

Aplicação do método Servqual na área da saúde na cidade de Passos- MG

Alexandre José Honório

IFSULDEMINAS Campus Passos
alexandre.honorio@alunos.ifsuldeminas.edu.br

Ana Carolina Pimenta

IFSULDEMINAS Campus Passos
ana.pimenta@alunos.ifsuldeminas.edu.br

Bruno Celso da Silva

IFSULDEMINAS Campus Passos
bruno.celso@alunos.ifsuldeminas.edu.br

Maria Eduarda Oliveira Rodrigues

IFSULDEMINAS Campus Passos
maria1.rodrigues@alunos.ifsuldeminas.edu.br

Patrícia Regina da Silva

IFSULDEMINAS Campus Passos
patricia.regina@alunos.ifsuldeminas.edu.br

Washington Moreira Cavalcanti

IFSULDEMINAS Campus Passos
washington.cavalcanti@hotmail.com

Gustavo Clemente Valadares

IFSULDEMINAS Campus Passos
gustavo.valadares@ifsuldeminas.edu.br

Resumo

O tema da gestão de serviços é amplo e atual, abordando tanto a perspectiva quantitativa quanto a metodologia Servqual para melhorar a qualidade dos serviços. A abordagem quantitativa se baseia em princípios positivistas, objetividade e generalização de resultados, com ênfase na neutralidade do pesquisador e na separação entre sujeito e objeto.

Para se destacar, as instituições devem superar as expectativas dos clientes e priorizar os aspectos relacionados aos serviços que oferecem, dada a crescente exigência dos clientes e a facilidade de acesso à informação. A satisfação do cliente é fundamental para o sucesso da gestão de serviços, e compreender suas necessidades e expectativas é essencial para a fidelização.

Este artigo utiliza a metodologia Servqual para focar na gestão de serviços na área da saúde em Passos, MG. O objetivo geral é identificar e medir a qualidade dos serviços de saúde, tanto públicos quanto privados, com objetivos específicos que envolvem o comportamento dos usuários e a percepção deles sobre o setor de saúde em Passos.

Palavra-chave: Qualidade em Serviço; Satisfação dos Clientes; Setor de Saúde; SERVQUAL.

Application of the Servqual method in the healthcare area in the city of Passos-MG

Abstract

The topic of service management is broad and current, addressing both the quantitative perspective and the Servqual methodology to improve the quality of services. The quantitative approach is based on positivist principles, objectivity and generalization of results, with an emphasis on the researcher's neutrality and the separation between subject and object.

To stand out, institutions must exceed customer expectations and prioritize aspects related to the services they offer, given the growing demands of customers and the ease of access to information. Customer satisfaction is fundamental to the success of service management, and understanding their needs and expectations is essential for loyalty.

This article uses the Servqual methodology to focus on the management of healthcare services in Passos, MG. The general objective is to identify and measure the quality of health services, both public and private, with specific objectives that involve users' behavior and their perception of the health sector in Passos.

Keyword: Quality in Service; Clients satisfaction; Health Sector; SERVQUAL.

Introdução

O tema gestão de serviços é um assunto atual e bastante abrangente, segundo a abordagem quantitativa se pauta em pressupostos positivistas, na objetivação e generalização dos resultados; no distanciamento entre sujeito e objeto; e da neutralidade do pesquisador como elementos que asseguram e legitimam a cientificidade de uma pesquisa. Assim como Gamboa (1995), Richardson (1999) destaca que a abordagem quantitativa se caracteriza por empregar a quantificação, tanto nas modalidades de coleta de informação, quanto no tratamento dos dados, mediante procedimentos estatísticos.

Em contextualização a metodologia Servqual vem trazendo primícias para direcionar e exponenciar a qualidade das atividades relacionadas à prestação de um serviço. Para uma instituição se destacar é crucial superar as expectativas que o cliente tem sobre seu serviço, com isso, ela deve priorizar pontos correlacionados aos serviços que a instituição irá oferecer (TRIERWEILLER et al. 2011). Devido a rapidez das inovações tecnológicas e a facilidade em acessar informações, os clientes tornam-se cada vez mais exigentes e, com isso, ter qualidade no serviço prestado se tornou essencial e não um diferencial na instituição (SOUZA; GRIEBELER; GODOY, 2007).

