permitirão a melhor análise da hipótese, execução e avaliação do seu respectivo estudo.

Sousa, Driessnack e Mendes (2007) destacam a pesquisa quantitativa “como uma estratégia sistemática, objetiva e rigorosa para gerar e refinar o conhecimento”. A pesquisa quantitativa diz respeito a um método de pesquisa de caráter exploratório, com base em amostragens permitindo entender sobre a composição do problema estudado, essa metodologia busca mensurar através de estudo estatístico os dados da pesquisa, “desde a identificação do

problema, definição dos objetivos, planejamento, coleta e processamento de dados, análise dos resultados até chegar à produção do relatório final”, a abordagem da pesquisa quantitativa se dá por meio de quadros explicativos, tornando a compreensão fácil para o leitor, (KNECHTEL, 2014).

4.2 PESQUISA E AMOSTRA

O trabalho tem como o foco principal na pesquisa quantitativa os pacientes de uma clínica médica. Neste estudo foi elaborado um modelo de questionário para autopreenchimento, estruturado com questões fechadas. O desenvolvimento deste questionário foi fundamentado nas dimensões e itens do modelo *Servqual*, sendo adaptado para a natureza do serviço avaliado e composto por duas partes com 20 (vinte) itens cada. A primeira parte visou captar as expectativas dos usuários quanto ao serviço esperado pela clínica, e a segunda parte, as percepções destes usuários quanto ao desempenho dos serviços prestados pela clínica.

4.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

A escala utilizada no questionário foi uma escala do tipo Likert de 7 pontos, cujos extremos são definidos com os conceitos “Discordo Totalmente” e “Concordo Totalmente”.

4.3.1 Coleta de dados da Pesquisa Quantitativa

Durante duas semanas, o questionário foi aplicado a uma amostra de 40 (quarenta) pacientes da clínica, entre eles, pacientes dos médicos neurocirurgiões, neuropediatra e vascular. A escolha dos respondentes foi realizada de forma aleatória pelas funcionárias responsáveis pela recepção da clínica via WhatsApp.

4.3.2 Pré-teste

Com o objetivo de aperfeiçoar o instrumento de coleta de dados, realizou-se um pré-teste para validar o vocabulário utilizado no instrumento de coleta de dados, além de verificar aspectos como a escala. Com este fim, o questionário foi enviado para o pré-teste via WhatsApp com um grupo de quatro participantes voluntários que não pertenciam ao ambiente amostral da referida pesquisa, relacionada a pesquisa quantitativa.

O questionário foi sendo moldado e definido pelos participantes do pré-teste como acessível e de fácil compreensão aos respondentes, sendo apontados alguns termos para que ficassem ainda melhor e de fácil entendimento.

Na primeira parte, que se trata das expectativas dos pacientes em relação a como devem ser os serviços prestados e as demais variáveis de espaço e comunicação, por exemplo, foi sugerido o acréscimo de questões que visavam captar o quanto de importância os pacientes davam para o interesse dos profissionais em atendê-los e sobre a aparência destes, perguntas estas que foram também acrescidas à segunda parte, destinada para obter a percepção em relação à clínica de neurocirurgia em questão. Em suma, as contribuições não destoaram muito entre si e, também, não saíram do padrão apresentado no pré-teste.

4.3.3 Amostra por conveniência não probabilística

Esta pesquisa possui aspecto descritivo na qual se pretendeu, através do questionário aplicado, analisar e descrever as características principais da população de clientes do centro médico sob estudo. Como Gil (1991) aborda em sua obra, este tipo de pesquisa pode ser aplicado para estudar níveis de atendimento e satisfação, como também para descobrir associações entre variáveis.

Adotou-se uma amostragem não probabilística por conveniência na coleta de dados em função da conveniência da pesquisadora, a disponibilidade de acesso aos respondentes e o tempo para aplicar o instrumento de coleta de dados. Desta forma, 40 (quarenta) pessoas responderam ao questionário.

O próximo capítulo apresenta a análise de dados.

5 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Esse trabalho teve por objetivo avaliar a percepção dos clientes a respeito da qualidade dos serviços no atendimento da clínica estudada, sendo a pesquisa constituída por uma amostra de 40 (quarenta) clientes da instituição médica. A análise dos dados trouxe, portanto, informações que tornaram mais eficaz a estratégia de comunicação adotada para mensurar a qualidade dos serviços prestados.

5.1 ANÁLISE DOS RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO

Este capítulo está disposto em duas partes que compunham o questionário aplicado. A primeira trata de apresentar as respostas do questionário e o gap entre o esperado e o realizado em se tratando do sentimento dos clientes quanto à clínica de neurocirurgia, já na segunda parte é apresentada ao leitor o perfil destes pacientes.

5.1.1 Análise das respostas

O estudo foi realizado a partir das expectativas e percepções dos pacientes da clínica abordada, considerando que os resultados com gap menor que -1,0 implicam na necessidade de melhorias para a empresa, não sendo aceitáveis como bons resultados para tais observações.

A primeira questão abordou a percepção dos respondentes acerca da localização da clínica.

Tabela 1 – Uma clínica médica deve possuir boa localização

Q1. Uma clínica médica deve possuir boa localização.	Expectativa	Percepção	GAP
	6,65	6,775	0,125

Fonte: Pesquisa elaborada pela autora (2022)

A localização da clínica é um atributo de grande importância para os respondentes $\mu=6,65$. A clínica, foi bem avaliada nesse item ($\mu= 6,775$), foi obtido um gap de 0,125 sendo um número aceitável para o estudo realizado. Contribuindo assim, para o crescimento do negócio e favorecendo uma satisfação diferenciada aos pacientes.

A próxima afirmação abordou a percepção dos clientes acerca da acessibilidade para pessoas com dificuldade de locomoção. A tabela 2 apresenta os resultados.

Tabela 2 – Uma clínica médica deve possuir acessibilidade para as pessoas com dificuldade de locomoção

Q2. Uma clínica médica deve possuir acessibilidade para as pessoas com dificuldade de locomoção.	Expectativa	Percepção	GAP
	7,0	6,575	- 0,425

Fonte: Pesquisa elaborada pela autora (2022)

Uma clínica assim como outros locais abertos ao acesso público, deve estar preparada para receber pessoas com diferentes necessidades, sendo um ponto de grande importância para os respondentes $\mu=7$. A clínica, entretanto, foi avaliada como abaixo do esperado nesse item ($\mu=6,575$), foi obtido um gap de - 0,425 sendo um número aceitável para o estudo realizado. Sugere-se que se tenha uma pessoa atenta e sempre disponível para ajudar os portadores de necessidade especiais e que haja disposição para alterações estruturais.

A próxima afirmação abordou a percepção dos clientes acerca da acomodação da sala de espera. A tabela 3 apresenta os resultados.

