

PROPOSTA DE METODOLOGIA PARA A PESQUISA DA QUALIDADE NO ATENDIMENTO EM ÂMBITO HOSPITALAR

Proposal of Methodology for Quality Research in Hospital Care

Andre Luís da Silva Carvalho¹

Graduando em Administração de Empresas. UniProjeção
andre4232009@hotmail.com

Tafarel de Carvalho Gois²

Pós-Graduado em Licenciatura, Eng. de Produção, Professor UniProjeção
tafarel.gois@projecao.br

Glaucemaria da Silva Rodrigues³

Me. Transportes, Bel. Licenciatura em Educação Profissional, Administração e em Recursos Humanos, professora na UniProjeção
glaucemaria.silva@projecao.br

Polyanna Peres Andrade⁴

Dra. Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações, Bel. Psicologia, professora na UniProjeção
polyanna.andrade@projecao.br

RESUMO

Este artigo teve como objetivo geral estudar como a gestão da qualidade influencia no atendimento ao cliente em uma empresa da área da saúde do Distrito Federal. Para concluir os objetivos empregados ao longo deste trabalho foram utilizadas técnicas de pesquisas bibliográficas, estudo de caso e de pesquisa quantitativa. A análise de dados foi feita por meio de um questionário que buscou saber a opinião de terceiros sobre os serviços prestados nas clínicas. Foi utilizado o questionário, pois ele tem como objetivo o conhecimento de opiniões, interesses e situações vivenciadas por outras pessoas. Através da análise é possível concluir que parte dos entrevistados está insatisfeita com o atendimento, a gestão da qualidade deve levantar ações para que haja de fato uma melhoria no atendimento e que ela se torne contínua. O estudo conclui que a gestão da qualidade é o principal atributo das organizações para atingir um atendimento de qualidade.

Palavras-chave: Qualidade. Atendimento. Melhoria.

ABSTRACT

This article aimed to study how quality management influences customer service in a healthcare company in the Federal District. In order to complete the objectives employed throughout this work, we used techniques of bibliographic research, case study and quantitative research. The data analysis was done through a questionnaire that sought to know the opinion of third parties about the services provided in the clinics. The questionnaire was used because it aims at knowledge of opinions, interests and situations experienced by other people. Through the analysis it is possible to conclude that some of the interviewees are dissatisfied with the service, the quality management must raise actions so that there is in fact an improvement in the service and that it becomes continuous. The study concludes that quality management is the main attribute of organizations to achieve quality care.

Key words: Quality. Attendance. Improvement.

1. INTRODUÇÃO

Atualmente com a globalização, com a ampliação do mercado industrial e financeiro está sendo exigido das organizações inovações de conhecimento e de técnicas eficazes de gestão e atendimento ao cliente.

Segundo Carpinetti, Miguel e Gerolamo (2011) a base para os princípios fundamentais da gestão da qualidade é o foco no cliente e na qualidade em primeiro lugar, procurar a melhoria contínua de produtos e processos e buscar o envolvimento, o comprometimento e o desenvolvimento dos recursos humanos na empresa. Todas as empresas que buscam fidelizar seus clientes pelo produto ou serviço veem na qualidade um caminho para desenvolver suas atividades com uma gestão de alta qualidade dando como resultado produtos ou serviços aos seus clientes.

Este artigo teve como objetivo geral estudar como a gestão da qualidade influencia no atendimento ao cliente em uma empresa da área da saúde do Distrito Federal. Como objetivos específicos, destaca-se o levantamento da fundamentação teórica que responda à questão levantada, estudar a gestão da qualidade com foco na qualidade do atendimento e mostrar como funciona o ciclo PDCA para melhoria contínua.

O tema abordado é de suma importância, pois, embora qualidade tenha vários significados, para que uma empresa apresente e entregue um resultado final satisfatório ela deve andar lado a lado com a qualidade no atendimento, no âmbito hospitalar principalmente pela fragilidade emocional quando um paciente adentra neste ambiente, é importante também que a equipe de atendimento esteja disposta a ser eficaz além de eficiente, visto que a eficácia abrange um plano mais amplo, com foco na resolução total de uma situação e não somente no cumprimento de um trabalho designado.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

Esta seção abordará os temas, gestão da qualidade, o ciclo PDCA para melhoria contínua, indicadores de qualidade, e por fim a qualidade no atendimento, no qual se dá à fundamentação teórica e do objetivo deste trabalho.

2.1 Gestão da Qualidade

Gestão da qualidade é um dos conceitos mais importante no mundo dos negócios, ela é um conjunto de atributos que juntos são capazes de atender às necessidades do cliente, (CAMPOS, 1992).

Campos (1999, p. 2) afirma que um “um serviço de qualidade é aquele que atende perfeitamente, de forma confiável, de forma acessível, de forma segura e no tempo certo as necessidades dos clientes”.

Juran (1991) diz que gestão da qualidade é um sistema de atividades que são dirigidas para atingir um nível de satisfação nos clientes. Carpinetti, Miguel e Gerolamo (2011) seguindo no mesmo conceito de Juran dizem que a base para os princípios fundamentais da gestão da qualidade é o foco no cliente e na qualidade em primeiro lugar, procurar a melhoria contínua de produtos e processos e buscar o envolvimento, o comprometimento e o desenvolvimento dos recursos humanos na empresa.

Maximiano (2010) declarou que os conceitos de gestão da qualidade continuam atuais, pois ele vê na qualidade um enfoque contemporâneo, que deve ser definida a partir das necessidades e desejos dos consumidores.

As organizações são compostas por uma complexa combinação de recursos interdependentes e inter-relacionados que devem perseguir os mesmos objetivos tendo, como propósito, afetar de forma positiva ou negativa a organização, como um todo. Todas as empresas que buscam fidelizar seus clientes pelo produto ou serviço veem na qualidade um caminho para desenvolver suas atividades com uma gestão de alta qualidade dando como resultado produtos ou serviços aos seus clientes (GILBERT, 2012).

Na década de 50 foi o auge da gestão da qualidade, foi quando a qualidade começou a ser mais questionada pelas organizações, nunca tinha sido pensando e estudado esse assunto anteriormente. Deming (1990) foi um dos pioneiros em relação a buscar e estudar esse assunto criou o “Método Deming” resumido principalmente em estabelecer constância de propósitos para a melhoria dos produtos e dos serviços, deixar de depender da inspeção para atingir a qualidade, focar em minimizar o custo total, melhorar constantemente a prestação de serviços e instituir treinamentos no local de trabalho. Para a área de saúde foi sugerido pelo próprio Deming o ciclo de Deming também conhecido como PDCA (planejar, fazer, checar, agir) que é um método de quatro passos utilizado nas empresas que prezam pela qualidade e pela melhoria contínua nos serviços ou produtos prestados.

