

PESQUISA DE SATISFAÇÃO: UM ESTUDO DE CASO EM EMPRESA DE SAÚDE NA CIDADE DE SANTA MARIA – RS

Adriana Viana Soares¹

Ezequiel Redin²

1 INTRODUÇÃO

A satisfação de clientes é um tema amplamente trabalhado tanto no ambiente empresarial quanto em publicações acadêmicas. Para Milan e Trez (2005), é indispensável para a gestão de uma organização realizar pesquisas a respeito da satisfação dos clientes, com o objetivo de adequar indicadores de desempenho sob a perspectiva do cliente, determinando decisões de âmbito estratégico e operacional que possam influenciar no nível da qualidade total dos serviços prestados pela organização.

Trata-se, portanto, de uma área de pesquisa de caráter contínuo. Por esse motivo, traçou-se um perfil dos usuários de uma policlínica que atende a um plano de saúde privado, objetivando analisar suas percepções com relação aos serviços e ao atendimento oferecido. Para tanto, buscou compreender as relações que a satisfação dos clientes apresenta com a qualidade total.

O conceito de qualidade total surgiu em meados da década de 60 e representa o conjunto de características agregadas ao produto (ou serviço) com a intenção de acrescer o grau de satisfação do cliente (FEIGENBAUM, 1994). De acordo com Milan e Trez (2005), as empresas possuem compromisso ético, ou seja, o de atender clientes para os quais fornecem soluções em saúde, pois esses clientes já se encontram fragilizados e um serviço de qualidade deve ser um atributo básico de oferta.

A importância desse trabalho pode ser justificada devido aos vários estudos realizados sobre a mensuração da satisfação do cliente associado à qualidade total, onde as empresas buscam com frequência obter indicadores para aprimoramento de seus processos e gestão. Adiante, apresentam-se os objetivos do estudo, na sequência a metodologia, os resultados e uma breve consideração final.

¹ Acadêmica do Curso de Administração da Faculdade Metodista de Santa Maria. E-mail: adriana.viana.flores@gmail.com

² Professor da Faculdade Metodista de Santa Maria. E-mail: ezequiel.redin@metodistasul.edu.br

VIII MOSTRA ACADÊMICA

da FAMES

04 e 05 de novembro de 2015

2 OBJETIVOS

O objetivo geral consiste em identificar o nível de satisfação dos usuários de uma policlínica que presta atendimento a um plano de saúde privado na cidade de Santa Maria, Rio Grande do Sul. Para tanto, delinear-se os seguintes objetivos específicos: a) analisar o perfil dos usuários que aguardavam atendimento na empresa focalizada na data de 22 de outubro de 2015; b) quantificar, através das variáveis de relacionamento, a satisfação dos clientes aplicada a serviços disponibilizados pela clínica em estudo.

3 METODOLOGIA

O trabalho é um estudo de caso que, conforme Gil (2008), também pode ser caracterizado pelo estudo de poucos objetos que tem por finalidade o conhecimento abrangente de algo.

Foi realizada uma amostragem aleatória de usuários com aplicação de questionário na data de 22 de outubro de 2015. Conforme Marconi e Lakatos (2003), esse procedimento é legítimo, pois a amostragem consiste em uma parcela conveniente e seletiva do universo (população), sendo considerado um subconjunto do universo.

A população pesquisada é formada pelos usuários com idade igual ou superior a 18 anos que utilizam a referida clínica por meio de um plano de saúde e que aguardavam atendimento na data da pesquisa. Para tanto, foi aplicado um questionário para quatorze clientes.

Após a coleta de dados, realizou-se a necessária classificação e tabulação dos dados, de forma sistemática, pois essa técnica pode ser aplicada de forma manual, com economia de tempo e esforço, utilizando um pequeno número de casos, sendo menos oneroso (MARCONI; LAKATOS, 2003).

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os resultados apontam que a faixa etária dos entrevistados é caracterizada por um (1) mecânico com idade de 62 anos, três (3) aposentados entre 50 e 60 anos, três (3) trabalhadores rurais entre 50 e 61 anos, um (1) atendente com idade de 53 anos, um (1) auxiliar de produção com idade de 58 anos, um (1) microempreendedor com idade de 55 anos, um (1) funcionário público estadual com idade de 57 anos, três (3) donas de casa com idade entre 50 e 60 anos.

VIII MOSTRA ACADÊMICA

da FAMES

04 e 05 de novembro de 2015

No período da coleta de dados, o nível de escolaridade dos participantes apresentava o seguinte cenário: 35,71% apresentaram nível fundamental incompleto, 21,43% informaram nível fundamental completo, 28,57% possuíam o ensino médio completo, 7,14% possuía o nível técnico e 7,14% não informou o nível de escolaridade.

Observa-se, ainda, conforme os dados obtidos, o predomínio no universo entrevistado de 14 pessoas que 11 pessoas, ou 78,57%, informaram renda de até 2 salários mínimos e, apenas, 3 pessoas, 21,43%, indicaram possuir renda entre 2 a 4 SM.

