

Administração hospitalar: avaliação da satisfação dos clientes atendidos em uma clínica geriátrica na cidade de Goiânia ¹

Hospital administration: evaluation of customer satisfaction are seen in a geriatric clinic in Goiânia ¹

La administración del hospital: evaluación de la satisfacción de los clientes se ven en una clínica geriátrica en Goiânia ¹

Andrade Vinícius Zenha², Franco Vinícius Martins², Gama Tharles Biraci²; Junior Olício²; Sabbag Sammara²; Vale Diogo Vinícius², Hyodo Juhei³; Cristina Ludimila Souza Silva⁴.
Administração hospitalar: avaliação da satisfação dos clientes atendidos em uma clínica geriátrica na cidade de Goiânia. Revista Eletrônica de Enfermagem do Centro de Estudos de Enfermagem e Nutrição [serial on-line] 2011 jan-jul 2(2) 1-14. Available from: 2<<http://www.ceen.com.br/revistaeletronica>>.

Resumo

Objetivo: avaliar a qualidade do atendimento em saúde sob a óptica dos clientes atendidos em uma clínica geriátrica da rede privada na cidade de Goiânia identificando os principais fatores que afetam a satisfação dos clientes atendidos na instituição e transcrever sugestões para a melhoria da qualidade no atendimento sob o ponto de vista do cliente. Material e método: trata-se de um estudo transversal, descritivo exploratório, com análise quanti-qualitativa, a coleta de dados foi realizada por meio de um questionário semiestruturado contendo perguntas abertas e fechadas. Resultado: os dados foram analisados e emergiram questões relacionadas a qualidade do atendimento, estrutura física interna e externa da clínica, além de destacar as falhas administrativas. Evidenciou-se a importância da satisfação do cliente, uma vez que eles são responsáveis pelo sucesso da empresa, como também pelo fracasso. Portanto percebe-se que o administrador deve atuar centrado no cliente, pois a avaliação continua da satisfação do cliente constitui um dos elementos fundamentais da qualidade. Os clientes então são caracterizados como fontes de opiniões e sugestões, que conseqüentemente auxiliam na mensuração do grau de satisfação contribuindo assim para a melhoria nos serviços oferecidos.

¹Artigo apresentado a Semana de Iniciação Científica da Faculdades Objetivo.

²Discentes do Curso de Administração de Empresas pela Faculdades Objetivo.E-mail:vinizenha@hotmail.com.

³Administrador de empresas, Docente do Curso de Administração de Empresas da Faculdades Objetivo.

⁴Enfermeira especialista em Unidade de Terapia – CEEN – PUC – GO .E-mail:enfermeiraludimilacristina@bol.com.br.

Descritores: satisfação; clientes; qualidade; atendimento; hospitalar.

ABSTRACT

The aim of this study was to evaluate the quality of health care from the perspective of patients cared for in a geriatric unit of the private network in the city of Goiania by identifying key factors that affect the satisfaction of clients served in the institution and transcribe suggestions for improving the quality in attendance from the point of view of the customer. The subjects of this study were fifteen clients who receive the services of the institution, and of both sexes, aged above 18 years. The methodology was a descriptive study, exploratory analysis with quantitative and qualitative, data collection was conducted through a semi-structured questionnaire containing open and closed questions. Data were analyzed by categorization. The categories that emerged are related to quality of care, internal and external physical structure of the clinic, while highlighting the administrative shortcomings. Evidenced the importance of customer satisfaction, since they are responsible for the company's success, but also by failure. Therefore it is clear that the manager must act customer-centric, because the continuous evaluation of customer satisfaction is a key element of quality. Customers are then characterized as sources of opinions and suggestions, which in turn assist in measuring the degree of satisfaction contributing to the improvement in services offered.

