



REVISTA DO HOSPITAL DE CLÍNICAS DE PORTO ALEGRE E
FACULDADE DE MEDICINA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL

REVISTA HCPA 2007;27 (Supl 1) :1-292

27^a Semana Científica do Hospital de Clínicas de Porto Alegre

14º Congresso de Pesquisa e Desenvolvimento em Saúde do Mercosul
10 a 14 de setembro de 2007

Anais

ATRIBUTOS DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES:UM ESTUDO TEÓRICO-PRÁTICO

MARTA SILVANA DA MOTTA; GISELA MARIA SCHEBELA SOUTO DE MOURA; CRISTIANI CAROLINE KNOPKER

INTRODUÇÃO:Satisfação do cliente é um tema relevante na atualidade, conquistando a atenção de diversos profissionais. Na esfera empresarial, tem integrado as metas estratégicas de empresas que buscam, através da satisfação de seus clientes, construir relacionamentos com estes. **OBJETIVOS:** O estudo realizado busca investigar os atributos de satisfação dos clientes no serviço hospitalar.**METODOLOGIA:**A amostra foi constituída por usuários dos serviços ambulatoriais do hospital, que concordaram em participar do estudo, totalizando 152 sujeitos. Os dados foram coletados através de entrevistas pessoais, realizadas após o atendimento no serviço, nos setores de Emergência, Hemodiálise, Hemoterapia e Cardiologia. Na realização das entrevistas, foi utilizada a técnica do incidente crítico e, na sua análise, a análise de conteúdo. As informações foram agrupadas em quatro categorias sendo essas: Características relativas aos funcionários, Reclamações, Sugestões, Elogios e Atendimento.**RESULTADOS:**Quanto às Características dos funcionários, os atributos “atenção” e “rapidez” são mencionadas pelos clientes de todas as áreas pesquisadas. Na categoria Reclamações, somente um quesito apareceu em comum em duas áreas e dizia respeito à “demora” no atendimento; as demais reclamações foram referentes às particularidades de atendimento em cada área. Nas Sugestões, a “ampliação” do espaço foi citada em duas áreas. Os elogios referiram-se à “limpeza” em dois dos setores investigados e os demais diziam respeito a situações específicas das áreas. Na categoria Atendimento constatou-se que os clientes atribuíram um grau ao atendimento recebido, embora não fosse esse um objetivo do estudo. Grande parte das manifestações atribuiu grau bom e grau muito bom.**CONCLUSÃO:**A satisfação está relacionada, não apenas com a competência técnica, mas também com outros atributos entre eles: comportamento ético, flexibilidade, comunicação e interação na relação entre equipe de saúde e cliente.