De um modo específico, a satisfação do cliente é vista como primordial para o sucesso de qualquer organização, ainda mais falando de gestão de serviços. É preciso aproximar-se dos clientes, conhecer quais são suas necessidades, expectativas e, qual o principal fator para fidelizá-los. (PRASS; SANT'ANNA; GODOY, 2010).

Com a utilização da metodologia Servqual, este artigo objetiva focar na gestão de serviços na área da saúde de um nicho específico e em consequente identificar possíveis gargalos em suas operações. Diante destas indagações o presente estudo tem como objetivo geral identificar e mensurar a qualidade dos serviços prestados na área da saúde, no âmbito particular e público, na cidade de Passos MG, e através dos objetivos específicos: a) identificar

o comportamento dos usuários do setor de saúde tanto público como privado e b) identificar de qual prisma o setor de saúde na cidade de Passos é visualizada por seus usuários.

Referencial Teórico

Passos MG

Segundo dados do IBGE (2022) a cidade de Passos MG possui 111.939 habitantes, com renda per capita mensal de até dois salários mínimos, com PIB per capita de aproximadamente R\$ 22.706,24 reais.

Quanto à saúde, o IBGE traz informações como taxa de mortalidade infantil de 7.59 para 1.000 nascidos vivos. Uma área urbanizada de 24,51km² dentro de uma unidade territorial de 1.338,070km² e uma taxa de esgotamento sanitário de adequado de 96,7% demonstrando assim seu nível de comprometimento com as questões sanitárias neste município.

Caracterizando uma pirâmide etária achatada no centro em sua predominância de 20 a 24 anos, 30 a 34 anos e decrescendo, não obstante apresenta uma menor caracterização de uma população senil na idade próxima dos 90 anos de idade.

Metodologia Servqual

A metodologia Servqual é usada para medir o nível de satisfação de seus usuários em determinada área, vem demonstrar a importância de mensurar a qualidade dos serviços sendo assim a principal motivação para sua criação e desenvolvimento, fundamentada na avaliação da qualidade dos serviços mediante a percepção da experiência dos clientes e usuários de determinado serviço prestado, podendo ser aplicada em diversos segmentos como saúde, transporte, varejo, etc. (PARASURAMAN; BERRY; ZEITHAMIL, 1990).

No entanto é bastante relevante considerar a diferença entre expectativa e desempenho como Parasuraman et al (1985) estabelece um gap entre as duas possibilidades e a metodologia Servqual se apresenta através do resultado entre elas.

A escala Servqual baseia-se em 5 dimensões da qualidade sendo elas: tangibilidade, confiabilidade, responsabilidade, segurança e empatia. Estas características são usadas como medidas para a ferramenta e são compostas por 22 questões, relacionadas com cada dimensão do método (BALDWIN, 2014).

Saúde

Durante muito tempo, o termo “saúde” era descrito como ausência de doenças, no entanto, atualmente segundo a OMS (Organização Mundial de Saúde) a definição correta abrange muito mais do que isso, engloba questões de bem estar físico, mental e social.

Com a Constituição Federal de 1988 veio definir no seu artigo 196 que a saúde é direito de todos e dever do Estado. A fim de garantir esse direito tão essencial foi criado o sistema único de saúde, respeitando os princípios de universalidade, integralidade e igualdade firmados na própria Constituição.

O SUS representa uma grande vitória para a população brasileira, promovendo atendimento preventivo e de tratamento a toda população sem distinção. Segundo o Site Gov.com que é o site oficial do governo relacionado às questões abrangentes a esse assunto, o SUS é o maior sistema de saúde do mundo atendendo cerca de 190 milhões de pessoas, sendo que 80% delas dependem única e exclusivamente desse sistema para receber atendimento na área da saúde.

Com o avanço tecnológico ao longo dos anos, o sistema passou por inúmeras mudanças como, por exemplo, a descentralização e a municipalização dos serviços prestados, fortalecimento da atenção básica à saúde, sem contar os inúmeros investimentos em pesquisas e desenvolvimento científico e tecnológico (Gov.com, 2023).

