

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ADMINISTRATIVAS**

Mateus Ricardo Christ

**PRESTADORES DE SERVIÇO DE MANUTENÇÃO EM
EQUIPAMENTOS ELETROMÉDICOS:
ATRIBUTOS MAIS VALORIZADOS PELOS
HOSPITAIS DE PORTO ALEGRE**

Porto Alegre

2010

Mateus Ricardo Christ

**PRESTADORES DE SERVIÇO DE MANUTENÇÃO EM
EQUIPAMENTOS ELETROMÉDICOS:
ATRIBUTOS MAIS VALORIZADOS PELOS
HOSPITAIS DE PORTO ALEGRE**

Trabalho de conclusão de curso de graduação apresentado ao Departamento de Ciências Administrativas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharel em Administração.

Orientador: Prof. Dr. Fernando Bins Luce

Porto Alegre

2010

Mateus Ricardo Christ

**PRESTADORES DE SERVIÇO DE MANUTENÇÃO EM
EQUIPAMENTOS ELETROMÉDICOS:
ATRIBUTOS MAIS VALORIZADOS PELOS
HOSPITAIS DE PORTO ALEGRE**

Trabalho de conclusão de curso de graduação
apresentado ao Departamento de Ciências
Administrativas da Universidade Federal do Rio
Grande do Sul, como requisito parcial para a
obtenção do grau de Bacharel em
Administração.

Conceito final:

Aprovado em dede.....

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. – UFRGS

Orientador – Prof. Dr. Fernando Bins Luce– UFRGS

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho à pessoa que em todos os momentos esteve ao meu lado, me dando forças para superar todos os obstáculos e vencer a qualquer desafio: minha mãe.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente ao professor Dr. Fernando Bins Luce pela orientação que propiciou a realização deste trabalho.

A todos os professores que ao longo dos últimos cinco anos foram responsáveis pela minha formação acadêmica.

A todos os profissionais das instituições hospitalares de Porto Alegre pela disposição que permitiu a realização deste estudo.

A minha família pelos suportes psicológico e emocional que me permitiram chegar até aqui.

A família Hospitrade pelos ensinamentos e pela compreensão.

Também não poderia deixar de mencionar todos os meus amigos, em especial o André Sandi, e a minha namorada que, de certa forma, também são responsáveis por este trabalho.

RESUMO

Este trabalho teve como objetivo principal a obtenção dos atributos mais valorizados pelos hospitais de Porto Alegre nas empresas que fazem a manutenção dos equipamentos eletromédicos destas instituições. Primeiramente foi realizado um levantamento dos hospitais e dos setores de manutenção que permitiu a verificação dos responsáveis pelo contato com as empresas terceirizadas. Em seguida foi aplicada uma pesquisa qualitativa junto a estes profissionais, utilizando a Técnica dos Incidentes Críticos. Por fim foi apresentada a análise dos dados obtidos no estudo e realizadas as considerações acerca do trabalho.

Palavras-chave: atributos, serviço, equipamento eletromédico, incidentes críticos.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Gráfico 01 – Evolução dos setores na Participação do PIB (5 anos) %	23
Gráfico 02 – Comportamentos críticos distribuídos em categorias	49
Gráfico 03 – Atributos identificados distribuídos em categorias	49
Quadro 01 – Distribuição dos atributos de acordo com as categorias	50
Quadro 02 – Os atributos e suas características	51
Gráfico 04 – Frequência de atributos de acordo com os comportamentos críticos	52

LISTA DE TABELAS

Tabela 01 - Classes de atividade no valor adicionado a preços básicos e PIB a Preços de Mercado	23
Tabela 02 - Normas particulares ABNT NBR IEC 60601-2-xx e equipamentos aos quais se referem	31

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	11
1. DEFINIÇÃO DO PROBLEMA	13
1.1. OBJETIVOS	16
1.1.1. OBJETIVO GERAL	16
1.1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	17
1.1.3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	17
2. REVISÃO TEÓRICA	21
2.1. MARKETING	21
2.2. A ÁREA DE SERVIÇOS	22
2.3. SATISFAÇÃO DO CLIENTE	26
3. OS EQUIPAMENTOS ELETROMÉDICO	29
3.1. HISTÓRICO DA NORMA TÉCNICA E DEFINIÇÃO	29
4. O MERCADO HOSPITALAR EM PORTO ALEGRE	34
4.1. OS HOSPITAIS	35
4.1.1. Complexo Hospitalar Santa Casa de Misericórdia	35
4.1.2. Grupo Hospitalar Conceição	36
4.1.3. Hospital Banco de Olhos	38
4.1.4. Hospital Beneficência Portuguesa	38
4.1.5. Hospital da Brigada Militar	38
4.1.6. Hospital de Clínicas de Porto Alegre	39
4.1.7. Hospital Divina Providência	40
4.1.8. Hospital Ernesto Dorneles	40
4.1.9. Hospital Geral de Porto Alegre	41
4.1.10. Hospital Mãe de Deus	41
4.1.11. Materno Infantil Presidente Vargas	42
4.1.12. Hospital Moinhos de Vento	42
4.1.13. Hospital Parque Belém	43
4.1.14. Hospital Porto Alegre	43
4.1.15. Hospital de Pronto Socorro de Porto Alegre	43
4.1.16. Hospital São Lucas da Pucrs	44
4.1.17. Hospital Vila Nova	45
4.1.18. Instituto de Cardiologia	45

4.2.	AS EMPRESAS DE MANUTENÇÃO.....	46
5.	ANÁLISE DOS RESULTADOS	48
6.	CONSIDERAÇÕES FINAIS	53
	REFERÊNCIAS	56

INTRODUÇÃO

A contratação de serviços é algo natural na vida de grande parte dos brasileiros. Seja quando almoçamos em um restaurante, quando pagamos uma faxineira ou quando enviamos um eletrodoméstico para conserto, estamos contratando um serviço especializado para realizar uma tarefa que necessitamos e não queremos, ou não podemos executar. Se por um lado a contratação de serviços é algo tão corriqueiro e natural, por outro sabemos que o Setor de Serviços é responsável por mais da metade da geração do Produto Interno Bruto brasileiro e, com isso, as empresas deste setor estão cada vez mais se especializando para atingir o objetivo de atender as necessidades dos seus clientes.

Assim, este trabalho teve como objetivo principal verificar junto aos hospitais de Porto Alegre quais são os atributos mais valorizados em prestadores de serviços de manutenção em equipamentos eletromédicos.

No capítulo um será apresentada a problemática do tema em questão e a justificativa de sua escolha, bem como os indicadores que referenciam a importância do Setor de Serviços na economia brasileira e mundial. Neste capítulo também será apresentado o objetivo geral e os objetivos específicos, assim como o procedimento metodológico escolhido para a aplicação da pesquisa.

No segundo capítulo será apresentado o referencial teórico onde serão abordados assuntos da área de marketing como os conceitos deste tema, definições para serviço e satisfação do cliente.

No capítulo três será abordada a definição de Equipamentos Eletromédicos para que seja possível distingui-los dos demais equipamentos e sistemas utilizados nos hospitais.

No capítulo quatro será feito um relato sobre o mercado de Porto Alegre e suas características, tanto no que diz respeito aos hospitais com seus históricos e suas estruturas de manutenção, como também o que tange as empresas prestadoras de serviços de manutenção de equipamentos eletromédicos.

No capítulo seguinte serão apresentados os dados obtidos com as entrevistas realizadas nos hospitais de Porto Alegre, bem como as suas análises e resultados.

Finalmente, no capítulo seis, serão feitas considerações importantes sobre o trabalho realizado como observações, dificuldades e indicações para futuros trabalhos a serem realizados com propósitos semelhantes a que este se propôs.

1. DEFINIÇÃO DO PROBLEMA E JUSTIFICATIVA

A razão que faz com que um consumidor escolha um determinado produto em detrimento de outro sempre foi alvo de teorias e pesquisas na área da administração. Isto se dá devido ao fato de que quando uma empresa compreende como este processo de escolha acontece, ela se diferencia das demais, pois sabendo quais são as preferências do cliente potencial é possível voltar o esforço para o atendimento destas necessidades.

O autor Philip Kotler, em Marketing Essencial (2007 – p. 40), ressalta que “o valor percebido pelo consumidor é a diferença entre a avaliação que o cliente potencial faz de todos os benefícios e todos os custos de uma oferta e as alternativas percebidas”, ou seja, o valor que o consumidor auferir a um produto é mais do que o dinheiro gasto para adquiri-lo e sim é a diferença entre o custo total (para avaliar, obter, utilizar e descartar) e o valor total (benefícios econômicos, funcionais e psicológicos) deste produto.

A teoria do valor percebido pelo cliente é muito utilizada por empresas que fabricam bens duráveis, pois é sabido que além do gasto que um consumidor irá ter para adquirir um produto com um alto valor agregado, como um automóvel, por exemplo, ele irá avaliar a beleza, a tecnologia, o status, a durabilidade, a autonomia, o conforto, o preço de revenda, entre tantos outros atributos, para aí sim decidir qual marca e modelo irá comprar.

No mercado de serviços o funcionamento é muito semelhante. Quando o consumidor necessita levar o seu automóvel para manutenção o processo de escolha da oficina segue o mesmo critério de avaliação. Inicialmente podemos pensar que o valor cobrado pelo serviço é o que determina a escolha, mas outros atributos são medidos como o tempo de execução, a localização, o atendimento, a confiabilidade, ou seja, diversos fatores irão influenciar no processo de decisão.

Os hospitais, quando contratam serviços terceirizados para manutenção dos seus equipamentos eletromédicos, também seguem alguns critérios de avaliação. Podemos imaginar que a contratação das empresas se dá puramente pelo credenciamento junto ao fabricante, mas algumas vezes os hospitais preferem contratar serviços não autorizados, ou realizar o conserto com os recursos internos da instituição, se o representante da marca normalmente falha na execução dos

serviços. Cabe ressaltar que esta falha pode não ser só de ordem técnica na execução do conserto em si, mas em cada uma das fases da prestação do serviço que vão desde o chamado realizado pelo hospital até a entrega do equipamento consertado.

Estes processos de avaliação e decisão muitas vezes são inconscientes e automáticos, mas também podem ser processos elaborados e com rotinas bem específicas. Por este motivo é interessante que as empresas saibam quais são os atributos que os seus clientes mais valorizam, para poderem atendê-los adequadamente.

Outro ponto importante quando nos referimos a um hospital é a sua estrutura como empresa, pois quando pensamos neste tipo de instituição logo nos vem à mente um local onde simplesmente se prestam serviços específicos de tratamento de saúde. Este pensamento é equivocado, devemos entender que um hospital é uma empresa extremamente complexa e possui em sua estrutura diversos serviços que por vezes nos passam despercebidos.

Para ilustrarmos melhor estes diversos processos e os diversos setores de uma instituição onde eles ocorrem e que, normalmente, não são percebidos quando somos pacientes, podemos citar:

- a) O processo de gerenciamento de informações e o setor de informática;
- b) O processo de contratação de mão de obra e o setor de Recursos Humanos;
- c) O processo de aquisição de bens e de consumo, e o setor de compras;
- d) O processo de alimentação dos funcionários e o setor de cozinha;
- e) O processo de comunicação interna e externa, e o setor de Marketing;
- f) O processo de recebimento de materiais e o setor de almoxarifado;
- g) O processo de planejamento de contas e o setor de Finanças;
- h) Os processos de consertos diversos e o setor de manutenção.