Descriptors: satisfaction, customers, quality, service, hospital

Resumen

El objetivo de este estudio es evaluar la calidad de la atención de la salud desde la perspectiva de los pacientes atendidos en una unidad geriátrica de la red privada en la ciudad de Goiania, identificando los factores clave que afectan a la satisfacción de clientes atendidos en la institución y transcriben las sugerencias para mejorar la calidad de la atención en el punto de vista del cliente. Método: se trata de un estudio descriptivo, el análisis exploratorio con la recopilación de datos cuantitativos y cualitativos se realizó mediante cuestionario semi-estructurado con preguntas abiertas y cerradas. Resultados: Los datos fueron analizados y las nuevas cuestiones relacionadas con la calidad de la atención, en la residencia y la estructura física externa de la clínica, y poner de relieve los defectos de gestión. Evidencia la importancia de la satisfacción del cliente, ya que son responsables del éxito de la empresa, sino también por el fracaso. Por lo tanto, es evidente que el gestor debe actuar centrada en el cliente, porque la evaluación continua de la satisfacción del

cliente es un elemento clave de la calidad. Los clientes entonces se caracteriza como fuentes de opiniones y sugerencias, que a su vez ayudar a medir el grado de satisfacción de contribuir a la mejora de los servicios ofrecidos.

Descriptores: la satisfacción, los clientes, calidad, servicio, hospital.

1 Introdução

A pesquisa em torno da satisfação dos clientes atendidos em uma clínica geriátrica apresenta-se como uma questão muito importante para a administração hospitalar, uma vez que se observa que esse ambiente agrega vários profissionais, o que dificulta a identificação de falhas na assistência.

Clientes dos serviços de saúde podem ser considerados como "acionistas" da instituição, ou seja, é uma parte que integra a unidade ⁽¹⁾.

O atendimento hospitalar pode ser comparado com a produção de carros, onde as especialidades médicas são o "processo", os pacientes são "clientes" e as recepcionistas, médicos e administradores são os "fornecedores".

A comparação entre o atendimento hospitalar e a produção de carros, demonstra que independente do público alvo, toda instituição presta serviços. Portanto pode-se conceituar serviço como ações ou processos que uma parte oferece a outra, visando atender as necessidades do próximo, e visando algum tipo de lucro por parte da prestadora de serviço⁽²⁾.

Partindo do pressuposto que toda prestadora de serviços atua visando lucros, e conscientes da existência de inúmeras empresas que atuam no mesmo seguimento, e que o cliente pode escolher a que melhor atenda suas necessidades, é que se pode afirmar que as instituições devem procurar desenvolver suas ações de trabalho seguindo os melhores padrões possíveis de qualidade ⁽²⁾.

A qualidade dos serviços de saúde pode ser definida como a maneira que uma ação é desenvolvida, atendendo alguns requisitos básicos, com o propósito de promover um serviço que atenda integralmente as necessidades de seus clientes. É através da qualidade que a unidade se torna conhecida e escolhida pelos clientes ⁽³⁾.

Com base no conceito de qualidade percebe-se que para alcançar sucesso na administração hospitalar deve-se almejar resultados excelentes no que se refere a satisfação dos clientes, pessoas e sociedade que são alcançados através da liderança na condução da política e estratégias das pessoas, parcerias e recursos, e dos processos ⁽⁴⁾.

Para verificar se o hospital realmente possui uma administração de qualidade, é preciso fazer uma pesquisa voltada para o grau de satisfação dos clientes, portanto essa variável é difícil de ser aferida, pois é o reflexo de opiniões, influenciadas por diversas situações, expectativas e antecedentes ⁽⁵⁾.

A satisfação dos clientes representa a qualidade dos serviços prestados pela empresa, por se tratar de uma avaliação global feita pelo consumidor, baseada em varias experiências de compra e consumo ao longo do tempo, constituindo assim uma avaliação continua a respeito da habilidade da instituição em proporcionar os benefícios que o cliente almeja ⁽⁶⁾.

Com base nisso percebe-se que o cliente é influenciado por diversas situações, pois as percepções da qualidade do serviço são afetadas pelo que é fornecido e pela forma como o cliente é tratado, pela comunicação transmitida durante ou após o atendimento ⁽⁷⁾.

Portanto a preocupação com a satisfação dos clientes, emerge pelo fato de que é a partir da visão dessas pessoas diante dos serviços prestados pela empresa, que se determina o sucesso ou o fracasso do empreendimento.