O SUS em toda a sua complexidade, abrange desde atendimentos simples até procedimentos complexos garantindo acesso universal sem discriminação, respeitando assim desde sua criação os direitos inerentes a toda pessoa nascida viva (lei nº8080).

Planos de Saúde

Segundo Szwarcwald et al (2021) descreve em seu artigo acerca da cobertura dos planos de saúde no Brasil, de modo nacional nos anos de 2013 a 2019, o setor privado idealizado pela Constituição de 1988 que fora organizado de forma a complementar o Sistema Único de Saúde. Os planos de saúde foram criados em 1940, no entanto somente no ano de 2000 foi criada a ANS que é a Agência Nacional de Saúde Suplementar pela lei Federal de nº 9.961 com o intuito de regular o setor, elaborando normas e fiscalizando o setor.

Segundo dados do IBGE, estimou-se que 24,5% da população brasileira eram cobertos por algum plano de saúde. Esta proporção se manteve semelhante até 2003, quando foi estimada uma cobertura de 24,6% (DATASUS, Abneto). No ano de 2013, o IBGE em conjunto com o Ministério da Saúde (MS) e a Fundação Oswaldo Cruz (Fiocruz), foi a campo com a Pesquisa Nacional de Saúde (PNS), no qual foi estimada uma cobertura de 27,8% de plano de saúde para a população brasileira. A PNS foi realizada novamente em 2019.

Dados do Painel de Precificação dos Planos de Saúde da Agência Nacional de Saúde Suplementares (ANS), edição de julho de 2020, mostram que o valor médio comercial dos planos de saúde contratados pela modalidade coletivo empresarial, que agrega quase 70% dos usuários, teve um aumento de 27% entre 2016 e 2019, passando de 391 reais para 495 reais. Este aumento no valor médio comercial dos planos de saúde ocorreu também entre os planos de saúde contratados individualmente e por adesão coletiva. Neste mesmo período, o salário mínimo oficial passou de 880 reais em 2016 para 998 reais em 2019, representando um acréscimo de 13%.

Com o agregado de informações obtidas é passível de compreender as questões que cercam a motivação do fato de possuir ou não plano de saúde empresarial ou individual. O Brasil é um país com vastidão territorial e população diversa não somente em questões culturais, religiosas, raciais, mas também em condições sociais, o que torna mais discrepante as questões de oferta de saúde em toda a população.

Qualidade dos serviços na área da saúde

A qualidade de serviço prestada atualmente pelas organizações de saúde é difícil de quantificar. Diretamente comparada à grande competitividade existente, o mercado está em constante mudança e atualizações, o que leva a diferentes percepções dos clientes na percepção de avaliar a qualidade dos serviços.

A avaliação total do serviço aplicado ao setor de saúde está relacionada ao fornecimento do produto e do atendimento com qualidade superior aos clientes, proprietários e funcionários. Através desse conceito, percebe-se que a análise não deve-se limitar aos clientes externos. E é necessário levar em consideração todos os indivíduos que fazem parte da cadeia administrativa, sendo eles: funcionários e administradores, ressaltando a importância de cada um na conquista do objetivo comum, que é a qualidade (OLIVEIRA e OTÁVIO J., 2020, p.9).

Metodologia

Segundo Bruyne (1991), a metodologia é a lógica dos procedimentos científicos em sua gênese e em seu desenvolvimento, não se reduz, portanto, a uma “metrologia” ou tecnologia da medida dos fatos científicos. A metodologia deve ajudar a explicar não apenas os produtos da investigação científica, mas principalmente seu próprio processo, pois suas exigências não são de submissão estrita a procedimentos rígidos, mas antes da fecundidade na produção dos resultados (BRUYNE, 1991 p.29). Segundo Strauss & Corbin (1998), o método de pesquisa é um conjunto de procedimentos e técnicas utilizados para coletar e analisar os dados. O método fornece os meios para se alcançar o objetivo proposto, ou seja, são as “ferramentas” das quais fazemos uso na pesquisa, a fim de responder nossa questão.