Tabela 3 – Uma clínica médica deve oferecer uma sala de espera confortável e agradável

Q3. Uma clínica médica deve oferecer uma sala de espera confortável e agradável.	Expectativa	Percepção	GAP
	6,875	6,825	- 0,05

Fonte: Pesquisa elaborada pela autora (2022)

Na clínica médica, a sala de espera é o ambiente onde os pacientes aguardam o momento da consulta, é um espaço na qual possam os tranquilizar para os respondentes $\mu=6,875$. A clínica sofreu um pequeno déficit na avaliação desse item ($\mu=6,825$), foi obtido um gap de -0,05 sendo um número aceitável para o estudo realizado. Sugere-se a ampliação de lugares para os acomodar melhor e que tenha cadeiras mais altas, já que se tem um número expressivo de pacientes com problemas relacionados a coluna.

A próxima afirmação abordou a percepção dos clientes sobre a limpeza e os cuidados da clínica. A tabela 4 apresenta os resultados.

Tabela 4 – Uma clínica médica deve estar sempre limpa e bem cuidada

Q4. Uma clínica médica deve estar sempre limpa e bem cuidada.	Expectativa	Percepção	GAP
	7,0	6,8	- 0,2

Fonte: Pesquisa elaborada pela autora (2022)

Em um ambiente de saúde, os cuidados com o local e a higienização são tarefas essenciais para os respondentes $\mu=7$. Sendo assim, a clínica ficou negativa na avaliação desse item ($\mu=6,8$), foi obtido um gap de -0,02 sendo um número aceitável para o estudo realizado.

Sugere-se mais atenção com o responsável pela limpeza e que haja maior frequência, principalmente em locais mais usados e com fácil poder de contaminação.

A próxima afirmação abordou a percepção dos clientes quanto a modernização dos equipamentos. A tabela 5 apresenta os resultados.

Tabela 5 – Uma clínica médica deve possuir equipamentos modernos

Q5. Uma clínica médica deve possuir equipamentos modernos.	Expectativa	Percepção	GAP
		6,6	6,375

Fonte: Pesquisa elaborada pela autora (2022)

Na nova geração, onde a tecnologia está cada vez mais avançada e os equipamentos atualizados, a modernização diante esses fatores tem uma contribuição significativa para os respondentes $\mu=6,6$. Considerando esses requisitos, a clínica negativou essa avaliação ($\mu=6,375$), foi obtido um gap de -0,225 sendo um número aceitável para o estudo realizado. Sugere-se a modernização dos equipamentos utilizados, passando também uma visão de organização, estética e desenvolvimento da clínica, facilitando para os profissionais na execução dos trabalhos e para os pacientes, ajudando assim a ter informações mais acertadas.

A próxima afirmação abordou a percepção dos clientes em relação ao estacionamento oferecido pela clínica. A tabela 6 apresenta os resultados.

Tabela 6 – Uma clínica médica deve oferecer um estacionamento compatível com a quantidade de veículos

Q6. Uma clínica médica deve oferecer um estacionamento compatível com a quantidade de veículos.	Expectativa	Percepção	GAP
		6,05	4,475

Fonte: Pesquisa elaborada pela autora (2022)

Em um ambiente de saúde, a acomodação dos pacientes começa muitas vezes pelo estacionamento, um lugar seguro para deixar o seu veículo enquanto é atendido em sua consulta, para os respondentes $\mu=6,05$. Entretanto, a clínica foi mal avaliada nesse item ($\mu=4,475$), foi obtido um gap de -1,575 não sendo um número aceitável para o estudo realizado, o que implica em agir de maneira mais célere possível na resolução do problema com o estacionamento. Como no o ambiente onde está localizada a clínica não é possível de alterações estruturais no curto prazo, sugere-se que as consultas sejam por horário marcado, para que haja uma maior rotatividade dos veículos e um espaço mais organizado para os que usufruem do mesmo.

A próxima afirmação abordou a percepção dos clientes sobre as informações de consultas e exames aos pacientes (valores, procedimentos, entre outros). A tabela 7 apresenta os resultados.

Tabela 7 – As informações sobre consultas e exames (valores, procedimentos, entre outros) devem ser claras e acessíveis

Q7. As informações sobre consultas e exames (valores, procedimentos, entre outros) devem ser claras e acessíveis.	Expectativa	Percepção	GAP
	6,975	6,65	- 0,325

Fonte: Pesquisa elaborada pela autora (2022)

A informações precisam ser sempre claras e precisas, se tratando de um setor de saúde é necessário que sejam ainda mais acertadas para os respondentes $\mu=6,975$. A clínica foi pontuada um pouco abaixo do esperado para este quesito ($\mu=6,65$), foi obtido um gap de -0,325 sendo um número aceitável para o estudo realizado. Sugere-se treinamentos por profissionais capacitados e que entendam melhor como lidar com o público nesse setor, assim, promover discussões a respeito dos atendimentos e da comunicação interna, para que as informações passadas aos pacientes sejam mais acertadas e fidedignas possíveis.

A próxima afirmação abordou a percepção dos clientes sobre a disponibilidade e a capacitação da equipe disponível para atender os pacientes e resolver os problemas. A tabela 8 apresenta os resultados.

Tabela 8 – Uma clínica deve possuir equipe disponível e capacitada para atender os pacientes e resolver os problemas

Q8. Uma clínica deve possuir equipe disponível e capacitada para atender os pacientes e resolver os problemas.	Expectativa	Percepção	GAP
	7	6,875	- 0,13

Fonte: Pesquisa elaborada pela autora (2022)

Uma clínica no setor de saúde, precisa estar atenta ao desenvolvimento do trabalho em equipe, obedecendo a dinâmica uniforme para prestar uma assistência eficiente e adequada para os respondentes $\mu=7$. A clínica teve uma avaliação baixa nesse item ($\mu=6,875$), foi obtido um gap de -0,13 sendo um número aceitável para o estudo realizado. Sugere-se mais atenção nos atendimentos, treinamentos, discussões para os atendimentos ou até mesmo o aumento da equipe para que se tenha uma divisão mais adequada das atividades delegadas, melhorando o funcionamento de todos os setores, com agilidade e eficiência para os pacientes que necessitam de respostas.

A próxima afirmação abordou a percepção dos clientes sobre os funcionários que devem ser educados e prestativos. A tabela 9 apresenta os resultados.

Tabela 9 – Os funcionários devem ser educados e prestativos

Q9. Os funcionários devem ser educados e prestativos.	Expectativa	Percepção	GAP
	6,975	7	0,025

Fonte: Pesquisa elaborada pela autora (2022)

Em um setor que demande uma rotatividade de várias pessoas como uma clínica médica, é de grande valia pessoas que atendam educadamente e sejam prestativas para os respondentes $\mu=6,975$. A clínica teve uma ótima avaliação nesse item ($\mu=7$), foi obtido um gap de 0,025 sendo um número aceitável para o estudo realizado.

A próxima afirmação abordou a percepção dos clientes sobre as respostas das perguntas dos pacientes. A tabela 10 apresenta os resultados.