De modo geral, pode se dizer que a qualidade é um impulso para a busca de uma nova cultura organizacional e uma nova forma de gerenciamento que está sendo cada vez mais buscada pelas organizações, é apresentada como uma estratégia de fazer negócios que busca maximizar a competitividade entre as empresas por meio de um conjunto de princípios de gestão e ferramentas da gestão da qualidade, ela tem como princípio valores com foco no

cliente, na melhoria contínua, no comprometimento e envolvimento, na educação e treinamento e nos processos (CARPINETTI, MIGUEL E GEROLAMO, 2011).

2.2 O Ciclo PDCA para melhoria contínua

O ciclo PDCA, é um método de quatro passos utilizado nas empresas que prezam pela qualidade e pela melhoria contínua nos serviços ou produtos prestados, esse método é um dos mais importantes dentro da qualidade, pois ele se constitui propriamente em resolver problemas. (CAMPOS, 1999)

Correa e Giansesi (2010) afirmam que o ciclo PDCA é representado por um círculo e que sua abordagem fala que o processo de melhoria tem que ser contínuo e continuado. Ele é composto por 4 fases: Planejamento (*PLAN*), nessa fase identifica-se as oportunidades de melhoria, analisa o processo, gera e avalia alternativas. Execução (*DO*), nessa fase implanta-se o que foi planejado e medi o desempenho atual do processo. Verificação (*CHEK*), essa é a fase que trata das verificações realizadas na fase de execução, medi e avalia o desempenho após a execução. Agir (*ACT*) é a fase que busca maneiras corretivas para as falhas encontradas se não obtiver melhorias, e se o processo obtiver sucesso aplica se a padronização. A ideia e que comece o círculo no sentido horário, começando pelo planejamento, execução, verificação e conclusão, nesta ordem.

Figura 01 – Ciclo PDCA



Fonte: <https://www.blogsegurancadotrabalho.com.br/2014/12/o-que-e-ciclo-pdca.html>

2.3 Indicadores de Qualidade

De início é preciso que qualquer organização seja capaz de saber identificar o rumo para sua qualidade, saber eliminar as deficiências e priorizar o atendimento às necessidades do cliente, ou seja, saber adequar seu produto ou serviço ao que o cliente está procurando. Para que a qualidade continue em melhoria contínua, é necessário que a organização busque e

priorize a qualidade no serviço, a satisfação dos clientes, a conquista do mercado e o sucesso diante a competição com os concorrentes (OLIVEIRA E MELHADO, 2004).

Dessa forma, Oliveira e Melhado (2004) afirmam que para reduzir a ocorrência de defeitos em processos produtivos é necessário ter uma ação preventiva para cada indicador.

No caso da empresa em questão, pode-se usar como exemplo o quadro abaixo:

Quadro 01 – Indicador/Ação

INDICADOR	AÇÃO
Frequência de erros;	Criar procedimento operacional padrão;
Insatisfação do cliente;	Melhorar a qualidade do atendimento;
Despesas com material;	Reeducar colaboradores quanto ao uso de materiais.
Desempenho de entrega;	Disponibilizar treinamentos;
Retrabalho.	Distribuir as funções para os setores responsáveis.

Fonte: Elaborado pelo autor

2.3.1 Qualidade no atendimento

Para Kotler e Armstrong (2003, p. 475) “Atrair e reter clientes pode ser uma tarefa difícil. Hoje, os clientes têm à sua disposição uma grande variedade de escolha de produtos e marcas, preços e fornecedores”. Com base na afirmação dos autores é possível dizer que nos dias de hoje ter um atendimento de excelência é um constante desafio para as empresas, visto que o mesmo está entrelaçado a qualidade em que é prestado.

Qualidade no atendimento pode ser definida simplesmente em tratar o consumidor final da forma correta sem gerar transtornos. As empresas devem planejar métodos que treinem seus colaboradores para que eles aprendam a conhecer de fato os seus clientes. Das várias faces abordadas pela Gestão da Qualidade, o atendimento é fundamental, pois é ele que realiza a interação da empresa com o cliente. É de suma importância que a empresa atinja suas metas em relação a satisfação de seus clientes, pois os mesmos são os críticos que avaliam o serviço prestado principalmente na área da saúde (CARPINETTI, MIGUEL E GEROLAMO, 2011).

3. METODOLOGIA

Esta seção aborda a metodologia empregada neste trabalho. Serão apresentados o método utilizado, as técnicas de pesquisa utilizadas, o público alvo da pesquisa e como se deu o delineamento.

3.1 O Método

O artigo teve como objetivo estudar como a gestão da qualidade influencia no atendimento ao cliente, para buscar resposta ao tema levantado foi utilizado o método descritivo, que segundo Barros e Lehfeld (2007) é a realização do estudo, a análise, o registro e a interpretação dos fatos do mundo físico.

3.2 As técnicas de Pesquisas

Para elaborar este artigo foi usado como técnicas de pesquisas, a pesquisa bibliográfica, estudo de caso e de pesquisa quantitativa.

A pesquisa bibliográfica definida por Severino (2007, p.122), se define a partir do [...] registro disponível, decorrente de pesquisas anteriores, em documentos impressos, como livros, artigos, teses etc. Utilizam-se dados de categorias teóricas já trabalhadas por outros pesquisadores e devidamente registrados. [...]

Já a pesquisa quantitativa é focada na objetividade, onde seus resultados podem ser quantificados, pois ela recorre a linguagem matemática para se descrever, baseando-se na coleta e na análise dos dados (FONSECA, 2002).

3.3 O Público-Alvo

O público-alvo da pesquisa de campo foram os pacientes de uma empresa que exerce atividades na área da saúde, com dez unidades situadas em regiões do Distrito Federal. Em média são atendidos 300 pacientes por dia em todas as unidades.

3.4 O Delineamento

Para obter os dados para a pesquisa de campo que segundo Gonsalves (2001, p.67) “é o tipo de pesquisa que pretende buscar a informação diretamente com a população pesquisada”, foi usado como instrumento de coleta um questionário de 10 questões com perguntas de escala e de respostas do tipo Likert com 5 opções de respostas múltiplas, no qual foi disponibilizado na recepção de 4 unidades da clínica para que os pacientes respondessem, sem obrigatoriedade de preenchimento e de identificação.