No caso de uma Unidade de Tratamento Intensivo, para ilustrar o que foi citado, são necessários médicos e enfermeiros capacitados, mas também há a necessidade de serviços de limpeza e assepsia adequados, há a necessidade de que os materiais utilizados estejam disponíveis quando necessários, é importante que a equipe de fisioterapia seja qualificada e é indispensável que os equipamentos como ventiladores pulmonares, monitores de sinais vitais, bombas de infusão, etc.,

sejam de qualidade e que sua manutenção preventiva e corretiva esteja em dia. Afinal, de que adiantaria termos profissionais capacitados dentro de uma UTI se os equipamentos de ventilação e monitoração estiverem descalibrados e não realizarem as funções a quais se destinam?

Por este motivo os hospitais normalmente têm uma equipe de manutenção que é responsável pela conservação de todo o patrimônio da instituição, desde a manutenção predial como a rede elétrica, a rede hidráulica e a parte civil, até mesmo pela manutenção de equipamentos.

A manutenção destes equipamentos eletromédicos, em centros desenvolvidos, normalmente é feita por empresas especializadas, treinadas e autorizadas pelos próprios fabricantes, cabendo aos setores de manutenção dos hospitais tratarem diretamente com as empresas prestadoras de serviço. Estas empresas, por sua vez, estão sempre se esforçando para manter um alto nível de serviço aos seus clientes, mas normalmente trabalham com as suas próprias percepções de mercado e outras tantas vezes por contingência, ou seja, resolvendo suas necessidades somente quando os problemas aparecem.

Os setores de manutenção eletrônica ou engenharia biomédica, como são comumente chamados nos hospitais, são coordenados normalmente por técnicos industriais ou engenheiros e, portanto, tem em seus coordenadores um nível de conhecimento bem elevado acerca das tecnologias e dos recursos disponíveis nos equipamentos que o mercado oferece. Outra característica importante destes setores de manutenção, em mercados desenvolvidos, é que quando da aquisição de um novo equipamento existe a solicitação de treinamento técnico aos seus profissionais, aumentando o nível de conhecimento e, conseqüentemente, nível de exigência com relação aos serviços prestados por empresas terceirizadas.

Os hospitais, como referido anteriormente, têm demanda por serviços de manutenção em toda a rede de atendimento, desde a emergência, passando pelo centro cirúrgico, pela lavanderia, pela UTI e chegando à rede de computadores e à parte predial. Cada um destes setores tem uma necessidade específica com relação ao serviço de manutenção, ou seja, na lavanderia não é necessário um profissional que prime pela apresentação pessoal e sim por um profissional preparado para trabalhos pesados, devido ao tamanho e a especificação das máquinas. Já em uma UTI é necessário que o profissional tenha uma apresentação pessoal mais cuidadosa e tenha um melhor nível de comunicação interpessoal, pois

invariavelmente terão que verificar as informações junto aos enfermeiros e aos médicos sobre o defeito apresentado pelo equipamento, além de ter que prestar informações quanto ao uso correto das funções de um ventilador pulmonar, por exemplo.

Devido à impossibilidade de generalização dos atributos necessários para prestar assistência técnica nos diversos setores e equipamentos dentro dos hospitais, foi indispensável um recorte bem específico para assim possibilitar a identificação de quais destes atributos são mais valorizados pelos hospitais no momento da execução do serviço.

Sabendo destas características e tendo em vista que o ramo da saúde no Brasil tem uma tendência muito forte a crescer e, conseqüentemente, um maior número de empresas terem um interesse neste setor, aumentando assim a concorrência, este estudo identificou quais são os atributos mais valorizados pelos hospitais em Porto Alegre com relação às empresas prestadoras de serviço de manutenção em equipamentos eletromédicos.

Se as empresas que prestam serviços de assistência técnica tiverem acesso a este tipo de conhecimento poderão verificar se os atributos valorizados internamente as suas empresas estão em “consonância” com as expectativas dos seus clientes. Os ajustes que poderão ser feitos farão com que estes fornecedores estejam baseando as suas ações pelo “foco no cliente”, uma das premissas do Marketing, fazendo aumentar o valor percebido pelo consumidor em relação ao produto/serviço ofertado.

1.1. OBJETIVOS

1.1.1. Objetivo Geral:

- a) Identificar quais atributos os hospitais de Porto Alegre mais valorizam em prestadores de serviço de manutenção em equipamentos eletromédicos.

1.1.2. Objetivos Específicos:

- a) Identificar os hospitais de Porto Alegre a serem avaliados;
- b) Identificar qual o tipo de estrutura dos setores de manutenção eletrônica dos hospitais avaliados;
- c) Identificar os responsáveis pelo contato com as empresas de manutenção de equipamentos eletromédicos em cada hospital de Porto Alegre;
- d) Verificar quais os atributos que cada um dos hospitais de Porto Alegre mais valoriza nos seus prestadores de serviço de manutenção em equipamentos eletromédicos;
- e) Comparar os atributos verificados.

1.2. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Levando em consideração que nenhum outro estudo com objetivos semelhantes foi realizado neste mercado, a importância da escolha correta do método utilizado foi imprescindível para que os objetivos traçados fossem alcançados.

Como este trabalho teve pretensão de identificar os atributos valorizados por um determinado grupo de clientes realizou-se uma pesquisa qualitativa, pois com ela, de acordo com Malhotra (2008, p. 154), “é possível descobrir sentimentos subjacentes (como valores, crenças e atitudes)”.

A pesquisa qualitativa, também de acordo com Malhotra (2008, p. 155) “é uma metodologia de pesquisa não-estruturada e exploratória baseada em pequenas amostras que proporciona percepções e compreensão do contexto do problema”.

A pesquisa foi realizada com uma abordagem direta através de entrevistas em profundidade, pois de acordo com Rossi e Slongo (1997) com este procedimento “os entrevistados tendem a sentir-se mais confortáveis em responder às questões formuladas. Eles sentem-se menos constrangidos em uma situação um-a-um”, ou seja, eles tendem a sentirem-se menos constrangidos em responder questões para

um único entrevistador ao invés de responder estas mesmas questões em *focus group*, que seria uma outra opção de procedimento.

As entrevistas foram realizadas com profissionais especialistas de mercado que atuam diretamente com o prestador de serviço dentro dos hospitais e que, devido a este contato, possuem sentimentos e opiniões que ajudaram de maneira bastante significativa o alcance dos objetivos a que este trabalho se propõe.

Existem diversas técnicas possíveis de serem utilizadas em entrevistas em profundidade, estas técnicas podem ser de associação, de complemento, de construção ou expressivas, entre outras. A técnica que utilizamos em nossas entrevistas é conhecida como Técnica dos Incidentes Críticos.

A Técnica dos Incidentes Críticos (TIC) foi utilizada pela primeira vez durante a Segunda Guerra Mundial no Programa de Psicologia da Aviação da Força Aérea dos Estados Unidos da América, sob a supervisão do Dr. John C. Flanagan. No Brasil esta técnica foi divulgada em 1972 por Dela Coleta e, desde então, é utilizada em diversos estudos nas mais variadas áreas. De acordo com Dela Coleta (2004, pg. 15) muitos dos profissionais que o procuravam para orientações sobre a técnica constataram “a riqueza, aplicabilidade, objetividade, valor heurístico desta técnica para busca de respostas a diversas indagações. Principalmente nas áreas de educação, saúde, psicologia, administração, análise do trabalho”, entre outras.

Para encontrarmos os atributos mais valorizados pelos clientes pesquisados neste trabalho foi necessário extrair informações sobre quais os comportamentos dos prestadores de serviço que fazem com eles iniciem um processo de avaliação positiva ou negativa. Com relação a este ponto Rossi e Slongo (1997) ressaltam que “na prática isso significa dizer que o cliente precisará expressar estados de satisfação (e/ou insatisfação) em relação a elementos por ele valorizados nas suas relações com a empresa”.

A Técnica dos Incidentes Críticos consiste em analisar os incidentes positivos e negativos relatados por pessoas capacitadas para julgar a eficiência de um determinado trabalho, o que tornou a técnica muito apropriada para esta pesquisa.

Com relação à forma de conduzir um estudo utilizando a TIC é sugerida a formulação de perguntas-estímulo que façam com que os entrevistados entendam o objetivo da pesquisa. Neste sentido Dela Coleta (2004, pg. 96) indica:

É importante ressaltar a necessidade quase absoluta de que as perguntas-estímulo a serem utilizadas no estudo sejam testadas anteriormente, e sofram tantas alterações quantas necessárias para que os sujeitos compreendam exatamente o que se deseja que relatem.

Para realizar estes testes foram feitas entrevistas em profundidade com profissionais de três hospitais da Região Metropolitana de Porto Alegre. Estes profissionais deveriam ter como características o contato direto com o prestador de serviço de manutenção dos equipamentos eletromédicos pertencentes à instituição. Os profissionais entrevistados nesta fase foram de três áreas: enfermagem, médica e manutenção.

Após a realização destes testes foi possível chegar à seguinte formulação das perguntas-estímulo:

- a) Em algum momento um prestador de serviços de manutenção em equipamentos eletromédicos deixou de realizar algo que era de sua atribuição normal e que tenha lhe deixado muito insatisfeito? Se sim favor relatar os casos;
- b) Em algum momento um prestador de serviços de manutenção em equipamentos eletromédicos realizou algo além das suas atribuições normais e que tenha lhe deixado muito satisfeito? Se sim favor relatar os casos.

Durante a fase de testes também foi possível chegar à conclusão que de nada somaria ao estudo entrevistas realizadas com a área médica e com a área de enfermagem, que são os profissionais que utilizam diretamente os equipamentos em questão. Nas entrevistas realizadas com estes profissionais foi unânime a indicação dos profissionais de manutenção da instituição como as pessoas mais indicadas a responderem a indagação feita. Outro comportamento dos usuários, que é bastante compreensível, foi a indicação de que pra eles o importante é que os equipamentos estejam funcionando adequadamente.

Por este motivo, e por verificar que na estrutura dos hospitais sempre existe um profissional responsável por realizar o chamado e o acompanhamento das empresas terceirizadas que realizam a manutenção dos equipamentos nos hospitais, foi decidido que as entrevistas ocorreriam com estes profissionais.

Com relação à amostra utilizada neste estudo utilizamos o princípio da qualidade e não quantidade de respostas, até por se tratar de uma pesquisa qualitativa e não quantitativa. Quando as respostas dadas pelos entrevistados foram

na mesma direção a pesquisa foi encerrada. Este tipo de procedimento é ressaltado por Rossi e Slongo (1997) que dizem que “a homogeneidade de respostas que se obtêm das entrevistas vai determinar, em última instância, o número de entrevistados”.

Com relação à homogeneidade das informações recolhidas nas entrevistas, Della Coleta (2004, pg. 97) ressalta:

Isto é um indicador razoável que já exista um certo nível de redundância nos dados e que novos relatos não fariam mais do que alterar as freqüências de aparecimento das categorias, não acrescentando novos conteúdos a solução já encontrada. Aqui, se poderia falar de um certo nível de saturação, ou nível de redundância, das informações recolhidas.