Tabela 10 – Os funcionários devem saber responder as perguntas dos pacientes

Q10. Os funcionários devem saber responder as perguntas dos pacientes.	Expectativa	Percepção	GAP
	6,325	6,9	0,575

Fonte: Pesquisa elaborada pela autora (2022)

Em uma clínica, os funcionários devem ser capacitados para que tirem as dúvidas necessárias e mostrem segurança no que diz aos pacientes para os respondentes $\mu=6,325$. A clínica foi bem avaliada nesse item ($\mu=6,9$), foi obtido um gap de 0,575 sendo um número aceitável para o estudo realizado.

A próxima afirmação abordou a percepção dos clientes sobre o tratamento dos médicos e colaboradores com os pacientes de forma educada e atenciosa. A tabela 11 apresenta os resultados.

Tabela 11 – Os médicos e colaboradores devem tratar os pacientes de forma educada e atenciosa

Q11. Os médicos e colaboradores devem tratar os pacientes de forma educada e atenciosa.	Expectativa	Percepção	GAP
	7	6,975	- 0,025

Fonte: Pesquisa elaborada pela autora (2022)

Trabalhar com o público em geral não é uma tarefa fácil, e no setor de saúde não passa a ser diferente, os médicos e colaboradores devem ter os olhares atentos e oferecer um atendimento justo e humanizado para os respondentes $\mu=7$. A clínica teve um pequeno agravante nesse item ($\mu=6,975$), foi obtido um gap de -0,025 sendo um número aceitável para o estudo realizado. Sugere-se que os colaboradores, assim como os médicos deem uma atenção ainda mais diferenciada aos pacientes, tentando entender melhor as suas necessidades.

A próxima afirmação abordou a percepção dos clientes sobre o sigilo dos dados pessoais dos pacientes. A tabela 12 apresenta os resultados.

Tabela 12 – Uma clínica deve manter sob sigilo os dados pessoais dos pacientes

Q12. Uma clínica deve manter sob sigilo os dados pessoais dos pacientes.	Expectativa	Percepção	GAP
	7	6,975	- 0,025

Fonte: Pesquisa elaborada pela autora (2022)

Na área da saúde é obrigatório, pela Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais), que haja sigilo por parte dos profissionais da saúde sobre os dados dos pacientes para os respondentes $\mu=7$. A clínica teve um pequeno déficit nesse item ($\mu=6,975$), foi obtido um gap de -0,025 sendo um número aceitável para o estudo realizado. Sugere-se que os prontuários manuais sejam substituídos pelos prontuários eletrônicos, garantindo assim mais privacidade para os pacientes.

A próxima afirmação abordou a percepção dos clientes sobre a segurança passada entre os médicos e colaboradores ao atender os pacientes. A tabela 13 apresenta os resultados.

Tabela 13 – Os médicos e colaboradores devem demonstrar segurança ao atender os pacientes

Q13. Os médicos e colaboradores devem demonstrar segurança ao atender os pacientes.	Expectativa	Percepção	GAP
	6,85	6,95	0,1

Fonte: Pesquisa elaborada pela autora (2022)

Prestar cuidados de saúde de acordo com o conhecimento é essencial para os serviços de saúde, desde a recepção, transmitindo cuidados adequados correspondendo as necessidades para os respondentes $\mu=6,85$. A clínica teve uma avaliação acertada nesse item ($\mu=6,95$), foi obtido um gap de 0,1 sendo um número aceitável para o estudo realizado.

A próxima afirmação abordou a percepção dos clientes sobre o horário de funcionamento conveniente para os pacientes. A tabela 14 apresenta os resultados.

Tabela 14 – O horário de funcionamento deve ser conveniente para os pacientes

Q14. O horário de funcionamento deve ser conveniente para os pacientes.	Expectativa	Percepção	GAP
	6,275	6,675	0,4

Fonte: Pesquisa elaborada pela autora (2022)

Para o bom funcionamento de uma clínica médica, o ideal é sempre ter uma diversificação de horários de atendimento, para que assim os pacientes tenham alternativas e possam escolher os seus horários de suas consultas para os respondentes $\mu=6,275$. A clínica teve uma avaliação positiva nesse item ($\mu=6,675$), foi obtido um gap de 0,4 sendo um número aceitável para o estudo realizado.

A próxima afirmação abordou a percepção dos clientes sobre a busca de melhorias no atendimento. A tabela 15 apresenta os resultados.

Tabela 15 – Uma clínica médica deve buscar sugestões de melhorias no atendimento

Q15. Uma clínica médica deve buscar sugestões de melhorias no atendimento.	Expectativa	Percepção	GAP
	6,975	6,475	- 0,5

Fonte: Pesquisa elaborada pela autora (2022)

Em uma clínica, o desejo de desenvolvimento e oferecer melhorias deve ser uma busca contínua para os respondentes $\mu=6,975$. A clínica foi malvista nesse item ($\mu=6,475$), foi obtido um gap de -0,5 sendo um número aceitável para o estudo realizado. Sugere-se fazer novas análises, descobrir onde há erros e consertá-los, medindo a satisfação dos pacientes.

A próxima afirmação abordou a percepção dos clientes sobre a equipe que demonstra interesse em servir e atender os pacientes. A tabela 16 apresenta os resultados.

Tabela 16 – Uma clínica deve possuir equipe que demonstra interesse em servir e atender os pacientes

Q16. Uma clínica deve possuir equipe que demonstra interesse em servir e atender os pacientes.	Expectativa	Percepção	GAP
	6,975	6,525	-0,45

Fonte: Pesquisa elaborada pela autora (2022)

Em uma clínica, definir as políticas de atendimento do consultório médico é uma forma de deixar os pacientes satisfeitos, buscando sempre uma equipe alto capacitada e atenciosa a para os respondentes $\mu=6,975$. A clínica sofreu negativamente nesse item ($\mu=6,525$), foi obtido um gap de -0,45 sendo um número aceitável para o estudo realizado. Sugere-se fazer reuniões com os colaboradores e transmitir a eles a missão e os valores da clínica, frisando a importância de um atendimento de excelência.

A próxima afirmação abordou a percepção dos clientes sobre a demonstração e compreensão dos funcionários ao receber as dúvidas e reclamações. A tabela 17 apresenta os resultados.

Tabela 17 – Os funcionários devem demonstrar compreensão e gentileza ao receber as dúvidas e reclamações

Q17. Os funcionários devem demonstrar compreensão e gentileza ao receber as dúvidas e reclamações.	Expectativa	Percepção	GAP
	6,825	6,975	0,15

Fonte: Pesquisa elaborada pela autora (2022)

Em uma clínica, para a fidelização dos pacientes e um bom funcionamento, os funcionários devem apresentar-se de forma amigável, simpático e, sobretudo ter empatia por

eles, estando sempre atento às suas necessidades e suas dores, para os respondentes $\mu=6,825$. A clínica foi bem avaliada nesse item ($\mu=6,975$), foi obtido um gap de 0,15 sendo um número aceitável para o estudo realizado.

