



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DE CIÊNCIAS DA SAÚDE DE PORTO ALEGRE
PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E
GESTÃO EM SAÚDE**

Luiza Onzi Cavagnoli

**AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE UMA REDE DE
LABORATÓRIOS DE ANÁLISES CLÍNICAS – ESTUDO DE CASO**

PORTO ALEGRE

2022

Catalogação na Publicação

Onzi Cavagnoli, Luiza

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE UMA REDE DE
LABORATÓRIOS DE ANÁLISES CLÍNICAS - ESTUDO DE CASO /
Luiza Onzi Cavagnoli. -- 2023.

48 p. : il., graf., tab. ; 30 cm.

Dissertação (mestrado) -- Universidade Federal de
Ciências da Saúde de Porto Alegre, Programa de
Pós-Graduação em Tecnologias da Informação e Gestão em
Saúde, 2023.

Orientador(a): Marcelo Schenk de Azambuja ;
coorientador(a): Cláudia Giuliano Bica.

1. Qualidade dos serviços. 2. Humanização no
atendimento. 3. Laboratório clínico. I. Título.

Sistema de Geração de Ficha Catalográfica da UFCSPA com os dados
fornecidos pelo(a) autor(a).

Luiza Onzi Cavagnoli

**AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE UMA REDE DE
LABORATÓRIOS DE ANÁLISES CLÍNICAS – ESTUDO DE CASO**

Dissertação no Programa de Mestrado Acadêmico em
Tecnologias da Informação e Gestão em Saúde da
Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto
Alegre.

Orientador: Prof. Dr. Marcelo Schenk de Azambuja

Co-Orientador: Prof^a. Dr^a. Cláudia Giuliano Bica

PORTO ALEGRE

2022

Luiza Onzi Cavagnoli

**AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE UMA REDE DE
LABORATÓRIOS DE ANÁLISES CLÍNICAS – ESTUDO DE CASO**

Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Tecnologias da Informação e Gestão em Saúde da Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Tecnologias da Informação e Gestão em Saúde, na Área de Concentração Gestão em Saúde.

Orientador: Prof. Dr. Marcelo Schenk de Azambuja

Co-orientador: Prof^a. Dr^a. Cláudia Giuliano Bica

Aprovada em: _____ de _____ de _____.

BANCA EXAMINADORA:

Prof. Dr.
Universidade

Prof. Dr.
Universidade

Prof. Dr.
Universidade

AGRADECIMENTOS

Agradeço ao meu orientador, Prof. Marcelo Schenk de Azambuja, por todo o incentivo, ensinamentos e apoio durante o período do mestrado. Agradeço à Prof.^a Cláudia Giuliano Bica por toda a sua dedicação, disponibilidade e discussões extremamente ricas para que fosse possível concluir este projeto.

Agradeço à gestão do laboratório clínico onde se aplicou a pesquisa, que me disponibilizou todo o suporte e liberdade para realizar as análises e desenvolver o cronograma necessário para entregar este projeto concluído. Agradeço a todos os participantes do estudo, que contribuíram para o resultado deste projeto.

Tenho imensa gratidão aos meus pais e familiares pelo apoio e crença no meu potencial, impulsionando o meu desenvolvimento através deste programa.

RESUMO

O laboratório clínico tem um papel fundamental na definição do diagnóstico, coleta e processamento de material biológico. Porém, apesar da relevância do setor no Brasil, poucos trabalhos nacionais tiveram o objetivo de pesquisar a percepção dos usuários sobre a qualidade da prestação do serviço de análises clínicas. Objetivo: identificar a percepção do usuário frente à prestação de serviços de uma rede de laboratórios de análises clínicas e propor melhorias para a qualificação do atendimento. Método: foi realizado um estudo de caso de abordagem quantitativa, sendo uma pesquisa aplicada com os usuários que já haviam realizado atendimento na organização onde se propôs a análise. Resultados: foi realizado um total de 366 questionários onde os participantes puderam avaliar a qualidade do serviço através do instrumento SERVQUAL com adaptações. O público-alvo respondente da pesquisa gerou surpresa aos gestores e a dimensão que obteve a maior lacuna em relação à satisfação foi a dimensão da empatia, portanto, foi aplicado o Diagrama de *Ishikawa* e elaborado um plano de ação com propostas para a melhoria deste quesito. Conclusão: as informações identificadas são relevantes para a elaboração do planejamento estratégico da empresa. As propostas de melhoria seguiram fielmente a realidade do laboratório e foram elaboradas com intuito de elevar o nível de satisfação dos usuários.

Palavras-chaves: Laboratório Clínico; Qualidade dos Serviços; Humanização no Atendimento em Saúde.

ABSTRACT

The clinical laboratory has a fundamental role in defining the diagnosis, collection and processing of biological material. However, despite the relevance of the sector in Brazil, few national studies had the objective of researching the users' perception of the quality of clinical analysis service provision. Objective: to identify the user's perception of the provision of services in a network of clinical analysis laboratories and propose improvements for the qualification of care. Method: a case study with a quantitative approach was carried out, with a survey applied to users who had already performed care in the organization where the analysis was proposed. Results: a total of 366 questionnaires were carried out where participants could assess the quality of service through the SERVQUAL instrument with adaptations. The target audience that responded to the survey surprised the managers and the dimension that had the greatest gap in relation to satisfaction was the dimension of empathy, therefore, the Ishikawa Diagram was applied and an action plan was prepared with proposals for improving this aspect. . Conclusion: the identified information is relevant for the elaboration of the company's strategic planning. The improvement proposals faithfully followed the reality of the laboratory and were designed with the aim of raising the level of user satisfaction.

Keywords: Clinical Laboratory; Quality of Services; Humanization in Health Care.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Diagrama de Ishikawa

24

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Perfil dos Respondentes	21
Tabela 2 - Proposta de Ação	26

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Percepção dos Respondentes

23

SUMÁRIO

1. 1 INTRODUÇÃO	11
1.1 OBJETIVO GERAL E ESPECÍFICOS	13
1.2 JUSTIFICATIVA DO TRABALHO	13
1.3 DELIMITAÇÕES DO TRABALHO	14
2. METODOLOGIA	14
2.1 DELINEAMENTO DO ESTUDO	14
2.2 CARACTERIZAÇÃO DO ESTUDO:	15
2.2.1 Local:	15
2.2.2 Participantes do estudo	15
2.3 INSTRUMENTO DE PESQUISA	16
2.4 COLETA DE DADOS	17
2.5 ANÁLISE DOS DADOS	18
3. ARTIGO	19
4. DISCUSSÃO	33
5. CONCLUSÃO	35
6. REFERÊNCIAS	36
1. ANEXO I - Termo de Anuência	39
2. ANEXO II - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE)	40
3. ANEXO III - Instrumento de questionário modelo SERVQUAL	42
4. ANEXO IV – Parecer de aprovação no CEP	46

1. 1 INTRODUÇÃO

O setor de serviços é um dos que mais cresce e emprega pessoas ao longo dos anos, segundo o IBGE - Instituto Brasileiro de Estatísticas e Pesquisa – (2020). Para Lovelock e Wright (2002), os serviços constituem-se em fator central da atividade econômica de qualquer sociedade, e tendem a se diversificar cada vez mais para atender aos anseios sociais no que se refere à geração de empregos e renda e à possibilidade de suporte à produção e comercialização de bens.

Em relação à qualidade dos serviços, segundo Garvin (2002), um dos autores mais citados quando se aborda sobre este conceito, a qualidade consiste em um produto ou serviço que atende perfeitamente, de forma confiável, acessível, segura e no tempo certo às necessidades do cliente. A qualidade e a sua avaliação perante um serviço são feitas pelo cliente e dão-se através da conferência equiparada entre o que o cliente aguardava e o que percebeu do serviço oferecido (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1985).

Já Kotler (1998), reconhecido como o “pai do marketing”, afirma que as empresas precisam estar conscientes que, quando lidamos com a qualidade em serviços, deve-se atentar-se à satisfação do cliente não somente por um determinado setor específico da empresa, mais sim, o envolvimento e a preocupação de todos da empresa. E por isso, deve ser de responsabilidade de todos assegurar a satisfação dos seus clientes, e para este fim, aperfeiçoar a qualidade nos serviços prestados.

Para o setor de serviços, que é essencialmente intangível, compreender o comportamento do consumidor se torna a chave para conseguir mantê-lo fidelizado (KOTLER, 2000). Segundo Vieira (2010), o sucesso da organização está vinculado à como os gestores estão preparados para lidar com as mudanças constantes do comportamento do público-alvo. Para conseguir solucionar as dores dos seus consumidores, os gestores precisam intensificar a análise da jornada do cliente, que visa mapear os pontos de contato do usuário durante todo o seu processo de atendimento (KOTLER, 2017).

