

Análise da satisfação do usuário durante o primeiro ano após a implementação de um programa de gestão da qualidade seguindo a norma ISO 9001:2015 em uma clínica de diagnóstico por imagem

Analysis of user satisfaction during the first year after the implementation of a quality management program following ISO 9001:2015 in a diagnostic imaging clinic

DOI:10.34117/bjdv8n5-380

Recebimento dos originais: 21/03/2022

Aceitação para publicação: 29/04/2022

Paulo Eduardo Codello Rebelo

Médico radiologista

Instituição: Radi-Imagem Medicina Diagnóstica

Endereço: Rua Rui Barbosa, 1481 - São Carlos - SP – BR, CEP: 13560-330

E-mail: drpaulorebelo@gmail.com

Kellen Inouye Rebelo

Médica radiologista

Instituição: Radi-Imagem Medicina Diagnóstica

Endereço: Rua Rui Barbosa, 1481 - São Carlos - SP – BR, CEP: 13560-330

E-mail: kellen_i@hotmail.com

Keika Inouye

Farmacêutica e docente do Departamento de Gerontologia

Instituição: Universidade Federal de São Carlos

Endereço: Rodovia Washington Luis, km 235 - São Carlos - SP – BR, CEP: 13565-905

E-mail: keikain@ufscar.br

RESUMO

O objetivo deste trabalho foi comparar o número relativo de reclamações de usuários durante a implementação de um programa de gestão da qualidade em uma clínica de diagnóstico por imagem no interior do estado de São Paulo. Com auxílio do software *Statistical Package for Social Sciences (SPSS) for Windows* foram realizadas análises comparativas do número relativo de reclamações e de atendimentos nos meses que antecedem e sucedem a implantação do sistema de gestão de qualidade ISO 9001:2015. Antes da certificação, foram realizados em média 2729,56 atendimentos mensais (Md=2731,00; dp=233,95) com frequência relativa de reclamações de 0,25% (Md=0,31; dp=0,13). Após a certificação, foram realizados em média 2653,89 atendimentos mensais (Md=2703,00; dp=321,76) com frequência relativa de reclamações de 0,12% (Md=0,90; dp=0,10). A média do número absoluto de reclamações mensais diminuiu de 6,89 antes da certificação para 3,11 após a certificação. As análises comparativas apontaram que houve redução significativa nos números absolutos e relativos de reclamações [F (1,16)=1,370, p=0,023; F (1, 16)=1,658, p=0,029; respectivamente]. Conclui-se que implementação do programa de gestão da qualidade ISO 9001 2015 teve como consequência positiva a redução do número de reclamações.

Palavras-chave: clínica de diagnóstico por imagem, gestão de qualidade, ISO 9001:2015, atendimento, reclamações.

ABSTRACT

The objective of this study was to compare the relative number of user complaints during the implementation of a quality management program in a diagnostic imaging clinic in the interior of the state of São Paulo. Using the Statistical Package for Social Sciences (SPSS) for Windows software, comparative analyses of the relative number of complaints and services were performed in the months before and after the implementation of the ISO 9001:2015 quality management system. Before the certification, an average of 2729.56 monthly attendances were made (Md=2731.00; dp=233.95) with a relative frequency of complaints of 0.25% (Md=0.31; dp=0.13). After certification, an average of 2653.89 monthly visits were made (Md=2703.00; dp=321.76) with a relative frequency of complaints of 0.12% (Md=0.90; dp=0.10). The average absolute number of complaints per month decreased from 6.89 before certification to 3.11 after certification. The comparative analyses pointed out that there was a significant reduction in the absolute and relative numbers of complaints [$F(1, 16)=1.370, p=0.023$; $F(1, 16)=1.658, p=0.029$; respectively]. It is concluded that implementation of the ISO 9001 2015 quality management program had the positive consequence of reducing the number of complaints.

Keywords: diagnostic imaging clinic, quality management, ISO 9001:2015, attendance, complaints.

1 INTRODUÇÃO

Ao adentrar em um estabelecimento, o usuário idealiza que todas as suas necessidades sejam alcançadas, desde sua recepção até a finalização do atendimento com a prestação adequada de um serviço e/ou a aquisição de um produto de qualidade. É esperado que todo o transcorrer deste atendimento seja cordial e eficiente (ROJO, 1998). Uma falha em qualquer parte do processo pode resultar em quebra de expectativa e, conseqüentemente, em insatisfação e reclamações a respeito do estabelecimento como um todo (FERNANDES; SANTOS, 2008).

Um usuário insatisfeito pode omitir a sua opinião. No entanto, o ideal é que o usuário compartilhe a sua insatisfação seja na forma de reclamação verbal direta para a própria empresa e/ou na forma de preenchimento de questionários de satisfação. Assim, a empresa fica a par da situação e tem a oportunidade de melhorar. Em alguns casos, o usuário irá além, fazendo comentários com pessoas conhecidas – popularmente nomeado como o “boca a boca”, recorrendo aos meios de comunicação, às redes sociais, aos órgãos de proteção ao consumidor e aos meios jurídicos (FERNANDES; SANTOS, 2008).

Promover superação da expectativa do usuário é primordial para as empresas que buscam qualidade no atendimento de seus usuários. Sendo este um fator diferencial de

competitividade com os demais estabelecimentos do mesmo setor. Isso proporciona não apenas uma maior produtividade, mas excelência em serviços e/ou produtos (ROOS; SARTORI; GODOY, 2009).

Atualmente, o alto padrão de exigência dos consumidores torna interessante a implantação de sistemas de gestão de qualidade, como a ISO 9001:2015. Estes sistemas podem trazer significativa vantagem, uma vez que auxiliará no reconhecimento dos requisitos pré-julgados essenciais pelos usuários, na padronização dos processos realizados e, conseqüentemente, promovem melhoria contínua. Estes podem resultar em redução no número de reclamações, aumento no número de usuários, e, por conseguinte, crescimento da empresa (BONATO, 2011; MARTINS, 2012).