Para que fosse possível avaliar se existe alguma redundância nos relatos recolhidos, foram realizadas entrevistas inicialmente em dez hospitais de Porto Alegre. Os dados foram tabulados e, após esta tabulação, foram realizadas entrevistas em outras três instituições hospitalares da cidade. A homogeneidade dos relatos recolhidos encerra a amostra e viabiliza a utilização do método.

Como existiam dezoito instituições hospitalares aptas em Porto Alegre para a realização deste estudo, o número inicial de treze entrevistas foi bastante significativo e suficiente para obter um resultado confiável e que nos permite chegar ao objetivo proposto inicialmente.

2. REVISÃO TEÓRICA

Para compreendermos como os resultados obtidos ao término desta pesquisa ajudarão os profissionais de marketing e como este estudo se inscreve no campo dos conhecimentos administrativos, se faz necessário repassar alguns conceitos.

Primeiramente teremos que desmistificar o significado de marketing, pois apesar desta área ser fundamental para qualquer processo empresarial, o termo tem sido muitas vezes utilizado de maneira pejorativa, baseando-se somente em práticas publicitárias que tentam repassar através de propagandas enganosas atributos que não são verídicos ao público consumidor.

Em segundo lugar é necessário abordar a área de serviços, sua importância, suas características e como o marketing pode ajudar esta área.

Por último, mas não menos importante, serão abordados as teorias relacionadas à satisfação do cliente, suas definições e como estes conceitos serão fundamentais para a realização deste estudo.

2.1. MARKETING

O Marketing ao longo do tempo saiu de dentro dos laboratórios técnico-científicos e ganhou certos conceitos populares que distorcem o verdadeiro significado desta área tão importante da administração. É imprescindível sabermos que uma empresa especializada em marketing é uma empresa direcionada para entender e atender as necessidades de seu público consumidor.

Para a Associação Americana de Marketing, de acordo com informações divulgadas no seu site oficial, marketing é “a atividade, conjunto de instituições e processos de criação, comunicação, entrega e troca de ofertas que têm valor para os clientes, parceiros e sociedade em geral”.

De acordo com RICHERS (2000, p. 58) “marketing são as atividades sistemáticas de uma organização humana voltadas à busca e realização de trocas para com o seu meio ambiente, visando benefícios específicos”.

De acordo com Philip Kotler (2007 – p. 03) “o marketing procura identificar as necessidades humanas e sociais e atendê-las”.

Podemos então definir marketing como a área da administração que busca compreender as necessidades de um determinado público alvo, para que as organizações possam produzir bens ou serviços que as satisfaçam, ou seja, o marketing é a ligação entre as empresas e os seus consumidores.

O Marketing possui seis áreas de atividades fundamentais: Pesquisa de Mercado, Planejamento do Produto, Determinação de Preços, Propaganda, Promoções de Vendas e Distribuição.

A empresa que desenvolver métodos que possibilitem englobar estas seis áreas está seriamente fadada ao sucesso, pois ela terá informações valiosas sobre as necessidades dos seus clientes, planejará o produto ou o serviço adequado a eles, saberá quais valores o mercado aceita pagar, informará e promoverá o produto junto ao público alvo, assim como possibilitará o acesso físico também.

Além das áreas de atividade, os profissionais do setor de marketing podem se envolver em diversos grupos de acordo com os produtos oferecidos. Existem dez grupos possíveis, de acordo com Kotler (2007, p.04): Bens, Serviços, Experiências, Eventos, Pessoas, Lugares, Propriedades, Organizações, Informações e Idéias.

Neste trabalho nos detemos a analisar o grupo de Serviços, focando a pesquisa de mercado como sendo a área de atividade, ou seja, através de um estudo exploratório com entrevistas em profundidade aplicadas a profissionais específicos do ramo de Engenharia Clínica, tentamos verificar quais os atributos mais valorizados por estes profissionais em empresas que prestam serviços desta natureza.

2.2. A ÁREA DE SERVIÇOS

A área de marketing sempre teve grande parte de seus esforços voltados a beneficiar o ramo industrial, deixando de lado, e por muito tempo, a área de serviços. Em economias desenvolvidas o setor terciário é responsável por grande parte do Produto Interno Bruto dos países. Em 2002 os Estados Unidos tinham mais de 75% do seu PIB provenientes do setor de serviços, enquanto que no Brasil, de

acordo com dados divulgados no site do IBGE, este setor representou mais de 50% do PIB nacional em 2008, atingindo a marca de 58,91% no ano de 2009.

Tabela 01 - Classes de atividade no valor adicionado a preços básicos e PIB a Preços de Mercado. (Valores correntes - R\$ milhões)

Especificação	Ano de 2008	Ano de 2009
Agropecuária	151 268	163 953
Indústria	698 939	686 445
Serviços	1 706 098	1 851 703
Valor Adicionado a Preços Básicos	2 556 305	2 702 101
Impostos sobre produtos	448 577	440 914
PIB a Preços de Mercado	3 004 881	3 143 015

Fonte: IBGE, Diretoria de Pesquisas, Coordenação de Contas Nacionais.

No primeiro trimestre de 2009, logo após a crise, o setor de serviços teve alta de 2,6% no PIB total de 2009 enquanto setores como a agropecuária e a indústria tiveram recuos superiores a 5% e, no primeiro trimestre de 2010, os serviços representaram 58,05% do Produto Interno Bruto brasileiro.

Além disso, através de dados históricos, é possível perceber o acúmulo de seguidas altas na participação do setor de serviços na formação do PIB do país. Esta tendência de mercado faz com que os profissionais de marketing cada vez mais se voltem a traçar estratégias e fazer o planejamento do setor de serviços.

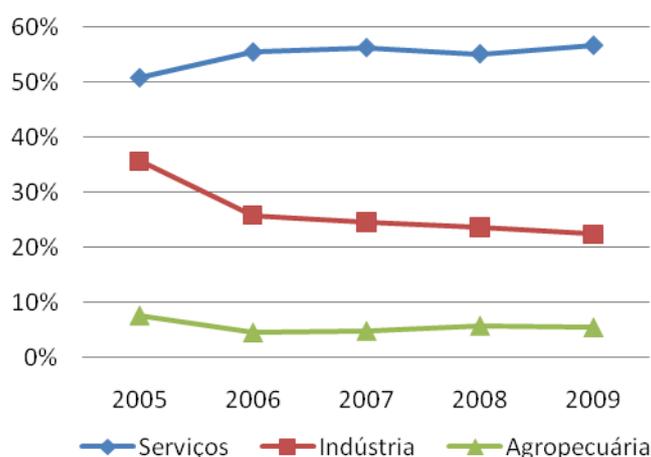


Gráfico 01 – Evolução dos setores na participação do PIB (05 anos) %

Fonte: IBGE, Diretoria de Pesquisas, Coordenação de Contas Nacionais.

Sabemos que produto é todo bem material que é transmitido de uma pessoa para outra, através da troca. O que necessitamos agora é definir as características dos serviços para que possamos nos deter mais detalhadamente no objeto de estudo proposto.

De acordo com Kotler (2007, p.48) “um serviço é qualquer ato ou desempenho, essencialmente intangível, que uma parte oferece a outra e que não resulta na propriedade de nada. Sua execução pode estar ou não relacionada a um produto concreto”, ou seja, o serviço pode ser qualquer conjunto ou processo de atividades que uma pessoa, física ou jurídica, presta à outra sem criar uma relação de propriedade.

Serviço: qualquer conjunto ou processos de atividades, caracteristicamente intangível, que é oferecido de uma parte à outra sem criar uma relação de propriedade.

Existem cinco categorias do mix de serviço que uma empresa pode oferecer ao consumidor. Estas categorias vão desde o bem tangível puro, que não é acompanhado de nenhum tipo de serviço, até a categoria de serviço puro onde a mão de obra oferecida não é acompanhada de nenhum produto material. As empresas prestadoras de serviços de manutenção em equipamentos hospitalares, desde que não estejam fornecendo garantia de venda em produtos, se encaixam na categoria de serviço principal acompanhado por bens ou serviços secundários, pois apesar de a oferta principal ser a assistência técnica prestada, não seria possível realizar a manutenção sem utilizar ferramentas, materiais e transporte (do profissional ou do equipamento).

Outras características dos serviços, importantes de serem citadas, e que influenciam enormemente na elaboração de qualquer plano de marketing a eles relacionados são a intangibilidade, a inseparabilidade, a variabilidade e a perecibilidade.

A intangibilidade diz respeito à impossibilidade de um serviço ser experimentado antes de ser adquirido, ou seja, o cliente levará em conta para adquirir um serviço as evidências ou sinais da qualidade da empresa. Por este motivo as instalações, os equipamentos, a comunicação, as referências, entre outros atributos, são de extrema importância para os prestadores de serviço.

A inseparabilidade diz respeito à característica de os serviços serem produzidos e consumidos ao mesmo tempo. Se uma manutenção é realizada em um

equipamento, está sendo produzido um serviço que será entregue simultaneamente ao cliente, principalmente quando este serviço é realizado no local de utilização do aparelho. Por este motivo a pessoa que entrega o serviço é parte integrante dele.

A variabilidade diz respeito à característica dos serviços dependerem de onde, quando e por quem são executados. Estes fatores influenciam diretamente no resultado final e conseqüentemente na percepção do cliente. Por este motivo as empresas devem voltar suas atenções na padronização dos processos de execução dos serviços e, principalmente, no treinamento intenso de seus funcionários.

A perecibilidade diz respeito à impossibilidade da estocagem dos serviços. Um cinema que tem metade de suas cadeiras vazias em uma sessão não poderá estocar estes lugares para outro horário, assim como as empresas de manutenção que possuem técnicos parados durante o horário comercial não podem exigir que estes profissionais executem suas funções durante seu período de descanso.

Estas características também estão presentes nas empresas de manutenção de equipamentos médicos, algumas com maior intensidade, outras com menor intensidade. Como vimos existem formas de contornar estes problemas. Por exemplo, de que adianta uma empresa ter uma equipe técnica com grande número de pessoas, ou seja, pronta para atender qualquer chamado de manutenção realizado por seus clientes se na maioria do tempo alguns, ou vários, profissionais permanecerão ociosos gerando um custo excessivo que se refletirá no preço cobrado dos serviços. É interessante pesquisar junto ao cliente qual é a resposta que ele necessita ao gerar uma chamada de manutenção. Se ele pode esperar vinte e quatro horas até o profissional comparecer ao local não é necessário ter um técnico sempre disponível e o valor economizado pode ser destinado a redução dos preços cobrados, a melhoria da estrutura e dos treinamentos, ou até mesmo ao aumento do lucro para os sócios.

É bastante difícil que empresas que não realizem pesquisas de mercado possam ter conhecimentos acertados acerca das reais necessidades e expectativas dos seus clientes. A professora de marketing Susan M. Keaveney, da Universidade do Colorado em Denver, identificou em um de seus estudos mais de 800 comportamentos das empresas prestadoras de serviços que levam os clientes a trocarem de fornecedor. De acordo com ela os comportamentos variam desde problemas éticos, falhas nos serviços essenciais, preços e até problemas no contato do prestador de serviços com o cliente. Para Keaveney (1995 p. 71) “os executivos

precisam de estudos baseados na investigação, se quiserem evitar a redução de receita e o os custos provenientes do impacto da mudança do cliente”.