O usuário vivencia o serviço que lhe é prestado e o avalia de acordo com as suas crenças, valores e expectativas (FITZSIMMONS E FITZSIMMONS, 2000). Ainda para os autores, o usuário é, portanto, considerado como o elemento que dispara a atividade inerente ao serviço, podendo assumir uma participação passiva, mas também como co-participante do serviço ou produto de informação. Independentemente de como se dá esta participação, o usuário é parte integrante do processo de produção do serviço solicitado por ele mesmo.

Em relação aos serviços de saúde, a satisfação do paciente é considerada um importante elemento na avaliação dos cuidados em saúde, e essa satisfação está relacionada diretamente com a adesão ao tratamento e aos resultados em saúde do paciente (PAIVA, GOMES, 2007). Mais especificamente abordando a realidade dos laboratórios clínicos, a melhoria contínua dos processos envolvidos deve representar o foco principal e, para isso, procura-se oferecer, cada vez mais, os melhores produtos ou serviços para os clientes (MEZOMO, 2001). Da mesma forma, estas empresas são desafiadas a estabelecer novas formas de conquistar e fidelizar o cliente, melhorando a qualidade e adaptando-se às recentes exigências do mercado.

No final da década de 1970 a literatura em saúde incorporou o índice de satisfação do paciente como indicador da qualidade do cuidado, observava-se um crescimento das pesquisas de satisfação de usuários de serviços de saúde (MISHIMA; CAMPOS; MATUMOTO, 2016). De acordo com Martins (2019), compreender a satisfação do paciente com o atendimento se tornou uma informação de extrema relevância, principalmente pensando que as suas expectativas e experiências com o cuidado recebido indicam ao gestor medidas que podem trazer melhoria da qualidade do serviço. A qualidade do serviço em saúde está ligada à satisfação das necessidades do paciente. A satisfação do paciente com o atendimento, entretanto, se relaciona com a perspectiva acerca do que ele considera ideal e o que está de acordo com as suas expectativas, em geral moldados por experiências anteriores.

Segundo Souza (2009), é muito importante utilizar as queixas dos clientes como um elemento de mensuração e, no que diz respeito a satisfazer a necessidade

do cliente, este se manifesta como um pré-requisito para a diferenciação do serviço. Uma ferramenta que tem como objetivo facilitar a mensuração da qualidade percebida é a escala SERVQUAL, que se trata de um questionário criado pelos autores Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985), e sua função é medir as expectativas e as percepções dos clientes por um serviço de qualidade.

Souca (2011) afirma que a versão de 1985 do SERVQUAL é um esqueleto básico, que pode ser adaptado para atender às características ou necessidades específicas de pesquisa de uma determinada organização. Nessa pesquisa, portanto, foi utilizada a estrutura do SERVQUAL com adaptações para identificar a percepção dos clientes em relação a um serviço de análises clínicas e por fim, trazer propostas de melhorias para a gestão.

1.1 OBJETIVO GERAL E ESPECÍFICOS

O objetivo geral desta pesquisa é analisar a percepção do usuário frente à qualidade da prestação de serviços de uma rede de laboratórios de análises clínicas e propor melhorias para a qualificação do atendimento.

Os objetivos específicos desta pesquisa são:

- Avaliar a satisfação dos usuários sobre os serviços prestados por uma rede de laboratórios de análises clínicas;
- Identificar os fatores mais importantes na percepção dos clientes com base nas 5 dimensões de qualidade da prestação de serviços;
- Com base nos resultados da pesquisa, propor um conjunto de melhorias para os gestores dos laboratórios a fim de qualificar o atendimento ao cliente.

1.2 JUSTIFICATIVA DO TRABALHO

O presente estudo é relevante visto que explora, através de uma consagrada ferramenta de pesquisa, a percepção do cliente frente a um serviço essencial de saúde, o laboratório clínico. O estudo propõe mudanças significativas no segmento e salienta características positivas que podem ser aplicadas na prática para buscar melhores resultados tanto para a gestão como em qualidade de serviço para os consumidores.

O motivo para elaboração desta pesquisa é de agregar qualidade teórica sobre um conteúdo pouco explorado e ser uma possível fonte de informação para outros projetos que busquem por dados semelhantes. Conhecer estes resultados é importante tanto para a área acadêmica quanto para a organização onde se propõe o estudo, pois permite reconhecer possíveis lacunas do atendimento e repará-las, a fim de organizar uma estratégia que poderá gerar resultados positivos.

1.3 DELIMITAÇÕES DO TRABALHO

Como delimitação do estudo, pode-se esclarecer que, devido ao tempo de pesquisa, foi possível realizar somente uma aplicação do questionário. Entretanto, no melhor dos cenários, seria importante fazer uma nova aplicação do instrumento após a implementação das melhorias que foram propostas através do estudo, para validar se as propostas tiveram impacto na satisfação dos usuários.

2. METODOLOGIA

2.1 DELINEAMENTO DO ESTUDO

O presente estudo possui uma abordagem quantitativa que, segundo Richardson (1989), é um método caracterizado pelo emprego da quantificação, tanto nas modalidades de coleta de informações, quanto no tratamento dessas através de técnicas estatísticas, desde as mais simples até as mais complexas.

Em relação à natureza da pesquisa, foi realizada uma pesquisa aplicada. Esta se direciona à aplicação prática de problemas específicos, gerando novos conhecimentos sobre o fato analisado (SILVEIRA E CÓRDOVA, 2009).

O estudo é definido, quanto aos procedimentos, como estudo de caso. Este, de acordo com Yin (2005), visa compreender um contexto da vida real de uma entidade bem definida, seja ela uma instituição, uma pessoa ou uma entidade social.

2.2 CARACTERIZAÇÃO DO ESTUDO:

2.2.1 Local:

O estudo foi realizado em um laboratório clínico com mais de 60 anos de mercado, situado, em sua Matriz técnica e administrativa, no Município de Porto Alegre. O laboratório ainda contém seis unidades da rede, que se estendem pelos municípios de Viamão, Gravataí e Cachoeirinha. Todas as unidades participaram deste estudo.

O laboratório conta com 50 colaboradores e realiza uma média de 50.000 exames/mês. Já em número de pacientes, atende, em média, 5.500 pacientes por mês. O seu funcionamento é de segunda a sexta das 07h30 às 18h, e também aos sábados, em Porto Alegre, das 8h às 12h. A pesquisa foi realizada sob assinatura do Termo de Anuência por responsável pela organização (ANEXO I).

2.2.2 Participantes do estudo

Os participantes do estudo foram escolhidos de forma não intencional, aleatória, e todos já foram atendidos no estabelecimento. O tamanho da amostra foi corrigido pelo volume de atendimentos geral da organização, visto que a pesquisa abrange todas as unidades da rede. Os participantes tiveram que, obrigatoriamente, se enquadrar dentro dos critérios de inclusão e exclusão propostos na pesquisa.

Com uma média mensal de 5.500 pacientes, considerando a população heterogênea quanto às respostas de qualidade de serviços (50%), erro tolerado de 5% e confiança de 95%, a amostra foi estimada em 360 participantes. No final da pesquisa, foi possível chegar ao número de 366 participantes, sendo 234 do sexo feminino (63,9%) e 132 do sexo masculino (36,1%).

Os fatores de inclusão foram: ter realizado exames laboratoriais em alguma das unidades do laboratório participante do estudo. Os fatores de exclusão foram: clientes que não tenham completado 18 anos de idade; que não aceitem participar da pesquisa e assinar o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (ANEXO II).

A pesquisa foi realizada de forma online, pelo Google Forms, porém, os clientes foram convidados a participar do estudo de forma presencial, enquanto estiveram realizando o seu atendimento na recepção e/ou retirando o seu laudo. Os clientes que manifestaram interesse receberam o questionário através do e-mail e, no link de acesso à pesquisa, foi disponibilizado o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. Sendo este aceito, o questionário automaticamente era liberado para preenchimento de cada respondente. Caso contrário, a pesquisa era encerrada. O TCLE ficou disponível para download em dois momentos da pesquisa: no aceite, antes de iniciar a pesquisa; e no fim, ao encerrar o questionário.