O Método de coleta escolhido foi o questionário, pois de acordo com Gil (1999) ele tem como objetivo o conhecimento de opiniões, sentimentos, interesses, expectativas e situações vivenciadas por outras pessoas. No qual coincide com o objetivo da pesquisa quantitativa, que é saber através do questionário a opinião de terceiros sobre o serviço prestado.

A coleta de dados foi realizada nos dias 18 e 19 de outubro de 2018, onde o questionário ficou exposto nas recepções das clínicas das 07h: 00min às 18h: 00min.

A Figura 02 mostra o questionário desenvolvido para esta pesquisa.

Figura 02 – Questionário de pesquisa

1 – Gênero:

1 - () Masculino 2 - () Feminino

2 - Esta é sua primeira vez nesta clínica?

1 - () Sim 2 - () Não

3 - Faixa etária:

1 - () 16-25 anos
2 - () 26-35 anos
3 - () 36-45 anos
4 - () 46-55 anos
5 - () Mais de 56 anos

4- Faixa salarial:

1 - () Até 3 salários mínimos
2 - () De 4 a 8 salários mínimos
3 - () De 9 a 14 salários mínimos
4 - () De 15 a 19 salários mínimos
5 - () Mais de 20 salários mínimos

**5- O quanto você concorda com esta afirmativa:
"Estou satisfeito(a) com a velocidade do atendimento":**

1 - () Discordo totalmente
2 - () Discordo
3 - () Nem concordo nem discordo
4 - () Concordo
5 - () Concordo totalmente

6- Como você avalia a qualidade de nossos serviços?

1 - () Muito ruim
2 - () Baixa qualidade
3 - () Indiferente
4 - () Alta qualidade
5 - () Muito alta qualidade

7- Como você avaliaria o atendimento da equipe da recepção?

1 - () Muito ruim
2 - () Ruim
3 - () Indiferente
4 - () Bom
5 - () Muito bom

8- Como você avaliaria o atendimento da equipe de enfermagem?

1 - () Muito ruim
2 - () Ruim
3 - () Indiferente
4 - () Bom
5 - () Muito bom

9- Como você avaliaria o atendimento do médico?

1 - () Muito ruim
2 - () Ruim
3 - () Indiferente
4 - () Bom
5 - () Muito bom

10- Com relação a esclarecimento de dúvidas e resolução de problemas?

1 - () Nada atenciosos e prestativos
2 - () Pouco atenciosos e prestativos
3 - () Indiferente
4 - () Atenciosos e prestativos
5 - () Extremamente atenciosos e prestativos

11- A entrega de exames é ágil e rápida?

1 - () Discordo totalmente
2 - () Discordo
3 - () Nem concordo nem discordo
4 - () Concordo
5 - () Concordo totalmente

12- Sua experiência com o nosso atendimento foi melhor ou pior do que você esperava?

1 - () Muito pior
2 - () Um pouco pior
3 - () Indiferente
4 - () Mais ou menos o que esperava
5 - () Muito melhor

13- O ambiente do consultório/clínica te passou a sensação de conforto, limpeza e segurança?

1 - () Discordo totalmente
2 - () Discordo
3 - () Nem concordo nem discordo
4 - () Concordo
5 - () Concordo totalmente

14- Qual seu grau de satisfação com nosso atendimento em geral?

1 - () Muito insatisfeito
2 - () Pouco insatisfeito
3 - () Indiferente
4 - () Satisfeito
5 - () Muito satisfeito

15- Em uma escala de 0 a 10, qual a probabilidade de você indicar a clínica para um amigo ou conhecido?

() 0 () 1 () 2 () 3 () 4 () 5 () 6 () 7
() 8 () 9 () 10

Fonte: Os autores

4. DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Esta seção faz uma análise dos resultados da pesquisa, contemplando seu entendimento sobre o estudo de gestão da qualidade, sua importância e seu principal objetivo em uma empresa da área da saúde do Distrito Federal.

4.1 Descrição do Problema

Foi observado durante o estágio que há uma defasagem no atendimento, e decorrente a isso há reclamações constantemente em relação a velocidade do mesmo, o serviço é mal distribuído, onde a recepção as vezes faz o serviço do setor de autorização, os recepcionistas levam as guias para o setor de faturamento e observou-se também que a equipe de enfermagem constantemente fica sobrecarregada com muitos pacientes para atender. Foi feita uma visita em 5 das 10 unidades da empresa, e o atendimento apesar de ser humanizado precisa seguir um padrão de qualidade em todas unidades.

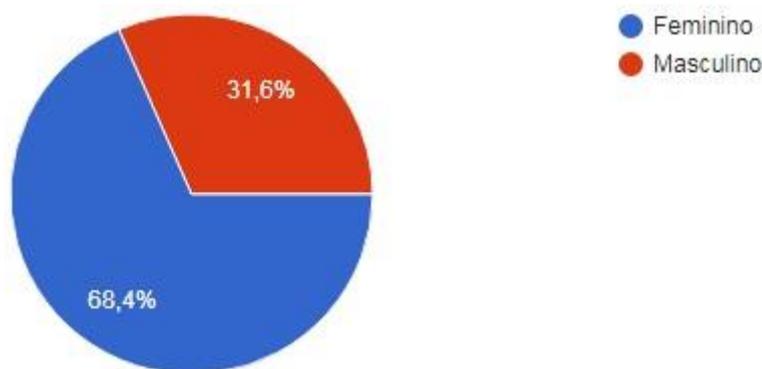
4.2 Apresentação e Análise dos Resultados

Esta seção faz uma análise dos resultados da pesquisa, considerando seu entendimento sobre o estudo de Gestão da Qualidade no atendimento em âmbito hospitalar.

O público-alvo pesquisado no levantamento de campo foi constituído em sua totalidade por 57 respostas. Com base nas respostas dadas no questionário, foi possível concluir com a ajuda de gráficos demonstrativos que:

O gráfico 01 conclui que em sua totalidade de respostas 68,4% dos entrevistados são do sexo feminino é apenas 31,6% do sexo masculino.

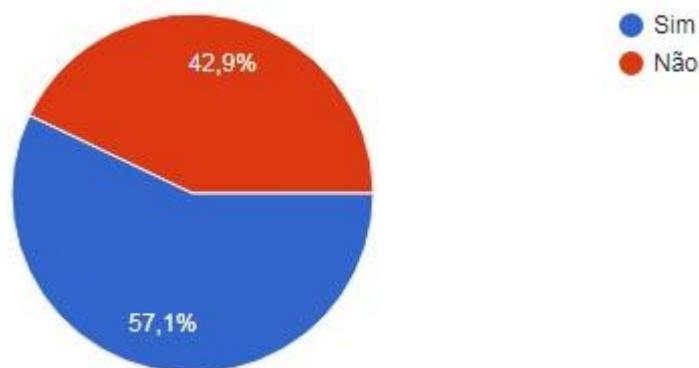
Gráfico 01 – Gênero



Fonte: Os autores

O gráfico 02 conclui que mais da metade dos entrevistados estavam indo a clínica pela primeira vez, o atendimento principalmente na primeira vez em que é realizado é crucial para fidelizar o cliente.