Com base na importância da satisfação dos clientes é que surgiu a necessidade de se pesquisar a qualidade do atendimento em saúde, visto que esse é um empreendimento que exige o máximo de atenção com o paciente, pois os mesmos possivelmente estão psicologicamente afetados em decorrência de algum processo patológico que afeta o funcionamento fisiológico normal dessas pessoas. Dessa forma essa pesquisa contribuirá para que os administradores das instituições hospitalares possam conhecer a visão dos clientes diante da qualidade do atendimento, e assim intervir baseando nas necessidades dos usuários do serviço.

Portanto conhecer o grau de satisfação dos clientes poderá ser a fundamentação para a elaboração de estratégias administrativas que poderão modificar justamente as questões que não atendem as necessidades desses indivíduos durante e após o atendimento resultando assim em um atendimento de qualidade.

Diante da importância da qualidade no atendimento em saúde é que surge o questionamento sobre o que realmente interfere no grau de satisfação dos clientes nas instituições de saúde.

2 Objetivos

Avaliar a qualidade do atendimento em saúde sob a óptica dos clientes atendidos em uma clínica geriátrica da rede privada na cidade de Goiânia

2.1 Objetivos específicos

Identificar os principais fatores que afetam a satisfação dos clientes atendidos na instituição.

Transcrever sugestões para a melhoria da qualidade no atendimento sob o ponto de vista do cliente.

3 Materiais e métodos

O tipo de estudo utilizado foi o transversal, descritivo-exploratório, com análise quanti-qualitativa.

Pesquisa transversal é um estudo epidemiológico que observa fator e efeito, em um mesmo momento histórico. O valor desse tipo de estudo está relacionado a capacidade de descrever a associação entre duas ou mais variáveis ⁽⁸⁾.

O estudo descritivo-exploratório visa à aproximação e familiaridade com o fenômeno-objeto da pesquisa, descrição de suas características, criação de hipóteses e apontamentos, e estabelecimento de relações entre as variáveis estudadas no fenômeno ⁽⁹⁾.

Pesquisa qualitativa trabalha diversos significados, motivações, crenças, valores e atitudes, correspondendo a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis ⁽¹⁰⁾.

Pesquisa quantitativa permite traduzir em números opiniões e informações para classificá-las e analisá-las ⁽¹⁰⁾.

Este estudo foi compreendido por um grupo de quinze clientes de ambos os sexos com idade igual ou superior a 18 anos que utilizam os serviços de uma clínica geriátrica na cidade de Goiânia no período de outubro de 2010.

Estes clientes foram submetidos a um questionário semiestruturado que continha questões abertas e fechadas.

Os critérios para inclusão na pesquisa foram os clientes que tivessem idade igual ou superior à 18 anos, de ambos os sexos e que fosse usuário dos serviços de uma clínica geriátrica da cidade de Goiânia, no período da pesquisa, e que aceitassem participar da pesquisa, foi mantido o sigilo dos mesmos através das siglas C1 para cliente 1, C2 para cliente 2, C3 para cliente 3 e assim sucessivamente até C15 para cliente número 15.

As entrevistas foram realizadas somente após consentimento do administrador da clínica, que após ter tomado ciência da importância da pesquisa, e de que a mesma não oferecia nenhum risco aos seus clientes e nem a imagem da instituição, autorizou o estudo.

Os sujeitos participantes foram submetidos à entrevista semi-estruturada, e todas as respostas foram transcritas com rigor pelos pesquisadores. Tais dados ficarão sob os cuidados dos pesquisadores e serão incinerados 5 anos após a pesquisa. Analisou-se dados como plano de saúde utilizado pelo usuário, qualidade no atendimento, estrutura física da clínica, tempo que frequenta a instituição e a visão geral que cada cliente tem diante da clínica.

As respostas obtidas nas questões subjetivas foram transcritas com rigor e analisadas de acordo com o critério de categorização. As categorias que emergiram estão relacionadas ao referencial teórico sobre a qualidade do atendimento.

4 Resultados e discussão

As pesquisas em torno da satisfação dos clientes são realizadas a fim de detectar as falhas no atendimento, e evidenciar as necessidades dos consumidores. Durante essas pesquisas surgem as mais diversas opiniões e sugestões, englobando fatos que vão desde a estrutura física da instituição até a disponibilidade do profissional em atendê-lo.