2.3 INSTRUMENTO DE PESQUISA

Os dados foram coletados através de um instrumento de pesquisa do tipo questionário, sendo o mesmo uma adaptação do modelo base conhecido como SERVQUAL (ANEXO III). A ferramenta SERVQUAL é um instrumento concebido em duas seções: uma para avaliar as expectativas do cliente, outra para avaliar suas percepções após a utilização dos serviços. O SERVQUAL possui 22 questões para mensurar as cinco dimensões de qualidade de serviços, que foram adaptadas para este estudo e distribuídas neste da seguinte forma: tangibilidade (4 questões); confiabilidade (4 questões); responsividade (4 questões); garantia (4 questões) e empatia (6 questões). A avaliação foi feita através da escala likert de 1 ponto (discordo totalmente) a 5 pontos (concordo totalmente).

Neste estudo, o questionário manteve as mesmas dimensões de análise do modelo SERVQUAL, porém a adaptação se fez necessária nas perguntas, com intuito de melhorar o entendimento dos participantes no que se refere ao seu atendimento no laboratório clínico.

A preferência por aplicar o questionário em formato online ocorreu devido à situação de pandemia durante o período de coleta de dados, de forma a preservar e manter a segurança do pesquisador e dos participantes. Estimou-se o tempo de duração da pesquisa de 5 minutos, porém, o respondente teve a permissão para retirar-se da pesquisa a qualquer momento, se fosse de sua vontade. O questionário foi enviado por e-mail do Gmail elaborado pela pesquisadora, exclusivamente para o andamento da pesquisa (pesquisa.atendimento.qualidade@gmail.com), e elaborado através do Google Forms.

Com a finalidade de preservar a identidade dos participantes da pesquisa, os dados coletados através do questionário foram tratados de forma confidencial e anônima, não foram utilizados nomes e dados de caracterização, sendo os respondentes identificados através de numeração.

2.4 COLETA DE DADOS

A coleta de dados ocorreu de Janeiro de 2022 até Maio de 2022. Os dados foram coletados através do instrumento aplicado em forma de questionário a um grupo de clientes do estabelecimento. A primeira etapa teve o objetivo de captar as “Expectativas” (E) dos clientes quanto ao serviço prestado, considerada “ideal” e, a segunda parte, as “Perspectivas” (P) destes clientes quanto ao desempenho.

O trabalho de campo ocorreu após a aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) da Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre (UFCSPA). A documentação da pesquisa foi aprovada pelo Parecer 5.101.024 (Anexo IV).

2.5 ANÁLISE DOS DADOS

Os dados coletados através dos questionários foram tabulados em planilhas eletrônicas e apresentados através de estatísticas descritivas de acordo com a natureza e distribuição das variáveis (média, desvio-padrão, frequência e percentual). Para a análise do GAP (Percepção – Expectativa), os valores negativos representam a validade do serviço insatisfatória e, para valores positivos, a qualidade satisfatória.

Segundo Gil (1995), a estatística é de grande proveito em pesquisas quantitativas. A estatística descritiva “compreende o manejo dos dados para resumi-los ou descrevê-los, sem ir além, isto é, sem procurar inferir qualquer coisa que ultrapasse os próprios dados” (FREUND, SIMON, 2000).

Ainda para Freund e Simon (2000), a estatística descritiva estará presente sempre que a coleta, o processamento, a interpretação e a apresentação de dados numéricos se fizerem necessárias.

3. ARTIGO

Qual a percepção sobre empatia em um laboratório clínico? Um estudo de caso.

What is the perception of empathy in a clinical laboratory? A case study.

Resumo

Os laboratórios de análises clínicas tentam se reinventar para sobreviver no mercado competitivo e tecnológico o qual estão inseridos, precisando atrair e fidelizar clientes através da prestação de um serviço de qualidade. Nesse contexto, o presente estudo tem o objetivo de identificar as percepções dos usuários frente à qualidade do serviço prestado em uma rede de laboratórios de análises clínicas no estado do RS, visando propor melhorias necessárias para a gestão da empresa, de forma a impulsionar o negócio. Para esse fim, a metodologia aplicada para essa pesquisa foi quantitativa, classificada como um estudo de caso, e desenvolvida através de uma pesquisa de campo. O instrumento de coleta de dados utilizado foi um questionário avaliativo fundamentado no Modelo SERVQUAL, constituído de 22 itens afirmativos para analisar as dimensões da Tangibilidade, Responsividade, Confiabilidade, Garantia e Empatia. Com base nessas informações, os resultados revelam que as divergências mais expressivas entre as expectativas e as percepções dos usuários foram detectadas na dimensão da Empatia. Sendo assim, utilizou-se o Diagrama de *Ishikawa* para identificar as causas potenciais da baixa satisfação e a ferramenta 5W2H foi adaptada para elaborar um conjunto de propostas de ação para que a gestão possa aprimorar o atendimento nesse quesito e buscar elevar o nível de satisfação dos seus usuários quanto à empatia.

Gestão em Saúde; Laboratório de Análises Clínicas; SERVQUAL; Qualidade Percebida em Serviços

Abstract

Clinical analysis laboratories try to reinvent themselves to survive in the competitive and technological market in which they are inserted, needing to attract and retain customers through the provision of a quality service. In this context, the present study aims to identify the perceptions of users regarding the quality of the service provided in a network of clinical analysis laboratories in the state of RS, aiming to propose necessary improvements for the company's management, in order to boost the business. . To this end, the methodology applied for this research was quantitative, classified as a case study, and developed through field research. The data collection instrument used was an evaluative questionnaire based on the SERVQUAL Model, consisting of 22 affirmative items to analyze the dimensions of Tangibility, Responsiveness, Reliability, Assurance and Empathy. Based on this information, the results reveal that the most significant divergences between users' expectations and perceptions were detected in the Empathy dimension. Therefore, the Ishikawa Diagram was used to identify the potential causes of low satisfaction and the 5W2H tool was adapted to prepare a set of action proposals so that management can improve service in this regard and seek to raise the level of satisfaction of the employees. their users regarding empathy.

Health Management; Clinical Laboratory; SERVQUAL; Perceived Quality in Services

Introdução

A medicina laboratorial avança cada vez mais no que se refere à sua importância científica e utilização para a tomada de decisões médicas¹. A cada ano, novas técnicas e modernas tecnologias foram e continuam sendo implantadas, já que a evolução da ciência trouxe a necessidade de métodos diagnósticos cada vez mais sensíveis e precisos². Porém, apesar dos avanços tecnológicos, as empresas que entenderem as peculiaridades do seu público-alvo ganharão lealdade e estarão fortemente posicionadas ao que o futuro reserva³.

Os *millennials* são nativos digitais, ou seja, conhecem a internet desde o seu nascimento, o que representa uma experiência de vida extremamente diferente de seus pais e avós. Em relação ao consumo de serviços de saúde, a nova geração está mais atenta a cuidar da sua própria saúde, aponta à pesquisa “*Digital Health ConsumerSurvey*”, da Accenture (2020), o que salienta que as empresas do segmento precisam se adaptar a este novo cenário.

Ainda sobre os serviços de saúde, apesar da intensa busca por formatos de serviços mais tecnológicos, há quem não abra mão de um bom atendimento presencial. A qualidade do atendimento, de fato, está relacionada às melhorias nas práticas tangíveis de saúde, voltadas para os usuários e profissionais de saúde⁴. A empatia e a humanização são construídas com a participação, responsabilização e autonomia dos usuários, com implicações, também, para a gestão. Portanto, para efetivar a humanização, é necessário que haja não somente a participação, mas também a prestação dessa condição como atitude ética, legal e moral⁵.

Nesse sentido, o presente estudo de caso tem como objetivo identificar as percepções dos usuários frente à qualidade do serviço prestado em uma rede de laboratórios de análises clínicas no estado do RS, visando propor melhorias necessárias para a gestão da empresa, de forma a impulsionar o negócio.

Metodologia

A presente pesquisa caracteriza-se como estudo de caso de abordagem quantitativa, aplicada por meio de pesquisa de campo. Para realizar a pesquisa, foi estabelecido como critérios de inclusão que os usuários tivessem realizado exames laboratoriais em alguma das unidades do laboratório participante do estudo. Como fatores de exclusão, usuários que não tivessem completado 18 anos de idade; e que não aceitassem participar da pesquisa e assinar o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

A realização dessa pesquisa considerou 05 variáveis para definir o perfil dos respondentes, sendo elas: gênero, faixa etária, nível de escolaridade, unidade de atendimento e modalidade de atendimento/convênio. Assim como as dimensões de qualidade presentes na estrutura do instrumento SERVQUAL (tangibilidade, confiabilidade, responsividade, garantia e empatia).