A próxima afirmação abordou a percepção dos clientes sobre a explicação das doenças e o tratamento de forma simples e clara. A tabela 18 apresenta os resultados.

Tabela 18 – Os médicos devem explicar a doença e o tratamento de forma simples e clara

Q18. Os médicos devem explicar a doença e o tratamento de forma simples e clara.	Expectativa	Percepção	GAP
	6,975	7	0,025

Fonte: Pesquisa elaborada pela autora (2022)

Na clínica, os médicos devem sempre estar atentos as dores e as necessidades dos pacientes, avaliando a história, exames, as dimensões da doença, sentimentos e ideias advindas dos pacientes, para os respondentes $\mu=6,975$. A clínica foi avaliada positivamente nesse item ($\mu=7$), foi obtido um gap de 0,025 sendo um número aceitável para o estudo realizado.

A próxima afirmação abordou a percepção dos clientes sobre os cuidados e aparência dos médicos e colaboradores. A tabela 19 apresenta os resultados.

Tabela 19 – Os médicos e colaboradores devem cuidar da aparência (barba feita, cabelos cortados, roupas discretas, entre outros)

Q19. Os médicos e colaboradores devem cuidar da aparência (barba feita, cabelos cortados, roupas discretas, entre outros).	Expectativa	Percepção	GAP
	6,675	6,925	0,25

Fonte: Pesquisa elaborada pela autora (2022)

Nos setores de atendimentos ao público, assim como em uma clínica de saúde, a aparência sempre transmite uma mensagem, sendo ela positiva ou negativa. A comunicação visual transmite a forma como aquele espaço é cuidado e é um meio eficaz de avaliação em outros âmbitos daquele local, para os respondentes $\mu=6,675$. A clínica teve uma boa avaliação nesse item ($\mu=6,925$), foi obtido um gap de 0,25 sendo um número aceitável para o estudo realizado.

A próxima afirmação abordou a percepção dos clientes sobre a frequência da limpeza da clínica. A tabela 20 apresenta os resultados.

Tabela 20 – A limpeza da clínica deve ser realizada com frequência

Q20. A limpeza da clínica deve ser realizada com frequência.	Expectativa	Percepção	GAP
	6,975	6,775	- 0,2

Fonte: Pesquisa elaborada pela autora (2022)

A limpeza, principalmente nos setores de saúde é algo inegociável, o lugar deve ser mantido limpo com frequência sem nenhum tipo de descuido, para os respondentes $\mu=6,975$. A clínica teve um pequeno déficit nesse item ($\mu=6,775$), foi obtido um gap de -0,2 sendo um número aceitável para o estudo realizado. Sugere-se reuniões com o setor de limpeza para que haja mais atenção, aumentando a rotatividade dos serviços no ambiente.

5.1.2 Caracterização da amostra da população estudada

A tabela 21 seguinte apresenta a faixa etária dos entrevistados. Setenta e dois e meio por cento dos entrevistados têm entre 21 e 60 anos.

Tabela 21- Percentual por idade da amostra estudada

Idade	Frequência relativa (%)
Até 20 anos	7,5%
Entre 21 e 40 anos	37,5%
Entre 41 e 60 anos	35%
Acima de 60 anos	20%
TOTAL	100%

Fonte: Pesquisa elaborada pela autora (2022)

A tabela 22 aborda o gênero dos respondentes. Setenta e cinco por cento dos respondentes são do gênero feminino.

Tabela 22- Percentual por sexo da amostra estudada

Sexo	Frequência relativa (%)
Masculino	25%
Feminino	75%
TOTAL	100%

Fonte: Pesquisa elaborada pela autora (2022)

A tabela 23 aborda o estado civil dos respondentes. Cinquenta e cinco por cento dos respondentes são casados.

Tabela 23- Percentual por estado civil da amostra estudada

Estado Civil	Frequência relativa (%)
Solteiro (a)	32,5%
Casado (a)	55%
Divorciado (a)	10%
Viúvo (a)	2,5%
TOTAL	100%

Fonte: Pesquisa elaborada pela autora (2022)

A tabela 24 apresenta a escolaridade dos respondentes. A minoria dos pacientes que responderam ao questionário possui apenas o ensino fundamental completo/incompleto. Trinta e dois e meio por cento dos respondentes tem o ensino médio incompleto/completo e mais trinta e dois e meio por cento possui pós-graduação incompleta/completa.

Tabela 24- Percentual por escolaridade da amostra estudada

Escolaridade	Frequência relativa (%)
Ensino fundamental incompleto/completo	7,5%
Ensino médio incompleto/completo	32,5%
Ensino superior incompleto/completo	27,5%
Pós-graduação incompleta/completa	32,5%
TOTAL	100%

Fonte: Pesquisa elaborada pela autora (2022)

A tabela 25 diz respeito ao sentimento dos respondentes em relação à clínica sobre a indicação da mesma para seus parentes e amigos. Obteve-se noventa por cento de chance de recomendação, demonstrando que apesar de algumas observações, 36 dos 40 entrevistados sentem-se satisfeitos com os serviços prestados pela instituição. Este resultado converge com o apresentado pela tabela 27 que demonstra o nível de confiança que os pacientes têm sobre o desempenho dos serviços prestados pela equipe médica, onde 90% da amostra afirma confiar muito.

Tabela 25 – Afirmação 1 (Eu recomendaria a clínica para meus amigos e familiares)

Afirmação 1	Escala de 1 (muito improvável) a 10 (muito provável)	Frequência absoluta	Frequência relativa (%)
Eu recomendaria a clínica para meus amigos e familiares	1	0	0%
	2	0	0%
	3	0	0%
	4	0	0%
	5	0	0%
	6	0	0%
	7	1	2,5%
	8	0	0%
	9	3	7,5%
	10	36	90%
MÉDIA		9,85	

Fonte: Pesquisa elaborada pela autora (2022)

A tabela 26 diz respeito ao aspecto de fidelização, partindo da capacidade de defesa da clínica de críticas vindas de terceiros. Na média, o resultado apresentou-se satisfatório.

Tabela 26 – Afirmação 2 (Caso escutasse alguém criticando a clínica, eu a defenderia)

Afirmação 2	Escala de 1 (muito improvável) a 10 (muito provável)	Frequência absoluta	Frequência relativa (%)
Caso escutasse alguém criticando a clínica, eu a defenderia	1	0	0%
	2	0	0%
	3	0	0%
	4	0	0%
	5	0	0%
	6	0	0%
	7	3	7,5%
	8	3	7,5%
	9	5	12,5%
	10	29	72,5%
MÉDIA		9,5	

Fonte: Pesquisa elaborada pela autora (2022)

Tabela 27 – Afirmação 3 (Eu confio nos médicos da clínica)

Afirmação 3	Escala de 1 (muito improvável) a 10 (muito provável)	Frequência absoluta	Frequência relativa (%)
Eu confio nos médicos da clínica	1	0	0%
	2	0	0%
	3	0	0%
	4	0	0%
	5	0	0%
	6	0	0%
	7	0	0%
	8	0	0%
	9	4	10%
	10	36	90%
MÉDIA		9,9	

Fonte: Pesquisa elaborada pela autora (2022)

A tabela 28 indica o grau de utilização dos serviços médicos prestados pela clínica. A maioria dos respondentes, até o momento, só haviam tido a primeira consulta. O restante da amostra se dividiu entre duas vezes ou mais. Este fator apresenta um ponto positivo no tocante às necessidades de modificações da clínica, para que possam melhorar em qualidade diante da percepção de seus clientes e alcançar melhores resultados de satisfação.