Usuários de estabelecimentos de saúde, ao adquirirem produtos e serviços, têm as mesmas expectativas de um usuário de outros setores. Em uma clínica de diagnóstico por imagem não é diferente. Primeiramente, ser bem recebido é a expectativa de qualquer pessoa que busca a realização de um exame. O que se deseja é ser atendido com simpatia, respeito e competência, com a atenção focada às suas necessidades, em todas as etapas dos processos envolvidos, desde o agendamento do exame até a entrega do mesmo. A satisfação do usuário está relacionada às avaliações individuais que levam em consideração as expectativas, valores e desejos individuais (SISSON et al., 2011).

Além disso, com a mudança no modelo estrutural das organizações do setor de saúde em nosso país induzida desde a Constituição de 1988, a necessidade de melhores resultados deixou de se basear somente na conformidade ou eficiência. Assim, a efetividade e qualidade ganharam destaque. Eficiência refere-se à capacidade de realizar uma ação aproveitando do máximo dos recursos disponíveis, levando em consideração somente a ação produtiva. Efetividade refere-se à capacidade de realizar uma ação que atinja os objetivos da empresa, de modo ambiental e socialmente corretos, levando em consideração a ação produtiva e todo o processo envolvido (RODRIGUES et al., 2011).

2 PROBLEMA DA PESQUISA

A pergunta de pesquisa do presente trabalho é: Existem diferenças estatisticamente significativas no número de reclamações de usuários durante a implementação de um programa de gestão da qualidade em uma clínica de diagnóstico por imagem?

3 OBJETIVOS

O presente trabalho tem por objetivo avaliar e comparar o número relativo de reclamações de usuários durante a implementação do referido programa de gestão da qualidade em uma clínica de diagnóstico por imagem.

4 MÉTODO

O presente estudo foi realizado com dados de uma clínica de diagnóstico por imagem localizada em um município de porte médio, localizado no interior do estado de São Paulo, cuja população estimada em 2019 foi de 251.983 habitantes segundo dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) (INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA, 2017).

Os dados para esta pesquisa foram obtidos a partir dos arquivos documentais da referida clínica que realiza exames de Ultrassonografia convencional, Ultrassonografia com Dopplerfluxometria, Ultrassonografia tridimensional 3D e 4D, Radiografia Digital, Mamografia Digital, Densitometria Óssea, Tomografia Computadorizada Multislice e Ressonância Magnética de Alto Campo. Estão envolvidos nos diversos processos da empresa colaboradores de recepção, telefonista, técnicos em Radiologia, auxiliares de sala de exames, auxiliares de limpeza, enfermagem, digitadores de laudos médicos, colaboradores administrativos e médicos radiologistas. São atendidos usuários de diversos convênios, seguros saúde, parceiras com empresas ou recursos particulares.

Foi solicitada autorização para o setor administrativo da clínica que concedeu acesso às informações relativas a um período de dezoito meses, compreendidos entre os meses de janeiro de 2018 até junho de 2019, sendo nove meses antes e nove meses após a implantação do programa de gestão de qualidade ISO 9001:2015. Os dados sobre a variável dependente, número de relativo de reclamações de usuários, foram obtidos por meio de consulta aos questionários de pesquisa e avaliação de satisfação do usuário.

Trata-se de um estudo quantitativo, descritivo e longitudinal retrospectivo com dados evolutivos de um período de dezoito meses.

A variável independente do estudo foi a implementação do programa de gestão da qualidade ISO 9001 2015 e a variável dependente foi o número de relativo de reclamações de usuários.

As reclamações de usuários oriundos de dados coletados pela clínica foram tabuladas, quantificadas e analisadas estatisticamente com o propósito de testar as hipóteses em questão: se houve queda, imparcialidade ou aumento no número de

reclamações, visto que durante este período de estudo iniciou-se um programa de treinamento dos colaboradores para a implementação do programa de gestão de qualidade ISO 9001:2015. Portanto, este estudo tem abordagem quantitativa.

Após atendimento na recepção em horário previamente agendado, é realizada conferência de dados cadastrais, confirmação do exame a ser realizado com o pedido médico, método de pagamento, e finaliza-se com a entrega do protocolo de retirada de exame e um questionário sobre o atendimento. Solicita-se ao paciente e/ou acompanhante que tal questionário seja respondido e entregue ao fim da realização do exame para que sejam identificadas as possíveis falhas operacionais. Neste, há perguntas referentes ao agendamento, recepção, atendimento, instalações, o motivo da escolha pela clínica, tempo de espera, se recomendaria a clínica, e ao final há um espaço destinado a comentários, sugestões, críticas e elogios.

A pesquisa foi fundamentada na análise das informações de reclamações de usuários coletadas e documentadas por meio de questionários respondidos por usuários após a utilização dos serviços prestados na clínica. Tais documentos são utilizados rotineiramente como parte do processo do serviço prestado a fim de coletar dados que são utilizados pela empresa para a manutenção de um programa de melhoria contínua. A Figura 1 ilustra o questionário de Pesquisa e Avaliação de satisfação.

Figura 1 – Questionário de pesquisa e avaliação de satisfação do usuário cedido pela clínica.

RADIOLOGIA E DIAGNÓSTICO POR IMAGEM
 * RESSONÂNCIA MAGNÉTICA DE ALTO CAMPO 1,5 TESLA * TOMOGRAFIA COMPUTADORIZADA HELICOIDAL
 * ULTRA-SONOGRAFIA COLOR-DOPPLER-FLUXOMETRIA 3D E 4D * DENSITOMETRIA OSSEA * RADIOLOGIA DIGITAL
 * MAMOGRAFIA DIGITAL * BIÓPSIA EM GERAL * AGULHAMENTO MAMÁRIO

Pesquisa e Avaliação de Satisfação
 Se preferir não é necessário se identificar. Data: ___/___/___

Paciente Acompanhante _____

Agendamento Telefônico Pessoalmente

	😊	🙂	😐	☹️
	Excelente	Bom	Regular	Ruim
Agilidade no atendimento				
Cordialidade e atenção				
Clareza das informações				
Disponibilidade de agenda				

Recepção

	😊	🙂	😐	☹️
	Excelente	Bom	Regular	Ruim
Apresentação pessoal				
Cordialidade e atenção				
Tempo de espera para o atendimento				
Clareza das informações / orientações				

vire

Atendimento

	😊	🙂	😐	☹️
	Excelente	Bom	Regular	Ruim
Tempo de espera para realização dos exames / procedimentos				
Dos técnicos <input type="checkbox"/> Raio-X <input type="checkbox"/> Ressonância <input type="checkbox"/> Tomografia				
<input type="checkbox"/> Mamografia <input type="checkbox"/> Densitometria				
Prazo de entrega dos exames / procedimentos				

Instalações

	😊	🙂	😐	☹️
	Excelente	Bom	Regular	Ruim
Recepção				
Sala de Exame				
Higiene / Limpeza				

Qual a razão da sua escolha pela _____?