A coleta de dados foi realizada através do método de questionário, cuja estrutura foi adaptada do modelo SERVQUAL, composto de vinte e dois itens afirmativos. O questionário foi aplicado de forma online, devido às circunstâncias de pandemia no momento da pesquisa. As expectativas e percepções dos usuários foram mensurados por meio da escala Likert, que é utilizada para pontuar diferentes categorias de respostas com variações numéricas de 1 a 5, onde para cada número existe uma breve definição⁶. Portanto, os usuários avaliaram cada afirmação de 1 a 5, em que 1 equivale a “Discordo Totalmente” e 5 equivale a “Concordo Totalmente”.

A análise dos dados ocorreu através de estatística descritiva, de acordo com a natureza e distribuição das variáveis (média, desvio-padrão, frequência e percentual). A pesquisa ocorreu no período de janeiro de 2022 até maio de 2022 e foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da UFCSPA.

Resultados

O universo dessa pesquisa foi de 970 usuários atendidos pela empresa, sendo a amostra desta pesquisa composta por 366 usuários, representando 38% do universo.

Perfil dos Respondentes

Os dados dos respondentes são relevantes para identificar o perfil dos participantes da pesquisa e, também, fazer uma investigação sobre o público do próprio laboratório em análise. Os dados estão contabilizados na Tabela 1.

Tabela 1 - Perfil dos Respondentes

Variáveis	Definição	Resultado
Gênero	Feminino	234 (63,9%)
	Masculino	132 (36,1%)
Faixa Etária	30 a 35 anos	73 (19,9%)
	41 a 45 anos	63 (17,2%)
	25 a 29 anos	59 (16,1%)
	Demais faixas	171 (46,8%)
Escolaridade	Ensino Superior Completo	147 (40,2%)
	Ensino Médio Completo	76 (20,8%)
	Demais escolaridades	143 (39%)
Modalidade de Atendimento	SUS	207 (56,6%)
	Particular	96 (26,2%)
	Convênios	63 (17,2)

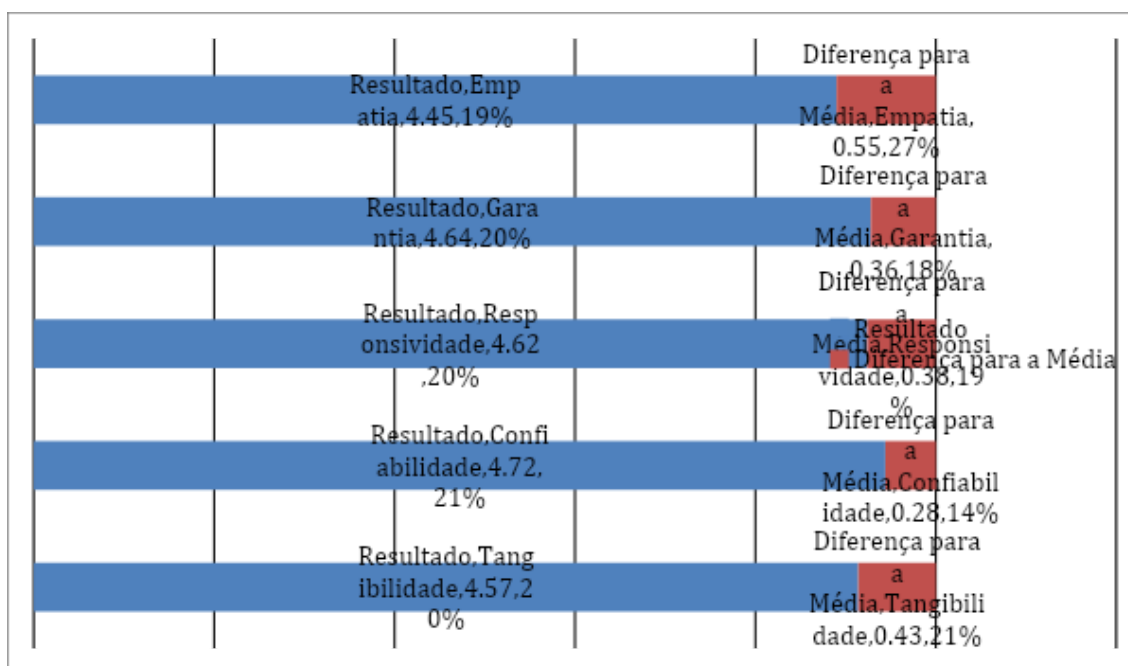
Fonte: A autora (2022)

Em nossos resultados destacamos que o perfil dos usuários é majoritariamente o público feminino, de faixa etária de 30 a 35 anos, com ensino superior completo e usuárias do SUS.

Percepção dos Respondentes

Em relação às percepções dos respondentes frente à qualidade do serviço, os dados foram contabilizados e as médias calculadas. O objetivo das organizações é alcançar a média de número 5, conforme preconiza a ferramenta SERVQUAL. O resultado é exposto no Gráfico 1.

Gráfico 1 – Percepção dos Respondentes



Fonte: A autora (2022)

De acordo com os resultados da percepção dos respondentes, nenhuma das dimensões superou a média esperada de qualidade do serviço, trazendo um

resultado negativo para organização estudada. Porém, a dimensão que ficou mais distante do valor sugerido é a empatia.

Discussão

Com base nos resultados obtidos através da aplicação do questionário, os usuários do serviço laboratorial, nesta pesquisa, predominantemente se encaixam em um perfil mais jovem. Este fato pode se relacionar com o formato online de aplicação da pesquisa, visto que o público que ainda mais utiliza os serviços de saúde é o idoso, e, atualmente, no Brasil, os idosos representam cerca de 10% da população geral⁷.

Durante a aplicação da pesquisa algumas limitações foram encontradas, como a dificuldade de captação de respostas, sendo o interesse dos usuários em participar do estudo muito baixo, o que levou a uma mudança no calendário que havia sido proposto para coleta de dados.

No presente estudo a empresa não conseguiu atingir a média em nenhuma das dimensões, o que sinaliza que existe uma lacuna em diversos âmbitos do serviço. Porém, a dimensão que merece ser observada sob olhar atento da gestão é a empatia. Através das respostas coletadas, os gestores podem realizar um planejamento que preveja uma mudança significativa neste cenário, visto que o planejamento estratégico é indispensável para implantar decisões precisas, minimizando os erros e maximizando acertos em relação aos objetivos traçados⁸.

Compreender o conceito de empatia implica em perceber componentes verbais e não verbais que facilitem o compartilhamento de experiências⁹. O termo empatia, do grego *empathia*, significa a apreciação do sentimento do outro, e pode ser definida como as reações cognitivas e emocionais de um indivíduo frente às experiências do outro¹⁰. Na saúde, a empatia se associa com a humanização do serviço, e é vista como o resgate na forma do cuidado, respeitando, principalmente, os direitos do paciente e o tratando de forma digna. Afinal, por trás de cada exame, há um ser humano.

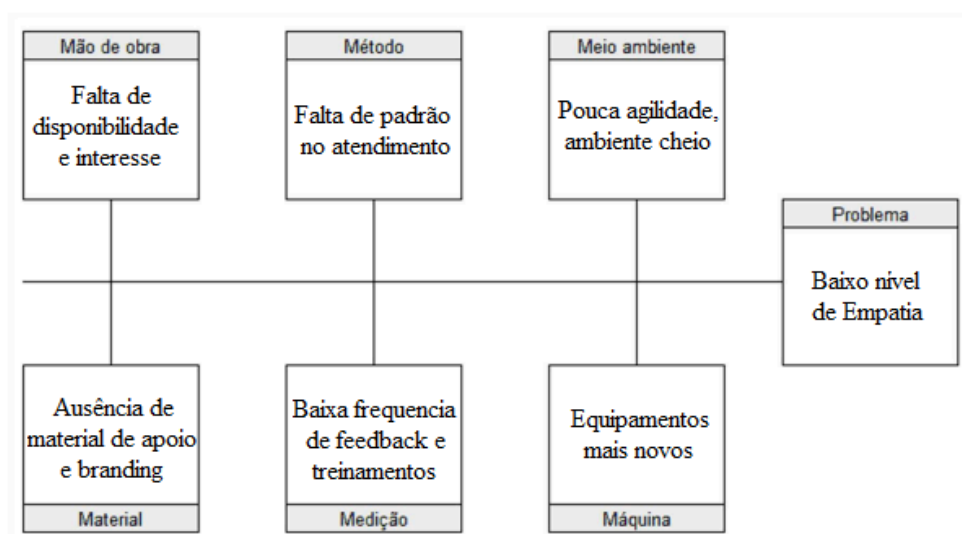
Dentre as definições do cuidar, destaca-se o preocupar-se com o outro, a afeição, a compaixão, o tornar humano e ir além de um simples compromisso com definições objetivistas. O cuidado supera as experiências vividas entre o profissional e o paciente, inclusive em relação às emoções que são construídas e compartilhadas, tornando o cuidado mais humano¹¹.