Tabela 28- Percentual por ano das realizações de consultas preventivas da amostra estudada

Quantidade de consultas ao ano	Frequência relativa (%)
1 vez	55%
2 vezes	12,5%
3 vezes	10%
4 vezes	10%
5 vezes	0%
Mais de 5 vezes	12,5%
TOTAL	100%

Fonte: Pesquisa elaborada pela autora (2022)

O próximo capítulo apresenta as conclusões deste estudo.

6 CONCLUSÕES

Este capítulo apresenta as implicações acadêmicas e gerenciais, além das limitações e sugestões para futuras pesquisas.

6.1 IMPLICAÇÕES ACADÊMICAS E GERENCIAIS

Neste trabalho buscou-se identificar o emprego da escala *Servqual* na avaliação da qualidade de serviços de uma clínica de Neurocirurgia de Caruaru-PE, segundo as percepções dos clientes que já foram atendidos na mesma. Por meio de um experimento, foi possível extrair informações relevantes em análises desta natureza.

A análise do estudo da qualidade é de extrema importância para a gestão e organização de qualquer empresa, sendo assim possível a identificação das principais causas que motivam as falhas do ambiente empresarial. É fundamental conhecer a percepção dos clientes/pacientes, para que a partir das visões externas, possam ocorrer mudanças internas diante das tomadas de decisões pelos gestores que formam a equipe organizacional da empresa.

A pesquisa teve como principal abordagem a mensuração da qualidade percebida e explicação dos principais conceitos sobre a ferramenta *Servqual*, certificando como a sua execução atua de forma prática e benéfica para melhorar os processos internos e externos de uma empresa, atraindo vantagens no mercado atual. O estudo realizou um breve conceito sobre o seu funcionamento, retratando como os gaps adquiridos durante a aplicação da ferramenta podem ser pilares para constatar as falhas de uma instituição de mercado.

Pôde-se perceber as expectativas dos usuários quanto aos serviços prestados pela clínica, suas dimensões de qualidade, desempenho dos serviços prestados, permitindo classificar os itens com o intuito de melhorar a qualidade dos serviços ofertados pela clínica. Diante das informações obtidas, a partir do questionário aplicado, foi possível identificar o nível de satisfação e insatisfação dos respondentes por meio de suas expectativas e percepções, visando uma busca mais assertiva, que forneça confiança e segurança diante das ideias que foram postas, facilitando o processo na execução com êxito dos objetivos criados, sobre o quesito de satisfação.

De acordo com a pesquisa aplicada, algumas sugestões de melhorias foram alcançadas, referentes a qualidade dos serviços prestados, tendo em vista uma avaliação consideravelmente satisfatória pelos pacientes que utilizam dos serviços ofertados, necessitando de uma atenção e

reorganização em alguns pontos, como a limpeza, estacionamento, equipamentos e até mesmo uma nova reestruturação e novos conceitos de preparação da equipe disponível, para que assim seja voltado ao paciente um atendimento de forma mais adequada.

O estudo foi de grande valia, porque pôde-se identificar os pontos fortes e fracos da organização que conduziram as melhorias institucionais, como a redução do tempo de espera e melhor alocação dos veículos dos pacientes a partir do que foi pesquisado sobre o estacionamento, o que acarretou uma mudança no atendimento que passou a ser por horário agendado, melhorando assim, a satisfação e a percepção das pessoas em relação a instituição, dado feedbacks dos usuários.

Apesar das observações feitas a partir dos resultados, questionários, não foi possível que a organização melhorasse em qualidade no curto prazo em alguns aspectos como o de acessibilidade, mas ficou definido o compromisso de contratação de um assistente para atuar dando suporte na entrada da clínica, mesmo que isto não possa acontecer por enquanto dada a restrição orçamentário, sendo este o mesmo motivo que impede uma reforma na estrutura física.

Os resultados sugerem que, sob a ótica gerencial, a escala *Servqual* possa indicar pontos frágeis na gestão de serviços da clínica, visando a formulação de planos de correção para uma seguinte implantação, melhorando o poder competitivo da organização, visando conquistar a lealdade dos pacientes. A presente pesquisa está relacionada ao perfil da amostra estudada, deixando como contribuição para a empresa o primeiro estudo realizado para identificação de melhorias em relação a qualidade do serviço prestado, usando a ferramenta *Servqual* para mensuração dos serviços.

6.2 LIMITAÇÕES DA PESQUISA

Dentre as principais limitações deste estudo, destacam-se o escasso tempo disponibilizado pelos respondentes para preencher o questionário referente ao processo de coleta de dados e a pandemia provocada pelo COVID-19 que gerou dificuldade para convencer mais indivíduos a participarem da pesquisa.

6.3 SUGESTÕES PARA FUTURAS PESQUISAS

Sugere-se que sejam realizadas outras pesquisas em clínicas semelhantes para ampliar a compreensão sobre o assunto objeto deste estudo. Outra recomendação é realizar estudos comparativos entre duas ou mais organizações.