Percebe-se então que os clientes buscam nas instituições de saúde um atendimento integral, considerando todas as suas interfaces econômicas, biológicas, sociais e políticas priorizando pontos vitais ⁽¹⁾.

Então surge a necessidade de prestar um atendimento integral, pois o sucesso da organização depende da capacidade de organizar estratégias que atendam todas as exigências e expectativas dos clientes, constituindo um processo de crescimento que resulta em qualidade dos serviços sob a óptica do usuário ⁽¹¹⁾.

Partindo do pressuposto que a clínica cria estratégias para melhoria de serviços de saúde baseados na satisfação dos clientes, percebe-se que ouvir e observar o comportamento dos usuários dentro dos hospitais é fundamental para compreensão e melhoria da organização dos serviços e do ambiente hospitalar ⁽⁵⁾.

Ainda de acordo com o autor supracitado um administrador hospitalar que analisa as pesquisas de satisfação do cliente de maneira criteriosa, encontrara dados relevantes para o gerenciamento da instituição. Vale ressaltar que o administrador deve escolher o método mais eficaz, e um instrumento de coleta de dados que aborde todas as áreas da instituição.

Sabendo que o instrumento de coleta de dados deve conter questões que avalie o atendimento em todos os âmbitos, pode-se afirmar que essa ferramenta permite avaliar o sistema em três níveis: estrutura, processo e resultado ⁽¹¹⁾.

A estrutura envolve recursos físicos, humanos, materiais, equipamentos e financeiros necessários para a assistência médica; o processo refere-se às atividades que envolvem os profissionais de saúde e paciente e o resultado corresponde ao produto final da assistência ⁽¹¹⁾.

Ao avaliar o processo de satisfação do cliente baseando-se nos três níveis de análise citados acima, é preciso considerar a diversidade de situações vivenciadas no ambiente hospitalar, pois são atendidas pessoas com diferentes patologias e faixa etária ⁽²⁾.

A faixa etária deve ser considerada independente da especialidade da instituição, pois na clínica geriátrica onde foi realizada a pesquisa, existem pacientes de várias idades, o que comprova a necessidade de saber esse tipo de dado, pois se levar em consideração somente o fato da clínica ser especializada em assistência ao idoso, as necessidades dos demais usuários não seriam atendidas, provocando assim insatisfação dos mesmos.

A faixa etária dos sujeitos entrevistados foi de 20 a 66 anos de idade, sendo que 2(13,4%) dos pacientes têm entre 20 e 39 anos, 7 (46,6%) entre 40 e 59 anos e 6 (40%) possuem acima de 60 anos de idade, desses pacientes 11(73,3%) eram do sexo feminino e 4 (26,7%) do sexo masculino.

Pode-se se observar que a clínica é destinada ao atendimento geriátrico, porém nem todos os pacientes são idosos, o que confere a instituição uma qualidade significativa diante do compromisso de socialização entre o idoso e a sociedade em geral.

O atendimento em saúde é uma situação de intenso contato, que deve promover a socialização do cliente, e atender as mais variadas idades, permite ao idoso uma integração com outras pessoas, gerando um sentimento de equidade, pois a inclusão ajuda a melhorar o psicológico do paciente, interferindo significativamente no processo de cura ⁽²⁾.

Os administradores das instituições hospitalares têm um papel importante a cumprir na construção de um mundo novo, devendo assumir responsabilidades sociais com a comunidade, promovendo uma melhora na qualidade de vida, através do atendimento aos valores básicos, crenças e objetivos fundamentais que direcionam a época e a sociedade na qual estão inseridas ⁽¹²⁾.

Portanto melhorar a qualidade da assistência em saúde é uma obrigação ética e moral, pois a instituição de saúde deve ter como missão promover a qualidade de vida aos seus usuários, no que tange a melhoria nos aspectos relacionados à promoção a saúde ⁽¹⁾.