Uma manutenção realizada de maneira eficiente e visando o atendimento das necessidades do cliente, faz com que ele se sinta satisfeito e que retorne a solicitar o serviço. Ressaltamos ainda que quando uma empresa, além de realizar consertos, também representa comercialmente uma marca, a satisfação do cliente aumenta a chance de fidelidade e uma futura venda.

Os autores Urdan e Zuñiga (2001, pg. 32) apresentam o conceito de SATSER e LEALFAB para identificar satisfação do cliente e lealdade ao fabricante, e sugerem que:

A comprovação do vínculo causal entre SATSER e LEALFAB sugere como urgente desencadear iniciativas dos produtores de bens e prestadores de serviços em geral (não só as concessionárias de veículos) para: a) o aprimoramento dos serviços em suas ofertas e o enraizamento na gestão de maior apreço pela satisfação dos clientes com os serviços; b) maior integração de iniciativas entre os fabricantes e suas redes de assistência técnica em prol do consumidor. Em suma, praticantes de marketing e administração nessas organizações não podem descuidar da satisfação com serviços.

Para Urdan e Zuñiga (2001 p. 32) “Em meio à grande quantidade de marcas à disposição dos consumidores (...), a fonte de diferenciação para conquistá-los e mantê-los pode estar justamente nos serviços agregados.”

Neste contexto as empresas que prestam serviços de manutenção em equipamentos eletromédicos tentam se diferenciar oferecendo uma grande variedade de suporte aos clientes, e as empresas que forem mais eficientes nesta oferta estarão mais próximas de satisfazer os seus clientes.

2.3. SATISFAÇÃO DO CLIENTE

As empresas que obtém melhores resultados, mesmo com o passar do tempo, são as que se dedicam a satisfazer aos seus clientes e a criar um determinado vínculo para com eles. Apesar da simplicidade aparente que o termo “satisfação do cliente” nos remete, é necessário que as empresas saibam realmente

como se portar diante de uma situação que exige um contato direto com o consumidor.

Para Howard e Sheth (1967, p. 94) satisfação:

Se refere ao grau de congruência entre as conseqüências reais da compra e do consumo de uma marca e aquilo que era esperado pelo comprador no momento da compra. Se o resultado real for julgado pelo comprador como pelo menos igual ao esperado, o comprador ficará satisfeito. Se, por outro lado, o resultado real for julgado como inferior ao esperado, o comprador se sentirá insatisfeito e sua atitude será menos favorável.

Para Evrad (1995, p. 2 apud Alves, 2003, p.170) a satisfação “não é o prazer retirado da experiência de consumo, é a avaliação resultante de que a experiência foi, no mínimo, tão boa como se supunha que fosse.”

Para Kotler (2007, p.42) "Satisfação consiste na sensação de prazer ou desapontamento resultante da comparação do desempenho (ou resultado) percebido de um produto e suas expectativas."

Como podemos ver, para que um cliente torne-se satisfeito é necessário que compreendamos as suas necessidades e expectativas. Expectativas estas que na área de serviços são baseadas em suas experiências prévias, pois é impossível saber exatamente como um serviço será prestado até que o consumo dele de fato ocorra.

Se uma empresa oferecer ao seu cliente a possibilidade de conserto de um equipamento no mesmo local que ele é utilizado, por exemplo, quando ocorrer uma nova necessidade de realização do mesmo serviço é correto afirmar que a expectativa deste cliente será maior do que era antes da realização do primeiro conserto.

Nestes casos são necessários certos cuidados na relação entre cliente e empresa para que não sejam geradas falsas expectativas com relação ao serviço ou ao produto oferecido, pois o não cumprimento delas pode gerar certo nível de insatisfação que pode ser difícil de contornar.

Assim, um engenheiro clínico que esteja acostumado a receber um alto nível de serviço das empresas que fazem manutenção em seus equipamentos com certeza demandará por um suporte altamente especializado, mas o contrário também é verdadeiro, em um mercado não tão desenvolvido a oferta deste padrão elevado de atendimento, além de se tornar desnecessariamente oneroso para a

empresa, pode se tornar aos olhos do cliente um serviço inconveniente caro. É preciso definir qual tipo de serviço o cliente necessita e espera.

De acordo com Philip Kotler, em seu livro *Marketing Essencial*, “para elaborar um bom programa de suporte de serviços, o fabricante deve antes identificar as preferências do consumidor.” (2007, p. 259)

No caso de empresas que prestam serviços de manutenção em equipamentos eletromédicos não é diferente. Se uma empresa deixa de realizar alguma função que é fundamental ao seu cliente, ou se algum concorrente oferece serviços positivamente diferenciados, esta empresa poderá sofrer uma desvalorização na avaliação junto ao cliente. Por este motivo é imprescindível a identificação das preferências do consumidor.

Existem diversas maneiras para a identificação destas preferências e uma das mais eficientes é realizar pesquisas para verificar as expectativas dos consumidores com relação ao mercado em que eles estão inseridos.

3. OS EQUIPAMENTOS ELETROMÉDICOS

Um hospital é uma empresa complexa e que possui diversos serviços acontecendo concomitantemente para suportar o grande objetivo da instituição que é prestar um atendimento eficiente e de boa qualidade na área da saúde.

Para que seja possível a realização destes serviços é necessária a utilização dos mais diversos equipamentos como microcomputadores, equipamentos de ar condicionado, televisores, telefones, equipamentos de anestesia, ventiladores de UTI, monitores de sinais vitais, câmeras de segurança, central de geração de energia, eletrocardiógrafos, bisturis elétricos, desfibriladores, central de geração de ar comprimido, controladores de rede de dados, impressoras, microondas, etc..

Como é possível perceber, existem equipamentos para as mais diversas aplicações dentro das instituições hospitalares, mas para este estudo nos detivemos a um determinado tipo: os equipamentos eletromédicos.

Para que seja possível o entendimento das diferenças que os equipamentos eletromédicos têm em relação aos demais é necessário que saibamos distingui-los e, para que esta definição seja possível, é necessário que encontremos uma definição aceita como padrão dentro das instituições hospitalares. Para tanto, nada melhor que buscarmos esta definição através das normas técnicas vigentes.

3.1. HISTÓRICO DA NORMA TÉCNICA E DEFINIÇÃO

Se pedirmos a um leigo para tentar definir o que é um equipamento eletromédico muito possivelmente, baseado no próprio termo, ele nos diria que é qualquer equipamento destinado ao uso médico que utiliza energia elétrica como propulsora para realizar a função a qual foi projetado, porém esta ótica também nos remete a algumas indagações muito importantes.

Um exemplo específico de questionamento é quando falamos em um equipamento “destinado ao uso médico”, pois como seria então definido um equipamento que é usado pela enfermagem? Ou como seria definido um equipamento que é utilizado por leigos como o Desfibrilador Externo Automático, tão

comum em locais fechados de grande circulação de pessoas como os *Shoppings Centers*?

Outro questionamento é com relação à segurança que estes equipamentos necessitam durante o uso, ou seja, será que um equipamento que não possui dispositivos de segurança ao usuário e ao paciente pode ser considerado um equipamento eletromédico?

Devido a todos estes questionamentos, comuns aos profissionais da época, e a necessidade de padronização, em 1977 foi publicada a primeira edição da norma IEC 60601-1 pela Comissão Internacional de Eletrotécnica (*International Electrotechnical Commission*), que tentava chegar a uma definição do termo. No texto desta norma os equipamentos eletromédicos seriam equipamentos elétricos específicos para uso no ambiente do paciente e relacionado de tal maneira a ele que a segurança poderia ser influenciada. Apesar de esta definição englobar indiretamente as definições das normas que a sucederiam, ela é muito genérica, e diversos equipamentos que hoje não são considerados como eletromédicos se encaixariam nesta definição.

Para a segunda edição da IEC 60601-1 (1988) equipamento eletromédico é um:

Equipamento elétrico dotado de não mais que um recurso de conexão a uma determinada rede de alimentação elétrica e destinado a diagnóstico, tratamento, ou monitoração do paciente, sob supervisão médica, que estabelece contato físico ou elétrico com o paciente e/ou fornece energia para o paciente, ou recebe a qual dele provém, e/ou detecta esta transferência de energia. O equipamento inclui acessórios, como definidos pelo fabricante, que são necessários para habilitar a utilização normal do equipamento.

Como é possível notar esta segunda edição melhora a definição anterior em diversos aspectos como em relação à abrangência, já que é retirado do texto o termo “uso no ambiente do paciente” e colocado o termo “contato físico ou elétrico com o paciente”. Porém existem alguns aspectos mencionados na nova edição que foram questionados posteriormente pelos profissionais do setor na época, como o termo “sob supervisão médica” já que com ele qualquer equipamento que fosse utilizado sem um médico presente não poderia ser considerado equipamento eletromédico, ou seja, equipamentos destinados para uso em casa (*homecare*) não estariam dentro do escopo da norma.

Devido a enormes discussões sobre como definir de maneira consensual a nova norma, somente dezessete anos depois houve uma nova publicação e que continua válida até os dias atuais.

De acordo com a terceira edição da IEC 60601-1 (2005) um equipamento eletromédico é um:

Equipamento elétrico possuindo uma ou mais partes aplicadas ou transferindo energia de ou para o paciente ou detectando tal transferência de energia de ou para o paciente e o qual é: – fornecido com não mais que uma conexão à uma rede de alimentação elétrica particular; – destinado a ser utilizado, conforme determinado pelo seu fabricante, para: – diagnóstico, tratamento ou monitorização de um paciente; – compensação ou alívio de doença, ferimento ou incapacidade/invalidez.

Como é possível notar, esta nova definição retirou o termo “sob supervisão médica” e acrescentou os termos da última frase para que fosse possível aumentar o escopo abrangido pela norma.

Cabe ressaltar que esta norma, de acordo com seu histórico, tem um tempo de validade de no mínimo dez anos, o que garante a este trabalho uma validação da definição para ser utilizada na pesquisa.

O Brasil, através da Instrução Normativa N° 8, de 08 de julho de 2009, adotou a norma técnica NBR IEC 60601-1 e as normas particulares NBR 60601-2-xx para certificação de quaisquer equipamentos elétricos sob o regime da vigilância sanitária. As normas particulares se referem a prescrições particulares de segurança de equipamentos que se enquadram na norma geral. Estas normas particulares podem nos ajudar a compreender um pouco mais sobre quais equipamentos que este trabalho tenta abordar.