Indicação Médica Indicação de familiares Indicação do convênio
 Anúncios / Propagandas Outros

Qual o tempo de permanência no local você acha adequado para coleta/realização de seus exames/procedimentos?

Você recomendaria _____?

Sim Não

Comentários, Sugestões, Críticas e Elogios.

Fonte: Clínica de diagnóstico por imagem onde a pesquisa foi realizada.

Tais informações são encaminhadas ao setor administrativo, que documenta as não conformidades encontradas.

Destaca-se que os dados não foram coletados especificamente para a pesquisa, mas foram usados posteriormente para embasar a pesquisa científica. Dessa forma, trata-se de uma pesquisa documental baseada na análise dos dados coletados rotineiramente pela empresa.

5 PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE DE DADOS

Os dados evolutivos do número de atendimentos, número absoluto e relativo de reclamações de usuários ao longo do processo de implementação do programa de gestão

da qualidade ISO 9001 2015 foram digitados em um banco no programa *Statistical Package for Social Sciences (SPSS) for Windows* para realização de análises estatísticas.

No que tange as análises descritivas, por se tratar de variáveis contínuas, foram realizadas medidas de posição e dispersão (média, mediana, desvio padrão, mínimo e máximo). Para verificar a normalidade dos dados e decidir quais testes comparativos seriam usados, foi realizado o teste de *Shapiro-Wilk*¹. Os resultados desta análise são apresentados no Quadro 1.

Quadro 1 – Resultados do teste de normalidade das variáveis número de atendimentos, número absoluto e relativo de reclamações de usuários ao longo do processo de implementação do programa de gestão da qualidade ISO 9001 2015. São Carlos, 2018-2019

Teste de Normalidade

	Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.
Atendimentos	,889	18	,037
Reclamações	,923	18	,144
Porcentual de reclamações (Número relativo de reclamações)	,937	18	,253

Fonte: Análise realizada pelo pesquisador por meio do programa *Statistical Package for Social Sciences (SPSS) for Windows*

Diante dos dados apresentados no Quadro 1, verificou-se que a variável “número de atendimentos” não apresentava normalidade ($p < 0,05$) e o “número absoluto e relativo de reclamações de usuários” apresentavam normalidade ($p > 0,05$). Desta forma, foi aplicado o teste não paramétrico *U de Mann-Whitney* para comparar número de atendimentos antes a após a certificação e o *Teste T de Student* para comparar o número absoluto e relativo de reclamações de usuários entre o período anterior (de Janeiro de 2018 à Setembro de 2018) e posterior à certificação ISO 9001 (de Outubro de 2018 à Junho de 2019).

6 RESULTADOS

Antes da certificação, de Janeiro de 2018 à Setembro de 2019, foram realizados em média 2729,56 atendimentos mensais ($Md=2731,00$; $dp=233,95$; $X_{Mín}=2233,00$; $X_{Máx}=2956,00$) com uma frequência absoluta de 6,89 reclamações por mês ($Md=7,00$; $dp=3,59$; $X_{Mín}=2$; $X_{Máx}=12,00$) e uma frequência relativa média de 0,25% ($Md=0,31$;

¹ A escolha deste teste de normalidade se deu por conta do $n < 20$ (dados de Janeiro de 2018 à Junho de 2019, $n=18$).

$dp=0,13$; $X_{Mín}=0,07$; $X_{Máx}=0,46$). Após a certificação, de Outubro de 2018 à Junho de 2019, foram realizados em média 2653,89 atendimentos mensais ($Md=2703,00$; $dp=321,76$; $X_{Mín}=2214,00$; $X_{Máx}=3002,00$) com uma frequência absoluta média de 3,11 reclamações de usuários por mês ($Md=2,00$; $dp=2,56$; $X_{Mín}=0,00$; $X_{Máx}=9,00$) e uma frequência relativa de 0,12% ($Md=0,90$; $dp=0,10$; $X_{Mín}=0,00$; $X_{Máx}=0,31$) (Gráficos 1, 2 e 3).

No período total do estudo, de Janeiro de 2018 à Junho de 2019, foram realizados em média 2691,72 atendimentos mensais ($Md=2725,50$; $dp=275,67$; $X_{Mín}=2114,00$; $X_{Máx}=3002,00$) com uma frequência absoluta média de 5,00 reclamações de usuários por mês ($Md=4,00$; $dp=3,66$; $X_{Mín}=0,00$; $X_{Máx}=12,00$) e uma frequência absoluta de 0,19% ($Md=0,15$; $dp=0,13$; $X_{Mín}=0,00$; $X_{Máx}=0,46$) (Gráficos 1, 2 e 3).