Ao citar qualidade, pensa-se em produtos e serviços que atendam as necessidades do cliente, no momento que ele solicita, e com um preço acessível, pois a excelência do atendimento é mensurada através do conceito que o usuário tem de qualidade ⁽¹⁾.

Pode-se perceber então que os preços dos produtos também interferem na aceitação do cliente, que por estar pagando exige mais atenção e qualidade. Através das entrevistas percebeu-se que 13 (86,3%) dos usuários utilizam plano de saúde e 2 (13,4%) não possuem nenhum tipo de amparo.

Os pacientes estão preocupados com valores, pois eles representam à estrutura do plano de saúde e o nível social do usuário. Essas pessoas de acordo com o preço pago, exigem maior ou menor atenção com relação a atributos ligados a limpeza das instalações da clínica, relacionando a saúde, a confiabilidade no sistema e a higienização do ambiente⁽⁶⁾.

Dos entrevistados 7 (46,6%) consideram a limpeza da clínica ótima, 7 (46,6%) acham boa e apenas 1 (6,8%) classificaram a higienização ambiente ruim, justificando através da seguinte fala:

Os banheiros e as pias daqui são muito encardidos (...) (C14)

Através da análise percebe-se então que a maioria dos clientes estão satisfeitos com o requisito limpeza, porém vale ressaltar que as críticas e sugestões são colaborações para a melhoria da qualidade da clínica. Enquanto os elogios não devem ser motivo para tranquilidade, pois eles servem apenas como estímulo de desempenho para os funcionários da instituição ⁽⁵⁾.

Sabendo que os elogios servem apenas como estímulo, pode-se afirmar que o sucesso da organização depende meramente dos usuários, tornando necessário um ambiente descontraído no qual o paciente mesmo sensibilizado por um processo patológico, alcance um bem-estar significativo durante o tempo que permanece naquele local ⁽¹⁾.

A coleta de dados evidenciou que 7(46,6%) consideram os meios de distração enquanto aguardam atendimento como regular, e isso pode ser confirmado através das seguintes falas:

(...) aqui precisa ter revista mais atual, um programa na tv melhor (...) (C1)

Além das reclamações sobre os meios de distração, emergiram também questões relacionadas aos produtos (café, água, chá) oferecidos durante o atendimento. Dos entrevistados 6 (40%) relatam que os produtos servidos são regulares. Observe as falas a seguir:

(...) nossa o café daqui é muito ruim. (C9)

(...) oferecer mais variedade de produtos como café, água, chá, entre outros seria bom. (C2)

Por mais simples que sejam as reclamações, elas devem ser atendidas, pois o cliente satisfeito tende a retornar na empresa e exercem influência significativa sobre outros clientes ⁽²⁾.

Conscientes da influência da satisfação dos usuários surge a necessidade dos administradores qualificarem cada vez mais os funcionários melhorando de forma contínua o processo de atendimento ao cliente, enfatizando aspectos como agilidade, expansividade e cortesia.

È preciso que os profissionais tenham disponibilidade de uma estrutura de trabalho adequada e flexível que atenda todas as necessidades dos clientes ⁽¹⁾.

Depois de avaliar o tempo para marcar a consulta, foi avaliado o tempo de espera para o atendimento, onde 7 (46,6%) dos pacientes consideram o tempo como regular, 6 (40%) relatam ser bom e 2 (13,4%) consideram ser ótimo. Observe as falas a seguir:

(...) as coisa aqui é muito boa, todo mundo bão, mas o atraso nas consultas e exames é muito grande (...) (C14)

Diante dessa insatisfação gerada pela demora no atendimento os administradores deveriam criar um sistema de controle de qualidade que avaliasse esse tipo de fator, pois agilidade no atendimento é um ponto importante que interfere de maneira significativa no grau de satisfação do cliente ⁽¹⁾.

Os usuários apresentam melhor avaliação dos aspectos relacionados ao atendimento que aos fatores ligados a estrutura física ⁽¹³⁾.

Mesmo não exercendo total influência na avaliação da satisfação do cliente, é importante avaliar a estrutura física da instituição.