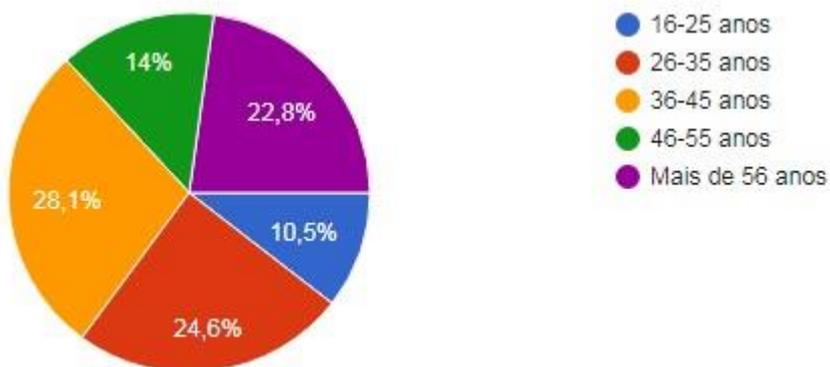
Gráfico 02 – Esta é sua primeira vez nesta clínica?



Fonte: Os autores

O gráfico 03 conclui que a maior quantidade de questionários foi respondido por pessoas entre 36 e 45 anos, logo em segundo lugar com 24,6% pessoas entre 26 e 35 anos e ficando em último com 10,5% os questionários respondidos por pessoas entre 16 e 25 anos.

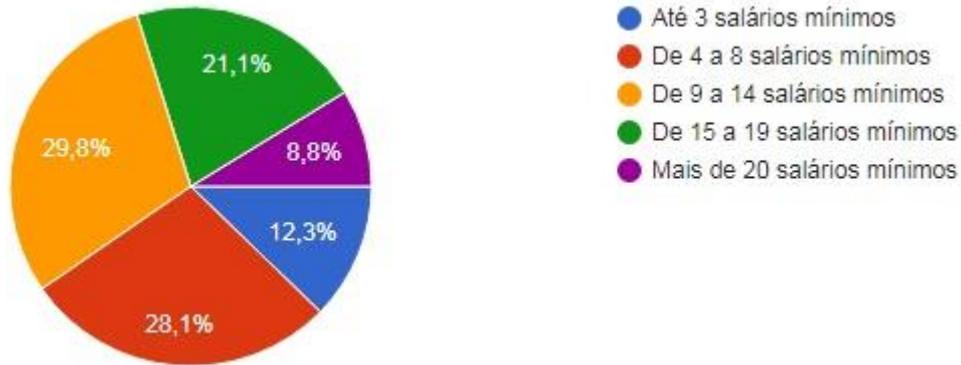
Gráfico 03 – Faixa etária



Fonte: Os autores

O gráfico 04 onde foi perguntando a respeito da faixa salarial dos respondentes, mostra que a maior quantidade de respostas foi dada por pessoas que ganham entre 9 a 14 salários mínimos por mês.

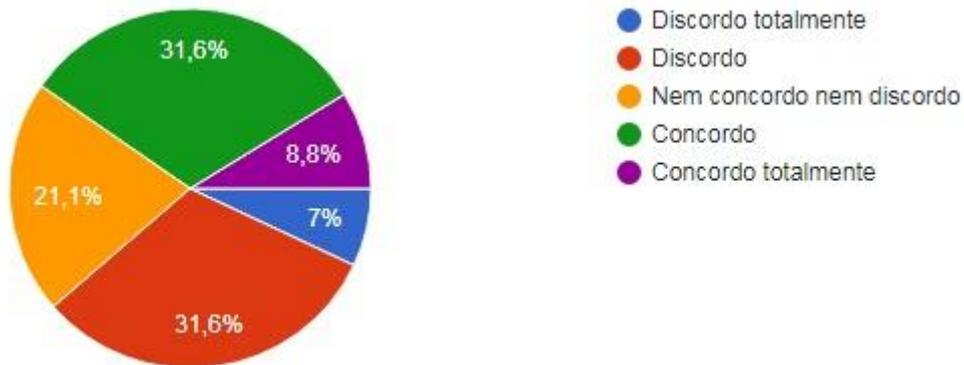
Gráfico 04 – Faixa salarial



Fonte: Os autores

No gráfico 05 já em relação ao atendimento, pergunta-se o grau de satisfação em relação a velocidade do atendimento, 31,6% concordaram que estão satisfeitos e exatamente 31,6% dos respondentes disseram que não estão satisfeitos, os que discordaram totalmente chega a porcentagem mínima de 7% e 21,1% se disseram indiferentes.

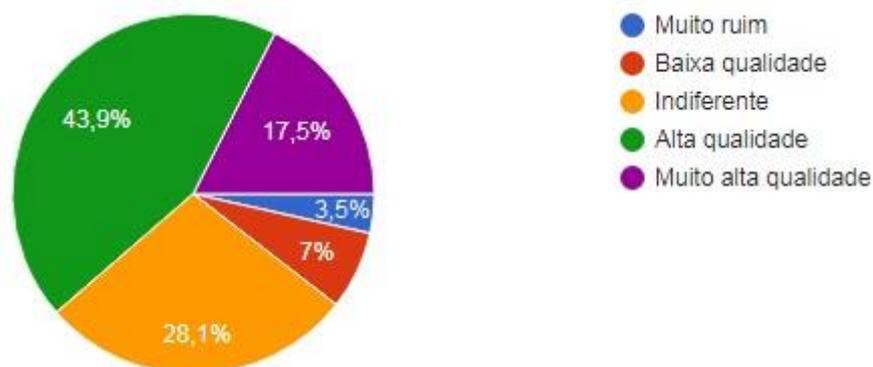
Gráfico 05 – O quanto você concorda com esta afirmativa: “Estou satisfeito(a) com a velocidade do atendimento”



Fonte: Os autores

No gráfico 06 onde foi perguntado a respeito da qualidade dos serviços, observa-se que 43,9% dos entrevistados disseram que a clínica oferece um serviço de alta qualidade, contra apenas 3,5% que disseram que o serviço é muito ruim.