Tabela 01 - Normas particulares ABNT NBR IEC 60601-2-xx e equipamento ao qual se referem

Normas Particulares	Equipamentos
60601-2-2	Equipamento cirúrgico de alta frequência
60601-2-3	Equipamento de terapia por ondas curtas
60601-2-4	Desfibriladores cardíacos
60601-2-5	Equipamentos por ultra-som para terapia
60601-2-6	Equipamento de terapia por microondas
60601-2-7	Geradores de alta tensão de geradores de raio X
60601-2-10	Equipamento para estimulação neuromuscular

Continua

Continuação

Normas Particulares	Equipamentos
60601-2-12	Ventilador pulmonar
60601-2-13	Sistemas de anestesia
60601-2-14	Equipamento para eletroconvulsoterapia
60601-2-16	Equipamentos de hemodiálise
60601-2-18	Equipamento de endoscopia
60601-2-19	Incubadoras para recém-nascidos
60601-2-20	Incubadoras de transporte
60601-2-21	Berços aquecidos para recém-nascidos
60601-2-22	Equipamento terapêutico e de diagnóstico a laser
60601-2-24	Bombas e controladores de infusão
60601-2-25	Eletrocardiógrafos
60601-2-26	Eletroencefalógrafos
60601-2-27	Equipamento para monitorização de eletrocardiograma
60601-2-28	Conjuntos-fontes/emissores de radiação X
60601-2-30	Monitores automáticos de pressão não invasiva
60601-2-31	Marcapassos externos com fonte de alimentação interna
60601-2-32	Equipamentos associados aos equipamentos de raios X
60601-2-34	Monitores de pressão invasiva
60601-2-35	Cobertores, almofadas e colchões para o aquecimento
60601-2-36	Equipamento extracorpóreo para litotripsia induzida
60601-2-37	Equipamento de Ultra-som
60601-2-38	Camas hospitalares operadas eletricamente
60601-2-40	Eletromiógrafos e equipamento de potencial evocado
60601-2-43	Equipamentos de raios-X para proced. intervencionistas
60601-2-45	Mamógrafos e dispositivos de estereotaxia mamográfica
60601-2-46	Mesas cirúrgicas
60601-2-47	Sistema de eletrocardiografia ambulatorial
60601-2-49	Monitor multiparamétrico de paciente
60601-2-50	Equipamento de fototerapia
60601-2-50	Eletrocardiógrafos gravadores e analisadores

Fonte: ABNT, Associação Brasileira de Normas Técnicas

Com todas estas informações podemos compreender o significado do termo utilizado ao longo do trabalho e acertar na busca dos atributos mais valorizados nas empresas prestadoras de serviços de manutenção em equipamentos eletromédicos.

4. O MERCADO HOSPITALAR EM PORTO ALEGRE

A capital dos gaúchos tem uma história rica em detalhes que tem início quando Dom Pedro I, em 1821, eleva à categoria de cidade uma localidade conhecida como Freguesia de São Francisco do Porto dos Casais. Desde então Porto Alegre se desenvolveu e cresceu dos doze mil habitantes iniciais a população de 1.420.667 habitantes, segundo estimativa do censo de 2007 realizado pelo IBGE.

A história das instituições hospitalares da cidade não é diferente, ela se inicia com a Santa Casa de Misericórdia, fundada em 1803 e inaugurada em 1826, e vem até os dias atuais quando, de acordo com dados de 2003 do Ministério da Saúde, os leitos hospitalares em Porto Alegre chegam ao número de 6.462, sendo que destes, apenas 1.834 não são destinados ao atendimento público do Sistema Único de Saúde. Para conseguirmos ter uma idéia de como este setor se desenvolveu ao longo de sua história citamos o caso da Santa Casa que atualmente é um complexo hospitalar integrado por sete hospitais e que atende a vinte nove especialidades distintas.

A cidade de Porto Alegre atualmente possui um sistema completo de atendimento médico e uma estrutura complexa que emprega milhares de pessoas direta e indiretamente, através dos próprios hospitais, seus colaboradores e seus fornecedores de equipamentos, materiais e serviços. Este setor é responsável por uma parte importante na movimentação da economia da capital do Rio Grande do Sul e, por consequência, do estado inteiro.

Uma parte desta complexa estrutura é formada pela relação entre as instituições hospitalares e os seus fornecedores de serviço de manutenção em equipamentos eletromédicos que, de acordo com a estrutura do hospital, pode se acontecer com maior ou menor intensidade.

Para que possamos compreender um pouco melhor como estas relações acontecem cotidianamente é necessário um conhecimento um pouco mais aprofundado sobre as estruturas dos hospitais, principalmente a estrutura dos setores responsáveis diretamente pelo acompanhamento dos prestadores de serviço, e as empresas terceirizadas que fazem manutenções em equipamentos eletromédicos.

4.1. OS HOSPITAIS

O sistema de saúde de Porto Alegre é composto por um total de trinta e três hospitais, sendo que três destes são instituições psiquiátricas e outros dois, pertencentes ao complexo hospitalar da Universidade Luterana do Brasil, estão temporariamente fechados e, por este motivo, não estão prestando serviços de saúde. Dos vinte e oito hospitais restantes, sete pertencem ao Complexo Hospitalar Santa Casa e outros quatro pertencem ao Grupo Hospitalar Conceição, ou seja, atualmente em Porto Alegre existem dezoito instituições que possuem uma gama variada de equipamentos eletromédicos e, por conseqüência, contam cotidianamente com serviços terceirizados para manutenção destes equipamentos.

Abaixo listaremos estas instituições com uma breve descrição de suas estruturas de atendimento, as estruturas dos setores de manutenção e um breve relato dos seus históricos, pois é muito importante conhecermos como cada instituição se ergueu e se desenvolveu para que possamos entender como elas se estruturam atualmente.

As informações a seguir foram extraídas dos sites oficiais de cada instituição, e de contato pessoal com os setores administrativos das mesmas.

4.1.1. Complexo Hospitalar Santa Casa de Misericórdia

A Santa Casa, conforme referido anteriormente, foi a primeira instituição hospitalar de Porto Alegre. Fundada em 1803 e inaugurada em 1826, é uma das instituições hospitalares mais respeitadas do estado. Possui em sua estrutura sete hospitais que atendem a vinte e nove especialidades. O mais antigo deles é o Hospital Santa Clara, localizado no núcleo inicial da Santa Casa. É um hospital geral que possui 465 leitos e tem o orgulho de possuir a maternidade Mario Totta, a mais antiga maternidade do estado, inaugurada em 1940. Além do Hospital Santa Clara, o complexo é composto de outro seis hospitais, que são:

- a) O Hospital da Criança Santo Antônio, que como o próprio nome já diz é especializado no diagnóstico e tratamento das doenças pediátricas, principalmente as de alta complexidade;
- b) O Hospital Dom Vicente Scherer que é o primeiro Centro de Transplantes de todos os tipos de órgãos e tecidos da América Latina e possui o Centro Integrado de Emergências Médicas, inaugurado em 2003;
- c) O Hospital São Francisco que é especializado na assistência clínica e cirúrgica em cardiologia, cirurgia geral e cardiovascular de alta complexidade, além de ser referência em atendimento de problemas cardíacos;
- d) O Hospital São José, especializado em neurocirurgia e centro de referência dessa especialidade há 50 anos.
- e) O Hospital Santa Rita que é referência brasileira em diagnóstico e todas as formas de tratamento em oncologia e possui o Laboratório de Medicina Nuclear, centro de referência na América Latina
- f) E o Pavilhão Pereira Filho que é especializado em pneumologia clínica, cirurgia torácica e radiologia do tórax, além de desde 1989 ser pioneiro na América Latina em transplante pulmonar

O setor de manutenção de equipamentos eletromédicos da Santa Casa centraliza a demanda de serviços de todos os hospitais do complexo, sendo o responsável por executar serviços de manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos. Este setor, conhecido como Engenharia Biomédica, se responsabiliza também, sempre que necessário, por entrar em contato com as empresas terceirizadas, recepcionar e acompanhar as mesmas até o local de execução dos serviços realizados na própria instituição.

4.1.2. Grupo Hospitalar Conceição

O GHC é um grupo hospitalar vinculado ao Ministério da Saúde e atua integrando a rede de saúde local e regional. Com o atendimento voltado totalmente

ao Sistema Único de Saúde, atendendo as mais diversas especialidades, é referência em serviço de saúde pública.

Assim como o Complexo Hospitalar Santa Casa, o Grupo Hospitalar Conceição é composto por diversos hospitais que possuem estruturas de atendimento diferenciadas entre si. São eles:

- a) O Hospital da Criança Conceição que, como o próprio nome já diz, é totalmente dedicado aos cuidados de pacientes infantis e neonatais. O HCC é um prédio anexado ao Hospital Nossa Senhora Conceição, que é o maior de todo o grupo;
- b) O Hospital Cristo Redentor que tem como característica o atendimento ao trauma, principalmente de vítimas de acidentes de trânsito, do trabalho, de violência e queimados. Com 304 leitos entre internação e auxiliares, o HCR é conhecido como Pronto Socorro da Zona Norte;
- c) O Hospital Fêmeina que é totalmente dedicado à mulher, com emergência ginecológica, obstetrícia e oncológica, atendendo gestantes desde o pré-natal até o pós-parto. O HF possui 189 leitos e, além de ser considerado referência no atendimento aos cuidados femininos, possui estrutura para atendimento de pacientes neonatais.
- d) O Hospital Nossa Senhora Conceição, maior hospital do Grupo, possui todas as especialidades de um hospital geral. Com 801 leitos, o HNSC tem a maior Emergência do Rio Grande do Sul, onde são atendidas diariamente cerca de 800 pessoas.

O setor de manutenção de equipamentos eletromédicos de Grupo Hospitalar Conceição, assim como o da Santa Casa, é centralizado. Os Hospitais Cristo Redentor e Fêmeina, apesar de possuírem setores de manutenção, não executam consertos em equipamentos eletromédicos e, sempre que existe a necessidade de reparo, estes equipamentos são enviados ao Setor de Manutenção Eletrônica no HNSC. Localizado junto ao Hospital Nossa Senhora Conceição e contando com quinze profissionais, o Setor de Biomédica é responsável por gerenciar as chamadas e o acompanhamento das empresas terceirizadas que realizam a manutenção dos equipamentos eletromédicos pertencentes ao Grupo Hospitalar Conceição.

4.1.3. Hospital Banco de Olhos

Fundado em 22 de março de 1956, como o próprio nome já diz, o Hospital Banco de Olhos é voltado ao atendimento clínico e cirúrgico de pacientes na área oftalmológica.

A instituição possui um Pronto Atendimento 24hs para atendimento de urgências e emergências em oftalmologia.

A entidade mantenedora do hospital é a Congregação Irmãs Filhas do Sagrado Coração de Jesus.

A estrutura de manutenção é muito semelhante aos hospitais de médio porte de Porto Alegre, possuindo um responsável que atende as chamadas dos setores e, quando necessário, entra em contato com as empresas prestadoras de serviço.

4.1.4. Hospital Beneficência Portuguesa

Inaugurado em 29 de junho de 1870, a Beneficência Portuguesa se orgulha de ser a segunda instituição hospitalar mais antiga da cidade de Porto Alegre.

Ainda localizada no seu endereço original na Avenida Independência, a instituição possui 148 leitos entre internação e UTI, e é um centro de referência nacional em tratamentos neurológicos.

O Hospital Beneficência Portuguesa possui um setor de manutenção eletrônica responsável por pequenos reparos em equipamentos que necessitem de conserto e por fazer a gestão de serviços terceirizados de empresas que realizam as manutenções nos equipamentos eletromédicos da própria instituição.