Após análise dos dados coletados evidenciou-se que 9(60%) consideram a estrutura da clínica como boa, e 6(40%) relatam ser ótima. Observe as fala a seguir:

(...) o hospital aqui é muito bonito, agrada muito nois idosos. (C5)

Um cliente perfeitamente satisfeito com a estrutura externa da clinica, não é o suficiente para permitir uma avaliação da qualidade do atendimento ⁽¹⁾.

Através das entrevistas percebeu-se que é preciso analisar todas as necessidades do cliente em todos os aspectos, pois a respeito da estrutura externa eles estão satisfeitos, porém no que diz respeito a estacionamento, essa realidade se diferencia. Dos sujeitos

entrevistados 6(40%) consideram a disponibilidade de estacionamento péssima, 7(46,6%) como regular e 2(13,4%) não utilizam esse tipo de serviço.

Observe nas falas abaixo a insatisfação dos usuários com relação ao estacionamento:

(...) fiquei 20 minutos procurando uma vaga pra para. (C14)

Eles deveriam organizar um lugar para os pacientes estacionar os carros. (C3)

(...) perdi tempo demais estacionando aqui. (C10)

Percebe-se então que os administradores devem estar atentos a tudo que possa interferir no grau de satisfação do cliente, mesmo em aspectos simples como a facilidade em estacionar, pois a população em consequência das novas tecnologias de informação e dos elevados padrões de vida, as pessoas se tornaram mais exigentes quanto aos serviços que lhe são prestados ⁽⁴⁾.

Portanto através do conhecimento sobre as novas tecnologias, os pacientes passaram a exigir equipamentos mais modernos e eficientes, que exercem grande influência na avaliação da qualidade do serviço sob a óptica do usuário.

A entrevista demonstra que 4(26,6%) dos pacientes classificam os equipamentos da instituição como ruins, 8(53,3%) como bons e 3 (20,1%) consideram ótimo. Nesse análise confirmou-se que a opinião do cliente muda conforme a situação, pois na clinica onde a pesquisa foi realizada todos os equipamentos são novos e com tecnologia avançada, porém no dia da avaliação ao aparelho de RX estava com defeito, o que interferiu na satisfação dos clientes de maneira relevante.

Confirma-se então que dependendo da situação vivenciada, o cliente muda sua opinião rapidamente é isso é um grande problema, se considerarmos os usuários como os principais responsáveis indiretamente pelo marketing da empresa ⁽¹⁴⁾.

A partir de todas as análises percebe-se então que a organização hospitalar é uma das mais complexas instituições, por apresentar uma equipe multidisciplinar, por tratar pessoas que já estão sensibilizadas pela patologia, pela idade, por ser um espaço de prática de ensino aprendizagem e produção científica ⁽¹⁵⁾.

Percebe-se então que administrar instituições complexas, como as organizações de saúde exige grande atenção dos administradores. É preciso ter como objetivo a qualidade das ações de saúde, e para isso é preciso desviar o foco de atenção centrado na doença, para a produção de saúde centrada no sujeito, o trabalho não pode ser fragmentado, individualizado e hegemônico ⁽³⁾.

Para que os administradores dos hospitais exerçam uma administração de qualidade é preciso que eles sejam líderes mais centrados nas necessidades dos clientes, e que pratique uma supervisão geral dos funcionários, tudo com o objetivo de melhorar a qualidade do atendimento, e conseqüentemente alcançar um nível elevado de satisfação do cliente ⁽⁴⁾.

Diante de todos os aspectos analisados é possível afirmar que a visão do cliente com relação à estrutura geral da instituição, exerce uma influência significativa na qualidade do atendimento e conseqüentemente no grau de satisfação do usuário. Visto que para alcançar um nível de satisfação relevante é preciso que o administrador implante estratégias administrativas centradas nas necessidades dos clientes

5 Considerações finais

O objetivo deste estudo foi avaliar a qualidade do atendimento em saúde sob a óptica dos clientes atendidos em uma clínica geriátrica da rede privada na cidade de Goiânia identificando os principais fatores que afetam a satisfação dos clientes na instituição e transcrever sugestões para a melhoria da qualidade no atendimento sob o ponto de vista do cliente.

Após a análise foi possível compreender a importância de atender as necessidades dos clientes, a fim de alcançar um elevado grau de satisfação dos usuários.