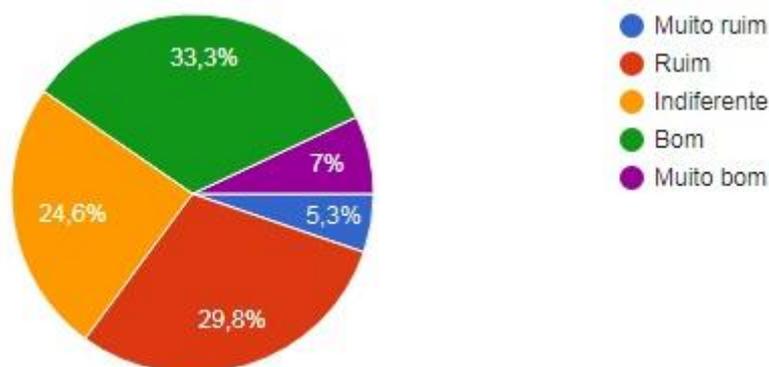
Gráfico 06 – Como você avalia a qualidade de nossos serviços?



Fonte: Os autores

No gráfico 07 quando perguntando a respeito do atendimento da recepção 35,1% dos respondentes disseram que o atendimento é ruim ou muito ruim, contra 40,3% que disseram que o serviço é bom ou muito bom, 24,6% ficaram indiferentes nesta questão.

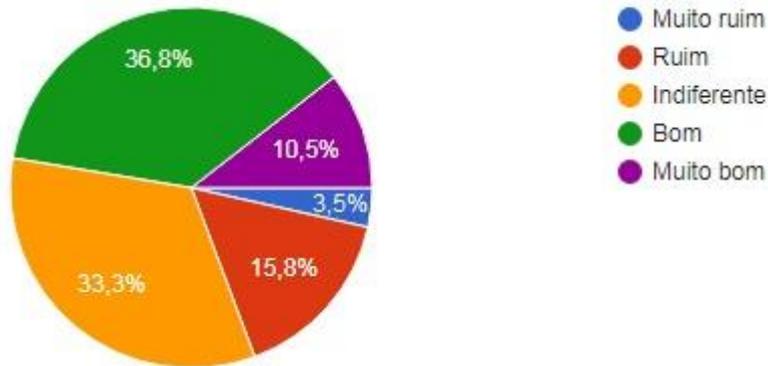
Gráfico 07 – Como você avaliaria o atendimento da equipe da recepção?



Fonte: Os autores

No gráfico 08 quando perguntando a respeito do atendimento da equipe de enfermagem 36,8% disseram que o atendimento é bom, 33,3% ficaram indiferentes e apenas 19,3% disseram ser ruim ou muito ruim.

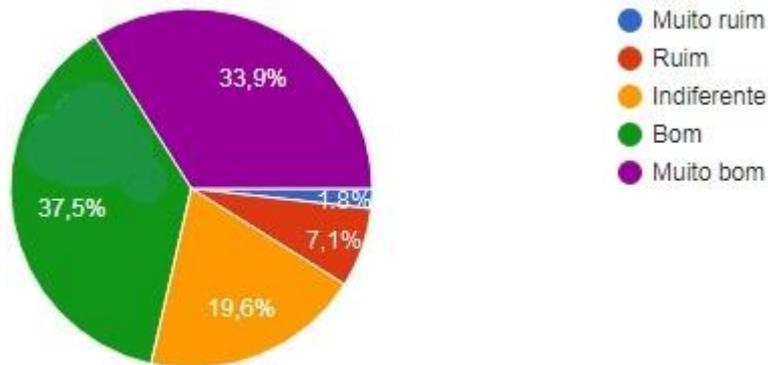
Gráfico 08 – Como você avaliaria o atendimento da equipe de enfermagem?



Fonte: Os autores

No gráfico 09 quando perguntando a respeito do atendimento do médico 37,5% dos respondentes disseram que o atendimento foi bom, 19,6% responderam que é indiferente e apenas 7,1% disseram que foi ruim.

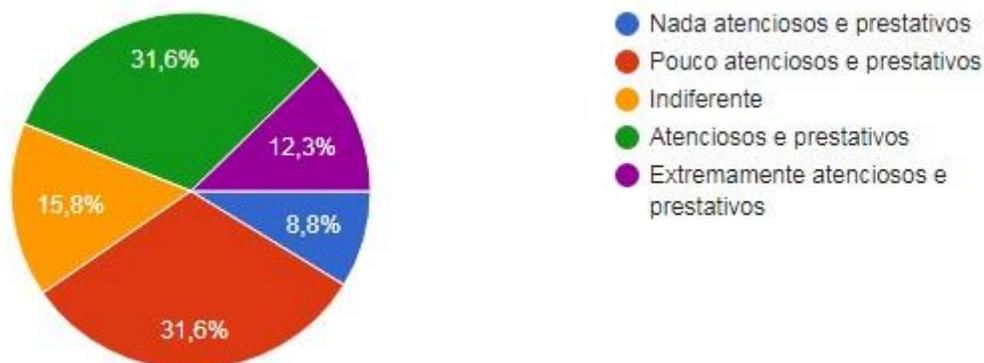
Gráfico 09 – Como você avaliaria o atendimento do médico?



Fonte: Os autores

O gráfico 10 demonstra a relação da forma de esclarecimento de dúvidas e a resolução de problemas, 31,6% disseram que os atendentes são poucos atenciosos e prestativos e também 31,6% disseram que os atendentes são atenciosos e prestativos, 15,8% disseram que é indiferente e apenas 8,8% disseram que são nada atenciosos e prestativos.

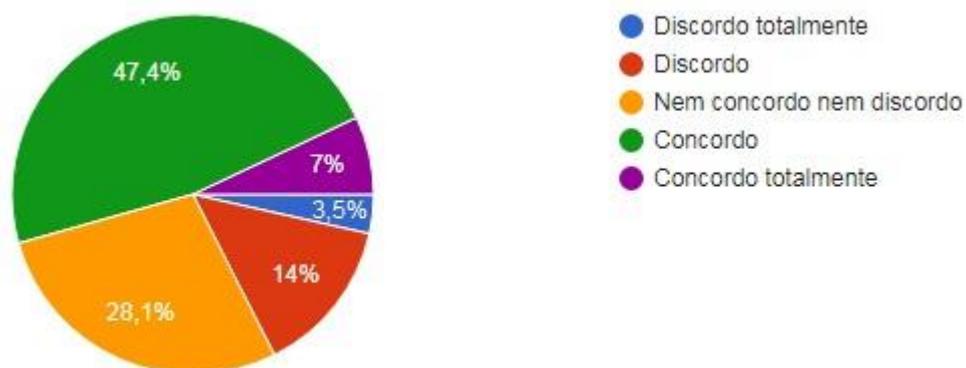
Gráfico 10 – Com relação a esclarecimento de dúvidas e resolução de problemas?