Gráfico 1 – Evolução do número de atendimentos no período. São Carlos, 2018-2019

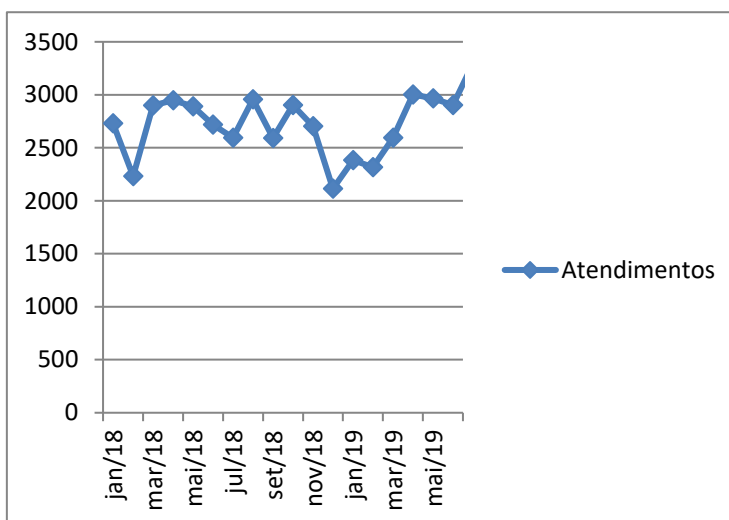


Gráfico 2 – Evolução do número absoluto de reclamações no período. São Carlos, 2018-2019

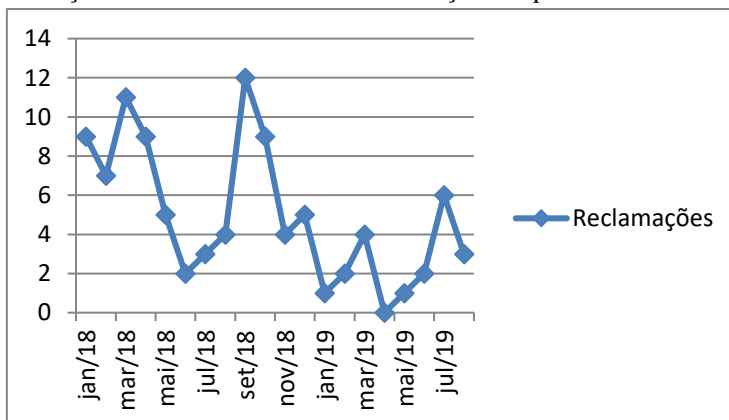
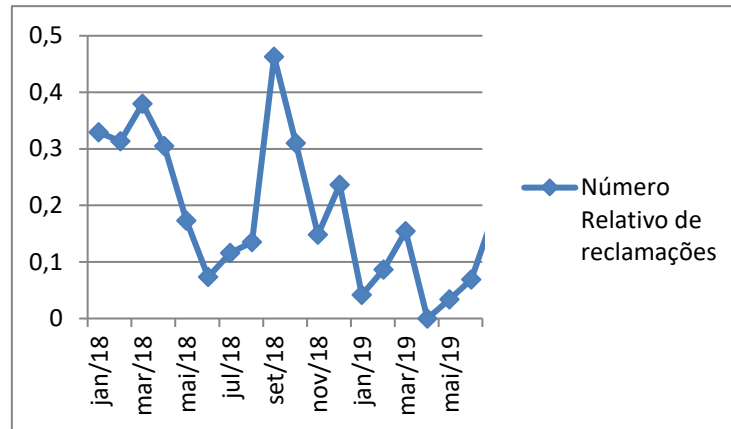
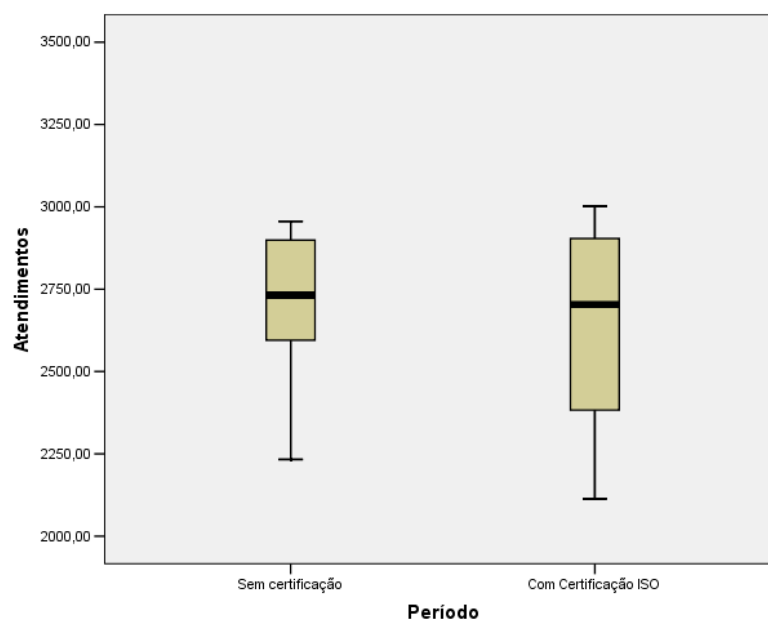


Gráfico 3 – Evolução do número relativo de reclamações no período. São Carlos, 2018-2019



A média do número de atendimentos mensais diminuiu – de 2729,56 antes da certificação para 2653,89 após a certificação. Segundo os resultados do teste *U de Mann-Whitney*, esta diminuição não é estatisticamente significativa ($U=39,00$; $Z=-0,132$; $p=0,931$). Assim, não podemos inferir que houve queda no movimento da clínica, ou seja, o número de atendimentos se manteve. A implementação do programa de gestão da qualidade ISO 9001 2015 não levou ao aumento ou diminuição no número de atendimentos no período estudado (Figura 2).

Figura 2 – Comparativo do número de atendimentos nos períodos anterior (de Janeiro de 2018 à Setembro de 2018) e posterior à certificação ISO 9001 (de Outubro de 2018 à Junho de 2019). São Carlos, 2018-2019



A média do número absoluto de reclamações mensais diminuiu de 6,89 antes da certificação para 3,11 após a certificação (Figura 3). O mesmo ocorreu para a frequência relativa de reclamações que caiu de 0,25% para 0,12% (Figura 4 e Gráfico 3). As análises estatísticas comparativas realizadas por meio do *Teste T de Student* apontaram que houve diferença significativa nos números absolutos e relativos de reclamações [$F(1,16)=1,370$, $p=0,023$; $F(1,16)=1,658$, $p=0,029$; respectivamente]. Ou seja, a implementação do programa de gestão da qualidade ISO 9001 2015 teve como consequência positiva a redução do número de reclamações.