O presente projeto é de natureza qualitativa, seguido por coleta de dados, para alcançar os resultados esperados do projeto, que são de analisar a percepção dos usuários

do sistema de saúde público ou privado no atendimento de suas necessidades, utilizando-se do método SERVQUAL, na cidade de Passos MG. Tem por segmento realização de pesquisas, revisões bibliográficas exploratórias e questionário aplicado via Google formulário, respondido no período de 11 de setembro de 2023 a 19 de setembro do mesmo ano com público-alvo que caracterizou um total de 155 respondentes. Com isso, temos o objetivo principal de: avaliar a satisfação dos usuários dos serviços de saúde prestados na cidade tanto da rede privada quanto da rede pública, identificando áreas de melhoria nos serviços e coletar sugestões dos usuários.

Análise e discussão dos resultados

Mediante a aplicação do modelo Servqual em forma de questionário via google formulário, foi utilizado o método de GAP para avaliação da percepção da qualidade dos serviços prestados na área da saúde na cidade de Passos MG. Para avaliação das respostas foi utilizada a média de respostas, da expectativa e percepção de cada pergunta seja de múltipla escolha ou dissertativa, posteriormente foi retirada a média geral das perguntas de modo que pudesse ser observadas todas as dimensões (tangibilidade, confiabilidade, responsabilidade, segurança e empatia). Após a análise e compilação dos dados obtidos, obteve-se os resultados descritos em forma de tabelas abaixo:

Tabela 1: Perfil dos respondentes da pesquisa (N =155).

Pergunta	Item	N	Percentual (%)
Gênero	Masculino	53	34,19%
	Feminino	102	65,81%
Idade	Até 18 anos	2	1,29%
	Entre 19 e 25 anos	43	27,74%
	Entre 26 e 33 anos	38	24,52%
	Entre 34 e 41 anos	45	29,03%
	Acima de 42 anos	27	17,42%
Escolaridade	Ensino Fundamental	7	4,52%
	Ensino Médio	87	56,13%
	Ensino Superior	43	27,74%
	Pós-graduação	18	11,61%
Utiliza serviços	Público	113	72,90%
	Privado	42	27,10%

Fonte: Dados da pesquisa (2023)

Na tabela 1 pode-se observar a predominância dos respondentes do sexo feminino, podendo evidenciar que esse público está mais atento a questões inerentes a saúde dentro do público pesquisado. Não obstante a predominância etária é de um público entre 19 e 25 anos considerado jovem e menos propensos a utilizar os sistemas de saúde, segundo a escolaridade a maior fatia do público respondente foram pessoas que possuem o ensino médio completo de modo a caracterizar um público informado e bem instruído, e quanto ao meio escolhido se público ou privado a maior parcela de respondentes que foi computada foram aqueles que optam por atendimentos via pública, considerando sua grande abrangência acessibilidade e gratuidade como foi evidenciado no referencial teórico.

Tabela 2: Tangibilidade (N =155).

Pergunta	Média
O setor conta com equipamentos modernos	3,471
As instalações são visualmente limpas e confortáveis	3,600

Os funcionários são devidamente uniformizados e identificados de acordo com sua função	3,871
A localização é de fácil acesso.	3,994
Média da dimensão	3,647

Fonte: Dados da pesquisa (2023)

Na pergunta 2 se o setor conta com equipamentos modernos a nota atingida foi de 3,471 diante desse achado pode-se evidenciar que a grande maioria das pessoas acredita nessa afirmativa, de fato a cidade de Passos está contida em uma fatia privilegiada pelo setor da saúde de forma que é considerada um polo atendendo não somente a sua população mas também é tida como referência em saúde atendendo as cidades vizinhas.

Já a segunda pergunta da tabela 2 acerca das instalações serem visualmente limpas e confortáveis, a maioria dos respondentes descreveu que sim, totalizando uma nota de 3,600. Agora, acerca do terceiro questionamento feito na questão 2 se os funcionários estão devidamente uniformizados e identificados, as respostas obtidas foram em sua maioria que sim, totalizando uma nota de 3,871. Agora quanto à localização desses estabelecimentos se são de fácil acesso obteve-se uma nota de 3,647.