Os resultados da pesquisa demonstram que a satisfação dos usuários do plano de saúde está diretamente associada às contingências. Com base nos resultados dos questionários, foi identificado que oito entrevistados (57,14%) demonstram estar totalmente satisfeitos no quesito - satisfação geral, conforme tabela 1.

Tabela 1 – Resultados das variáveis de relacionamento³

Variáveis/Indicadores	70%	80%	90%	100%	Total
1. Satisfação geral	0 0%	2 14,29%	4 28,57%	8 57,14%	14 100%
2. Qualidade e atendimento	0 0%	1 7,14%	6 42,86%	7 50%	14 100%
3. Integridade e confiança	0 0%	2 14,29%	4 28,57%	8 57,14%	14 100%
4. Probabilidade de voltar	1 7,14%	0 0%	5 35,71%	8 57,14%	14 100%
5. Recomendar a empresa	0 0%	5 35,71%	3 21,43%	6 42,86%	14 100%
6. Comentários positivos	1 7,14%	0 12	4 8,57%	9 64,29%	14 100%

Fonte: Dados da Pesquisa

A probabilidade de o usuário retornar efetivamente à clínica foi respondida por oito pessoas (57,14%), igualando ao percentual de satisfação geral. Contudo, a probabilidade de recomendar os serviços da empresa pesquisada a um parente ou amigo apresentou resultado um pouco abaixo, de 42,86%, pois, somente seis dos entrevistados recomendariam fortemente

³ Foram suprimidos da tabela os valores abaixo de 60%, pois todos os usuários participantes da pesquisa responderam com valor maior ou igual a 70%.

VIII MOSTRA ACADÊMICA

da FAMES

04 e 05 de novembro de 2015

a empresa. Entre as variáveis analisadas, a possibilidade de recomendar a empresa foi a que obteve menor indicação, ou seja, seis pessoas, 42,86%, assinalaram que recomendariam.

Foi verificado que a satisfação dos usuários com relação à qualidade dos serviços e atendimento prestados pela empresa está em 50%, isto é, metade dos entrevistados se considera plenamente satisfeitos. O quesito que obteve maior número de respostas positivas foi a possibilidade de esses usuários fazerem comentários positivos a terceiros sobre a empresa resultando em nove entrevistados ou 64,29%.

O sentimento dos usuários em relação à integridade e a confiança que a empresa transmite são semelhantes à satisfação total e a probabilidade de retorno. Além disso, cabe ressaltar que os entrevistados pontuam que diante da comparação com o sistema público de saúde, o atendimento é considerado superior na empresa pesquisada.

5 CONCLUSÕES

A opinião do consumidor é um dos indicadores cruciais para os negócios e tem causado preocupação frente às organizações. A avaliação final sobre um produto ou serviço tem ação decisiva para o futuro da organização, de forma que influencia no aumento ou na diminuição da sua participação no mercado.

A pesquisa de satisfação na empresa, que presta atendimentos na área de saúde, é uma forma de compreender os sentimentos dos consumidores, e transformá-la em informações mensuráveis, capazes de agregar qualidade aos serviços prestados, contribuindo com o próprio planejamento estratégico da organização frente ao cenário dos negócios, com o crescimento estrutural e, de outra forma, indiretamente proporcionando aos usuários novos serviços relacionados à saúde.

O trabalho apresentou resultados de uma pesquisa pontual sobre a satisfação dos usuários em uma determinada escala temporal. Evidencia-se um bom nível de satisfação, pois os dados indicaram perspectivas positivas em relação à empresa. Foi possível compreender que a confiança dos usuários é um forte indicativo para recomendar e produzir comentários positivos a respeito da organização. Os limites dessa pesquisa envolvem compreender a dificuldade de avaliar a satisfação dos clientes antes do seu atendimento. Em especial, os conflitos entre o cliente e a empresa acontecem normalmente a posteriori. Além disso, é possível que os usuários não se sintam a vontade em responder com fidelidade a pesquisa pelas condições em que foi aplicada dentro da organização. Esses limitadores podem

VIII MOSTRA ACADÊMICA

da FAMES

04 e 05 de novembro de 2015

influenciar os dados, porém, isso não invalida nossos resultados porque ele representa um extrato pontual de um período selecionado.

Por fim, verificou-se que os clientes questionados nessa pesquisa tem idade superior a cinquenta anos e que 78,57% situam-se na faixa e renda de até dois salários mínimos mensais. Nesse sentido, pode-se interpretar que esta faixa etária se configura em uma potencial faixa de mercado, pois a demanda por serviços de saúde é crescente em função do aumento da faixa etária. Emerge do estudo um resultado favorável à empresa, pois revela alta potencialidade de crescimento caso consiga aprimorar e manter os elevados índices de satisfação apresentados neste estudo.

REFERÊNCIAS

FEIGENBAUM, A.V. **Controle da qualidade total: gestão e sistemas**. São Paulo: Markon, 1994.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 2008.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos da metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 2003.

MILAN, G. S.; TREZ, G. Pesquisa de satisfação: um modelo para planos de saúde. **RAE electron**, São Paulo, v. 4, n.2, jul./dez. 2005. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/S1676-56482005000200002>>. Acesso em: 22 out. 2015.