O Ministério da Saúde desenvolveu o programa Humaniza SUS, com o objetivo de promover a humanização como à valorização dos indivíduos ligados ao processo de saúde, sejam eles pacientes ou profissionais¹². E, é importante salientar que, para exercer um atendimento com empatia, são necessários gestos muito simples, como chamar o usuário pelo nome, olhá-lo nos olhos, explicar com antecedência os procedimentos que serão realizados, preservar sua privacidade, preocupar-se com o desconforto, e agir com carinho e respeito.

Sob o olhar da administração, a pesquisa do Banco Mundial (2018) apontou dados sobre a relação entre tecnologia e produção, que demonstram que os processos organizacionais modernos, ainda que embasados em tecnologia, são todos decorrentes e dependentes de relacionamento humano. Nesse contexto, nota-se que a consciência sobre a empatia tem cada vez mais importância.

Para conseguir elaborar propostas de melhoria para o serviço, primeiramente foi utilizada uma ferramenta importante para o sistema de gestão, o Diagrama de *Ishikawa*, com função de identificar as causas potenciais para a reincidência de um defeito ou falha no serviço, bem como elaborar uma análise crítica do processo operacional em desenvolvimento¹³. Dessa forma, realizou-se a aplicação do Diagrama de *Ishikawa* e foi possível identificar quais causas que influenciam na baixa avaliação da empatia, conforme a Figura 1.

Figura 1 - Diagrama de Ishikawa



Fonte: A autora (2022)

A presente ferramenta não identifica necessariamente a causa do problema, mas permite que se tenha o foco na qualificação das possíveis causas, organizando a busca pela melhor estratégia de ação¹⁴.

Após caracterizar as principais causas, foram analisadas as que teriam maior impacto negativo para a empresa e assim foi realizada uma adaptação da ferramenta 5W2H, para apresentar um plano de ação que pudesse demonstrar medidas com intuito de reduzir as dificuldades definidas. O 5W2H é considerado um plano de ação que objetiva executar um *checklist* para tornar preciso o resultado que se pretende alcançar e obter um planejamento geral para tomada de decisão¹⁵. As principais propostas desse plano de ação estão descritos na Tabela 2.

Tabela 2 - Proposta de Ação

Ação	O que?	Por quê?
1. Definição de propósito	Definir porque queremos ser empáticos	Identificar as “dores” do atendimento e o que será possível alcançar com uma mudança cultural

2. Diálogo	Propor o diálogo sobre o assunto no ambiente empresarial	Tornar a temática uma realidade, trazer engajamento e identificação
3. Treinamentos	Realizar treinamentos periódicos sobre empatia no atendimento e hábitos empáticos	Naturalizar a visão empática e fortalecer a prática no ambiente empresarial
4. Metodologia, processos e cultura organizacional	Padronização de atendimento e criação de processos baseados em atendimentos empáticos	Fortalecer a cultura organizacional com base em uma metodologia interna de empatia
5. Reconhecer e promover lideranças	Prática de feedback e busca por engajar profissionais para o seu desenvolvimento	Formar líderes que repassem a cultura empresarial e motivem o grupo a se autodesenvolver
6. Aquisição de novas tecnologias	Prática de renovar os equipamentos da empresa com maior frequência	Facilitar o atendimento, proporcionar agilidade e um ambiente mais tecnológico
7. Adoção de ferramentas para auxiliar a tomada de decisão e melhora da comunicação com os usuários	Disponibilizar material físico que fortaleça o branding e seja uma ferramenta de apoio para o atendimento	Proporcionar auxílio de marketing e venda e facilitar a comunicação no atendimento

Fonte: A autora (2022)

As propostas têm o intuito de trazer uma referência para a gestão da empresa em como atender às expectativas dos seus usuários, minimizar a lacuna de

empatia e impulsionar a empresa para um planejamento futuro. Supõe-se que, depois de cultivar o hábito da empatia e gerar o reconhecimento de que somos animais sociais que se desenvolvem em conexão, não em isolamento, fará pouco sentido reprimir o lado empático que possuímos¹⁶.

Segundo pesquisa da Universidade Estadual de Michigan (2016), que analisou respostas de um questionário aplicado em 63 países para medir compaixão e empatia em situações hipotéticas, o Brasil ficou em 51º lugar na lista. Portanto, não sendo uma posição favorável para a nossa sociedade, a tendência é que essa característica da empatia necessite de treinamento e resgate do íntimo das pessoas.

Nas empresas do segmento de saúde, integrar a empatia à prestação de cuidados traz como um de seus benefícios a satisfação do paciente, que tem uma experiência agradável, recomenda os serviços para outros usuários e, conseqüentemente, tende a retornar quando necessitar do mesmo serviço¹⁷. Por fim, todos os benefícios trazidos pela empatia para a saúde não podem ser ignorados pelas empresas que querem ver seu trabalho dando resultados.

Conclusão

O presente artigo identificou que a maior deficiência no quesito do atendimento do laboratório de análises clínicas onde ocorrer à pesquisa é em relação à empatia. A partir disso, foi proposto um conjunto de melhorias para os gestores do laboratório. Os resultados obtidos são muito ricos para a empresa onde ocorreu a pesquisa, visto que foi possível avaliar as lacunas do serviço na perspectiva dos consumidores.

A empresa poderá avaliar as respostas da pesquisa e as sugestões em prol de aperfeiçoar o seu serviço em longo prazo. Por fim, propõe-se que a pesquisa seja realizada novamente após a implantação das sugestões.

Referências

- ¹ VIEIRA, L. M. F. Os 60 anos da SBPC/ML e a evolução da medicina laboratorial. Rio de Janeiro, *Jornal Brasileiro de Patologia e Medicina Laboratorial*, v. 40, n. 5, 2004.
- ² MUGNOL, K. C. U.; FERRAZ, M. B. Sistema de informação como ferramenta de cálculo e gestão de custos em laboratórios de análises clínicas. Rio de Janeiro, *Jornal Brasileiro de Patologia e Medicina Laboratorial*; v. 42, n. 2, 2006.
- ³ ZEITHAML, V. A.; BITNER, M. J. *Marketing de Serviços: A Empresa com Foco no Cliente*. 2ª.ed. Porto Alegre: Bookman, 2003.
- ⁴ ARAUJO FP, FERREIRA MA. Representações sociais sobre humanização do cuidado: implicações éticas e morais. *REBEN*, 2011 mar-abr; 64(2):287-93.
- ⁵ SILVA FD, CHERNICHARO IM, FERREIRA, MA. Humanização e Desumanização: A Dialética expressa no discurso de enfermagem sobre o cuidado. *Esc Anna Nery*. 2011;15(2):306-13.
- ⁶ ROESCH, SILVIA MARIA AZEVEDO. *Projetos de estágio e de pesquisa em administração*. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2006
- ⁷ Brasil. Ministério da Saúde. Portaria n. 1395, de 10 de dezembro de 1999. Dispõe sobre a Política Nacional de Saúde do Idoso e dá outras providências [legislação na Internet]. Brasília; 1999. [citado 2007 abr. 22]. Disponível em: http://dtr2004.saude.gov.br/susdeaz/legislacao/arquivo/Portaria_1395_de_10_12_1999.pdf
- ⁸ BULGACOV, S.; SANTOS, P.J.P.; MAY, M.R. A configuração da organização e sua relação com o Planejamento Estratégico formal e emergente. *Cad. EBAPE.BR*, v.10, n.4, 2012.
- ⁹ ZACLIS, C. S. *Comportamentos éticos/ morais: Em foco a produção de artigos da Análise do Comportamento compreendida entre os anos de 2002 a 2015*. São Paulo, SP: Dissertação de Mestrado. Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, 93 f. 2016.