Figura 3 – Comparativo do número absoluto de reclamações mensais nos períodos anterior (de Janeiro de 2018 à Setembro de 2018) e posterior à certificação ISO 9001 (de Outubro de 2018 à Junho de 2019). São Carlos, 2018-2019

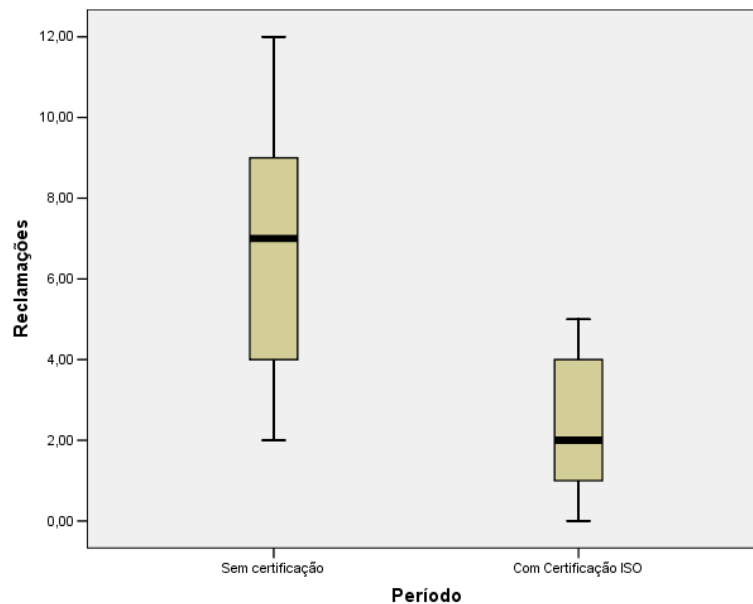
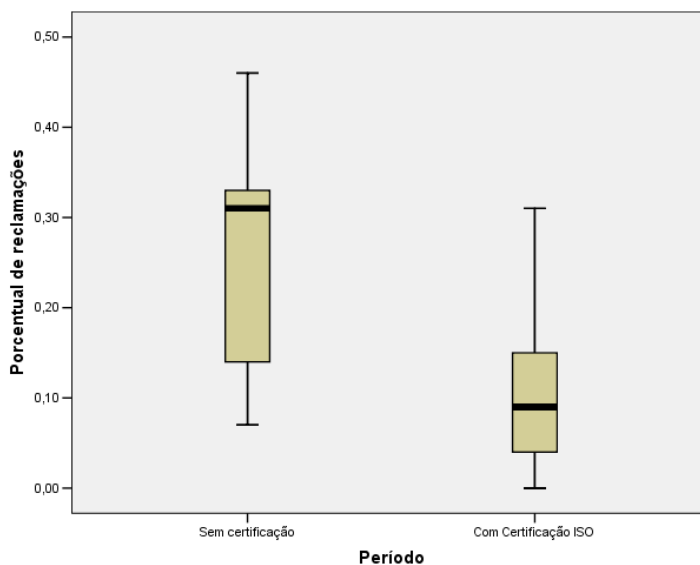


Figura 4 – Comparativo do número absoluto de reclamações mensais nos períodos anterior (de Janeiro de 2018 à Setembro de 2018) e posterior à certificação ISO 9001 (de Outubro de 2018 à Junho de 2019). São Carlos, 2018-2019



7 DISCUSSÃO

7.1 SISTEMA DE GESTÃO DE QUALIDADE ISO 9001:2015

A sigla ISO se refere à International Organization for Standardization que é uma entidade não governamental criada em 1946 com sede em Genebra, na Suíça. Como cada país possui uma língua diferente, a sigla ISO foi escolhida por seus fundadores como meio de padronização. Seu significado origina-se do grego *isos* que significa “igual” e que enquadra em seu propósito (MELO, 1999).

Em nosso país, a ISO é representada pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT). A ISO tem como objetivo principal promover o desenvolvimento de uma normalização mundial padronizada em todos os campos técnicos, facilitando o intercâmbio internacional de serviços e/ou produtos, bem como desenvolvendo uma integração nas esferas tecnológica, científica, intelectual e econômica (MELO, 1999).

Existem várias normas, as quais passaram por muitas revisões desde o início de sua fundação. Dentre as mais conhecidas, estão as ISO 9000, ISO 9001, ISO 14000 e ISO 14064, sendo as duas primeiras relacionadas a manutenção de qualidade de empresas e produtos, e as últimas relacionadas a um sistema de gestão ambiental (MAEKAWA; CARVALHO; OLIVEIRA, 2013).

Os objetivos dessa normalização são:

- “economia – proporcionar a redução da crescente variedade de produtos e procedimentos;
- comunicação – proporcionar meios mais eficazes de troca de informações entre o fabricante e o cliente, melhorando a confiabilidade das relações comerciais;
- segurança – proteger a vida e a saúde;
- proteção do consumidor – prover a sociedade de meios eficazes para aferir a qualidade dos bens e serviços;
- eliminação de barreiras técnicas e comerciais – evitar a existência de regulamentos conflitantes sobre bens e serviços em diferentes países, facilitando, assim, o intercâmbio comercial” (MARSHALL JUNIOR et al., 2010, p.69).

Os princípios do sistema de gestão de qualidade ISO 9001:2015, fundamenta-se em sete princípios (CARPINETTI; GEROLAMO, 2016).

Princípio 1 - Foco no usuário: A redução das não-conformidades relacionadas no atendimento ao usuário é o ponto chave do sistema de gestão de qualidade. O usuário deve ser ouvido para o reconhecimento dos requisitos relacionados ao produto e/ou serviço fornecido, bem como para a avaliação do grau de satisfação do atendimento de sua expectativa. Isso também deve se estender aos stakeholders. Assim como ouvir o usuário, é fundamental que uma comunicação clara e efetiva que traga a voz do usuário para a organização. Isto permite reconhecer suas dúvidas e reclamações (CARPINETTI; GEROLAMO, 2016).

Princípio 2 – Liderança: Liderar é a habilidade de motivar e influenciar pessoas a realizar algo de boa vontade, empenhando todo seu talento na aquisição de resultados que contribuam para o desenvolvimento da organização segundo a visão de seu líder. Uma liderança envolvida com a gestão de qualidade engrandecerá e executará os outros princípios da gestão de forma sistêmica, de modo que todos avancem na mesma direção (BONATO, 2011) .