Mediante as respostas obtidas na pesquisa, fica em evidência que a maioria dos usuários de serviços na área da saúde respondeu de forma positiva aos questionamentos feitos na pergunta 2, podendo visualizar que em sua maioria esses estabelecimentos de saúde estão limpos e minimamente organizados para o atendimento da população.

Tabela 3: Confiabilidade (N =155).

Pergunta	Média
Quando um cliente tem alguma queixa a respeito do tratamento (ex: dúvidas sobre sua comorbidade, uso de medicamentos e efeitos colaterais) a instituição e os profissionais se mostraram prestativos e procuraram resolver o problema, sanando toda e qualquer questionamento	3,471
O serviço prestado pela instituição de saúde passa confiabilidade aos seus usuários	3,594
A instituição se mostra pontual quanto a prestação do serviço e atendimento no tempo combinado.	3,019
A instituição mantém seus registros de forma correta, facilitando e promovendo o acesso do paciente aos seus registros	3,529
Média da dimensão	3,403

Fonte: Dados da pesquisa (2023)

De acordo com a pergunta 3, cerca de 3,471 da média dos respondentes alegam que, têm alguma queixa ou dúvida sobre a utilização de medicamentos e seu uso, e atendendo às suas expectativas quanto a resolução de seus respectivos problemas, cerca de 3,594 da média apontam que tem confiança no serviço oferecido pela instituição, para 3,019 da média desses pacientes dizem que os atendimentos ocorrem em tempo esperado conforme agendado, e por fim a pesquisa mostra que 3,529 da média concordam que os registros se mantêm atualizados e de fácil acesso de forma a otimizar os atendimento.

Tabela 4: Presteza (N =155).

Pergunta	Média
A instituição informa com clareza aos seus clientes sobre o prazo de execução dos seus atendimentos prestados (ex: como exames e agendamento de consultas)	3,484

Os funcionários demonstram disponibilidade imediata no atendimento.	3,213
Os líderes ou coordenadores do setor que você utilizou na área da saúde apresentaram disponibilidade imediata no atendimento	3,226
Os funcionários estão sempre dispostos a ajudar os seus pacientes e familiares.	3,226
Os funcionários prestam esclarecimentos quanto às dúvidas de seus clientes de forma imediata e clara.	3,413
Média da dimensão	3,361

Fonte: Dados da pesquisa (2023)

Na pergunta 4 sobre a clareza de informações passadas para seus clientes e quanto a prazo de execução totalizam uma média de 3,484 de nota positiva quanto assertividade e realização de prazos, caracterizando a maioria. Já quando questionados quanto à disponibilidade imediata dos funcionários obteve-se uma nota de 3,213 considerando uma nota mediana, deste modo sugere que algo poderia ser melhorado dentro do sistema de saúde avaliado aqui em questão.

Quanto à disponibilidade dos líderes dos setores de saúde utilizados pelos respondentes, a média de notas obtidas nas respostas foi de 3,226 assim como descrito na pergunta acima caracteriza uma nota mediana para positiva.

Já quando questionados se os funcionários estão sempre dispostos a ajudar o paciente e familiares a média de nota obtida foi de 3,226 e por fim quando os respondentes foram questionados quando a prestação de esclarecimentos quanto a dúvidas desses mesmos paciente e seus familiares a média de resposta obtida foi de 3,361. É factível constatar que a predominância da utilização dos serviços de saúde da rede pública no âmbito avaliado nesta seção descreve suas notas em sua totalidade medianas, identificando assim alguns gargalos que poderiam sofrer ajustes positivos.

Tabela 5: Segurança (N =155).

Pergunta	Média
As informações passadas pelos funcionários transmitem credibilidade quando apresentadas	3,594
Os pacientes se sentem seguros ao utilizar os serviços prestados pela instituição	3,523
Os funcionários são educados	3,497
Os funcionários dispõem de conhecimentos técnicos necessários para o desempenho de suas funções	3,845
Média da dimensão	3,615

Fonte: Dados da pesquisa (2023)

Ao entrar na pergunta 5, onde a parte em que falamos de segurança, tivemos uma média maior de resultados (3,594), onde os respondentes deixam claro que ao serem atendidos, sentem confiança nos funcionários, isso faz com que seja gerada credibilidade durante e depois do atendimento, e também (3,523) disseram se sentir seguros ao utilizar os serviços de saúde. Sobre o atendimento, uma boa parte (3,497), relatou que os funcionários são educados ao atendê-los na área da saúde. Ao todo, a maioria dos respondentes (3,845), disseram que os funcionários possuem conhecimentos técnicos para desempenhar suas funções.