Fonte: Os autores

O gráfico 11 perguntou sobre a entrega de exames, a maior quantidade de respostas juntando os que concordaram e concordaram totalmente com a pergunta foi favorável 54,4% do total, apenas 17,5% discordaram ou discordaram totalmente.

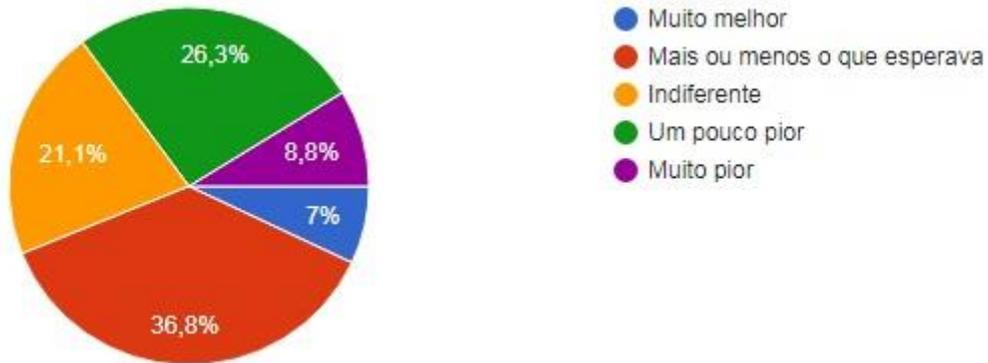
Gráfico 11 – A entrega de exames é ágil e rápida?



Fonte: Os autores

O gráfico 12 apresenta que 36,8% dos respondentes disseram que o atendimento foi mais ou menos o que se esperava, 26,3% responderam que foi um pouco pior e 21,1% ficaram indiferentes.

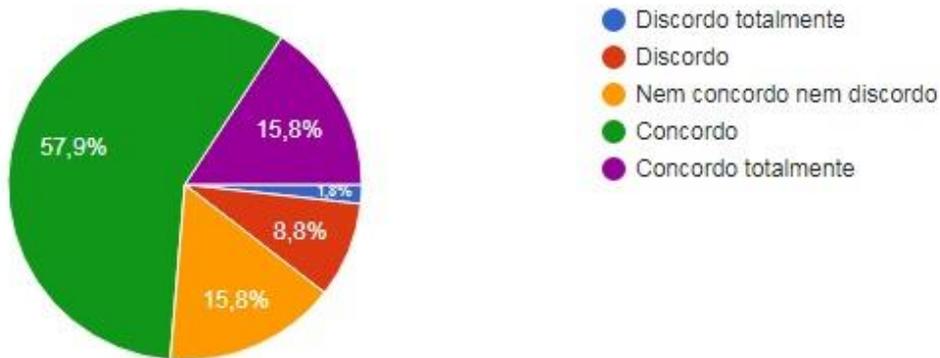
Gráfico 12 – Sua experiência com o nosso atendimento foi melhor ou pior do que você esperava?



Fonte: Os autores

O gráfico 13 mostra que 57,9% dos respondentes concordam que a clínica passou a sensação de conforto, limpeza e segurança, 15,8% concordaram totalmente, também 15,8% nem concordaram e nem discordaram, 8,8% discordaram e apenas 1,8% discordaram totalmente do que foi perguntado.

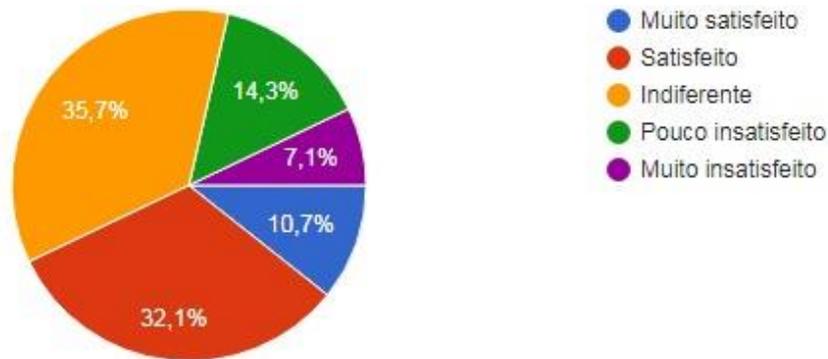
Gráfico 13 – O ambiente do consultório/clínica te passou a sensação de conforto, limpeza e segurança?



Fonte: Os autores

O gráfico 14 mediu o grau de satisfação em relação ao atendimento em geral, 35,7% se disseram indiferentes a esta pergunta, 32,1% estão satisfeitos e 21,4% estão pouco insatisfeitos ou muito insatisfeitos.

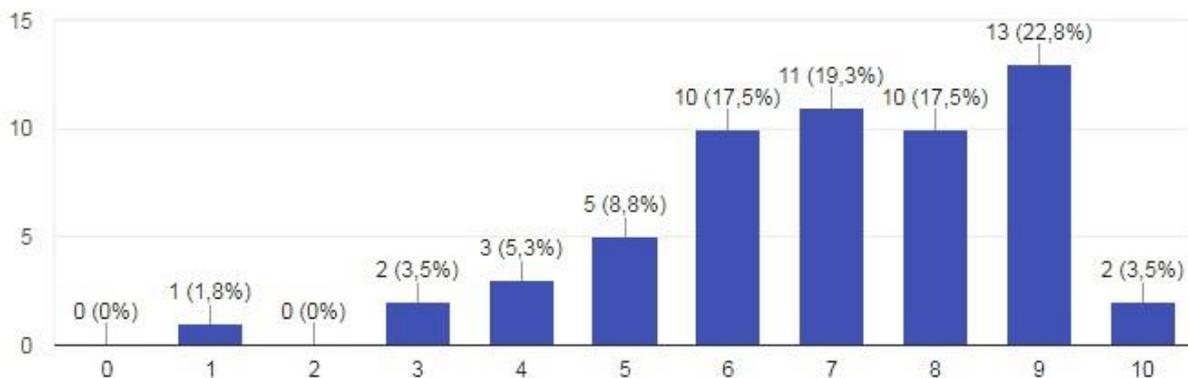
Gráfico 14 – Qual seu grau de satisfação com nosso atendimento em geral?