Princípio 3 – Engajamento de pessoas: Uma organização precisa ir além de fiscalizar, controlar, supervisionar e manter regras rígidas. É primordial que se motive as pessoas. São elas o “ativo” mais precioso de qualquer organização. O grau de envolvimento do colaborador com a empresa depende de muitos fatores. As pessoas não procuram apenas remuneração, mas também oportunidade para expor suas habilidades e aptidões, crescimento profissional, participação no processo de melhoria e reconhecimento de seus esforços. A satisfação de tais aspirações resulta em potencialização da iniciativa de trabalho (CARPINETTI; GEROLAMO, 2016).

Princípio 4 – Abordagem por processo: Para a obtenção do resultado final de um determinado produto ou serviço, pode-se estratificar as diferentes etapas, minimizando as barreiras entre os diferentes setores de uma organização. Isso facilita uma boa relação e eficiência com o usuário externo (aquele que utiliza os serviços e/ou produtos da empresa e a mantém financeiramente) e o usuário interno (qualquer colaborador da empresa inserido no ambiente de trabalho) (CARPINETTI; GEROLAMO, 2016).

Princípio 5 – Melhoria contínua: A melhoria contínua é um princípio crucial para o decréscimo do risco de não conformidades no atendimento das exigências do usuário. Os processos organizacionais devem ser planejados e testados, com racionalização dos mesmos à procura do melhor meio de executar atendendo os requisitos do usuário e minimizando os desperdícios. Dessa forma, obtém-se uma padronização, reduzindo os riscos de variabilidade e não conformidade, enquanto aumenta a previsibilidade. Entretanto, mesmo com a padronização, podem ocorrer não conformidades durante a execução dos processos, sendo necessária uma correção para que se obtenha o padrão pré-estabelecidos ou mesmo para uma melhoria do próprio padrão. O ciclo PDCA é a metodologia mais conhecida do processo de melhoria contínua. O ciclo é dividido em quatro fases, uma para cada letra de seu nome que correspondem cada uma a um verbo da língua inglesa, que são *to Plan, to Do, to Check e to Act*. Uma versão aprofundada deste método é o Método de Análise e Solução de Problemas (MASP) (CHAVES; CAMPELLO, 2018; BASTOS JÚNIOR, 2016).

Princípio 6 – Decisão baseada em evidências: A fim de minimizar riscos, as decisões de melhoria não devem estar embasadas em opinião não fundamentada, resultando em mero “achismo”. Embora a experiência profissional e a intuição não possam ser descartadas, a observação de fatos em busca da causa-raiz, coleta e análise de dado, baseando-se em evidências e raciocínio lógico encaminharão a uma tomada de decisão precisa. Essa é a essência do ciclo PDCA (CHAVES; CAMPELLO, 2018; BASTOS JÚNIOR, 2016).

Princípio 7 – Gestão de relacionamento: Faz-se necessário conquistar um bom relacionamento, identificando os stakeholders, ou seja, as partes interessadas, seus desejos e necessidades, e como cada parte é capaz de contribuir a fim de alcançar os objetivos organizacionais. Esta relação de interdependência pode estabelecer uma relação mutuamente positiva, em que todos melhoram a eficiência e eficácia na execução de suas tarefas e, conseqüentemente, reduzem os desperdícios. Portanto, a determinação do papel

de cada colaborador e o relacionamento entre eles é essencial para o êxito do alvo de um sistema de gestão da qualidade (CARPINETTI; GEROLAMO, 2016).

7.2 RECLAMAÇÃO DE USUÁRIOS

As organizações que prestam serviços de saúde têm como principal razão da sua existência as pessoas para as quais esses serviços são fornecidos (SILVA; RODRIGUES, 2011). Os usuários que buscam seu serviço têm características peculiares, por estarem muitas vezes emocionalmente, mentalmente ou fisicamente enfermos, necessitando de um atendimento peculiar que não apenas supra suas necessidades conforme descrita pelo médico assistente solicitante, mas que também seja humanizado, unindo conhecimento técnico e comportamento ético (SISSON et al., 2011).

É esperado que não conformidades causem falta de atendimento às expectativas e exigências dos usuários e, conseqüentemente, a reclamações. Os erros ocorrem, na maioria das vezes, involuntariamente. Entretanto, diante das exigências por parte dos usuários e crescimento da concorrência do mercado atual, é essencial que as organizações se atentem à voz do seu usuário e especialmente às suas críticas. Atender as necessidades e requisitos externos é fundamental para a manutenção da saúde financeira de qualquer empresa (BATTAGLIAA; BORCHARDT, 2010).

A satisfação influencia também as intenções comportamentais futuras (SANTOS; ROSSI, 2002). Ao ouvir prontamente a reclamação do seu usuário, empenhando-se em entender o que aconteceu, a empresa tem a oportunidade de reverter a situação, solucionando de forma resolutiva e eficaz a deficiência em qualquer etapa de seus processos, amenizando a falha e influenciando positivamente seu usuário (BATTAGLIAA; BORCHARDT, 2010).

Caso a empresa falhe novamente ou não saiba lidar com o usuário, a dupla insatisfação aumentará a probabilidade de afastar o usuário. Por isso, as empresas devem treinar o colaborador que interage com os reclamantes, garantindo um bom desempenho do funcionário. É importante que o tratamento seja justo a contestação.

“Pode-se dizer que a nova consciência de cidadania do consumidor, que passou a exigir mais os seus direitos, exerceu uma função transformadora, levando as empresas a reverem seus conceitos e práticas de atendimento ao público” (NUNESMAIA; PEREIRA, 2012, p.78).

