

**Eixo Temático: Inovação e Sustentabilidade**

**SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS INSTITUTO SAÚDE, EDUCAÇÃO E VIDA (ISEV)  
DO MUNICÍPIO DE CACEQUI-RS**

**SATISFACTION OF USERS OF THE HEALTH, EDUCATION AND LIFE  
INSTITUTE (ISEV) OF CACEQUI MUNICIPALITY**

Edson Uilham De Castro Araújo, Everson Cristiano Menezes, Wellington Furtado Santos e Bruno Milani

**RESUMO**

Considerando a importância da satisfação dos consumidores/contribuintes para a sobrevivência e gestão das organizações, tanto privadas como públicas, questionou-se através do presente estudo: qual o índice de satisfação dos usuários quanto à qualidade dos serviços prestados no hospital Instituto Saúde, Educação e Vida (ISEV) do município de Cacequi - RS? Para responder esta questão, realizou-se um questionário com usuários da unidade do ISEV de Cacequi para avaliação da qualidade dos serviços prestados, como recepção, enfermagem, médicos, instalações, limpeza, tempo de espera e o atendimento no PA (pronto atendimento). Resultados indicam no geral uma avaliação positiva quanto aos serviços prestados no ISEV mas chama a atenção o alto índice de regular na pesquisa no quesito médicos e tempo de espera, mesmo sendo regular não é o resultado que o Instituto espera e após o relatório com os resultados ser entregue ao responsável pela unidade de Cacequi comprometeu-se a avaliar internamente para que haja melhorias nos quesitos em que houve índice abaixo do que o esperado.

**Palavras-chave:** Satisfação, Qualidade, Qualidade em serviços, Escala SERVQUAL

**ABSTRACT**

Considering the importance of consumer satisfaction / contributors to the survival and management of organizations, both private and public, it is questioned by the present study: which is the satisfaction level of users about the quality of services provided at the hospital Health Institute, Education and life (ISEV) of the municipality of Cacequi - RS? To answer this question, we carried out a questionnaire with ISEV users of Cacequi unit to evaluate the quality of services provided, such as reception, nursing, medical, facilities, cleanliness, waiting time and care in the ER (emergency room). Overall results indicate a positive evaluation regarding the services provided in ISEV but calls the attention the high "regular rate" in the medical and waiting time questions, even being regular is not the result that the Institute hopes and after the report with results was delivered to the unit responsible for Cacequi, he undertaken to assess internally so that there is improvement in the categories where there was an index below the expected.

**Keywords:** Satisfaction, Quality, Service Quality, SERVQUAL Scale.

## 1 INTRODUÇÃO

Conforme Kotler e Keller (2012), a satisfação existe quando o desempenho supera as expectativas de um produto ou serviço, proporcionando ao cliente um sentimento de prazer ou decepção. Seguindo a mesma visão de (PERREAULT; MCCARTHY, 2002, p. 3), onde: “A satisfação dos consumidores é a extensão em que as empresas preenchem as necessidades, os desejos e as expectativas dos consumidores”. Para Kotler e Keller (2006), qualidade é o diferencial de um produto (ou serviço) em relação a outro, e a forma como supre a demanda de mercado por apresentar características e atributos que um cliente deseja encontrar.

Diante da importância do consumidor empresas privadas passam a monitorar a satisfação de seus clientes. Não longe disto, órgãos públicos também necessitam monitorar o seu desempenho frente ao atendimento das necessidades dos contribuintes, pensando neste sentido foi realizado a pesquisa de satisfação com os usuários do Instituto de Saúde, educação e vida que é o único hospital na cidade de Cacequi-RS

Neste sentido questiona-se qual o índice de satisfação dos usuários quanto à qualidade dos serviços prestados pelo Instituto de Saúde, Educação e Vida (ISEV) unidade de Cacequi-RS?

Para tanto, fixou-se como objetivo geral aplicar um questionário para avaliação da qualidade dos serviços prestados no ISEV unidade de Cacequi.

A presente pesquisa através do questionário avaliou os serviços prestados no ISEV unidade de Cacequi, foi questionado o índice de satisfação dos clientes usando a escala likert com múltipla escolha variando de (Ótimo, Bom, Regular, Ruim e Péssimo) para os serviços de recepção, enfermagem, médicos, instalações, limpeza, tempo de espera e como os usuários classificam o atendimento no PA (pronto atendimento) que funciona na unidade das 20 horas até as 08 horas, também foi questionado o tipo de cliente que usa os serviços do ISEV, que são divididos em três categorias que são: SUS, Convênios ou particular.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

Foi feito um breve estudo sobre satisfação e qualidade através de pesquisa e leitura acadêmica. Conforme Kotler e Keller (2012) a satisfação existe quando o desempenho supera as expectativas de um produto ou serviço, proporcionando ao cliente um sentimento de prazer ou decepção.

