



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

REVISTA HCPA 2006; 26 (Supl 1) :1-267

26^a

Semana Científica
do Hospital de Clínicas de Porto Alegre
5^a Reunião da Rede Nacional de Pesquisa
Clínica em Hospitais de Ensino
13^o Congresso de Pesquisa e Desenvolvimento em Saúde do Mercosul

Anais

OS ATRIBUTOS DE SATISFAÇÃO DOS PACIENTES ATENDIDOS NO SETOR DE EXAMES LABORATORIAIS

EUNICE FABIANI HILLESHEIN; GISELA MARIA SCHEBELLA SOUTO DE MOURA; CAMILLE PAMELA BENATTI; JULIANA MACHADO SCHARDOSIM; KÁTIA R. PILGER DE OLIVEIRA

A satisfação do cliente constitui uma das metas mais importantes sob a ótica das organizações modernas. Desta forma a empresa que melhor atender as necessidades de seu cliente tem maiores possibilidades de garantir vantagens num espaço competitivo. Trata-se de uma pesquisa de caráter exploratório que objetiva identificar os atributos de satisfação do cliente na área de exames laboratoriais. Foram realizadas 88 entrevistas durante os meses de abril a junho de 2006, utilizando a técnica do incidente crítico. Realizou-se a técnica de análise de conteúdo proposta por Moraes (1999). Identificaram-se três categorias de atributos: rapidez/tempo de espera no atendimento; educação e cortesia dos profissionais e competência técnica na punção venosa. Em relação a primeira categoria, percebeu-se duas diferentes realidades neste serviço: na manhã o tempo de espera é fonte de crítica enquanto que na tarde é ponto de elogio. As entrevistas também evidenciaram características que o coletador deve possuir: habilidade na punção, tranquilidade, paciência e carinho, atenção para com o paciente, educação e respeito. Algumas críticas foram mencionadas quanto ao desinteresse e mau humor dos profissionais da recepção. Outros entrevistados, espontaneamente, manifestaram sua avaliação do atendimento, embora isto não fosse o objetivo da entrevista: 19 pessoas atribuíram grau ótimo; 22 muito bom e 36 bom. Conclui-se que os atributos de satisfação do cliente atendido num setor de coleta de exames laboratoriais estão relacionados com a rapidez no atendimento, a educação e cortesia dos profissionais de contato: recepcionista da área e o coletador; habilidade técnica na coleta. Os resultados podem subsidiar uma reavaliação do instrumento da pesquisa de satisfação atualmente utilizado na área.