O usuário reclamante deve ser bem visto pela organização. Ele permite a detecção de falhas, e que a empresa se remodele constantemente de forma que a mesma situação não se perpetue, interrompendo uma cadeia de erros muitas vezes invisível aos olhos dos dirigentes organizacionais. O processo de melhoria de qualquer instituição deve ser contínuo. Aquilo que antigamente era uma exigência dos consumidores pode não ser relevante no momento atual, e novos requisitos passam a ser primordiais. Isso mostra que as empresas devem estar atentas à constante metamorfose dos consumidores, reestruturando-se, reciclando-se, atualizando-se, aprimorando-se, aperfeiçoando-se a cada nova situação imposta pela concorrência do mercado (BONATO, 2011; COLTRO, 1996).

7.3 AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS

No mundo empresarial, é unânime o entendimento que “o usuário tem sempre razão”. Seguindo este preceito:

[...] a satisfação do cliente é o principal indicador de resultado da eficácia do sistema da qualidade. E, obviamente, tem também por propósito aferir se a organização está sendo bem-sucedida em sua missão básica de prover produtos e serviços que atendam satisfatoriamente seus clientes. (CARPINETTI; GEROLAMO, 2016)

Tendo em vista a importância do usuário para as organizações, é indispensável que a empresa tenha meios de avaliar a satisfação do usuário. A literatura aponta diversas maneiras de pesquisar. Uma forma simples e fácil de avaliação é distribuir aos usuários questionários com poucas perguntas e de rápido preenchimento, que indague sobre as principais etapas do atendimento (MIGUEL; SALOMI, 2004).

A pesquisa também pode ser realizada via contato telefônico, correio eletrônico ou aplicativos de dispositivos móveis. Na atual era digital em que estamos inseridos, as opiniões em redes sociais como *facebook* e *instagram*, assumiram grande importância, podendo tanto influenciar positivamente por meio de elogios ou negativamente por reclamações (RÍMOLI; MELO, 2018). O usuário oculto pode ser uma excelente ferramenta para pesquisa de satisfação (ENGLERT, 2011).

Segundo o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas - SEBRAE (2016, s/p, internet), há fatores que irão influenciar a satisfação do usuário, a saber:

- As características do produto ou serviço – avaliação que o cliente faz das características do produto ou serviço que consome [...];
- As emoções do cliente - o estado de espírito e a percepção da própria vida alteram o sentimento de satisfação dos clientes. Em momentos de muita felicidade, a tendência é achar tudo o que está ao redor bem melhor[...];
- As causas do fracasso ou sucesso - Se eventos inesperados ocorrem, o cliente busca a causa e pode assumir parcial ou plenamente a culpa por não ter atingido as próprias expectativas [...];
- As percepções de justiça - Noções de justiça são bastante relevantes à percepção de satisfação dos clientes. O cliente vai sempre perguntar a si mesmo: “O preço que paguei foi justo?” ou “Outros clientes foram tratados de forma mais adequada do que eu?” ;
- Outros clientes, colegas e parentes - Outras pessoas também influenciam, e muito [...]” (SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS, 2016, s/p, internet).

O importante é que todas as informações coletadas de usuários sejam analisadas, valorizadas, e empregadas nas estratégias do planejamento de melhoria contínua. Isso permitirá que a organização esteja sempre se remodelando e atenda eficazmente às exigências do mercado. O Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas - SEBRAE (2016, s/p, internet) acrescenta que a satisfação do usuário traz como benefícios a lealdade do mesmo à empresa, fala positiva da organização, aumento da frequência de utilização do serviço, menor influência por ofertas de concorrentes, colaboração, menor custo e facilidade no atendimento (SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS, 2016, s/p, internet).

8 CONCLUSÃO

Os resultados das análises estatísticas comparativas permitem afirmar que a hipótese de pesquisa não pode ser rejeitada. No contexto específico analisado, uma clínica de diagnóstico por imagem localizada em município de porte médio do interior do estado de São Paulo, a implementação do programa de gestão da qualidade ISO 9001:2015 modificou de forma estatisticamente significativa o número de reclamações de usuários. Especificamente, houve diminuição na frequência de reclamações por parte dos usuários.

Sendo assim, o programa de gestão da qualidade ISO 9001 2015 se mostrou importante, pois promoveu uma maior satisfação de seus usuários com uma perspectiva futura de crescimento da organização e manutenção no mercado de trabalho. Entretanto, não houve aumento significativo na demanda de exames no período analisado, o que mostra que se deve buscar outros meios como uma campanha de marketing para divulgação dos serviços prestados para os usuários e profissionais solicitantes dos exames, com finalidade de concretizar o crescimento da empresa.

REFERÊNCIAS

APOLLINARIO, Fabio. **Dicionário de metodologia científica**. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

BASTOS JÚNIOR, Luis Claudio dos Santos. Método de Análise e Solução de Problemas (MASP) apoiado no ciclo PDCA: um estudo bibliográfico. **Revista Brasileira de Administração Científica**, v. 7, n. 1, p. 6-13, 2016. Disponível em: <<http://sustenere.co/index.php/rbadm/article/view/SPC2179-684X.2016.001.0001/692>>. Acesso em: jan. 2019.

BATTAGLIA, Daniel; BORCHARDT, Miriam. Análise do processo de recuperação de serviços a partir das reclamações dos clientes: estudo de caso em três organizações. **Revista Produção**, v. 20, n. 3, p. 455-470, 2010. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/prod/v20n3/aop_t600020069.pdf>. Acesso em: jan. 2020.

BONATO, Vera Lucia. Gestão de qualidade em saúde: melhorando assistência ao cliente. **O Mundo da Saúde**, São Paulo, v. 35, n. 5, p. 319-331, 2011.

CARPINETTI, Luiz Cesar Ribeiro; GEROLAMO, Mateus Cecílio. **Gestão da qualidade ISO 9001:2015: requisitos e integração com a ISO 14001:2015**, 1 ed., São Paulo: Atlas, 2016.

CHAVES, Silvana; CAMPELLO, Mauro. A qualidade e a evolução das normas série ISO 9000. In: ANDRADE, Darly Fernando (Org.). **Gestão pela qualidade**. 1. ed. Belo Horizonte: Poisson, 2018. p. 19-34. Disponível em: <https://www.researchgate.net/profile/Everton_Dias4/publication/327086302_Gestao_pe_la_qualidade_-_volume_3/links/5ba535e492851ca9ed1c6f8a/Gestao-pela-qualidade-volume-3.pdf#page=19>. Acesso em: jan. 2019.