- ¹⁰ HOJAT M, MANGIONE S, NASCA TJ, RATTNER S, ERDMANN JB, GONNELLA JS, ET AL. An empirical study of decline in empathy in medical school. *Med. educ.* 2004;38:934-41.
- ¹¹ REFRANDE NA, SILVA RMCRA, PEREIRA ER, REFRANDE SM, DEUS VAH DE, SILVA R DE CF DA, ET AL. O cuidado prestado por equipes de saúde em aeroportos: enfoque fenomenológico. *Research, Society and Development* [Internet]. 2020 [acesso em 18 out 2019]; 9 (3): e129932381. Disponível em: <https://doi.org/10.33448/rsd-v9i3.2381>.
- ¹² Ministério da Saúde (BR). Secretaria de Atenção à Saúde. Política Nacional de Humanização – PNH. Brasília, DF: Ministério da Saúde; 2013.
- ¹³ WONG KC. Using an Ishikawa diagram as a tool to assist memory and retrieval of relevant medical cases from the medical literature. *J Med Case Rep.* 2011;29(5):120.
- ¹⁴ ANTÓNIO, N. S.; TEIXEIRA, A.; ROSA, A. Gestão da qualidade - de Deming ao Modelo de Excelência da EFQM. 2. ed. rev. e aum. Lisboa: Sílabo, 2016.
- ¹⁵ MARSHALL JÚNIOR, Isnard et.al. Gestão da Qualidade. 10.ed. Rio de Janeiro. Editora FGV, 2010.
- ¹⁶ KRZNNARIC, Roman. O poder da empatia: a arte de se colocar no lugar do outro para transformar o mundo. Rio de Janeiro: Zahar, 2015.
- ¹⁷ DERKSEN F, BENSING J, LAGRO-JANSSEN A. Effectiveness of empathy in general practice: a systematic review. *Br J GenPract.* 2013;63(606):e76-84.

4. DISCUSSÃO

A aplicação do instrumento SERVQUAL possibilitou que o estudo trouxesse informações bastante diferenciadas sobre o público-alvo respondente e sobre como eles avaliam o atendimento do laboratório clínico participante do estudo. Mesmo após quase trinta anos desde a criação desta ferramenta, ela segue sendo empregada em diversos estudos. Souca (2011) discute, porém, que o modelo não é isento de falhas, o que levou a diversas variações do mesmo ao longo dos anos.

A análise dos dados apontou que os usuários que se propuseram a participar são jovens, predominantemente do sexo feminino, e que utilizam o serviço através do convênio do SUS - Sistema Único de Saúde. Porém, se questionarmos os gestores, eles irão relatar que o seu principal público-alvo, pelos dados do sistema interno, são idosos. O que se percebe, portanto, é que o formato em que foi realizada a pesquisa – online - teve influência no engajamento de uma parcela de usuários do serviço que possuem acesso e conhecimento sobre tais tecnologias. Talvez em outro momento, se o questionário for aplicado *in loco* nas próprias unidades, o resultado possa ser diferente.

Segundo Almeida (2010), o advento das novas tecnologias da informação modifica potencialmente todas as esferas da sociedade, pois elas nos permitem ver o que não víamos antes. Carrano (2012), nessa mesma linha de pensamento, anuncia que diante desse contexto de acentuadas transformações, somos desafiados a pensar como as tecnologias digitais transformam a cotidianidade, mas também a percepção do próprio homem em relação ao mundo, a si e ao outro.

O fato do surpreendente perfil do público não invalida o projeto, visto que trouxe uma abordagem diferenciada sobre algo que, para os gestores, era o óbvio - predominância somente do público idoso. Além de um alerta sobre como há um público jovem participante e cooperativo que pode ajudar a empresa a se desenvolver para os próximos anos.

De acordo com uma pesquisa realizada pela Goldman Sachs Global Investment Research (2016), os millennials – nascidos entre 1980 e 2000 - têm atitudes diferentes em relação à saúde, se comparado com as gerações anteriores. Para essa geração, o fato de ser saudável não se relaciona apenas a não estar doente, e sim uma busca pelo bem-estar diário.

Os pesquisadores se preocuparam em trazer, de maneira mais aprofundada, os resultados advindos das percepções dos respondentes, e não tanto das expectativas. Isso porque foi priorizado buscar a avaliação da realidade atual do serviço, para que a partir destas lacunas, fossem elaboradas alternativas de melhorias.

De forma geral, em nenhuma das dimensões a empresa superou a média esperada, mas a dimensão da empatia foi a que ficou mais distante do que seria uma percepção ideal e positiva. Este dado adquiriu o destaque na pesquisa, visto que a humanização dos serviços é uma temática latente e que merece atenção em todos os setores empresariais.

O conceito de humanização tem sido destaque nas atuais propostas de reconstrução das práticas de saúde no Brasil, no sentido de alcançar sua maior integralidade, efetividade e acesso (LENZ; GERNHARDT; GOULART; ZIMMER; ROCHA; VILANOVA; ZWETSCH; WOLF, 2006). Diante de obstáculos que hoje se apresentam para a assistência à saúde no país, sejam financeiros, políticos, organizativos ou éticos, coloca-se em pauta o fundamental debate sobre a qualidade da atenção prestada (DESLANDES, 2005).

Em relação aos objetivos específicos da pesquisa, o primeiro objetivo, que visava avaliar a satisfação dos usuários sobre os serviços prestados pela rede de laboratórios clínicos, foi atingido através da aplicação do instrumento SERVQUAL, que possibilitou a avaliação dos gaps do serviço e então dar início a análise dos demais objetivos.

A partir dos dados da pesquisa, o segundo objetivo, que constava identificar os fatores mais importantes na percepção dos clientes com base nas 5 dimensões de qualidade da prestação de serviços, também foi concluído com a análise da

maior lacuna de atendimento, que é a empatia na prestação do serviço. Com tal constatação foi possível discutir sobre a humanização do atendimento e captar o grande diferencial da pesquisa.

Por fim, o terceiro objetivo, de propor um conjunto de melhorias para os gestores dos laboratórios a fim de qualificar o atendimento ao cliente, foi concluído a partir da identificação do problema após a aplicação do Diagrama de *Ishikawa* e com a elaboração de uma proposta de ação, para servir de planejamento para os gestores da organização e aumentar o nível de satisfação dos usuários.

5. CONCLUSÃO

A proposta de ação foi idealizada com intuito de melhorar o desempenho do atendimento e aumentar a eficiência e qualidade do serviço. Este estudo contribuiu para organizar e ampliar o conhecimento sobre o atual cenário da satisfação do usuário frente ao serviço prestado pela organização em estudo, e esclareceu as principais lacunas do serviço de acordo com as dimensões discutidas, de acordo com a ferramenta SERVQUAL.

Os objetivos da pesquisa foram atingidos, uma vez que, além de avaliar o nível de satisfação, foram propostas as melhorias para a gestão de forma que se relacionassem inteiramente com a realidade da empresa.

Como contribuição para a área acadêmica, os dados ficam disponíveis como uma importante fonte para demais pesquisas com temática semelhante e, também, sugere-se a leitura dos resultados desta pesquisa por gestores de outros estabelecimentos de saúde que atendem um público semelhante ao que foi abordado neste estudo, com intuito de gerar insights sobre o tema.

Como perspectiva, se espera que a empresa utilize das indicações realizadas pelos pesquisadores para trazer uma elevação no nível de satisfação dos

clientes e que então, posteriormente, seja feita uma nova avaliação para compreender se os ajustes são válidos.

6. REFERÊNCIAS

ALMEIDA, M. A. DE. (2010). Mediações Tecnosociais e Mudanças Culturais na Sociedade da Informação. Em A. L. de Castro (Org.). Cultura Contemporânea, Identidades e Sociabilidades: olhares sobre corpo, mídia e novas tecnologias. São Paulo: Cultura Acadêmica.

BATESON, J. E. G.; HOFFMAN, K. D. Marketing de serviços. 4. Ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

CARRANO, P. C. R. (2012). Jovens em tempos de WEB 2.0. Educar o Olhar. Presença Pedagógica (Minas Gerais), 18 (103).

DESLANDES SF. O projeto ético-político da humanização: conceitos, métodos e identidade. Interface (Botucatu) 2005; 9(17): 401-403.

FITZSIMMONS, J. A.; FITZSIMMONS, M. J. Administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia da informação. Porto Alegre: Bookman, 2000.

FREUND, J. E.; SIMON, G. A. Estatística aplicada. 9. ed. Porto Alegre: Bookman, 2000.

GARVIN, D. Gerenciando a qualidade. 1ª ed. São Paulo. QualityMark, 2002.

GIL, A. C. Como elaborar projetos de pesquisa. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1995.

KOTLER, P. Administração de marketing. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 1998/2000.

KOTLER, P. Administração de Marketing: a edição do novo milênio. 10.ed. São Paulo: Prentice Hall, 2000.

KOTLER, P., KARTAJAYA, H., SETIWAN, I.. Marketing 4.0: do tradicional ao digital. Rio de Janeiro: Sextante, 2017.

LENZ AJ, GERNHARDT A, GOULART BNG, ZIMMER F, ROCHA JG, VILANOVA JR, ZWETSCH LB, WOLF M. Acolhimento, humanização e fonoaudiologia relato de experiência em Unidade Básica de Saúde de Novo Hamburgo (RS). Boletim da Saúde 2006; 20(2): 59-69.

