

**APG3 - ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, GOVERNO E TERCEIRO  
SETOR**

**QUALIDADE DE SERVIÇO DE SAÚDE: UMA ANÁLISE DA  
SATISFAÇÃO SOB A PERSPECTIVA DO USUÁRIO EM UM  
PEQUENO MUNICÍPIO DO ESTADO DE SÃO PAULO**

**RESUMO:** O objetivo deste estudo foi analisar a satisfação dos usuários de serviços de saúde ofertados por um pequeno município do interior do Estado de São Paulo. Para tanto, realizou-se um estudo junto a 50 cidadãos que fazem uso dos serviços de saúde ofertado pela prefeitura em análise. Para analisar os dados utilizou-se da técnica de importância *versus* desempenho. Os resultados apontam significativo nível de insatisfação por parte dos usuários, tendo como principal ponto fraco a modernidade dos equipamentos e os serviços prestados pelos colaboradores das unidades básicas de saúde do município. O que denota que o município deva fazer investimento na aquisição de equipamentos mais modernos e treinar os seus colaboradores para que possam ofertar um serviço de maior qualidade.

**Palavras-chave:** Desempenho organizacional; Qualidade; Serviço de saúde.

**ABSTRACT:** *The objective of this study was to analyze the satisfaction of users of health services offered by a small municipality in the interior of the State of São Paulo. Therefore, a study was carried out with 50 citizens who make use of the health services offered by the city under analysis. To analyze the data, the importance versus performance technique was used. The results point to a significant level of dissatisfaction on the part of users, with the main weakness being the modernity of the equipment and the services provided by the employees of the basic health units in the municipality. This indicates that the municipality should invest in the acquisition of more modern equipment and train its employees so that they can offer a higher quality service.*

**Keywords:** *Organizational performance; Quality; Health Service.*

## **1 INTRODUÇÃO**

Nos últimos anos, a preocupação com a qualidade do serviço atingiu patamar sem precedentes em diversos setores. A qualidade do serviço tem sido cada vez mais apontada como o principal fator de distinguir entre serviços e construir vantagem competitiva. No entanto, quando se considera especificamente os serviços de saúde prestados pelo poder público, a análise deve ocorrer de forma permanente. Isso faz com que conceituar e medir a satisfação e qualidade do serviço em um ambiente de saúde seja uma atividade significativamente importante e simultaneamente complexa (TANER; ANTONY, 2006). No setor de saúde, a percepção dos usuários sobre a qualidade do serviço influencia muito a visão que estes têm a respeito da gestão pública no geral. Assim, para alcançar a excelência no atendimento, o município deve buscar “zero distorção”. De acordo com Lim e Tang (2000), “zero distorções” exigem esforços contínuos para melhorar a qualidade da prestação de serviços. No entanto, a qualidade não melhorará a menos que seja medida, uma vez que em serviços a qualidade é uma construção elusiva e distinta. Seu intangível, variável e inseparável característica é exclusiva dos serviços (ZEITHAML et al., 1990).

A análise do nível de satisfação dos usuários e do serviço de saúde é considerada um fator importante para os gestores públicos, uma vez que a satisfação com os serviços prestados pode determinar a visão que usuário tem a respeito da qualidade dos serviços prestados pelo município e conseqüentemente no desempenho do gestor público. Diante desta ótica reside a importância desse estudo, que visou avaliar a satisfação dos usuários dos serviços de saúde ofertados por um pequeno município localizado no interior do Estado de São Paulo. Contribuindo com o preenchimento de lacuna teórica a respeito do tema análise da satisfação de serviços de saúde.

O presente estudo está estruturado de forma que, além dessa introdução, é apresentado na segunda seção o referencial teórico essencial para embasar a pesquisa. Na terceira seção são apresentados o material e métodos adotados na pesquisa, seguido da quarta seção, onde são feitas análises e discussões dos resultados. Por fim, na quinta seção, são feitas as considerações finais.