Afirma isso também Lélis (2012, p. 218) “Clientes tanto os internos como os externos, ficam satisfeitos quando suas expectativas quanto a um produto ou serviço são atendidas ou superadas”.

Las Casas (2006) O valor que um produto agrega ao cliente deve nortear as ações de marketing visando sempre à satisfação do cliente.

“A Satisfação dos consumidores é a extensão em que as empresas preenchem as necessidades, os desejos e as expectativas dos consumidores” (PERREAULT; MCCARTHY, 2002, p. 3).

Segundo Ribeiro e Fleury (2006, p. 123):

Clientes satisfeitos geralmente trazem muitos benefícios para as empresas, como: defendem a empresa e não procuram concorrência; Tem maior probabilidade de se tornarem clientes fieis, e como consequência, geram maiores receitas, reduzem custos promocionais e de atendimento; Promovem o boca a boca positivo; Reduzem custos para a empresa, uma vez que não são necessários esforços adicionais para atividades de recuperação de satisfação dos clientes.

Para Mahfood (1994) Profissionais que trabalham atendendo ao público, devem ter como princípio básico a satisfação do cliente.

Coelho (*apud* LAGE, 2008, p. 55),

As organizações de sucesso interessam-se por atender de forma contínua as opiniões dos clientes internos e externos, relativamente aos seus produtos e serviços, considerando um objetivo conjunto, contemplando a componente econômica e os demais aspectos sociais, como seja o bem-estar e a melhoria da qualidade de vida dos seus clientes. Esta preocupação social crescente, está relacionada com a satisfação das necessidades sociais dos clientes e com a satisfação global destes, com as organizações.

Considerando a importância da satisfação dos clientes para a manutenção e sobrevivência das organizações, esta precisa ser constantemente ou periodicamente avaliada.

Segundo Kotler e Keller (2006. p.144), Avaliação da Satisfação ocorre:

Quando os clientes avaliam sua satisfação tendo como critério um elemento do desempenho da empresa – digamos, entrega-, é preciso levar em conta que eles têm opiniões diferentes quanto ao que seria uma boa entrega. Ela pode significar entrega antecipada, entrega dentro do prazo, entregue pedido completo e assim por diante. A empresa deve se conscientizar, também, de que dois clientes podem se dizer ‘altamente satisfeitos’ por motivos diferentes. Um pode ser daquele tipo que está sempre satisfeito e o outro pode ser do tipo difícil de agradar, mas que ficou satisfeito na ocasião.

E para qualidade obtivemos segundo Kotler e Keller (2006), qualidade é o diferencial de um produto (ou serviço) em relação a outro, e a forma como supre a demanda de mercado por apresentar características e atributos que um cliente deseja encontrar.

Na mesma concepção Silva (2008) define que a qualidade de um produto ou serviço “está relacionada à percepção que o cliente tem em relação ao produto ou serviço, dependendo do grau pode atender ou não suas expectativas”.

O nível de qualidade é testado sempre que uma empresa presta um serviço ao cliente (KOTLER; KELLER, 2012).

Quadro 1 – Principais referências

Definir qualidade, para Araújo (1997, p. 18), “é tudo o que alguém faz ao longo de um processo para garantir que um cliente, fora ou dentro da organização, obtenha exatamente aquilo que deseja.”

Lopes apud Lage (2008, p. 16) entende que:

[...] conceito de qualidade aplica-se a todas as atividades de uma empresa e constitui uma vantagem competitiva, quando baseada no envolvimento de todos. O objetivo consiste em alcançar a total satisfação do cliente e desenvolvimento interno, contínuo da organização. A qualidade é um processo cíclico e evolutivo que nunca se conclui e que, por isso, implica uma melhoria contínua.

### 3 METODOLOGIA

O presente estudo se caracterizou como uma pesquisa qualitativa, mediante um estudo de caso no Hospital Instituto de Saúde, educação e vida do município de Cacequi - RS.

De acordo com Gil (2002) a pesquisa quantitativa é definida como realidade do público alvo a quem a empresa deseja persuadir a comprar o seu produto, tendo em vista que de acordo com as respostas obtidas no questionário esse cliente possa vir a se tornar um cliente em potencial.