REFERÊNCIAS

- BURMESTER, Haino. **Gestão da qualidade hospitalar**. - 1. ed. - São Paulo: Saraiva, 2013.
- CAMARGO, Wellington. **Controle de Qualidade Total**. Wellington Camargo; e-Tec Brasil. Curitiba – Paraná, 2011. Disponível em: http://proedu.rnp.br/bitstream/handle/123456789/444/Controle_de_Qualidade_Total.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Acesso: 21 out. 2022.
- CARVALHO, Marly Monteiro de; PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão da qualidade: teoria e casos**. - ed. - Rio de Janeiro: Elsevier: ABEPRO, 2012.
- DANIEL, Erica A.; MURBACK, Fábio Guilherme Ronzelli. Levantamento bibliográfico do uso das ferramentas da qualidade. **Gestão & Conhecimento**, v. 8, n. 2014, p. 1-43, 2014.
- DE FREITAS MUSSI, Ricardo Franklin et al. Pesquisa Quantitativa e/ou Qualitativa: distanciamentos, aproximações e possibilidades. **Revista Sustinere**, v. 7, n. 2, p. 414-430, 2019.
- DE SOUZA VARGAS, Bruna Camargo; BRUNO, Danver Messias. A aplicação da ferramenta Servqual como pilar para a gestão de qualidade em empresas. In: **Anais X Congresso Brasileiro de Engenharia de Produção**, online: APREPRO, 2020. Disponível em: https://aprepro.org.br/conbrepro/2020/anais/arquivos/10022020_101042_5f77247ac3229.pdf. Acesso em: 15 out. 2022.
- DOS SANTOS, Rodrigo Amado; DA SILVA, Thamires Ricardo. Gestão da qualidade e o impacto da ISO 9001. Um estudo de caso no Hotel X, Rio de Janeiro, Brasil. **Revista Acadêmica Observatório de Inovação do Turismo**, v. 12, n. 2, p. 22-49, 2018.
- DOS SANTOS, Priscila Fraga Verçosa Canuto. Benefícios da qualidade no fornecimento de serviços. **Anais VI Congresso Nacional de Excelência em Gestão**, Niterói: CNEG & INOVARSE, 2010. Disponível em: <https://silo.tips/download/beneficios-da-qualidade-no-fornecimento-de-servios>. Acesso em: 20 out. 2022.
- DOS SANTOS, Rodrigo Amado; DA SILVA, Thamires Ricardo. Gestão da qualidade e o impacto da ISO 9001. Um estudo de caso no Hotel X, Rio de Janeiro, Brasil. **Revista Acadêmica Observatório de Inovação do Turismo**, [S.l.], p. 22 - 49, dez. 2018. ISSN 1980-6965. Disponível em: <http://publicacoes.unigranrio.edu.br/index.php/raoit/article/view/4891/2682>>. Acesso em: 23 out. 2022. <https://doi.org/10.17648/raoit.v12n2.4891>.
- DUQUE, Luciano Polisseni et al. O uso da escala SERVQUAL para avaliar a percepção de valor na prestação de serviços de manutenção de computadores. **Anais IV Congresso nacional**

de Excelência em Gestão, Niterói, CNEG & INOVARSE, 2008. Disponível em:

<https://www.yumpu.com/pt/document/read/51058923/o-uso-da-escala-servqual-para-avaliar-a-percepcao-de-valor-na->. Acesso em 21 out. 2022.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 3ª ed. São Paulo: Atlas, 1991.

GOUVEIA, Giselle Campozana et al. Satisfação dos usuários com a assistência de saúde no estado de Pernambuco, Brasil, 2005. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 16, p. 1849-1861, 2011.

Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/csc/a/4TN3WDzfQ5h9pqkgqDVzMWQ/?format=pdf&lang=pt>.

Acesso em: 18 out. 2022.

GRÖNROOS, Christian. The relationship marketing process: communication, interaction, dialogue, value. **Journal of business & industrial marketing**, v. 19, n.2, 2004, p.99-113.

Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/215915796_The_relationship_marketing_process_Communication_interaction_dialogue_value_The_Journal_of_Business_Industrial_Marketing_192_99. Acesso em 10 out. 2022

KLUCK, Mariza et al. A gestão da qualidade assistencial do Hospital de Clínicas de Porto Alegre: implementação e validação de indicadores. **Rev. adm. saúde**, ano 10, n.40 (especial). p. 97-102, jul.-set. 2008.

KOTLER, Philip; KELLER, Kevin Lener. **Administração de Marketing**. 15. Edição. São Paulo: Perarson Prentice Hall, 2019.

LIMA, J. A.; ACUÑA, G. S. Evaluation of the quality of services through the SERVQUAL model: a case study in a medical clinic of Pau dos Ferros City, Rio Grande do Norte State, Brazil. **Research, Society and Development**, [S. l.], v. 9, n. 8, p. e960986427, 2020. DOI: 10.33448/rsd-v9i8.6427. Disponível em:

<https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/view/6427>. Acesso em: 27 out. 2022.

LOPES, Janice Correia da Costa. **Gestão da qualidade: decisão ou constrangimento estratégico**. Lisboa-Portugal: Universidade Europeia Laureate International Universities, 2014.

MANHÃES, Nilo Roberto Corrêa. Emprego do SERVQUAL na avaliação da Qualidade de Serviços de Tecnologia da Informação: uma análise experimental. **Anais XXVI Encontro Nacional de Engenharia de Produção**, 26, Fortaleza: ENEGEP, 2006.

MANZATO, Antonio José; SANTOS, Adriana Barbosa. A elaboração de questionários na pesquisa quantitativa. **Departamento de Ciência de Computação e Estatística-IBILCE-UNESP**, v. 17, 2012.

MEUTER, Matthew L. et al. Self-service technologies: understanding customer satisfaction with technology-based service encounters. **Journal of marketing**, v. 64, n. 3, p. 50-64, 2000.

- MOREIRA, Jessica de Sousa; CARVALHO, Rossane Cardoso. Qualidade em serviços oferecidos em clínica médica: Um estudo de caso. **Anais XXXV Encontro Nacional de Engenharia de Produção**, 35, 2015, Fortaleza: ENEGEP, 2015. Disponível em: https://abepro.org.br/biblioteca/TN_WIC_207_232_26450.pdf. Acesso em 21 out. 2022.
- PAIM, Chennyfer da Rosa Paino; CICONELLI, Rozana Mesquita. Auditoria de avaliação da qualidade dos serviços de saúde. **Revista de Administração em Saúde**, v. 9, n. 36, p. 85-91, 2007.
- PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, Valarie A.; BERRY, L. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of Retailing**, v. 64, n. 1, p. 12-40, 1988.
- PELLISSARI, Anderson Soncini et al. Aplicação e avaliação do modelo SERVQUAL para analisar a qualidade do serviço. **Revista Científica Internacional**, v. 1, n. 1, p. 1-24, 2012.
- 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.
- PERNAMBUCO. Secretaria Estadual de Saúde. **A secretaria**. Disponível em: <http://portal.saude.pe.gov.br/secretaria>. Acesso em: 02 julho de 2022
- PIANNA, L. M.; REIS, T. B. Satisfação dos clientes: uma análise da qualidade dos serviços prestados por um hospital do norte fluminense. **Humanas Sociais & Aplicadas**, v. 5, n. 14, 2015.
- ROCHA, Mirian Cristina Vidal et al. Percepção do cliente de hospital sobre qualidade, serviços e valor agregado do serviço de hotelaria. **RAHIS-Revista de Administração Hospitalar e Inovação em Saúde**, v. 18, n. 2, p. 120-136, 2021.
- ROCHA, E. da C.; GOMES, S. H. de A. Gestão da qualidade em unidades de informação. **Ciência da Informação**, [S. l.], v. 22, n. 2, 1993. DOI: 10.18225/ci.inf.v22i2.501. Disponível em: <https://revista.ibict.br/ciinf/article/view/501>. Acesso em: 22 out. 2022.
- RUTKOWSKI, Jacqueline. Qualidade no serviço público - um estudo de caso. **Gestão & produção**, v. 5, n. 3, p. 284-297, 1998.
- SALOMI, Gilberto Gabriel Eid e MIGUEL, Paulo Augusto Cauchick e ABACKERLI, Alvaro José. **SERVQUAL X SERVPERF: comparação entre instrumentos para avaliação da qualidade de serviços internos**. *Gestão e Produção*, v. 12, n. 2, p. 279-293, 2005. Acesso em: 21 out. 2022.
- SAVASSI, L. C. M. Qualidade em serviços públicos: os desafios da Atenção Primária. **Revista Brasileira de Medicina de Família e Comunidade**, Rio de Janeiro, v. 7, n. 23, p. 69-74, 2012.