LOVELOCK, C.; WRIGHT, L. Serviços marketing gestão. São Paulo: Saraiva,2002.

MARTINS M. Qualidade do cuidado de saúde. In: Segurança do Paciente: conhecendo os riscos nas organizações de saúde Organizado por Paulo Souza e Walter Mendes. 2. ed. Rio de Janeiro: EAD/ENSP; 2019.

MEZOMO, JC. Gestão da qualidade na saúde: princípios básicos. São Paulo: Loyola; 2001.

MISHIMA SM, CAMPOS AC, MATUMOTO S, ET AL. Satisfação do usuário sob a perspectiva da responsividade: estratégia para análise de sistemas universais. Rev Latino-Am Enferm. 2016; 24:1-7.

PAIVA, SMA; GOMES, ELR. Assistência hospitalar: avaliação da satisfação dos usuários durante seu período de internação. Rev LatinoamEnferm. 2007;15(5):973-9.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. A conceptual model of service quality and its implications for future research. Journalof marketing, v. 49, n. 4, p. 41-50, 1985.

RICHARDSON, Roberto Jarry. Pesquisa social: métodos e técnicas. São Paulo: Atlas, 1989.

SILVEIRA, D. T.; CÓRDOVA, F. P. A pesquisa científica. Métodos de pesquisa. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009. p. 33-44, 2009.

SOUCA, Maria Luiza. SERVQUAL – Thirty years of research on service quality with implications for customer satisfaction. International Conference “Marketing from Information to Decision”, 2011. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/346470601_SERVQUAL_-_Thirty_years_of_research_on_service_quality_with_implications_for_customer_satisfaction>. Acesso em 02/02/2023.

SOUZA, A. A. Satisfação, lealdade, fidelização e retenção de clientes. V Congresso Nacional de Excelência em Gestão. Rio de Janeiro, 2009. Disponível em: <<https://www.inovarse.org/filebrowser/download/10114>>. Acesso em 10/01/2021.

VIEIRA, M. A reforma dos cuidados de saúde primários em Portugal - Caracterização das Unidades de Saúde Familiar. Universidade Nova de Lisboa, 2010.

YIN, Robert K. Estudo de Caso: Planejamento e métodos. Porto Alegre: Bookman, 2015.

1. ANEXO I - Termo de Anuência

TERMO DE ANUÊNCIA DO RESPONSÁVEL PELO SETOR OU INSTITUIÇÃO ONDE SERÁ REALIZADA A PESQUISA

Titulo do projeto de Pesquisa:

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE UMA
REDE DE LABORATÓRIOS DE ANÁLISES CLÍNICAS –
UTILIZAÇÃO DA FERRAMENTA SERVQUAL.

Eu, Fernando Roque Coraçuel, responsável pela
instituição Laboratório Santa Helena Ltda,
tenho ciência do protocolo/projeto de pesquisa acima citado, desenvolvido
por Luiz Omy Coraçuel, dos objetivos e metodologia
a ser utilizada, concordando com a realização da pesquisa neste local.

Porto Alegre, 25 de Outubro de 2021


Laboratório Santa Helena Ltda.
937885469/0001-00
Laboratório Santa Helena Ltda
Diretor

2. ANEXO II - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE)

Avaliação da qualidade dos serviços de uma rede de laboratórios de análises clínicas – utilização da ferramenta SERVQUAL

Convidamos você para participar da pesquisa intitulada: “Avaliação da qualidade dos serviços de uma rede de laboratórios de análises clínicas – utilização da ferramenta SERVQUAL” por você ter realizado exames de sangue no Laboratório Santa Helena. Essa pesquisa faz parte do Mestrado em Tecnologia da Informação e Gestão em Saúde da Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre, desenvolvido pela mestrandia Luiza OnziCavagnoli e sob a supervisão e orientação do professor doutor Marcelo Schenk de Azambuja, e coorientação da professora doutora Cláudia Bica.

Estamos fazendo essa pesquisa com o objetivo de identificar as lacunas da qualidade na prestação de serviços de uma rede de laboratórios de análises clínicas, a fim de propor melhorias no atendimento. Para participar, você precisará responder a um questionário que tem duração de, no máximo, 15 minutos. O questionário é anônimo e com perguntas de marcar qual o seu nível de satisfação com a sua experiência. Para participar dessa pesquisa você não terá nenhum incentivo financeiro.

Os dados de identificação serão confidenciais e os nomes reservados. As informações coletadas serão utilizadas somente para este estudo e depois de organizadas e analisadas, poderão ser divulgadas e publicadas de forma anônima. Após a publicação dos dados, as informações serão destruídas como preconiza a Resolução 466/2012.

Os riscos serão mínimos e estão ligados ao possível desconforto em responder o questionário e compreendemos que, caso se sinta desconfortável, você pode desistir a qualquer momento sem nenhum prejuízo. Os benefícios estão diretamente relacionados com a produção do conhecimento acerca do tema e

contribuir para a melhoria de processos em qualidade no atendimento ao cliente. A participação na pesquisa não representará qualquer risco de ordem física para o participante, da mesma forma que não trará nenhum benefício direto, custo, bem como nenhuma recompensa financeira.

Você tem assegurado o direito de:

- Receber respostas a todas as dúvidas e perguntas que desejar fazer a cerca de assuntos referentes ao desenvolvimento desta pesquisa;
- Retirar o consentimento a qualquer momento, e deixar de participar do estudo sem constrangimento e sem sofrer nenhum tipo de represália;
- Não ter sua identidade revelada em momento algum da pesquisa;
- Saber que este estudo não coloca em risco a vida de seus participantes;
- Não causará ao participante nenhum gasto com relação às etapas deste estudo;
- Em caso de posteriores dúvidas ou novas perguntas poderei entrar em contato com a pesquisadora mestranda: Luiza OnziCavagnoli, pelo telefone (51) 98432.1930, email: luizaoc@ufcspa.edu.br ou com o pesquisador responsável, professor Marcelo Schenk de Azambuja, pelo e-mail marcelos@ufcspa.edu.br. Ao final da sua pesquisa, você poderá baixar uma via deste Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE).

Os pesquisadores desta investigação se comprometem a seguir o que consta na resolução nº 466/2012 sobre pesquisas com seres humanos.

Se houver dúvidas quanto a questões éticas, poderei entrar em contato o Comitê de Ética em Pesquisa da UFCSPA pelo telefone (51) 3303-8804, endereço: Rua Sarmiento Leite, nº 245.

Você leu e concorda em participar da pesquisa conforme os termos expostos?

Aceito

Não Aceito

3. ANEXO III - Instrumento de questionário modelo SERVQUAL

<u>Dados Sociodemográficos</u>
1. Gênero: <input type="checkbox"/> Feminino <input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Prefiro não me identificar
2. Idade: <input type="checkbox"/> 18 a 21 anos <input type="checkbox"/> 21 a 24 anos <input type="checkbox"/> 25 a 29 anos <input type="checkbox"/> 30 anos ou mais <input type="checkbox"/> 60 anos ou mais
3. Formação: <input type="checkbox"/> Ensino Fundamental Incompleto <input type="checkbox"/> Ensino Fundamental Completo <input type="checkbox"/> Ensino Médio Incompleto <input type="checkbox"/> Ensino Médio Completo <input type="checkbox"/> Ensino Superior Incompleto <input type="checkbox"/> Ensino Superior Completo <input type="checkbox"/> Pós-graduação
4. Local de atendimento: <input type="checkbox"/> Unidade Porto Alegre - Matriz (Rua Vicente da Fontoura, 1475) <input type="checkbox"/> Unidade Porto Alegre – Centro (Av. Sem. Salgado Filho, 94) <input type="checkbox"/> Unidade Viamão (Av. Liberdade, 1851) <input type="checkbox"/> Unidade Cachoeirinha (Rua Amapá, 36) <input type="checkbox"/> Unidade Gravataí – Centro (Av. José Loureiro da Silva, 1844) <input type="checkbox"/> Unidade Gravataí – Vila Branca (Rua Botafogo, 764)

5. Modalidade de atendimento: Particular SUS Outros convênios**Responda as Questões abaixo atribuindo Grau de Importância, de 5 A 1**

Nesta escala, os extremos irão de pouco satisfatório (discordo totalmente) a excelente (concordo totalmente). Marque a alternativa que melhor condiz com a questão.