Fonte: Os autores

O gráfico 15 foi feito em escala de 0 a 10, onde 0 seria nenhuma possibilidade e 10 alta possibilidade, para medir qual a probabilidade de indicação da clínica para um amigo ou conhecido, 22,8% sendo a maior quantidade de respostas disseram que a probabilidade de indicação seria de 9, 3 e 10 ficou com apenas 3,5% das respostas, 6 e 8 com 17,5%, 5 com 8,8%, 7 com 19,3%, 4 com 5,3% e 1 a menor porcentagem apenas com 1,8%.

Gráfico 15 – Em uma escala de 0 a 10, qual a probabilidade de você indicar a clínica para um amigo ou conhecido?



Fonte: Os autores

- Correlação Estatística – Técnica Alfa de Cronbach

Para a verificação da confiabilidade do questionário foi aplicado a técnica de Alfa de Cronbach. Apresentada em 1951 por Lee J. Cronbach, na qual o coeficiente Alfa Cronbach é a coerência estimativa de um questionário aplicado em pesquisa. A metodologia de cálculo do Alfa é a correlação entre as respostas dadas pelos usuários avaliadores e correlação média das respostas de cada pergunta (GOIS, *et al.*). O coeficiente Alfa é obtido a partir da variância dos itens individuais e das covariâncias. Em geral, ele é considerado satisfatório

quando um instrumento de pesquisa obtém Alpha $\geq 0,7$. (DONATO, GOIS, RODRIGUES, GOMES apud DA HORA *et al.*, 2010).

PESSOAS QUESTÕES	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	Total
1	2	2	2	4	2	3	4	2	4	2	4	2	31
2	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	45
3	4	4	3	4	4	3	4	2	4	4	4	4	40
4	1	1	2	3	1	4	3	1	3	2	3	2	25
5	3	3	2	3	1	2	2	2	1	1	3	1	21
6	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	51
7	2	2	3	3	4	4	2	3	3	2	4	2	32
8	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	52
9	2	1	1	3	3	3	3	2	3	1	1	3	24
10	4	4	4	4	3	3	3	2	2	4	4	3	36
11	4	3	4	4	3	4	2	2	4	3	5	3	37
12	3	2	1	1	2	4	1	2	2	1	4	1	21
13	2	2	2	2	2	1	3	1	4	2	2	2	21
14	3	2	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	37
15	4	1	3	3	3	2	4	4	4	4	5	4	37
16	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	40
17	2	3	4	4	2	3	3	1	4	2	3	3	32
18	5	3	4	3	2	3	5	2	2	2	4	2	32
19	4	2	1	1	1	4	2	1	3	2	2	2	21
20	2	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	43
21	3	4	2	4	2	3	5	2	3	3	3	3	34
22	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	43
23	3	2	2	2	3	2	3	3	4	1	2	2	26
24	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	45
25	3	3	2	4	4	4	5	2	3	4	4	4	39
26	2	3	5	5	4	5	5	4	3	5	5	5	49
27	5	4	4	5	5	3	5	5	4	4	5	5	49
28	1	1	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	30
29	1	2	4	5	2	2	5	2	1	3	4	3	33
30	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
31	5	5	5	4	5	4	4	5	2	4	4	4	46
32	3	3	2	4	3	2	5	4	4	3	4	3	37
33	3	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	1	45
34	5	5	4	5	3	3	4	3	3	2	3	3	38
35	5	4	3	5	3	3	5	4	4	4	4	4	43
36	2	2	2	5	2	3	5	2	5	4	4	4	38
37	1	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	41
38	3	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	38
39	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	40
40	5	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	37
41	3	3	3	4	4	4		4	4	3	4	3	36
42	1	1	2	3	2	2	3	2	2	4	2	4	27
43	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	33
44	3	2	5	5	5	5	5	5	5	2	5	4	48
45	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	40
46	2	3	2	2	2	2	4	1	3	1	3	1	24
47	5	5	2	2	2	5	4	2	3	2	4	2	33
48	2	2	3	4	2	1	4	2	2	2	2	3	27
49	5	4	3	5	3	3	5	2	4	4	4	4	41
50	3	2	4	3	4	3	4	4	3	4	5	4	40
51	5	4	4	4	2	3	4	3	4	2	4	3	37
52	2	2	2	4	2	5	5	2	3	4	4	4	37
53	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	44
54	3	4	4	4	2	3	5	3	2	2	4	3	36
55	5	4	2	4	3	3	3	3	4	3	4	3	36
56	3	2	2	5	2	2	4	3	2	2	4	3	31
57	5	5	2	3	2	2	5	2	3	2	3	3	32
	1,729949875	1,337092732	1,284461153	0,946115288	1,137844612	0,981829574	0,997077922	1,494987469	0,887844612	1,280701754	0,786340852	1,136363636	61,51754

K	12
SOMA VAR	14,00060948
VT	61,51754386
SEÇÃO 1	1,090909091
SEÇÃO 2	0,772412736
ALFA DE CRONBACH	0,842632076

A técnica foi aplicada nas questões de 3 a 14, a primeira análise do alfa obteve 0,84 e a segunda (depois do processo de otimização) obteve 0,8.

O valor obtido no cálculo de Alfa de Cronbach foi de 0,84 que indica que o questionário é confiável.

4.3 Conclusão da Análise

Com base na análise feita na pesquisa de campo, é possível afirmar que a maior quantidade de respostas foi dada por pessoas do sexo feminino, mais da metade dos entrevistados estavam indo a clínica pela primeira vez, que a maior quantidade de questionários foram respondidos por pessoas entre 36 e 45 anos, logo em segundo lugar com 24,6% pessoas entre 26 e 35 anos e ficando em último com 10,5% os questionários respondidos por pessoas entre 16 e 25 anos e que a maior quantidade de respostas foi dada por pessoas que ganham entre 9 a 14 salários mínimos por mês.

Em relação ao atendimento é visível que o mesmo não está padronizado, as respostas ficaram bem divididas e em sua maior parte é possível concluir que o atendimento não está bom, visto que 63,3% dos respondentes disseram que o atendimento da recepção da equipe de enfermagem e dos médicos é ruim ou muito ruim.

Carpinetti, Miguel e Gerolamo (2011) diz que as empresas devem planejar métodos que treinem seus colaboradores para que eles aprendam a conhecer de fato os seus clientes. Com base nesta afirmação é possível dizer que seria interessante a gestão da qualidade da empresa trabalhar em cima disso, pois levando em consideração também que a maioria das respostas foi dada por pessoas que estavam indo a clínica pela primeira vez, o atendimento de excelência é crucial para fidelizar essas pessoas.