Segundo Cervo e Bervian (2002), Pesquisa descritiva tem por premissa buscar a resolução de problemas melhorando as práticas por meio da observação, análise e descrições objetivas. Esse tipo de pesquisa pode ser entendido como um estudo de caso onde, após a coleta de dados, é realizada uma análise das relações entre as variáveis para uma posterior determinação dos efeitos resultantes em uma empresa, sistema de produção ou produto.

Para Malhotra (2002, p. 58), “a pesquisa exploratória auxilia na compreensão do problema de pesquisa e na coleta de dados adicionais, caracteriza-se por um processo de pesquisa flexível e não estruturado cujos dados primários são de natureza qualitativa.”

Pesquisa exploratória “tem como principal finalidade desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e idéias, visando á formulação de problemas mais precisos ou hipóteses pesquisáveis para estudos posteriores” (LEAL; SOUZA, 2006, p.20).

Gil (2002, p. 54) define:

[...] o estudo de caso é uma modalidade de pesquisa amplamente utilizada nas ciências biomédicas e sociais. Consistentes no estudo profundo de e exaustivo de um ou poucos objetivos, de maneira que permita seu amplo e detalhado conhecimento, tarefa praticamente impossível mediante outros delineamentos já constituídos

Yin (*apud* LEAL; SOUZA, 2006, p.30) afirma que:

[...] o estudo de caso é uma inquirição empírica que investiga um fenômeno contemporâneo dentro de um contexto da vida real, quando a fronteira entre o fenômeno e o contexto não é claramente evidente e onde múltiplas fontes de evidência são utilizadas.

A população desta pesquisa formada pelos usuários dos serviços prestados no Instituto Saúde, Educação e Vida de Cacequi-RS, onde foi proposto um questionário que ficou localizado no hall de entrada do mesmo, onde os clientes do instituto responderam de forma voluntária o que foi proposto.

#### **4 O INSTITUTO DE SAÚDE, EDUCAÇÃO E VIDA (ISEV) DE CACEQUI-RS**

O Instituto Saúde, Educação e Vida de Cacequi, localizado na avenida Osvaldo Aranha na cidade de Cacequi, é administrado pelo grupo ISEV de Porto Alegre que também conta com outras filiais no Rio Grande do Sul e Santa Catarina, em Cacequi é dirigido pelo senhor Leomar Mauer que também possui o cargo de Secretário Municipal de Saúde deste município.

A unidade de Cacequi tem como objetivo o atendimento de toda a população de Cacequi, o Instituto Saúde, Educação e Vida conta com um quadro de funcionários como médicos, enfermeiros e técnicos em enfermagem, técnicos em radiologia, nutricionista, farmacêutica, psicólogo, psiquiatra e auxiliares de serviços gerais. A unidade de Cacequi possui um centro cirúrgico prestes a ser inaugurado, possui uma clinica de reabilitação de dependentes químicos que é referencia na região central do estado, uma moderna sala de ultrassom, possui raio x para realização de atendimentos de urgência e emergência.

paciente com tuberculose, diabéticos e hipertensos, grupos de educação em saúde, procedimentos em enfermagem e um serviço de farmácia conveniado ao SUS.