1	2	3	4	5
Pouco Satisfatório	Satisfatório	Bom	Muito bom	Excelente

Pensando na qualidade da prestação de serviços laboratoriais, gostaria que o(a) Sr.(a) avaliasse os aspectos listados abaixo:

T A N G I B I L I D A D E	1: Você considera importante que o laboratório tenha equipamentos modernos?	1 2 3 4 5
	2: Você considera que o ambiente físico do laboratório é agradável?	1 2 3 4 5
	3: Você considera que os funcionários do laboratório sejam bem vestidos e possuam boa aparência?	1 2 3 4 5
	4: Você considera que os elementos materiais (cartazes, folders, quadros) do laboratório são visualmente atrativos?	1 2 3 4 5

C O N F I A B I L I D A D E	5: Você considera que quando o laboratório promete fazer algo em certo tempo, ele cumpre esses prazos?	1 2 3 4 5
	6: Você considera que quando um cliente tem um problema, o laboratório se mostra sincero e tenta resolvê-lo?	1 2 3 4 5
	7: Você considera que as equipes do laboratório realizam o serviço corretamente já no primeiro atendimento?	1 2 3 4 5
	8: Você se incomoda se o laboratório pede confirmação dos seus dados para mantê-los atualizados?	1 2 3 4 5

R E S P O N S I V I D A D E	9: Você considera que as equipes do laboratório prometem os serviços nos prazos que eles são capazes de cumprir?	1 2 3 4 5
	10: Você considera que as equipes do laboratório demonstram disponibilidade imediata para o atendimento?	1 2 3 4 5
	11: Você considera que as equipes do laboratório são cuidadosas em ajudar os clientes?	1 2 3 4 5
	12: Você considera que as equipes do laboratório têm conhecimento para responder às perguntas dos clientes?	1 2 3 4 5

G A R A N T I A	13: Você considera que as equipes do laboratório passam informações confiáveis?	1 2 3 4 5
	14: Você se sente seguro na sua relação com o laboratório?	1 2 3 4 5
	15: Você considera que as equipes do laboratório são atenciosas com os clientes?	1 2 3 4 5
	16: Você considera que as equipes do laboratório demonstram conhecimentos técnicos no desempenho de suas funções?	1 2 3 4 5

E M P A T I A	17: Você considera que o laboratório oferece atendimento individualizado?	1 2 3 4 5
	18: Você considera que o laboratório tem horário de funcionamento adequado?	1 2 3 4 5
	19: Você considera que o laboratório esta focado na prestação de serviços aos seus clientes?	1 2 3 4 5
	20: Você considera que as equipes do laboratório entendem as suas necessidades?	1 2 3 4 5
	21: Você considera que as equipes do laboratório se interessam por saber quais são as suas necessidades?	1 2 3 4 5
	22: Você considera que o laboratório atende demandas específicas de seus clientes?	1 2 3 4 5

4. ANEXO IV – PARECER DE APROVAÇÃO NO CEP

UNIVERSIDADE FEDERAL DE
CIÊNCIAS DA SAÚDE DE
PORTO ALEGRE



PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE UMA REDE DE LABORATÓRIOS DE ANÁLISES CLÍNICAS E UTILIZAÇÃO DA FERRAMENTA SERVQUAL

Pesquisador: Marcelo Schenk de Azambuja

Área Temática:

Versão: 1

CAAE: 52869321.1.0000.5345

Instituição Proponente: Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 5.101.024

Apresentação do Projeto:

O presente estudo visa identificar os Gaps da Qualidade na prestação de serviços de uma rede de laboratórios de análises clínicas e propor melhorias para a qualificação do atendimento.

Possui uma abordagem quantitativa, natureza de pesquisa aplicada e procedimentos de estudo de caso. O local de realização do estudo será o

Laboratório Santa Helena Ltda situado, em sua Matriz técnica e administrativa, no Município de Porto Alegre.

Os participantes do estudo serão escolhidos de forma não intencional, aleatória, e serão pacientes do estabelecimento. Com uma média mensal de

5.500 pacientes, considerando a população heterogênea quanto às respostas de qualidade de serviços (50%), erro tolerado de 5% e confiança de

95%, a amostra foi estimada em 360 participantes. Os participantes terão que, obrigatoriamente, se enquadrar dentro dos critérios de inclusão e exclusão propostos na pesquisa.

Os dados serão coletados através de um instrumento de pesquisa do tipo questionário, tendo por base a escala SERVQUAL. Estima-se que a

pesquisa tenha duração de 15 minutos, porém, o respondente terá permissão retirar-se da pesquisa, se for de sua vontade. A análise dos dados

Endereço: Rua Sarmento Leite ,245

Bairro: Sarmento

CEP: 90.050-170

UF: RS

Município: PORTO ALEGRE

Telefone: (51)3303-8804

E-mail: cep@ufcspa.edu.br

UNIVERSIDADE FEDERAL DE
CIÊNCIAS DA SAÚDE DE
PORTO ALEGRE



Continuação do Parecer: 5.101.024

ocorrerá através da estatística descritiva, utilizada para resumir e compreender os dados e, por fim, possibilitar tirar conclusão a respeito de características de interesse.

Objetivo da Pesquisa:

Objetivo Primário:

Identificar os Gaps da Qualidade na prestação de serviços de uma rede de laboratórios de análises clínicas e propor melhorias para a qualificação do atendimento.

Objetivo Secundário:

Avaliar a Qualidade em Serviços prestados por uma rede de laboratórios de análises clínicas;

Identificar os fatores mais importantes na percepção dos clientes com base nas 5 dimensões de qualidade da prestação de serviços;

Com base nos resultados da pesquisa, propor um conjunto de melhorias para os gestores dos laboratórios a fim de qualificar o atendimento ao cliente.

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

Como risco da pesquisa, para os clientes, pode-se pontuar algum possível desconforto do usuário em responder o questionário sobre a sua experiência em estabelecimento selecionado. E, também, no que se relaciona com o anonimato das suas informações. Para minimizar estes riscos, os pesquisadores procurarão proporcionar uma ferramenta acessível e interativa, valorizando todas as contribuições dos clientes, além de deixá-los livres para se retirar da pesquisa a qualquer momento. Quanto ao anonimato, não serão utilizados nomes e dados de caracterização em nenhum momento da pesquisa, sendo os participantes identificados através de numeração. No mais, há o risco para a organização onde a pesquisa será realizada, visto que o laboratório clínico tem uma imagem a preservar com os seus clientes. Para minimizar este risco, a pesquisa não trará o nome e nenhuma informação que possa divulgar a identidade do estabelecimento. Benefícios: Como benefício, espera-se que as melhorias no processo de atendimento e que a percepção do próprio paciente permita gerar o bem-estar do usuário, qualificação do atendimento e a oportunidade de retenção do cliente

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

Será realizada uma pesquisa quantitativa com estudo de caso para avaliar a percepção dos clientes sobre a prestação de serviços oferecido por uma rede de laboratórios de análises clínicas. Como

Endereço: Rua Sarmento Leite ,245

Bairro: Sarmento

CEP: 90.050-170

UF: RS

Município: PORTO ALEGRE

Telefone: (51)3303-8804

E-mail: cep@ufcspa.edu.br

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE
CIÊNCIAS DA SAÚDE DE
PORTO ALEGRE**



Continuação do Parecer: 5.101.024

base será utilizada uma ferramenta que visa facilitar essa análise, o SERVQUAL.

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

Todos os termos apresentados adequadamente conforme o preconizado pelo Comitê

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

Projeto claro, objetivos bem definidos e apresenta a metodologia detalhada que está de acordo com os objetivos. Respeita a normatização ética preconizada.

Aprovado

Considerações Finais a critério do CEP:

De acordo com o parecer do Relator.

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_1795938.pdf	26/10/2021 21:17:35		Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	Projeto_Luiza_Cavagnoli.docx	26/10/2021 21:15:35	LUIZA ONZI CAVAGNOLI	Aceito
Outros	Termo_Ent_Luiza_Cavagnoli.pdf	26/10/2021 15:05:53	LUIZA ONZI CAVAGNOLI	Aceito
Outros	Termo_Anuencia_Luiza_Cavagnoli.pdf	26/10/2021 15:03:24	LUIZA ONZI CAVAGNOLI	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLE_Luiza_Cavagnoli.pdf	26/10/2021 14:53:46	LUIZA ONZI CAVAGNOLI	Aceito
Folha de Rosto	Folha_R_Luiza_Cavagnoli.pdf	26/10/2021 14:51:16	LUIZA ONZI CAVAGNOLI	Aceito

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

Endereço: Rua Sarmento Leite ,245

Bairro: Sarmento

CEP: 90.050-170

UF: RS

Município: PORTO ALEGRE

Telefone: (51)3303-8804

E-mail: cep@ufcspa.edu.br