

1550 - ENCONTROS DE SERVIÇO E SATISFAÇÃO DE CLIENTES EM HOSPITAIS

Gisela Maria Schebella Souto de Moura [\[1\]](#)

Fernando Bins Luce [\[2\]](#)

Resumo

1 INTRODUÇÃO

Os encontros de serviço (ES) representam os momentos onde o cliente interage com a organização prestadora de serviço, através do seu pessoal de linha-de-frente. Do ponto de vista do cliente, a mais vívida impressão do serviço ocorre quando ele interage com a empresa e, do ponto de vista da empresa, cada encontro representa uma oportunidade para evidenciar seu potencial como provedora de serviço de qualidade e aumentar a lealdade do cliente.

A importância do tema ancora-se na sua estreita relação com a satisfação do cliente (SC), pois é no momento da interação que ele avalia o serviço e forma sua opinião acerca da qualidade do mesmo. Nesse processo é que o cliente vai elaborando a imagem da organização(1).

Num ambiente de serviço a satisfação geral é concebida como “resultante das várias percepções que o cliente vai tendo ao longo da seqüência de momentos de contato” com um provedor(2:103). Esta afirmação pode ser melhor compreendida se considerado o fato de que, nos serviços, as fases de produção e consumo são simultâneas, sendo o serviço consumido no momento da sua produção.

No hospital, os ES são intensos, pois implicam numa relação de proximidade física com o cliente em virtude das ações relacionadas ao corpo doente. Adicionalmente, revestem-se de um certo grau de intimidade, uma vez que o cliente confia ao profissional informações de caráter privado. Além disso, a interação é prolongada em virtude da permanência no hospital por dias ou meses.

O tema da pesquisa são os ES e a SC no hospital, tendo por objetivos: a) identificar os ES, e, b) identificar os atributos de satisfação.

2 MÉTODO

Trata-se de uma pesquisa de campo de natureza exploratória. O campo de estudo foi o ambiente hospitalar.

2.1 Amostra:

Profissionais e clientes de 4 hospitais de Porto Alegre compuseram a amostra. Os clientes foram pacientes cirúrgicos em acomodação privativa, com 3 ou mais dias de internação.

2.2 Coleta de Dados:

Os dados foram coletados através de entrevistas em profundidade realizadas entre junho e outubro de 2003 e registradas por meio de gravação. Os profissionais foram abordados durante o turno de trabalho no hospital, conforme autorização das chefias. Os clientes foram entrevistados após a alta hospitalar, no seu domicílio, para evitar possíveis constrangimentos e pelo fato de que o evento da hospitalização somente estaria concluído após a alta.

2.3 Protocolo de Entrevistas

As entrevistas com os profissionais tiveram por objetivo identificar os ES. Assim, foi solicitado aos participantes a descrição da trajetória percorrida pelo paciente cirúrgico - da admissão até a alta, contemplando os setores onde foi atendido e os profissionais com quem interagiu.

As entrevistas com os pacientes foram utilizadas para gerar os atributos de satisfação a partir da visão do cliente, através da técnica do incidente crítico. Nessa técnica, solicita-se o relato de um ou mais eventos, relacionados ao atendimento no hospital, que tenha produzido estado de satisfação, descrevendo: o que ocorreu, quando, quem esteve envolvido, etc. A entrevista com o cliente é uma etapa fundamental importância na pesquisa de SC, pois os elementos por ele valorizados na sua relação com a empresa é que asseguram a validade deste tipo de estudo(3).

2.4 Aspectos Éticos

A execução do projeto foi autorizada pela Comissão de Pesquisa e Comitê de Ética dos hospitais e da Universidade.

3 RESULTADOS

3.1 Caracterização da Amostra

A amostra “profissionais” foi composta por enfermeiros e pessoal da área administrativa, que possuíam entre 1 e 15 anos de trabalho no hospital. Foram realizadas 9 entrevistas.

A amostra “clientes” foi constituída por indivíduos adultos, homens e mulheres, com idade entre 29 e 90 anos e com ocupações variadas. Foram realizadas 20 entrevistas.

3.2 Os Encontros de Serviço

Os dados foram submetidos a análise de conteúdo. A validade do estudo foi assegurada através de procedimentos relacionados a validade descritiva. Para certificar-se da precisão fatural dos dados registrados, o material foi testado junto aos próprios informantes significando, na prática, que foi submetido a apreciação dos profissionais entrevistados.

A análise mostrou que as rotinas de atendimento variam de um hospital para outro e, num mesmo hospital, dependendo da situação do cliente. Contudo, foi possível identificar que existem três principais processos - admissão, internação e alta, representando as categorias que emergiram da análise. A quantidade expressiva de eventos que compõem a categoria “internação”, implicou na necessidade de dividi-la nas sub-categorias: Centro Cirúrgico, Transporte e Unidade de Internação. Cada categoria/sub-categoria é composta por diversos ES que serão apresentados juntamente com seus atributos no próximo tópico.

3.3 Os Atributos de Satisfação

Os incidentes críticos apresentam os eventos relatados pelos clientes; no entanto, a interpretação destes é de responsabilidade do pesquisador. Assim, é importante não apenas a precisa descrição dos dados – validade descritiva, mas também a compreensão do significado dos incidentes – validade interpretativa.

Para assegurar a validade descritiva, as entrevistas foram gravadas e transcritas literalmente, com posterior conferência entre gravação-transcrição. Já a validade interpretativa foi assegurada não apenas pelas transcrições, mas implicou num retorno às fitas buscando identificar a ênfase dada pelo participante em determinados momentos da entrevista, entendendo o significado dos eventos.