A empresa tem pontos a favor, por exemplo, quando foi perguntando a respeito da agilidade de entrega de exames, a maior quantidade de respostas juntando os que concordaram e concordaram totalmente com a pergunta foi favorável 54,4%, 57,9% dos respondentes concordam que a clínica passou a sensação de conforto, limpeza e segurança e 22,8% sendo a maior quantidade de respostas disseram que a probabilidade de indicação seria de 9 numa escala de 0 a 10 de indicar a clínica para outras pessoas. Observa-se também que as porcentagens de pessoas que são indiferentes às perguntas ou as que nem concordam nem discordam, é relativamente alto em quase todas as perguntas. Melhorando o atendimento seria

possível fazer com que essas pessoas passassem a responder positivamente, ao invés de não opinarem, trazendo ainda mais credibilidade para a clínica.

Com esses dados que foram apurados a favor e implantando novas técnicas de gestão, seria possível alcançar uma melhor qualidade no atendimento, fidelizando os pacientes e aumentando o número de pessoas que voltariam e que indicariam a clínica para mais pessoas.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo teve como objetivo estudar como a gestão da qualidade influencia no atendimento ao cliente em uma empresa da área da saúde do Distrito Federal.

Para alcançar o objetivo proposto acima citado, no qual foi possível chegar à fundamentação teórica deste trabalho, foi utilizado o método descritivo, que segundo Barros e Lehfeld (2007), é a realização do estudo, a análise, o registro e a interpretação dos fatos do mundo físico.

Além do método descritivo, foi realizada, também uma pesquisa de campo, onde foi usado como instrumento de coleta um questionário de 10 questões com perguntas de escala e de respostas do tipo Likert com 5 opções de respostas múltiplas, no qual foi disponibilizado na recepção de 4 unidades da clínica para que os pacientes respondessem.

Em virtude dos fatos mencionados, o estudo conclui que a gestão da qualidade é o principal atributo das organizações para atingir um atendimento de qualidade, pois como foi bem definida por Campos, (1999, p.2) “um serviço de qualidade é aquele que atende perfeitamente, de forma confiável, de forma acessível, de forma segura e no tempo certo as necessidades dos clientes”. A gestão da qualidade da organização entendendo esse mix de atributos é possível padronizar a equipe para chegar a um atendimento de excelência, buscando a melhoria contínua. Conclui-se também que o método PDCA é um dos mais eficazes na busca da melhoria contínua, pois ele se constitui propriamente em resolver problemas.

Com base na pesquisa de campo é possível afirmar que em relação ao atendimento é visível que o mesmo não está padronizado, as respostas ficaram bem divididas e em sua maior parte é possível concluir que o atendimento não está bom, visto que 63,3% dos respondentes disseram que o atendimento da recepção da equipe de enfermagem e dos médicos é ruim ou muito ruim.

Foi observado que há uma defasagem no atendimento, e decorrente a isso há reclamações constantemente em relação à velocidade do mesmo, o serviço é mal distribuído, onde a

recepção às vezes faz o serviço do setor de autorização, os recepcionistas levam as guias para o setor de faturamento e observou-se, também que a equipe de enfermagem constantemente fica sobrecarregada com muitos pacientes para atender praticamente ao mesmo tempo.

Dessa forma pode-se deixar como observação, para um possível direcionamento futuro, que seria necessário redistribuir melhor o trabalho para cada setor, fazendo com que a recepção pudesse focar mais no atendimento e se possível verificar maneiras para padronização em todas as unidades, disponibilizar, também treinamentos, principalmente para o setor de marcação, que segundo a gerente, é onde ocorrem muitos conflitos, com marcação nas agendas.

6. REFERÊNCIAS

- BARROS, Aidil J. da S.; LEHFELD, Neide Aparecida de S. **Fundamentos de metodologia científica**. 3. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007
- CAMPOS, Vicente Falconi. **TQC: Controle da qualidade total** (no estilo japonês). Belo Horizonte: Editora de Desenvolvimento Gerencial, 1999.
- _____. **TQC: Controle da qualidade total** (no estilo japonês). Rio de Janeiro: Bloch, 1992.
- CARPINETTI, Luiz Cesar Ribeiro, MIGUEL, Paulo Augusto Cauchick, GEROLAMO, Mateus Cecílio. **Gestão da qualidade ISO 9001:2008: princípios e requisitos**. 4. Ed. São Paulo: Atlas, 2011.
- DEMING, W. Edwards. **Qualidade: a revolução na administração**. Rio de Janeiro, Marques-Saraiva, 1990.
- DONATO, Marina, GOIS, Tafarel, RODRIGUES, Glauce maria, GOMES, Mayara. Metodologia para verificar a qualidade da avaliação quanto a percepção dos usuários sobre o transporte público rodoviário da cidade do Rio de Janeiro. **Negócios em Projeção**, volume 8, número 1, ano 2017.
- FONSECA, João José Saraiva. **Metodologia da pesquisa científica**. Ceará: Universidade Estadual do Ceará, 2002.
- GIANESI, Irineu G. N.; CORRÊA, Henrique Luiz. **Administração estratégica de serviços: operações para a satisfação do cliente**. São Paulo: Atlas, 2010.
- GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.
- GILBERT, A. Churchill Jr. **Marketing, Criando Valor Para os Clientes**. São Paulo, Pinheiros, 2012.
- GOIS, T.C., FIACO, R.M.D., DONATO, M., PIRES, J.S. Mensuração dos Atributos Atrativos e Obrigatórios para a Administração da Qualidade no Transporte Rodoviário de Brasília. **XXX Congresso Nacional de Pesquisa em Transportes da ANPET**, Rio de Janeiro, 2016.
- GONSALVES, E. P. **Conversas sobre iniciação à pesquisa científica**. Campinas, SP: Alínea, 2001.
- JURAN, J.M., GRZYNA, Frank M. **Controle da Qualidade: Conceitos, Políticas e Filosofia da Qualidade**. Volume I. São Paulo: Makron, 1991.
- KOTLER, Philip e ARMSTRONG, Gary. **Princípios de Marketing**. 9. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2003.
- MAXIMIANO, A. C. A. **Introdução à Administração**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- OLIVEIRA, Otávio J, MELHADO, Silvio B. Nova Norma ISO 9000 Versão 2000. In: **Gestão da Qualidade: Tópicos Avançados**. Organizador: Otávio J. Oliveira. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.
- SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do Trabalho Científico**. São Paulo: Cortez, 2007.