Tabela 6: Empatia (N =155).

Pergunta	Média
Os funcionários dispõem de atenção personalizada aos seus pacientes	3,426

A instituição possui horários de funcionamento adequados e flexíveis às necessidades dos pacientes	3,606
A instituição demonstra compreender as necessidades específicas de seus usuários	3,445
A instituição demonstra estar focada em oferecer sempre o melhor atendimento a seu público alvo	3,439
Média da dimensão	3,479

Fonte: Dados da pesquisa (2023)

De acordo com a nota média de 3,426 obtida, os colaboradores têm um tratamento personalizado com seus pacientes, sendo que a instituição possui horários flexíveis para adequar as necessidades de seus pacientes, segundo 3,606 da média, também demonstra compreender as necessidades de seus usuários com média parcial de 3,445, e por último a instituição demonstra engajamento em atender seu público alvo com eficiência com cerca de 3,439 da média dos pesquisados.

Tabela 7: Empatia (N =155).

Pergunta		Percentual (%)
Você recomendaria os serviços de saúde que utilizou a amigos e familiares	Sim	58,71%
	Não	7,10%
	Talvez	34,19%
Percentual (%)		100,00%

Fonte: Dados da pesquisa (2023)

Finalizando com a pergunta 7 e última, foi perguntado se os serviços prestados seriam recomendados para outras pessoas, e a maioria um total de 58,71% respondeu que sim. Enquanto 34,19% responderam que talvez recomendariam, e 7,10% não recomendam esses serviços, fazendo com que possamos compreender melhor a forma em que as pessoas se sentem, e poder avaliar a maneira de gestão em que estas empresas estão gerindo seus atendimentos.

Conclusão

Objetivo proposto neste trabalho é aplicar o modelo SERVQUAL ao setor de serviços de saúde e avaliar os resultados obtidos pelos clientes quanto à qualidade dos serviços prestados. Desta forma, foi verificado e analisado se as opiniões dos clientes da amostra divergiam das expectativas e opiniões dos atributos de qualidade. Verificou-se que os clientes que avaliaram a construção foram divididos em cinco dimensões, e foi geralmente acordado que os resultados de avaliação desejados foram: tangível (3,647); confiança (3,403), oportunidade (3,361), segurança (3,615) e empatia (3,479).) – A média de cada dimensão é derivada da média de seus respectivos atributos.

Com base na contribuição específica deste trabalho e no estudo da qualidade dos serviços, pode-se concluir que os clientes e famílias estão satisfeitos com a avaliação que fazem dos atributos de qualidade do setor saúde, ou seja, numa escala de 5 pontos, obtendo uma média valor de 3,5.

Este é um resultado importante, pois mostra que os clientes não estão totalmente satisfeitos com a qualidade do serviço prestado. Há sempre espaço para melhorias. Vale ressaltar que as opiniões são medidas em uma escala de 1 a 5, com a maioria das pontuações entre 3 e 4, o que pode ser classificado como pontuação geral alta. Concluiu-se que as pontuações mais baixas dos respondentes e as conseqüentes maiores lacunas foram decorrentes de falhas de comunicação.

Portanto, vale ressaltar que as questões de pesquisa propostas são respondidas e a escolha do referencial teórico permite a compreensão da qualidade do serviço percebida pelo

cliente, contribuindo assim para a ampliação do conhecimento relacionado aos padrões de gestão no campo estudado.

Referências

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE (Org.). Cadernos de saúde suplementar. Rio de Janeiro: ANS, 2020. Disponível em: <http://www.ans.gov.br/aans/noticias-ans/numeros-do-setor/5980-ans-disponibiliza-painel-de-precificacao-em-novo-formato>. Acessado em 27 de setembro de 2023

BALDWIN, James. Jimmy's blues and Other Poems. Boston: Beacon Press, Massachusetts, 2014.

BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado Federal: Centro Gráfico, 1988.

BRASIL. Lei n.º 8080, de 19 de setembro de 1990. Dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 20 de setembro de 1990 a. Acessado em 29 de setembro de 2023

BRASIL. Ministério da Saúde. Informações O SUS. Brasília, 2023.. Acessado em 28 de setembro de 2023

BRUYNE, P; HERMAN, J; SCHOUTHEET, M. Dinâmica da Pesquisa em Ciências Sociais. Rio de Janeiro: F. Alves, 1991.

COIMBRA, Sirley. Qualidade em Serviços: Estudo comparativo dos atributos valorizados pelos clientes na avaliação da qualidade em serviços – uma aplicação do modelo SERVQUAL. Dissertação de Mestrado - Programa de Pós-graduação em Desenvolvimento Regional e Meio Ambiente / Centro Universitário Araraquara. – Araraquara, 2004. Último acesso em Novembro 2023.

DATASUS: Departamento de Informática do SUS. Brasília, Ministério da Saúde, 2003. Disponível em: <<http://www.datasus.gov.br>>.

GAMBOA, Sílvio Sanchez. Quantidade-qualidade: para além de um dualismo técnico e de uma dicotomia epistemológica. In: SANTOS FILHO, José Camilo; GAMBOA, Sílvio Sanchez (Org.). Pesquisa educacional: quantidade-qualidade. São Paulo: Cortez, 1995. Acessado em 27 de outubro de 2023.

IBGE – INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA . Censo Brasileiro de 2022. Passos-MG: IBGE, 2022. Acessado em 27 de setembro de 2023

LOBO, Renato Nogueiro; et al. GESTÃO DA QUALIDADE, 2020. Disponível em: https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=lang_pt&id=S8y8DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT18&dq=qualidade+em+servi%C3%A7os+livro&ots=BSIYqh43uo&sig=BxE12DFqECv2_wfIldlgiFegS8o#v=onepage&q&f=false. Acesso em: 29 setembro. 2023

OMS. Organização Mundial de Saúde. Relatório Mundial de Violência e Saúde. Genebra: OMS, 2002.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. & BERRY, L. Um conceitual modelo de serviço qualidade e suas implicações para pesquisa futura. *Diário de Marketing*, 49, pág. 41 -50, 1985. Acessado em: 28 de setembro de 2023.

PRASS, R.; SANT'ANNA, L.; GODOY, L. Avaliação da qualidade de serviços prestados na área 78 Gestão de Serviços I educacional através do modelo SERVQUAL. *Revista Gestão Industrial, Paraná*, v. 6, n. 2, p. 213-231, 2010.

RICHARDSON, Roberto Jarry. *Pesquisa social: métodos e técnicas*. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

Souza-Júnior PRB, Freitas MPS, Antonaci GA, Szwarcwald CL. Desenho da amostra da Pesquisa Nacional de Saúde 2013. *Epidemiol Serv Saúde* 2015; 24(2):207-216.

SOUZA, A. M.; GRIEBELER, D.; GODOY, L. P. Qualidade na prestação de serviços fisioterápicos: estudo de caso sobre expectativas e percepções de clientes. *Revista Produção*, v. 17, n. 3, p. 435-453, 2007.

STRAUSS, Anselm; CORBIN, Juliet. *Basics of qualitative research: grounded theory procedures and techniques*. Newbury Park, CA: Sage Publications, 1998.

SZWARCWALD, CL et al. Associações de fatores sociodemográficos e comportamentos de saúde com o bem-estar emocional de adolescentes durante a pandemia de Covid-19 no Brasil. *Revista Internacional de Pesquisa Ambiental e Saúde Pública*, v. 18, n. 11, pág. 1-13, 7 de junho. 2021.

TRIERWEILLER, A. C. et al. Selection Process Theoretical Framework: Environmental Performance Evaluation. In: *INTERNATIONAL WORKSHOP ADVANCES IN CLEANER PRODUCTION*, 3., 2011, São Paulo.