A análise dos incidentes também foi feita utilizando a técnica de análise de conteúdo, tendo a classificação dos atributos sido realizada a partir da categorização dos ES na admissão, internação e alta, e dando origem aos quadros 1,2 e 3, respectivamente.

Quadro 1 – ES e Atributos de SC na Admissão

ES	ATRIBUTOS
ES Portaria	
ES Admissão	Atenção; rapidez; acompanhamento do cliente ao setor específico e orientações para/na internação.

Fonte: Dados da Pesquisa, 2003.

Quadro 2 – ES e Atributos de SC na Internação

ES	ATRIBUTOS
CENTRO CIRÚRGICO	
ES Pré-Operatório	Cumprimento do horário do procedimento.
ES Sala Cirúrgica	Relacionamento com médicos; atenção dos médicos.
ES Sala de Recuperação	Atenção, disponibilidade e competência da enfermagem.
TRANSPORTE	

ES Transporte	Transporte cuidadoso; condições do equipamento; agilização no retorno ao quarto.
UNIDADE DE INTERNAÇÃO	
ES Médicos	Acolhimento e atenção, competência técnica; facilidade de comunicação nas intercorrências.
ES Enfermagem	Acolhimento e atenção; aparência pessoal; atendimento rápido à campainha; capacidade de resolver problemas ou pedidos do cliente; o atendimento; respeito à privacidade; competência técnica.
ES Nutrição	Atenção e cortesia; rapidez; qualidade das refeições.
ES Fisioterapia	Cortesia e atenção; competência profissional.
ES Higienização e Limpeza	Cortesia; momento da limpeza e qualidade.
ES Exames	Cortesia e atenção; rapidez.

Fonte: Dados da Pesquisa, 2003.

Quadro 3 – ES e Atributos de SC na Alta

ES	ATRIBUTOS
ES Médicos	Cortesia.
ES Enfermagem	Cortesia; disponibilidade em auxiliar.
ES Secretária	Rapidez no preparo da documentação.
ES Conta Hospitalar	Rapidez; resolução favorável de situações problemáticas.
ES Portaria	

Fonte: Dados da Pesquisa, 2003.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa atingiu seus objetivos uma vez que identificou os ES no hospital e seus atributos de satisfação. Entretanto, constatou-se que para os denominados ES portaria não foram evidenciados atributos, o que leva a pensar que talvez este evento não seja relevante para o cliente.

Do ponto de vista da gestão hospitalar, a identificação dos ES e seus atributos de satisfação representam informações de inestimável. Uma vez conhecidos os momentos onde o cliente interage com os funcionários de linha-de-frente da empresa e os critérios utilizados por ele na avaliação da qualidade do atendimento, o gerente pode estabelecer estratégias focadas no cliente.

Do ponto de vista da investigação científica, os resultados permitiram um maior conhecimento do fenômeno investigado, como é característico dos estudos exploratórios. Além disto, sugerem proposições a serem investigadas num futuro estudo do tema.

A existência de atributos para todos os encontros no hospital, exceto ES portaria, permite inferir que a satisfação geral do cliente é resultante dos múltiplos encontros de serviço que ocorrem nos processos hospitalares, levando à proposição: “A satisfação geral do cliente com o atendimento é resultante dos múltiplos ES que ocorrem nos processos de admissão, internação e alta hospitalar”.

Considerando a expressiva quantidade de incidentes relacionados à internação, parece ser possível afirmar que, dentre os três processos, este é o que mais influência exerce na satisfação, sugerindo a proposição: “Os ES decorrentes do processo de internação são os que maior influência exercem na SC internado”.

Ainda em relação a esse processo, constatou-se que praticamente metade da quantidade dos incidentes lembrados envolviam situações com a enfermagem, levando à elaboração da proposição: “Os ES com a equipe de enfermagem são os que mais influência exercem na SC internado”.

As proposições elaboradas sinalizam algumas possibilidades para seguimento de investigações sobre o tema. Cabe destacar a contribuição da pesquisa qualitativa como fonte geradora de conhecimento científico, seja para melhor compreensão do fenômeno investigado, seja para elaboração de proposições a serem testadas futuramente.

Referências Bibliográficas

1. Zeithaml VA, Bitner MJ. Services marketing: integrating customer focus across the firm. 2ª ed. Boston: Irwin McGraw-Hill. 2000. 620p.
2. Corrêa HL, Caon M. Gestão de serviços – lucratividade por meio de operações e satisfação dos clientes. São Paulo: Atlas, 2002. 479p.
3. Rossi CAV, Slongo LA. Pesquisa de satisfação de clientes: o estado da arte e proposição de um método brasileiro. Revista de Administração Contemporânea, Curitiba (PR) 1998 jan/abr; 2(1):101.

Notas de Rodapé

- [1] Enfermeira, Doutoranda em Administração, Mestre em Educação, Professora Assistente da Escola de Enfermagem da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. E-mail: giselasm@terra.com.br. End.Res.: Rua Hoffmann 553/202. Bairro Floresta. POA/RS. CEP90.220-170
- [2] PhD em Administração, Professor Titular da Escola de Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Creutzberg M, Funck L, Kruse MHL, Mancia JR, organizadores. Livro-Temas do 56º Congresso Brasileiro de Enfermagem: Enfermagem hoje: coragem de experimentar muitos modos de ser [livro em formato eletrônico]; 2004 Out 24-29 [capturado 13 Abr de 2006]; Gramado (RS), Brasil. Brasília (DF): ABEn; 2005. Disponível em: <http://bstorm.com.br/enfermagem>. ISBN 85-87582-23-2