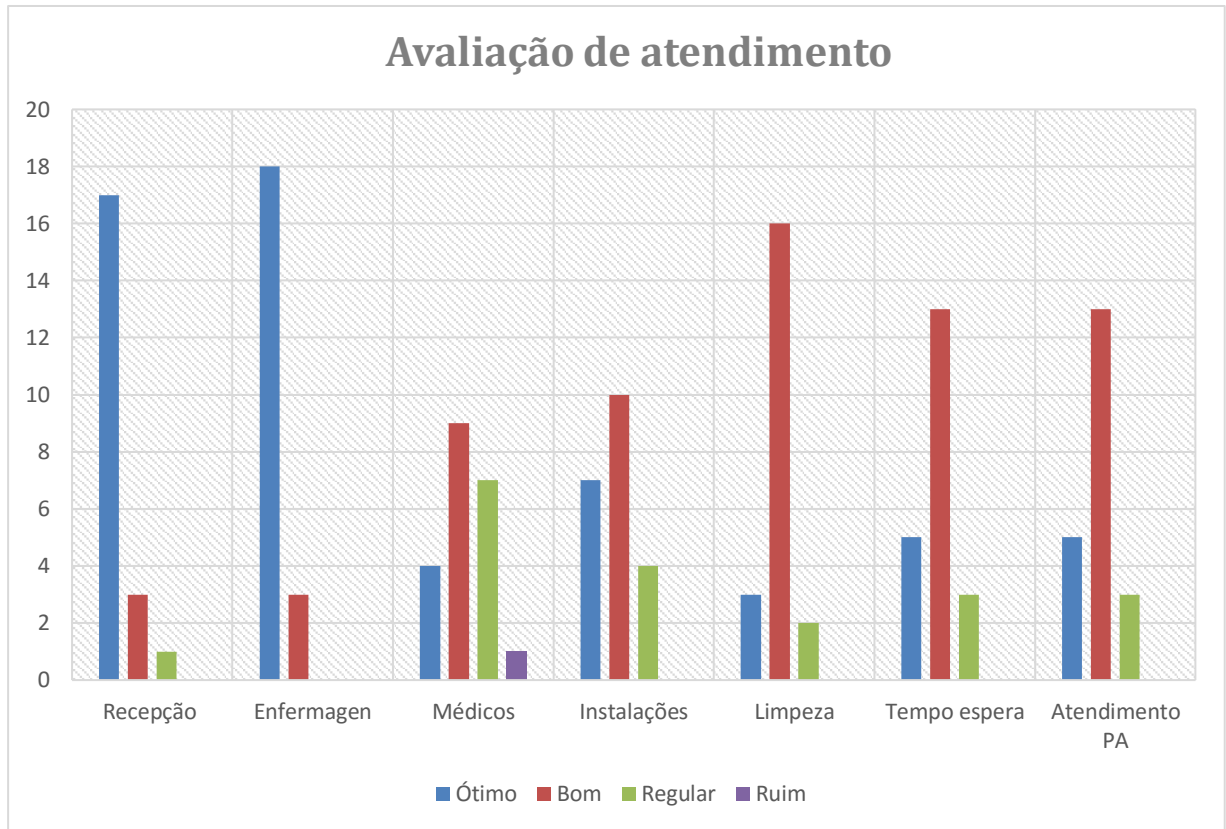
#### **5 RESULTADOS**

Inicialmente foi deixado no hall de entrada do Instituto de Saúde, educação e vida de Cacequi formulários com a pesquisa de satisfação dos usuários desta unidade, pedindo que voluntariamente assinalassem com um (x) o seu nível de satisfação, utilizando a escala Likert

dividindo as respostas em múltiplas escolhas com conceitos de Ótimo, Bom, Regular, Ruim e Péssimo, questionários com rasuras nas respostas foram descartados para esta pesquisa, os questionários ficaram a disposição dos usuários para que respondessem entre os dias 25 de setembro e 2 de outubro, onde obteve-se um número de 21 questionários respondidos, obtendo os seguintes resultados:

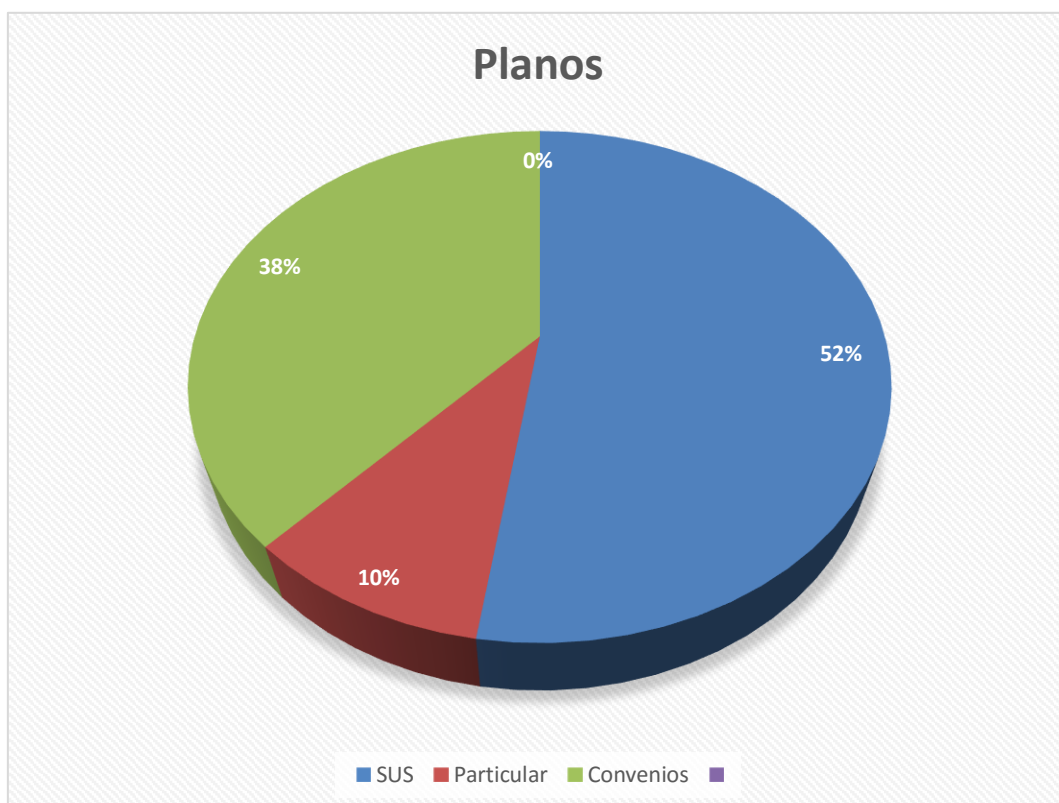
Dos vinte um que responderam o questionário 17 classificaram a recepção do Instituto Saúde, Educação e Vida com o conceito de ótimo, três declararam o conceito bom e 1 respondeu que a mesma é regular, o que segundo o diretor do instituto é um nível bom mas que ainda pode ser melhorado. Já o setor de enfermagem obteve 18 conceitos de ótimo e 3 bom, segundo o diretor Leomar isso é fruto de um trabalho humanitário das enfermeiras(os) que não medem esforços para tentar amenizar o sofrimento das pessoas que utilizam os serviços do ISEV, tanto os pacientes como os familiares. Os médicos receberam apenas 4 conceitos ótimo, 9 bons, 7 declararam que o atendimento dos mesmo é regular e uma pessoa conceituou como ruim, esse foi um dos fatos que mais preocupou o diretor, pois sabe do esforço que os profissionais tem para efetuar o atendimento com a melhor qualidade possível, e entende que as vezes não se é possível pois geralmente o atendimento é realizado em um momento de tensão tanto pro médico como para o paciente ou familiar, pois é uma vida que esta em jogo. As instalações obtiveram 7 ótimos, 10 conceitos de bom e 4 responderam que é regular, novamente ao ver o resultado o diretor avaliou que a pesquisa foi realizada em um momento de reformas e construções de novos pavilhões que ira beneficiar a população de Cacequi e região ampliando o atendimento. A limpeza do Instituto de Saúde, Educação e vida recebeu 3 conceitos de ótimo, 16 entrevistados assinalaram como bom e dois como regular, o diretor voltou a comentar as reformas e construções para justificar o resultado mas mesmo assim ainda classifica como um bom desempenho. O tempo de espera foi o grande vilão da pesquisa realizada, apenas 3 responderam que acham ótimo o tempo de espera, 6 responderam que é bom o tempo de espera, 6 conceituaram como regular e 6 pessoas responderam como ruim o tempo de espera, o resultado não surpreendeu o diretor Leomar Mauer que disse que ninguém gosta de esperar, ainda mais tratando de saúde, mas que o instituto esta procurando solucionar este problema mas com o momento de crise fica difícil a contratação de mais profissionais para que o atendimento flua. Foi questionado para os usuários como classificam o atendimento recebido no PA (Pronto Atendimento) onde 5 responderam ótimo, 13 responderam bom e 3 disseram que regular, Leomar comentou que o PA é muito utilizado pois é o único local a que se pode recorrer em caso de qualquer tipo de doença seja ela de urgência ou não, e que com a construção do pronto atendimento municipal 24 horas que será construído ao lado do Instituto ira desafogar um pouco o atendimento, também ressaltou que as vezes os usuários deixam de ir nas suas Unidades Basicas de Saúde durante o dia para irem ao hospital, ressaltou que doença não escolhe hora, mas pensa que alguns casos poderiam tranquilamente serem resolvidos nas unidades de saúde dos bairros durante o dia. Esses resultados serão representados graficamente no Gráfico 01 abaixo. Também foi pesquisado qual o tipo de usuário o entrevistado era se usava o SUS, algum tipo de convênio ou particular, onde 11 dos entrevistados utilizam o SUS para realizar seus atendimentos e internações no ISEV, 8 pessoas utilizam convênios e duas pessoas responderam que não utilizam o sus e nem convênio, ou seja, utilizam particular os serviços do Instituto Saúde, Educação e Vida. Os resultados deste questionamento serão representados graficamente no Grafico 02.