DOI: 10.5712/rbmfc7(23)392. Disponível em: <https://www.rbmfc.org.br/rbmfc/article/view/392>. Acesso em: 20 out. 2022.

SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DE PERNAMBUCO | Secretaria Estadual de Saúde de Pernambuco (saude.pe.gov.br)

SILVA, G. L. F. KNECHTEL, Maria do Rosário. Metodologia da pesquisa em educação: uma abordagem teórico-prática dialogada. Curitiba: Intersaberes, 2014. **Práxis Educativa**, [S. l.], v. 11, n. 2, p. 531–534, 2017. DOI: 10.5212/PraxEduc.v.11i2.0013. Disponível em: <https://revistas.uepg.br/index.php/praxiseducativa/article/view/8846>. Acesso em: 27 out. 2022.

SOUTO, Christiane de Melo Rêgo; DA SILVA CORREIA-NETO, Jorge. Qualidade de Serviços: Uma análise comparativa entre SERVQUAL e SERVPERF. **JPM-Journal of Perspectives in Management**, v. 1, n. 1, p. 63-73, 2017. Disponível em: <https://periodicos.ufpe.br/revistas/jpm/article/view/231693/25823>. Acesso em: 20 out. 2022.

SOUSA, Valmi D.; DRIESSNACK, Martha; MENDES, Isabel Amélia Costa. Revisão dos desenhos de pesquisa relevantes para enfermagem: Parte 1: desenhos de pesquisa quantitativa. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, v. 15, p. 502-507, 2007. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rlae/a/7zMf8XypC67vGPrXVrVFGdx/abstract/?lang=pt#>. Acesso em 22 out. 2022

SOUZA, Adriano Mendonça; GRIEBELER, Deizi; GODOY, Leoni Pentiado. Qualidade na prestação de serviços fisioterápicos: estudo de caso sobre expectativas e percepções de clientes. **Produção**, v. 17, p. 435-453, 2007. Disponível em: <https://www.prod.org.br/article/10.1590/S0103-65132007000300004/pdf/1574685864-17-3-435.pdf>. Acesso em: 20 out. 2022.

ZEITHAML, Valarie A.; PARASURAMAN, A.; BERRY, Leonard L. Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. **Journal of Retailing**, v. 67, n. 4, p. 420-450, 1991. Disponível em: . Acesso em: 19 out. 2022.

APÊNDICE – QUESTIONÁRIO APLICADO AOS CLIENTES DA CLÍNICA ESTUDADA

PESQUISA: Estudo sobre a qualidade do serviço de uma clínica de Neurocirurgia de Caruaru.

Bloco A: Expectativas dos Usuários

Prezado, de acordo com a sua experiência como paciente, queremos conhecer suas expectativas sobre o desempenho dos serviços de clínica médicas. Leia com atenção as informações abaixo e assinale numa escala de 01 (DISCORDA TOTALMENTE) a 07 (CONCORDA TOTALMENTE)

1. Uma clínica médica deve possuir boa localização.

Discordo totalmente Discordo Discordo parcialmente Não concordo e nem discordo Concordo parcialmente Concordo Concordo Totalmente

2. Uma clínica médica deve possuir acessibilidade para as pessoas com dificuldade de locomoção.

Discordo totalmente Discordo Discordo parcialmente Não concordo e nem discordo Concordo parcialmente Concordo Concordo Totalmente

3. Uma clínica médica deve oferecer uma sala de espera confortável e agradável.

Discordo totalmente Discordo Discordo parcialmente Não concordo e nem discordo Concordo parcialmente Concordo Concordo Totalmente

4. Uma clínica médica deve estar sempre limpa e bem cuidada.

Discordo totalmente Discordo Discordo parcialmente Não concordo e nem discordo Concordo parcialmente Concordo Concordo Totalmente

5. Uma clínica médica deve possuir equipamentos modernos.

Discordo totalmente Discordo Discordo parcialmente Não concordo e nem discordo Concordo parcialmente Concordo Concordo Totalmente

6. Uma clínica médica deve oferecer um estacionamento compatível com a quantidade de veículos.

Discordo totalmente Discordo Discordo parcialmente Não concordo e nem discordo Concordo parcialmente Concordo Concordo Totalmente

7. As informações sobre consultas e exames (valores, procedimentos, entre outros) devem ser claras e acessíveis.

Discordo totalmente Discordo Discordo parcialmente Não concordo e nem discordo Concordo parcialmente Concordo Concordo Totalmente

- 8. Uma clínica deve possuir equipe disponível e capacitada para atender os pacientes e resolver os problemas.**
() Discordo totalmente () Discordo () Discordo parcialmente () Não concordo e nem discordo () Concordo parcialmente () Concordo () Concordo Totalmente
- 9. Os funcionários devem ser educados e prestativos.**
() Discordo totalmente () Discordo () Discordo parcialmente () Não concordo e nem discordo () Concordo parcialmente () Concordo () Concordo Totalmente
- 10. Os funcionários devem saber responder as perguntas dos pacientes.**
() Discordo totalmente () Discordo () Discordo parcialmente () Não concordo e nem discordo () Concordo parcialmente () Concordo () Concordo Totalmente
- 11. Os médicos e colaboradores devem tratar os pacientes de forma educada e atenciosa.**
() Discordo totalmente () Discordo () Discordo parcialmente () Não concordo e nem discordo () Concordo parcialmente () Concordo () Concordo Totalmente
- 12. Uma clínica deve manter sob sigilo os dados pessoais dos pacientes.**
() Discordo totalmente () Discordo () Discordo parcialmente () Não concordo e nem discordo () Concordo parcialmente () Concordo () Concordo Totalmente
- 13. Os médicos e colaboradores devem demonstrar segurança ao atender os pacientes.**
() Discordo totalmente () Discordo () Discordo parcialmente () Não concordo e nem discordo () Concordo parcialmente () Concordo () Concordo Totalmente
- 14. O horário de funcionamento deve ser conveniente para os pacientes.**
() Discordo totalmente () Discordo () Discordo parcialmente () Não concordo e nem discordo () Concordo parcialmente () Concordo () Concordo Totalmente
- 15. Uma clínica médica deve buscar sugestões de melhorias no atendimento.**
() Discordo totalmente () Discordo () Discordo parcialmente () Não concordo e nem discordo () Concordo parcialmente () Concordo () Concordo Totalmente
- 16. Uma clínica deve possuir equipe que demonstra interesse em servir e atender os pacientes.**
() Discordo totalmente () Discordo () Discordo parcialmente () Não concordo e nem discordo () Concordo parcialmente () Concordo () Concordo Totalmente
- 17. Os funcionários devem demonstrar compreensão e gentileza ao receber as dúvidas e reclamações.**
() Discordo totalmente () Discordo () Discordo parcialmente () Não concordo e nem discordo () Concordo parcialmente () Concordo () Concordo Totalmente
- 18. Os médicos devem explicar a doença e o tratamento de forma simples e clara.**
() Discordo totalmente () Discordo () Discordo parcialmente () Não concordo e nem discordo () Concordo parcialmente () Concordo () Concordo Totalmente

19. Os médicos e colaboradores devem cuidar da aparência (barba feita, cabelos cortados, roupas discretas, entre outros).