QUESTIONÁRIO - ANEXO I

Avaliação da qualidade dos serviços - Setor Saúde

- Idade

- () Até 18 anos
- () Entre 19 e 25 anos
- () Entre 26 e 33 anos
- () Entre 34 e 41 anos
- () Acima de 42 anos

- Sexo

- () Masculino
- () Feminino

- Escolaridade (completa)

- () Ensino Fundamental
- () Ensino Médio
- () Ensino Superior
- () Pós-graduação

- Utiliza serviços de saúde

- () Público
- () Privado

Tangibilidade

- O setor conta com equipamentos modernos

Discordo totalmente 1 2 3 4 5 Concordo totalmente

- As instalações são visualmente limpas e confortáveis

Discordo totalmente 1 2 3 4 5 Concordo totalmente

- Os funcionários são devidamente uniformizados e identificados de acordo com sua função

Discordo totalmente 1 2 3 4 5 Concordo totalmente

- A localização é de fácil acesso.

Discordo totalmente 1 2 3 4 5 Concordo totalmente

Confiabilidade

- Quando um cliente tem alguma queixa a respeito do tratamento (ex: dúvidas sobre sua comorbidade, uso de medicamentos e efeitos colaterais) a instituição e os profissionais se mostraram prestativos e procuraram resolver o problema, sanando toda e qualquer questionamento

Discordo totalmente 1 2 3 4 5 Concordo totalmente

- O serviço prestado pela instituição de saúde passa confiabilidade aos seus usuários

Discordo totalmente 1 2 3 4 5 Concordo totalmente

- A instituição se mostra pontual quanto a prestação do serviço e atendimento no tempo combinado.

Discordo totalmente 1 2 3 4 5 Concordo totalmente

- A instituição mantém seus registros de forma correta, facilitando e promovendo o acesso do paciente aos seus registros

Discordo totalmente 1 2 3 4 5 Concordo totalmente

Presteza

- A instituição informa com clareza aos seus clientes sobre o prazo de execução dos seus atendimentos prestados (ex: como exames e agendamento de consultas)

Discordo totalmente 1 2 3 4 5 Concordo totalmente

- Os funcionários demonstram disponibilidade imediata no atendimento.

Discordo totalmente 1 2 3 4 5 Concordo totalmente

- Os líderes ou coordenadores do setor que você utilizou na área da saúde apresentaram disponibilidade imediata no atendimento

Discordo totalmente 1 2 3 4 5 Concordo totalmente

- Os funcionários estão sempre dispostos a ajudar os seus pacientes e familiares.

Discordo totalmente 1 2 3 4 5 Concordo totalmente

- Os funcionários prestam esclarecimentos quanto às dúvidas de seus clientes de forma imediata e clara.

Discordo totalmente 1 2 3 4 5 Concordo totalmente

Segurança

- As informações passadas pelos funcionários transmitem credibilidade quando apresentadas

Discordo totalmente 1 2 3 4 5 Concordo totalmente

- Os pacientes se sentem seguros ao utilizar os serviços prestados pela instituição

Discordo totalmente 1 2 3 4 5 Concordo totalmente

- Os funcionários são educados

Discordo totalmente 1 2 3 4 5 Concordo totalmente

- Os funcionários dispõem de conhecimentos técnicos necessários para o desempenho de suas funções

Discordo totalmente 1 2 3 4 5 Concordo totalmente

Empatia

- Os funcionários dispõem de atenção personalizada aos seus pacientes

Discordo totalmente 1 2 3 4 5 Concordo totalmente

- A instituição possui horários de funcionamento adequados e flexíveis às necessidades dos pacientes

Discordo totalmente 1 2 3 4 5 Concordo totalmente

- A instituição demonstra compreender as necessidades específicas de seus usuários

Discordo totalmente 1 2 3 4 5 Concordo totalmente

- A instituição demonstra estar focada em oferecer sempre o melhor atendimento a seu público alvo

Discordo totalmente 1 2 3 4 5 Concordo totalmente

Considerações Finais

- Você recomendaria os serviços de saúde que utilizou a amigos e familiares?

- () Sim
- () Não
- () Talvez

- Acerca da questão anterior explique o porquê da sua resposta?