4.1.5. Hospital da Brigada Militar

O Hospital da Brigada Militar, conhecido também como Hospital Coronel Frota, tem uma história que se inicia em 1897 quando houve a disponibilização de

duas enfermarias na Santa Casa de Misericórdia de Porto Alegre para o atendimento exclusivo dos brigadianos. Em 1907 foi instalada a primeira enfermaria no bairro Cristal que em 1911 passou a denominar-se Hospital da Brigada Militar.

O atual Hospital da Brigada Militar foi inaugurado em 20 de setembro de 1971 onde permanece até os dias de hoje.

Com capacidade atual de 76 leitos de internação o HBM/PA tem como missão prestar a assistência, a prevenção e o atendimento médico-hospitalar aos servidores estaduais militares e civis da ativa, inativos e seus dependentes.

A manutenção eletrônica do hospital é denominada Engenharia Clínica e é composto de um engenheiro e um técnico em eletrônica. A estrutura da instituição faz com que a maioria dos consertos em equipamentos eletromédicos seja realizada no próprio hospital. Quando é necessária a terceirização deste serviço a Engenharia Clínica realiza a gestão dos processos.

4.1.6. Hospital de Clínicas de Porto Alegre

O Hospital de Clínicas de Porto Alegre é uma Empresa Pública de Direito Privado, criada pela Lei 5.604, de 2 de setembro de 1970. Integrante da rede de hospitais universitários do Ministério da Educação e vinculado academicamente à Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS).

A instituição conta com 661 leitos de internação, 67 leitos de terapia intensiva e possui uma estrutura complexa e completa de manutenção. O setor responsável pelos equipamentos eletromédicos é denominado Engenharia Eletrônica e é composto por dezenove profissionais especializados para prestar um suporte técnico qualificado. A Engenharia Eletrônica possui um engenheiro responsável pelo gerenciamento dos profissionais e dos processos que competem a este setor. O Hospital de Clínicas também possui uma rede de empresas que prestam serviços terceirizados de manutenção para a instituição. Estas empresas são devidamente cadastradas e, sempre que necessário, são chamadas para a prestação de serviços.

4.1.7. Hospital Divina Providência

A história de assistência a saúde prestadas pelas Irmãs da Divina Providência em Porto Alegre se iniciou no Hospital Beneficência Portuguesa e no IAPTEC, hoje Hospital Presidente Vargas. As obras para a construção do atual prédio do Hospital Divina Providência tiveram início em 1962 em um terreno ao lado de onde se localizava a residência das irmãs no bairro Glória.

Somente sete anos depois, em 31 de maio de 1969, houve a inauguração do prédio que hoje abriga o Hospital Divina Providência.

O setor responsável pela manutenção dos equipamentos eletromédicos é conhecido como Manutenção Eletrônica e realiza consertos em diversos aparelhos com essas características. A equipe do setor é composta por dois engenheiros e seis técnicos, que além das manutenções fazem a gestão dos serviços terceirizados prestados ao hospital.

4.1.8. Hospital Ernesto Dornelles

Inaugurado em 30 de junho de 1962, o Hospital Ernesto Dornelles pertence à Associação dos Funcionários Público do Estado do Rio Grande do Sul e orgulha-se do seu pioneirismo. Foi ele a primeira instituição hospitalar gaúcha a contar com uma Sala de Recuperação Pós-Anestésica, com uma Unidade de Tratamento Intensivo e, também, com uma Comissão de Controle de Infecção.

Contando com 300 leitos e vinte e cinco especialidades médicas, o HED tem como objetivo proporcionar assistência integral e qualificada à saúde dos seus pacientes.

A estrutura do setor responsável pela manutenção dos equipamentos eletromédicos do hospital é a Engenharia Biomédica. Este setor é composto por um engenheiro e um corpo técnico que realiza grande parte dos serviços de consertos. Outra parte das manutenções dos equipamentos é realizada por empresas terceirizadas que são chamadas e acompanhadas durante a prestação dos serviços pelos técnicos da instituição.

4.1.9. Hospital Geral do Exército

Fundado em 1890 e inicialmente funcionando junto a Santa Casa de Misericórdia de Porto Alegre, o Hospital Geral de Porto Alegre teve seu primeiro prédio em 1906 no bairro Moinhos de Ventos para atender os doentes das Forças da Guarnição de Porto Alegre no bairro Moinhos de Ventos.

No dia 02 de julho de 1945 foi inaugurado o prédio do Hospital Militar que conhecemos hoje como Hospital Geral de Porto Alegre.

O Hospital Geral não possui uma estrutura de manutenção em equipamentos eletromédicos. Todos os equipamentos que precisam de conserto necessitam de serviço terceirizado. A gestão dos processos de manutenção é feita pelo setor de patrimônio do hospital.

4.1.10. Hospital Mãe de Deus

O Hospital Mãe de Deus é uma das obras da Congregação das Irmãs Missionárias de São Carlos Borromeo-Scalabrinianas, que foi fundada em 25 de outubro de 1895, na Itália, por Dom João Batista Scalabrini, Bispo de Piacenza.

Inaugurado em 1º de junho de 1979 e contando atualmente com 316 leitos, o HMD tem a missão de Cuidar da saúde, através da assistência física, espiritual e social, fundamentada nos valores da sua Congregação, no conhecimento e na gestão auto-sustentável. Este é um dos motivos que faz com que a instituição se diferencie no cenário gaúcho e nacional como um hospital de referência na qualidade dos serviços prestados.

O Hospital Mãe de Deus possui um setor de Manutenção Eletrônica que realiza o conserto de alguns equipamentos eletromédicos da instituição. Este setor é composto de um engenheiro e quatro técnicos que se responsabilizam também pela gestão dos serviços terceirizados prestados ao Hospital.

4.1.11. Hospital Materno Infantil Presidente Vargas

O Hospital Materno Infantil Presidente Vargas, assim como o Hospital Fêmeina do Grupo Hospitalar Conceição, é focado no atendimento de saúde das mulheres. O diferencial deste hospital é que, além de ser gerido pela Secretaria de Saúde da Prefeitura Municipal de Porto Alegre, ele é voltado também no atendimento de pacientes neonatais e infantis.

Inaugurado em 24 de janeiro de 1953, o HMIPV possui um único técnico em manutenção eletrônica e a grande maioria dos consertos em equipamentos eletromédicos é realizada por empresas terceirizadas. O setor responsável pelo técnico, pela gestão dos chamados das empresas terceirizadas e pelo acompanhamento destas, é o Setor de Patrimônio da instituição.

4.1.12. Hospital Moinho de Ventos

Inaugurado em 02 de outubro de 1927, o Hospital Moinhos de Vento se diferencia dos demais hospitais porto-alegrenses por sua fama nacional em prestação de serviços hospitalares de alta qualidade aos seus clientes.

Com uma história rica em detalhes que começa com a chegada dos alemães em 1824, passa pelo lançamento da pedra fundamental em 1914 e a impossibilidade da continuidade dos trabalhos de construção devido à guerra declarada pelo Brasil à Alemanha em 1927, o Hospital Moinhos de Vento se orgulha de oferecer a Assistência Integral que é um sistema de atendimento que prioriza a satisfação completa do paciente.

Possuindo 335 leitos para internação, o Hospital Moinhos de Vento tem como objetivos a excelência, a responsabilidade e assistência integral aos clientes.

A estrutura do HMV para a manutenção dos equipamentos eletromédicos é bem completa. O setor de Manutenção Eletrônica é o responsável pela maior parte dos consertos destes equipamentos e também faz a gestão dos serviços terceirizados prestados à instituição.

4.1.13. Hospital Parque Belém

Fundada em 30 de janeiro de 1934 como Hospital Sanatório Belém, a instituição foi concebida inicialmente como resposta a necessidade de tratamento especializado em tuberculose, que na época era considerada uma peste.

Atualmente o Hospital Parque Belém é um hospital com 199 leitos que atende onze especialidades distintas, entre elas tratamentos de alta complexidade em neurologia, neurocirurgia e ortopedia.

O Setor de Manutenção Eletrônica é composto de dois técnicos que são responsáveis por pequenos reparos necessários a equipamentos eletromédicos, mas utilizam freqüentemente serviços terceirizados para a resolução de defeitos mais complexos.

4.1.14. Hospital Porto Alegre

O Hospital Porto Alegre, inaugurado em 29 e novembro de 1978, pertence à Associação dos Funcionários Municipais de Porto Alegre e atende somente a funcionários públicos municipais.

O HPA possui em sua estrutura unidades como centro cirúrgico, centro de tratamento intensivo, emergência, raios-X e leitos psiquiátricos.

A instituição não possui equipe especializada em manutenção de equipamentos eletromédicos, necessitando de empresas terceirizadas para a realização destes consertos. A gestão dos serviços terceirizados prestados ao hospital é feita pelo chefe do Setor de Manutenção, que por sua vez é o setor responsável por manter a estrutura física do prédio.

4.1.15. Hospital de Pronto Socorro de Porto Alegre

O Hospital de Pronto Socorro (HPS) de Porto Alegre, inaugurado em 19 de abril de 1944, possui 139 leitos e, além de prestar atendimento universal e igualitário de urgência e emergência a todos que o procuram, promove o ensino e a pesquisa na área da saúde. Uma de suas características marcantes é que 30% dos seus leitos são de UTI, quando a média dos hospitais em geral, públicos ou particulares, não ultrapassa 5%, o que mostra ser este um hospital voltado e equipado para pacientes críticos.

Administrado pela Prefeitura, por meio da Secretaria Municipal de Saúde (SMS) é referência para atendimento das urgências e emergências de Porto Alegre, região Metropolitana, e do próprio estado, funcionando 24 horas por dia, atende as urgências e emergências em 17 especialidades, mas em especial as vítimas de trauma.

O HPS possui um setor de Engenharia Biomédica que é responsável pela manutenção dos equipamentos eletromédicos. Grande parte dos serviços é realizada por empresas terceirizadas e a gestão dos processos que envolvem as chamadas destas empresas é feita pelo mesmo setor.

4.1.16. Hospital São Lucas da PUCRS

Oficialmente inaugurado em 29 de outubro de 1976 como Hospital Universitário da PUCRS, o Hospital São Lucas é uma extensão da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul.

O HSL é um hospital geral, de natureza filantrópica que conta com 603 leitos e assiste a pacientes adultos e pediátricos, abrangendo praticamente todas as especialidades médicas.

O Setor de Engenharia Biomédica é responsável pela manutenção dos equipamentos eletromédicos da instituição. Este setor, composto por um engenheiro responsável e mais de dez técnicos de manutenção, é bastante estruturado e realiza a maior parte dos serviços com sua própria mão de obra, realizando pequena parte dos serviços com empresas terceirizadas.

4.1.17. Hospital Vila Nova

O Hospital Vila Nova foi fundado em 1965 como uma sociedade privada composta por sócios cotistas, até que em 2002 a Associação Hospitalar Vila Nova, juntamente com o poder público, assumiu a gestão e as responsabilidades pela instituição.

Atualmente o HVN tem mais de 90% dos seus atendimentos voltados ao SUS, recebendo pacientes provenientes do Hospital de Pronto Socorro, Hospital Conceição, Santa Casa de Misericórdia de Porto Alegre e Hospital de Clínicas.

O Hospital Vila Nova não possui estrutura para manutenção de equipamentos eletromédicos, necessitando de serviços de empresas terceirizadas para os consertos destes aparelhos. Quem realiza a gestão dos serviços terceirizados prestados a instituição é o chefe da manutenção geral, que é a responsável por manter a estrutura física do prédio.