Os usuários satisfeitos com o atendimento tornam-se importantes veiculadores de informações positivas sobre a instituição, visto que o administrador deve sempre estar atento e avaliando a satisfação dos mesmos, pois as situações vivenciadas pelos mesmos interferem na opinião momentânea, e vale ressaltar que o cliente insatisfeito ele relata sua experiência a um numero relevante de pessoas que transpõem a informação a outros, denegrindo a imagem da empresa.

Através da análise das entrevistas percebeu-se que a instituição não possui nenhum sistema de avaliação de qualidade, e o administrador precisa estar mais atento as necessidades e reclamações dos clientes, uma vez que os problemas evidenciados são fáceis de resolver.

Emergiu a necessidade de criar um método para mensurar qualidade dentro da instituição, que avalie constantemente a satisfação dos clientes, porém para esse método ser validado é preciso que o administrador atue de uma maneira mais atenta, dando atenção as reclamações, e em seguida propondo estratégias de melhoria.

Portanto percebe-se que o administrador deve atuar centrado no cliente, pois a avaliação continua da satisfação do cliente constitui um dos elementos fundamentais da qualidade. Os clientes então são caracterizados como fontes de opiniões e sugestões, que conseqüentemente auxiliam na mensuração do grau de satisfação contribuindo assim para a melhoria nos serviços oferecidos.

6 Referências bibliográficas

- 1 Andrade GL. A qualidade no atendimento de hospitais particulares.Ceara;2005.Dissertação (Especialização em Administração Hospitalar). Universidade Gama Filho.
- 2 Moura GSM. Encontro de serviços e satisfação de clientes em hospitais. Porto Alegre;2006. Tese (Doutorado em Administração). Escola de Administração. Universidade Federal do rio Grande do Sul.
- 3 Paiva SMA, Gomes, ELR. Assistência hospitalar: avaliação da satisfação dos usuários durante seu período de internação. Rev. Latino. Amer. Enf; 2007;15(5):95-101.
- 4 Menorca LG, Salavessa MR. Aplicabilidade dos sistemas de qualidade na gestão hospitalar. Conocimiento, innovación y emprendedores: Camino al futuro 2010;2519-2532.
- 5 Kotaka F, Pacheco ML, Higaki Y. Avaliação pelos usuário dos hospitais participantes do programa de qualidade hospitalar no Estado de São Paulo. Rev. Saúde Pública 1997;31(2):171-7.
- 6 Milan GS, Trez G. Pesquisa de satisfação: um modelo para planos de saúde. RAE – eletrônica 2005;4(2):1-21.

- 7 Cabral LL. Qualidade percebida dos serviços hospitalares: uma avaliação utilizando o método dos fatores críticos de sucesso e a escala servqual. Recife; 2007. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção). Universidade Federal de Pernambuco.
- 8 Rouquayrol MZ. Epidemiologia e Saúde. 4 ed. São Paulo: Guanabara, 2006.
- 9 Gil AC. Como Elaborar projetos de pesquisa. 4 ed. São Paulo(SP): Atlas; 2002.
- 10 Minayo MC. Pesquisa social: teoria, método e criatividade. 22 ed. Rio de Janeiro; 2003.
- 11 Paim CR, Ciconelli RM. Audit to assess the quality of health care services. RAS 2007;9(36):85-92.
- 12 Colauto RD, Beuren IM. Proposta para avaliação da gestão do conhecimento em entidade filantrópica: o caso de uma organização hospitalar. RAC 2003,7(4):163-185.
- 13 Barros ACM, Rocha MB, Helena ETS. Adesão ao tratamento e satisfação com o serviço entre pessoas com diabetes mellitus atendidas no PSF em Blumenau, Santa Catarina. Arq. Catarinense 2008;37(1):54-63.
- 14 Marchetti R, Prado HM. Um tour pelas medidas de satisfação do consumidor. Rev. De Administração de Empresas 2001;41(4):56-57.
- 15 Júnior GDD, Vieira MMF. Total quality management and hospital administration: exploring conceptual disjunctions. Ciência & Saúde Coletiva 2002;7(2):325-334.