

## AVALIAÇÃO DA QUALIDADE EM SERVIÇOS TERAPÊUTICOS DE SAÚDE POR MEIO DO MODELO SERVQUAL

SILVA NETA, Emília Maria da Conceição Costa<sup>1</sup>; SILVA, Roberta Vanessa Aragão Félix<sup>1,2</sup>; AQUINO, Joás Tomaz<sup>2</sup>; JERÔNIMO, Taciana de Barros<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Faculdade de Goiana

<sup>2</sup>Universidade Federal de Pernambuco - UFPE

### 1. INTRODUÇÃO

As transformações que estão ocorrendo na sociedade, especialmente, no comportamento dos indivíduos, fazem com que os mesmos busquem, cada vez mais, alcançar melhor qualidade no atendimento ou na prestação de serviços (SILVA *et al.*, 2019).

Nas últimas décadas, o desempenho das atividades que compõem o setor de serviços vem se destacando pelo dinamismo e pela crescente participação no PIB. Portanto, essa pesquisa tem como objetivo avaliar a qualidade dos serviços terapêuticos de saúde oferecidos por uma clínica de saúde localizada no município de Goiana, Pernambuco.

### 2. METODOLOGIA

Buscando atingir o objetivo deste trabalho foi utilizado o modelo SERVQUAL proposto por Parasuraman *et al.* (1988). As 22 variáveis propostas por esse autor para avaliação da qualidade foram adaptadas para os serviços terapêuticos de saúde oferecidos por uma clínica de saúde, localizada no município de Goiana-PE. As variáveis foram mensuradas em escala *likert* de 1 (totalmente insatisfeito) até 5 (extremamente satisfeito) para as expectativas e percepções dos serviços.

A amostra não-probabilística foi composta por 60 (sessenta) usuários dos serviços. Essa definição foi considerando o número médio de usuários atendidos por mês (população de 120 usuários), um nível de confiança de 95%. A análise dos resultados se deu com base nas estatísticas de tendência central e na análise de quartil.

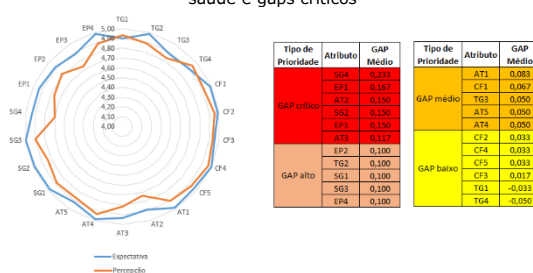
### 3. RESULTADOS

Os resultados mostraram que o serviço, de modo geral, é bem avaliado pelos usuários por apresentar média das percepções e expectativas entre 4 e 5, entre muito e extremamente satisfeito. As variáveis mais bem avaliadas do ponto de vista da expectativa estão relacionadas à confiabilidade do serviço fornecido (CF4) e à confiança passada pelos

funcionários (SG3). Enquanto as menos valorizadas pelos usuários foram a presença de equipamentos modernos (TG3), ajuda aos clientes (AT2) e horário de funcionamento conveniente (EP3).

Enquanto do ponto de vista da percepção, a variável mais bem avaliada foi a confiabilidade (CF4) e a que teve a avaliação mais baixa foi o interesse dos clientes (EP1).

Figura 1 – Valores médios das Expectativas e Percepções dos serviços terapêuticos de saúde e gaps críticos



Fonte: Autores (2022).

Por meio da subtração entre percepção e expectativas os *gaps* dos serviços foram identificados, eles estão apresentados na Figura 1. Por meio da análise de quartis os atributos da qualidade foram segmentados em 4 níveis de prioridade para a gestão. Os atributos críticos estão relacionados à compreensão das necessidades dos usuários (SG4) e seus interesses (EP1), enquanto os atributos menos críticos estão relacionados à estrutura física (TG1) e a aparência dos funcionários (TG4).

### 4. CONCLUSÃO

Por meio da metodologia utilizada foi possível identificar atributos que a gestão da clínica terapêutica deve priorizar para a melhoria da qualidade dos serviços oferecidos. Mostrou também a importância do atributo de confiabilidade em serviços na área da saúde.

### REFERÊNCIAS

- Parasuraman, A.; Zeithaml, V.; Berry, L. (1988). SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring customer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64, 12-40.
- Silva, A. C. C.; Oliver, F. C. (2019) Participação social em terapia ocupacional: sobre o que estamos falando?. *Cadernos Brasileiros de Terapia Ocupacional*, 27, 858-872.