Gráfico 01 – Nível de Satisfação dos usuários do Instituto Saúde, Educação e Vida de Cacequi-RS.



Fonte: Elaborado pelos autores.

Gráfico 02 – Tipo de Cliente



Fonte: Elaborado pelos autores.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados de avaliações sobre qualidade dos serviços de saúde se tornaram um aspecto positivo capaz de nortear no processo de decisão por parte dos gestores. Este estudo teve por objetivo identificar e analisar o grau de satisfação dos usuários em relação aos serviços desempenhados no Instituto Saúde, Educação e Vida do município de Cacequi - RS.

A este estudo buscou-se identificar o grau de satisfação dos usuários do ISEV Cacequi, além de conhecer a percepção sob a ótica de seus usuários, em relação à qualidade dos serviços desempenhados dentro do hospital, visto que se trata de um serviço de atenção a saúde da população como cliente do Instituto.

Quanto aos resultados obtidos, evidenciou-se que os usuários em sua maioria estão satisfeitos com os serviços oferecidos pelo Instituto Saúde Educação e Vida.

Ao aferir separadamente a qualidade do serviço em cada área percebeu-se que a enfermagem destacou-se como o ponto forte do ISEV e a questão médicos e tempo de espera merecem um cuidado especial para que haja algum programa para que seja melhorado esses dois setores aos olhos dos usuários, pois entende-se que mesmo apresentando conceito de regular os serviços em questão não estão satisfazendo os usuários totalmente.

Entende-se que está avaliação é uma pequena parte em relação a um processo avaliativo maior, incluindo outras variáveis pertinentes a estudo da área da saúde. Independente dos resultados entende-se que o trabalho realizado apresenta contribuição significativa para o setor da saúde em estudo, pois mostra um panorama da qualidade nos serviços prestados no Instituto Saúde, Educação e Vida do município de Cacequi - RS, sob a ótica de seus principais atores.. Por fim, considera-se que a avaliação realizada pela presente iniciativa servirá como base para que outras pesquisas neste mesmo sentido sejam efetuadas, podendo expandir-se a todos os outros serviços prestados pelo Instituto de Saúde, Educação e Vida no município de Cacequi, visando uma avaliação geral mais profunda sobre a sistemática da saúde, pois uma constante avaliação da qualidade do serviço seria de grande valia para um acompanhamento do desempenho do Instituto, bem como avaliação das ações de melhoria impostas ao longo do tempo.

## 7 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ARAÚJO, Paulo Henrique; REDI, Renata. **Qualidade ao alcance de todos: acesso rápido e fácil às técnicas da qualidade total**. São Paulo: Gente, 1997.

CERVO, Amado L; BERVIAN, Pedro A. **Metodologia científica** 5.ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

COBRA, Marcos. **Estratégias de marketing de serviços**. 2.ed. São Paulo: Cobra, 2001.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2002.

KOTLER, Philip; KELLER, Keven L. **Administração de Marketing**. 14. ed. São Paulo: Pearson, 2012.

LEAL, Alzira Elaine Melo; SOUZA, Carlos Eduardo Gerzson de. **Construindo o conhecimento pela pesquisa: orientação básica para elaboração de trabalhos científicos**. Santa Maria/RS: Sociedade Vicente Palloti, 2006.

LÉLIS, Eliacy Cavalcanti. **Administração da Produção I**. São Paulo: Pearson, 2012. Disponível em Biblioteca Virtual Urcampem: <<https://urcamp.bv3.digitalpages.com.br/publications/9788564574427/pages/219>>. Acesso em 03 de setembro de 2015.

LOURENÇO, Cléria Donizete da Silva; KNP, Marcelo Ferreira Trezza; OLIVEIRA, Virgílio César da Silva; SILVA; Mayra Reis Jordão David. Ensino Superior em Administração e Percepção da Qualidade de Serviços: uma Aplicação da Escala SERVQUAL. **Encontro Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração (ENANPAD)**, 2006.

MAHFOOD, P. E. **Transformando um cliente insatisfeito em um cliente para sempre**. São Paulo: Makron Books, 1994.

MALHOTRA, K.N. **Pesquisa em Marketing. Uma orientação aplicada**. 3. ed. PortoAlegre: Bookman, 2002.

TEBOUL, James. **Gerenciando a dinâmica da qualidade**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1991.

ZEITHAML, Valarie A. e BITNER, Mary J. **Marketing de serviços: a empresa com foco no cliente**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2003.