Discordo totalmente Discordo Discordo parcialmente Não concordo e nem discordo Concordo parcialmente Concordo Concordo Totalmente

20. A limpeza da clínica deve ser realizada com frequência.

Discordo totalmente Discordo Discordo parcialmente Não concordo e nem discordo Concordo parcialmente Concordo Concordo Totalmente

Bloco B: Percepções dos Usuários

Prezado, de acordo com a sua experiência como paciente, queremos conhecer suas expectativas sobre o desempenho do serviço da clínica. Leia com atenção as informações abaixo e assinale numa escala de 01 (DISCORDA TOTALMENTE) a 07 (CONCORDA TOTALMENTE)

1. A clínica possui uma boa localização.

Discordo totalmente Discordo Discordo parcialmente Não concordo e nem discordo Concordo parcialmente Concordo Concordo Totalmente

2. A clínica possui boa acessibilidade para as pessoas com dificuldade de locomoção.

Discordo totalmente Discordo Discordo parcialmente Não concordo e nem discordo Concordo parcialmente Concordo Concordo Totalmente

3. A clínica oferece um espaço agradável para o momento de espera.

Discordo totalmente Discordo Discordo parcialmente Não concordo e nem discordo Concordo parcialmente Concordo Concordo Totalmente

4. A clínica está sempre limpa e bem cuidada.

Discordo totalmente Discordo Discordo parcialmente Não concordo e nem discordo Concordo parcialmente Concordo Concordo Totalmente

5. A clínica possui equipamentos modernos.

Discordo totalmente Discordo Discordo parcialmente Não concordo e nem discordo Concordo parcialmente Concordo Concordo Totalmente

6. A clínica oferece um estacionamento compatível com a quantidade de veículos.

Discordo totalmente Discordo Discordo parcialmente Não concordo e nem discordo Concordo parcialmente Concordo Concordo Totalmente

7. As informações sobre consultas e exames (valores, procedimentos, entre outros) são claras e acessíveis.

Discordo totalmente Discordo Discordo parcialmente Não concordo e nem discordo Concordo parcialmente Concordo Concordo Totalmente

- 8. A clínica possui equipe disponível e capacitada para atender os pacientes e resolver os problemas.**
() Discordo totalmente () Discordo () Discordo parcialmente () Não concordo e nem discordo () Concordo parcialmente () Concordo () Concordo Totalmente
- 9. Os funcionários da clínica são educados e prestativos.**
() Discordo totalmente () Discordo () Discordo parcialmente () Não concordo e nem discordo () Concordo parcialmente () Concordo () Concordo Totalmente
- 10. Os funcionários da clínica sabem responder as perguntas dos pacientes.**
() Discordo totalmente () Discordo () Discordo parcialmente () Não concordo e nem discordo () Concordo parcialmente () Concordo () Concordo Totalmente
- 11. Os médicos e colaboradores tratam os pacientes de forma educada e atenciosa.**
() Discordo totalmente () Discordo () Discordo parcialmente () Não concordo e nem discordo () Concordo parcialmente () Concordo () Concordo Totalmente
- 12. A clínica mantém sob sigilo os dados pessoais dos pacientes.**
() Discordo totalmente () Discordo () Discordo parcialmente () Não concordo e nem discordo () Concordo parcialmente () Concordo () Concordo Totalmente
- 13. Os médicos e colaboradores demonstram segurança ao atender os pacientes.**
() Discordo totalmente () Discordo () Discordo parcialmente () Não concordo e nem discordo () Concordo parcialmente () Concordo () Concordo Totalmente
- 14. O horário de funcionamento é conveniente para os pacientes.**
() Discordo totalmente () Discordo () Discordo parcialmente () Não concordo e nem discordo () Concordo parcialmente () Concordo () Concordo Totalmente
- 15. Os valores cobrados pela clínica são justos.**
() Discordo totalmente () Discordo () Discordo parcialmente () Não concordo e nem discordo () Concordo parcialmente () Concordo () Concordo Totalmente
- 16. A clínica busca sugestões de melhorias no atendimento.**
() Discordo totalmente () Discordo () Discordo parcialmente () Não concordo e nem discordo () Concordo parcialmente () Concordo () Concordo Totalmente
- 17. Os funcionários da clínica demonstram compreensão e gentileza ao receber as dúvidas e reclamações.**
() Discordo totalmente () Discordo () Discordo parcialmente () Não concordo e nem discordo () Concordo parcialmente () Concordo () Concordo Totalmente
- 18. Os médicos explicam a doença e o tratamento de forma simples e clara.**
() Discordo totalmente () Discordo () Discordo parcialmente () Não concordo e nem discordo () Concordo parcialmente () Concordo () Concordo Totalmente

19. Os médicos e colaboradores cuidam da aparência (barba feita, cabelos cortados, roupas discretas, entre outros).

Discordo totalmente Discordo Discordo parcialmente Não concordo e nem discordo Concordo parcialmente Concordo Concordo Totalmente

20. A limpeza da clínica é realizada com frequência.

Discordo totalmente Discordo Discordo parcialmente Não concordo e nem discordo Concordo parcialmente Concordo Concordo Totalmente

Bloco C: Fale um pouco sobre você!

1. Qual a sua idade?

Até 20 anos Entre 21 e 40 anos Entre 41 e 60 anos Acima de 60 anos

2. Qual é o seu sexo?

Masculino Feminino

3. Qual é o seu estado civil?

Solteiro(a) Casado(a) Divorciado(a) Viúvo(a)

4. Qual é a sua escolaridade?

Ensino fundamental incompleto/Completo Ensino médio incompleto/completo
 Ensino superior incompleto/completo Pós-graduação incompleta/completa

LEIA COM ATENÇÃO AS AFIRMAÇÕES ABAIXO E ASSINALE DE 01 (MUITO IMPROVÁVEL) A 10 (MUITO PROVÁVEL)

5. Eu recomendaria a clínica para meus amigos e familiares.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

6. Caso escutasse alguém criticando a clínica, eu a defenderia.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

7. Eu confio nos médicos da clínica.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

8. Quantas vezes por ano você faz consultas preventivas? (Neuro ou Vascular)

1 vez 2 vezes 3 vezes 4 vezes 5 vezes Mais de 5 vezes