4.1.18. Instituto de Cardiologia

Fundado em 1946, quando funcionava em um prédio alugado, o Instituto de Cardiologia é referência estadual em atendimento a pacientes com problemas cardíacos.

Com o seu atual prédio inaugurado em 25 de abril de 1969 a Instituição possui 240 leitos atualmente, mas com o a assinatura de um protocolo com o governo do estado em dezembro passado, pretende chegar a 400 leitos até 2012.

O setor responsável pela manutenção dos equipamentos eletromédicos é a Engenharia Biomédica. Este setor é responsável por parte dos consertos dos equipamentos pertencentes ao próprio instituto e aos outros três hospitais que administra na Grande Porto Alegre. A equipe da Engenharia Biomédica é composta por quatro técnicos, sendo um deles o supervisor, e é responsável também pela gestão das empresas que prestam serviços terceirizados a instituição.

4.2. AS EMPRESAS DE MANUTENÇÃO

Todos os hospitais citados no capítulo anterior possuem grande quantidade e variedade de equipamentos eletromédicos, que por sua vez são utilizados nos mais diversos setores como Unidades de Tratamento Intensivo, Centros Cirúrgicos, Emergências, Hemodinâmicas, Recuperações Pós-Anestésicas, Centros Obstétricos, Salas de Raios X, de Tomografia, de Ressonância Magnética, de ergometria, de internação, entre outros.

Os fabricantes de equipamentos eletromédicos, em sua maioria, possuem representantes comerciais em Porto Alegre e estes representantes são normalmente responsáveis pela manutenção dos equipamentos que eles mesmos comercializam.

Outra característica deste mercado é que dificilmente um fabricante credencia mais de uma empresa por região, ou seja, esta empresa é a única autorizada a consertar e vender produtos, peças e acessórios da marca em questão.

Dificilmente empresas concorrentes realizam manutenções em equipamentos que não sejam da marca que representam, pois existe uma grande responsabilidade caso algum erro na manutenção de um aparelho ocasione problemas ao paciente. Sendo que esta responsabilidade é dividida caso alguma instituição hospitalar envie os equipamentos para serem consertados por empresas não autorizadas pelo fabricante.

Existem outros tipos de empresas que são voltadas somente a manutenção de equipamentos médicos e não possuem nenhuma representação específica. Estas empresas, por sua vez, fazem reparos em aparelhos de todas as marcas, principalmente em equipamentos antigos que a tecnologia já é ultrapassada e conhecida.

Então, normalmente quando os hospitais necessitam de serviços terceirizados, as manutenções dos equipamentos eletromédicos são efetuadas por empresas credenciadas junto aos fabricantes, pois dificilmente um hospital envia um equipamento para conserto em empresas não autorizadas.

A maioria dos representantes de marcas estabelecidas no mercado de Porto Alegre possui mais de dez anos de funcionamento e, mesmo que tenham mudado as marcas que representam, estas mesmas empresas continuam prestando serviços

de manutenção. Isto se explica em parte pela necessidade de equipamentos caros e de uma estrutura considerável para a prestação deste serviço. O interessante é que muitas delas não possuem uma administração profissional, normalmente são empresas familiares e que na sua estrutura possuem vícios provenientes de um mercado ultrapassado, mas que se modifica rapidamente e torna-se cada vez mais exigente.

Assim, as perspectivas destas empresas sobre as necessidades dos clientes podem não condizer com a realidade e as exigências atuais dos seus clientes.

Como a maioria das empresas estabelecidas no mercado vende e presta assistência técnica, é de interesse destas empresas que os hospitais estejam satisfeitos com os serviços de manutenção, pois esta satisfação do cliente pode gerar uma nova venda do produto, ou seja, um atendimento adequado e, por vezes, até mesmo superior é necessário para empresas que prestam manutenção em equipamentos eletromédicos.

5. ANÁLISE DOS RESULTADOS

Neste capítulo são realizados os procedimentos indicados na Técnica dos Incidentes Críticos que possibilitam a identificação dos comportamentos críticos nos incidentes relatados durante as entrevistas. Através da frequência que estes comportamentos são relatados será possível a verificação dos atributos mais valorizados pelos hospitais de Porto Alegre nas empresas prestadoras de serviço de manutenção em equipamentos eletromédicos.

As entrevistas realizadas com os profissionais responsáveis nos hospitais por lidar diretamente com os prestadores deste serviço específico permitem que as informações aqui relatadas sejam fundamentais, pois apesar de não representarem as opiniões das instituições, fazem parte do cotidiano de clientes e de empresas.

Nas treze entrevistas realizadas foram feitos 68 relatos de incidentes críticos entre as empresas de manutenção e os hospitais, contabilizando uma média próxima a cinco relatos por entrevistado, sendo que, após a realização da décima terceira entrevista foi verificado o esgotamento dos comportamentos críticos, pois estas últimas três entrevistas realizadas não acrescentaram nada na direção de novos comportamentos, ficando claro que a amostra é bastante significativa para a obtenção dos objetivos propostos.

Após a análise de conteúdo foram identificados 97 comportamentos críticos, sendo 54 destes negativos e 43 positivos.

Estes comportamentos críticos foram separados em quatro categorias distintas e excludentes entre si, conforme previsto na TIC. São elas:

- a) Atendimento ao Cliente – esta categoria se caracteriza pelo contato direto da empresa com o seu cliente. Este contato, também conhecido como momento da verdade, permite com que o cliente faça uma avaliação subjetiva da empresa;
- b) Processos Internos – esta categoria se caracteriza por conter os procedimentos da empresa que não aparecem diretamente para o cliente.
- c) Estrutural – esta categoria se caracteriza pelo suporte físico ou monetário que a empresa fornece aos seus funcionários e aos seus clientes.
- d) Documental – esta categoria se caracteriza por documentos exigidos por determinados clientes, e que a empresa deve possuir ou emitir.

Os comportamentos críticos identificados foram distribuídos dentro destas quatro categorias de forma excludente, ou seja, só podendo fazer parte no máximo de uma determinada categoria. Eles ficaram divididos da seguinte forma:

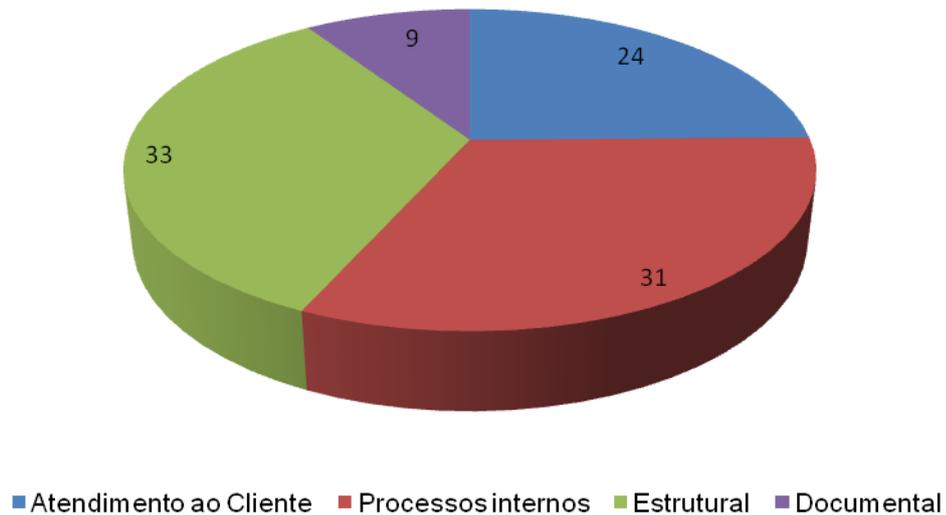


Gráfico 02 – Comportamentos críticos distribuídos em categorias

Fonte: Elaborado pelo autor

Estes 97 comportamentos críticos identificados, após serem divididos por categorias, foram agrupados de forma que possibilitaram a identificação de 30 atributos distintos. Estes atributos ficaram divididos da seguinte forma dentro das categorias já referidas:

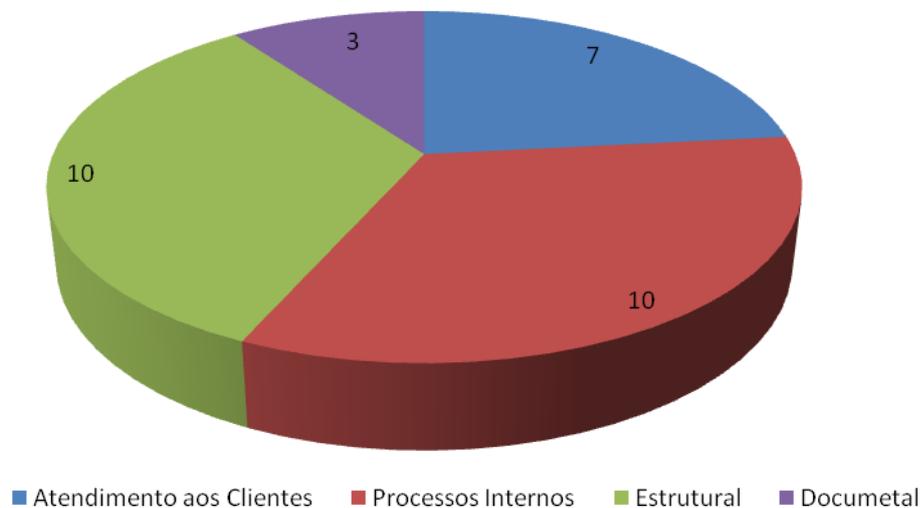


Gráfico 03 – Atributos identificados distribuídos em categorias

Fonte: Elaborado pelo autor

Alguns destes atributos apareceram em diversas entrevistas, caracterizando que mais de um hospital enfrentou o mesmo problema quando necessitou a contratação de empresas manutenção. Os atributos que surgiram com maior frequência estão divididos dentro das quatro categorias da seguinte forma:

CATEGORIA	ATRIBUTOS
Atendimento ao Cliente	- Agilidade no Atendimento de Chamadas.
Processos Internos	- Rapidez na Geração de Orçamentos; - Cumprimento de Prazos Acordados; - Ética na Execução dos Serviços.
Estrutural	- Possuir Equipamentos para Empréstimo; - Possuir Técnicos Especializados.
Documental	- Fornecer Documentos Adequados.

Quadro 01 – Distribuição dos atributos de acordo com as categorias

Fonte: Elaborado pelo autor

De acordo com os relatos dos comportamentos críticos durante as entrevistas, é possível caracterizar cada um destes sete atributos. A observação destas características é de fundamental importância, na opinião dos entrevistados, para que as empresas de manutenção em equipamentos eletromédicos possam cumprir, ou não, as expectativas dos seus clientes durante a realização do serviço contratado.

Como exemplo, podemos citar o caso do atributo “Possuir Equipamentos para Empréstimo”, onde, de acordo com os entrevistados, é necessário que estes equipamentos possuam características semelhantes ao equipamento retirado para manutenção, ou seja, se um monitor de sinais vitais retirado para conserto possui módulo de análise de CO₂, é necessário que o equipamento oferecido para empréstimo possua esta característica, caso contrário poderá haver a necessidade de fechamento de uma sala cirúrgica, por exemplo, fazendo com que o atributo não cumpra as necessidades do cliente.