COLTRO, Alex. A gestão da qualidade total e suas influências na competitividade empresarial. **Cadernos de Pesquisa em Administração**, São Paulo, v. 1, n. 2, p. 1-7, 1996.

ENGLERT, Natália Fontoura. **Cliente oculto: análise do processo de coleta, entrega e utilização das informações obtidas na melhoria do atendimento no varejo**. 2011. 95 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Administração) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2011. Disponível em: <<https://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/39286>>. Acesso em: jan. 2020.

FERNANDES, Daniel Von Der Heyde; SANTOS, Cristiane Pizzutti. As consequências comportamentais da insatisfação dos clientes. **Revista de Administração Contemporânea**, Curitiba, v. 12, n. esp., p. 147-174, 2008. Disponível em: <<https://www.redalyc.org/pdf/840/84009407.pdf>>. Acesso em: jan. 2019.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua – 2017**. Rio de Janeiro: IBGE, 2017. Disponível em: <<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/sp/sao-carlos/panorama>>. Acesso em: jan. 2020.

MAEKAWA, Rafael; CARVALHO, Marly Monteiro de; OLIVEIRA, Otávio José de. Um estudo sobre a certificação ISO 9001 no Brasil: mapeamento de motivações, benefícios e dificuldades. **Gestão & Produção**, São Carlos, v. 20, n. 4, p. 763-779, 2013.

MARSHALL JUNIOR, Isnard; CIERCO, Agliberto Alves; ROCHA, Alexandre Varanda; MOTA, Edmarson Bacelar; LEUSIN, Sérgio. **Gestão de Qualidade**, 10. ed, Rio de Janeiro: Editora FGV, 2010.

MARTINS, Marta Isabel Barros. **O impacto da implementação da norma ISO 9001 no processo de gestão de reclamações**: caso de estudo na indústria de mobiliário. 2012. 111 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia Industrial) – Departamento de Produção e Sistemas, Escola de Engenharia, Universidade do Minho, Braga, Portugal, 2012.

MELO, Aurelia Adriana de. **O processo de difusão dos sistemas da qualidade ISO 9000**: estudos de caso em pequenas e medias empresas de Campinas-SP. 1999. 131p. Dissertação (Mestrado em Política Científica e Tecnológica) - Universidade Estadual de Campinas, Instituto de Geociencias, Campinas, SP, 1999. Disponível em: <<http://www.repositorio.unicamp.br/handle/REPOSIP/286656>>. Acesso em: 25 jul. 2018.

MIGUEL, Paulo Augusto Cauchick; SALOMI, Gilberto Eid. Uma revisão dos modelos para medição da qualidade em serviços. **Production**, São Paulo, v. 14, n. 1, p. 12-30, 2004. Disponível em: <scielo.br/pdf/prod/v14n1/v14n1a03.pdf>. Acesso em: jan. 2019.

NUNESMAIA, Ananda; PEREIRA, Rita. Consumidor injustiçado, consumidor emocionado?: uma análise das emoções em episódios de reclamação. **Revista de Gestão dos Países de Língua Portuguesa**, Lisboa, v. 11, n. 1, p. 66-79, 2012.

RÍMOLI, Thales Tosi; MELO, Daniela de Castro. A Voz dos consumidores em redes sociais: proposição de um modelo eficaz de gestão de reclamações às empresas. **Revista Brasileira de Marketing**, v. 17, n. 1, p. 49-64. 2018.

RODRIGUES, Marcus Vinicius; CARÂP, Leonardo Justin; EL-WARRAK, Leonardo de Oliveira; REZENDE, Thelma Battaglia. **Qualidade e acreditação em saúde**, 1. Ed., Rio de Janeiro: Editora FGV, 2011.

ROJO, Francisco José Grandis. Pesquisa: o comportamento do consumidor nos supermercados. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 38, n. 3, p. 16-24, 1998. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rae/v38n3/a03v38n3.pdf>>. Acesso em: jan. 2019.

ROOS, Cristiano; SARTORI, Simone; GODOY, Leoni Pentiado. Modelo de Kano para a identificação de atributos capazes de superar as expectativas do cliente, **Revista Eletrônica de Engenharia de Produção e Correlatas - Online**, Florianópolis, v. 9, n. 2, p. 536-550, 2009. Disponível em: <<https://www.producaoonline.org.br/rpo/article/view/186/495>>. Acesso em: jan. 2019.

SANTOS, Cristiane Pizzutti dos; ROSSI, Carlos Alberto Vargas. O Impacto do gerenciamento de reclamações na confiança e na lealdade do consumidor. **Revista de Administração Contemporânea**, Curitiba, v. 6, n. 2, p. 49-73, 2002.

SÃO CARLOS (SP). Prefeitura Municipal. **A cidade de São Carlos**. 2014. Disponível em: <<http://www.saocarlos.sp.gov.br>>. Acesso em: jan. 2019.

SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS – SEBRAE. **Conheça fatores que determinam a satisfação do seu cliente**, 2016. Disponível em: <<https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/conheca-fatores-que-determinam-a-satisfacao-do-seu-cliente,21a46f65a8f3a410VgnVCM2000003c74010aRCRD>>. Acesso em: jan. 2019.

SILVA, Carla Regina Rodrigues Guerra; RODRIGUES, Vitor Manuel Costa Pereira. O que dizem os pacientes dos serviços privados de radiologia, Portugal. **Saúde e Sociedade**, São Paulo, v. 20, n. 2, p. 425-433, 2011.

SISSON, Maristela Chitto; Oliveira, Maria Conceição; Conill, Eleonor Minho; Pires, Denise; Boing, Antonio Fernando; Fertonani, Hosanna Pattrig. Satisfação dos usuários na utilização de serviços públicos e privados de saúde em itinerários terapêuticos no sul do Brasil. **Interface – Comunicação, Saúde, Educação**, v. 15, n. 36, p. 123-136, 2011. Disponível em: <<https://www.scielo.org/pdf/icse/2011.v15n36/123-136/pt>>. Acesso em: jan. 2019.