Estes comportamentos deram origem ao quadro abaixo com características para cada um dos sete atributos:

ATRIBUTOS	CARACTERÍSTICAS
Agilidade no Atendimento de Chamadas	<ul style="list-style-type: none"> – Facilidade no atendimento técnico ao hospital; – Possibilitar atendimento técnico emergencial; – Flexibilidade de horários para o atendimento técnico.
Rapidez na Geração de Orçamentos	<ul style="list-style-type: none"> – Indicar um prazo máximo para geração de orçamento; – Adequar este prazo máximo de acordo com a expectativa do cliente.
Cumprimento de Prazos Acordados	<ul style="list-style-type: none"> – Cumprimento do prazo para atendimento de chamada técnica; – Cumprimento do prazo de elaboração de orçamento; – Cumprimento do prazo devolução de equipamentos.
Ética na Execução dos Serviços	<ul style="list-style-type: none"> – Execução dos serviços contratados; – Substituição das peças listadas no orçamento; – Substituição de peças orçadas por peças novas.
Possuir Equipamentos para Empréstimo	<ul style="list-style-type: none"> – Possibilitar o empréstimo de equipamentos durante a execução do serviço; – Os equipamentos devem possuir características semelhantes ao equipamento com defeito.
Possuir Técnicos Especializados	<ul style="list-style-type: none"> – Com conhecimento e habilidade; – Com facilidade de comunicação.
Fornecer Documentos Adequados	<ul style="list-style-type: none"> – Emissão de laudos a cada serviço executado; – Laudos customizados de acordo com o cliente; – ART's emitidas junto ao CREA.

Quadro 02 – Os atributos e suas características

Fonte: Elaborado pelo autor

Além destas características, foi possível verificar que a frequência destes sete atributos durante as entrevistas é responsável por mais de 50% dos comportamentos críticos relatados. A distribuição destas frequências pode ser verificada no gráfico a seguir:

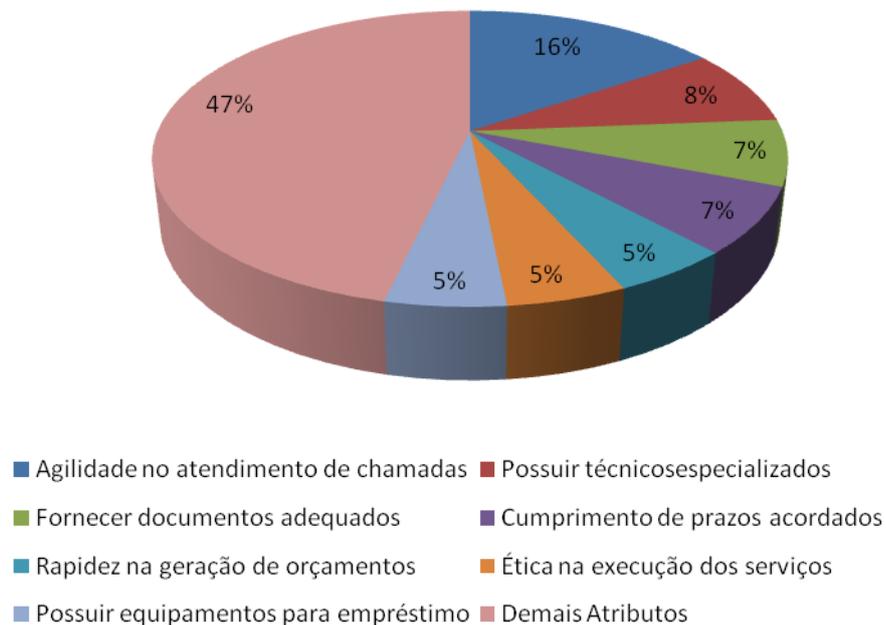


Gráfico 04 – Frequência de atributos de acordo com os comportamentos críticos

Fonte: Elaborado pelo autor

Outro fator que chamou a atenção durante a análise dos dados foi o fato de o atributo “Agilidade no Atendimento” apresentar uma frequência duas vezes maior que o segundo atributo mais valorizado, deixando claro que grande parte dos hospitais de Porto Alegre o valoriza como sendo determinante para que uma empresa que presta serviços de manutenção em equipamentos eletromédicos se diferencie positivamente ou negativamente das outras empresas presentes no mercado.

Com os dados adquiridos e demonstrados neste estudo é possível afirmar que a os atributos que os hospitais de Porto Alegre mais valorizam em seus prestadores de serviço de manutenção em equipamentos eletromédicos são:

- a) Agilidade no Atendimento de Chamadas;
- b) Rapidez na Geração de Orçamentos;
- c) Cumprimento de Prazos Acordados;
- d) Ética na Execução dos Serviços;
- e) Possuir Equipamentos para Empréstimo;
- f) Possuir Técnicos Especializados;
- g) Fornecer Documentos Adequados

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste estudo, buscou-se identificar quais os atributos mais valorizados pelos hospitais de Porto Alegre nas empresas prestadoras de serviço de manutenção em equipamentos eletromédicos, através dos relatos realizados pelos profissionais responsáveis pelo contato das instituições com as empresas.

Apesar deste estudo focar instituições hospitalares com estruturas bem distintas entre si, ao analisar os relatos dos profissionais entrevistados foi possível perceber muitas semelhanças no que diz respeito aos atributos valorizados por cada um deles.

Através da fundamentação teórica deste estudo, foi possível compreender o real sentido de marketing que para Kotler (2007) é identificar e atender as necessidades humanas e sociais, também foi possível verificar a importância do setor de serviços na composição do produto Interno Bruto de países desenvolvidos, já que corresponde a mais de 50% desta composição, assim como possibilitou entendermos a necessidade das empresas identificarem as necessidades dos seus clientes para que possam satisfazê-las e, por consequência, tornar estes clientes leais no consumo de seus produtos e serviços.

A escolha da metodologia utilizada durante as entrevistas e análise de dados, mostrou-se bastante acertada, pois a Técnica dos Incidentes Críticos possibilitou com que os entrevistados pudessem relatar as suas experiências de forma natural e espontânea, assim como que a identificação dos atributos fosse possível e adequada.

Outro objetivo que este estudo permitiu alcançar e que foi fundamental para a compreensão dos comportamentos críticos relatados, é a identificação das diferentes estruturas que os hospitais possuem para realizar a manutenção de seus equipamentos eletromédicos. Estas estruturas têm grande influência na percepção que os profissionais possuem em relação às empresas terceirizadas, pois um hospital com um corpo técnico deficiente e que, por este motivo, necessita encaminhar a maior parte dos seus equipamentos para conserto externo tem necessidades que outros hospitais, com estruturas que permitam a realização da maior parte destes consertos dentro da própria instituição, não possuem.

A falta de estrutura dos setores de manutenção dos hospitais faz com que eles tornem-se altamente dependentes das empresas terceirizadas, beneficiando os prestadores de serviço que consigam atingir altos níveis de satisfação juntos aos seus clientes.

Outra característica percebida durante a elaboração deste trabalho é que os serviços oferecidos pelas empresas, que caracterizam os seus atributos, devem sofrer variações de acordo com os equipamentos que elas realizam manutenção, pois é importante ressaltar que equipamentos de grande porte, difíceis de transportar ou que possuem um alto valor de aquisição, necessitam de diferentes serviços comparados com equipamentos de menor porte, fáceis de transportar ou que possuem um pequeno valor de aquisição. Desta maneira, equipamentos com características distintas exigem que procedimentos diferenciados sejam realizados durante as suas manutenções.

A principal dificuldade encontrada durante o estudo foi a disponibilização do tempo dos entrevistados. Esta dificuldade se deu a ocupação dos profissionais e a necessidade da realização das entrevistas em profundidade que, por si só, demandam um período maior de aplicação que outras técnicas. Mesmo assim é importante ressaltar que a escolha da técnica foi acertada, não restando dúvidas de que é uma das melhores alternativas para a verificação de atributos.

Sugerimos a realização de pesquisas quantitativas que levem em consideração os atributos aqui identificados. Estas pesquisas quantitativas poderiam, por exemplo, buscar revelar os seguintes itens:

- a) O período que os hospitais aceitam aguardar para a realização dos orçamentos;
- b) O período que os hospitais aceitam aguardar por um atendimento técnico;
- c) As razões que fazem com que os hospitais considerem que um atendimento não seja ético;
- d) Quais equipamentos os hospitais mais necessitam que as empresas possuam para empréstimos;
- e) Quais características necessitam estarem presentes nos laudos emitidos após a realização dos serviços;
- f) Qual o nível de comunicação interpessoal esperado de um técnico.

Enfim, após a realização deste estudo, esperamos que fossem realizados trabalhos que permitam complementar e aprofundar o conhecimento adquirido, assim como, contemplar outras áreas geográficas, pois se existem carências no atendimento a hospitais de Porto Alegre é possível que existam situações semelhantes na região metropolitana e no interior do estado do Rio Grande do Sul.

REFERÊNCIAS

ALVES, Carlos. **Satisfação do Consumidor**. Lisboa: Escolar Editora, 2003

Associação Americana de Marketing. Disponível em:
<www.marketingpower.com/AboutAMA/Pages/DefinitionofMarketing.aspx> Acesso em 22 jun. 2010.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR IEC 60601-1**: Equipamento eletromédico. Parte 1: Prescrições gerais para segurança, 2004.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR IEC 60601-2-xx**: Equipamento eletromédico. Parte 2: Prescrições particulares para segurança, 2004.

DELA COLETA, J. A.; DELA COLETA, M. F. **A Técnica dos incidentes críticos: 30 anos de utilização no Brasil na Psicologia, Administração, Saúde e Educação**. Taubaté: Cabral Editora e Livraria Universitária, 2004.

HOWARD, J.A.; SHETH, J.N., **A Theory of Buyer Behavior, in Changing Marketing Systems...Consumer, Corporate and Government Interfaces: Proceedings of the Winter Conference of the Marketing Association**, American Marketing Association, 1967.

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Disponível em:
<<http://www.ibge.gov.br/home/presidencia/noticias>> Acesso em 22 jun. 2010.

KOTLER, Philip. **Marketing Essencial: Conceitos, estratégias e casos**. 4. Ed. São Paulo: Prentice Hall, 2007.

KEAVENEY, Susan M. Customer Switching Behavior in Service Industries: An Exploratory Study. In: **Journal of Marketing**, vol. 59, Abril/2005.

MALHOTRA, Naresh K. **Pesquisa em Marketing: Uma orientação Aplicada**. 4. Ed. Porto Alegre: Bookman, 2006.

RICHES, Raimar. **Marketing: uma visão brasileira**. São Paulo: Negócio, 2000.

ROSSI, Carlos Alberto; V. e SLONGO, Luis Antonio. **Pesquisa de satisfação de clientes: estado-da-arte e proposição de um método brasileiro**. Anais do XXI ENANPAD. Rio de Janeiro: RJ, 1997.

URDAN, André Torres; ZUÑIGA, Melby K. H. Satisfação com Assistência Técnica e Lealdade ao Fabricante no Ramo Automobilístico. In: **Revista de Administração de Empresas**. São Paulo, vol. 41, n. 3, Jul./Set. 2001.