## **2 REVISÃO DA LITERATURA**

### **2.1 MODELOS DE MENSURAÇÃO DE SATISFAÇÃO**

Existem vários métodos que podem ser utilizados para mensurar a satisfação do usuário. As principais se baseiam no paradigma de desconformidade. Outra categoria abordada é o modelo de avaliação através de uma pesquisa mais ampla desse paradigma que se baseiam na multiplicidade de indicadores de satisfação, que oferece uma visão mais abrangente sobre a satisfação. Há, ainda, técnicas que se fundamentam em modelos de equações estruturais. Segundo Marcheti e Prado (2001), nessa abordagem avalia-se a satisfação com medidas mais precisas, utilizando métodos de equações estruturais.

Quanto às metodologias que se identificam com a desconformidade das expectativas, são modelos extremamente diversificados, os quais podem ser

utilizados para a mensuração da satisfação do usuário. Conforme afirmam Marcheti e Prado (2001), que são os modelos baseados na relação expectativas e desempenho; fundamentados no desempenho percebido; apoiados no desempenho ponderado pela importância; e baseados na relação entre nível mínimo aceitável, nível desejado e desempenho. Os itens supracitados direcionam uma avaliação por meio da qualidade oferecida, permitindo um diagnóstico das características da execução operacional das organizações.

Este estudo faz uso do modelo apoiado no desempenho ponderado pela importância, que avalia a satisfação do usuário por meio do índice de importância que se dá a cada atributo mencionado e do seu devido índice de desempenho.

### **3 MÉTODOS E PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

Para se chegar aos objetivos esperados, utilizou-se de pesquisa exploratória em livros nacionais, artigos científicos nacionais e internacionais, dissertações e teses acadêmicas abordando temas considerados importantes para o desenvolvimento e conclusão do presente estudo. Como palavras chaves foram utilizados os termos: satisfação; serviços de saúde, desempenho; entre outros. Em seguida foi realizado um estudo experimental com amostra de 50 usuários dos serviços de saúde ofertados pelo município em análise. Buscou-se identificar, por meio da visão do usuário, o grau de importância para variáveis estudadas, além de verificar o nível de desempenho na prestação de serviço de saúde pelo município.

#### **3.1 VARIÁVEIS DA PESQUISA**

Baseando-se na revisão da literatura, constatou-se as características de serviços de saúde e sua relação com a satisfação do usuário. A partir dos critérios identificados foi elaborado o instrumento de pesquisa. O quadro 1 aborda as variáveis estudadas que influenciam a satisfação do usuário em relação à prestação de serviço.

Quadro 1- Fatores definitivos da satisfação relacionado a prestação de serviço

<b>Ordem</b>	<b>Variáveis</b>
1	Idade
2	Sexo (gênero)
3	Renda familiar
4	Frequência de uso do serviço
5	Equipamentos modernos
6	Limpeza do ambiente físico e as instalações
7	Os funcionários bem-vestidos e asseados
8	Conservação das instalações físicas
9	Prontidão no atendimento das solicitações dos pacientes
10	Comportamento solidário e prestativo

11	Confiança e segurança aos pacientes
12	Manutenção dos registros de atendimentos
13	Comunicação transparente e eficiente sobre os serviços
14	Atendido imediatamente
15	Disponibilidade dos funcionários da unidade de saúde para ajudar os pacientes
16	Número de funcionários suficientes para atender prontamente aos pacientes
17	Os funcionários da unidade de saúde devem transmitir confiança ao paciente
18	Segurança no recebimento dos serviços prestados pelos funcionários da unidade de saúde
19	Capacitação dos funcionários para desempenhar seus trabalhos
20	Disponibilidade de suporte adequado para que os funcionários possam cumprir suas tarefas corretamente
21	Atenção individual ao paciente
22	Atendimento aos pacientes com atenção e cortesia
23	Conhecimento das necessidades individuais dos pacientes
24	Interesse no bem-estar do paciente
25	Atendimento em horário conveniente de funcionamento para os usuários

**Fonte:** elaborado pelos autores.

Baseando-se nas variáveis associadas em um contexto geral de prestação de serviços, foram elaboradas as variáveis apresentadas no Quadro 1, as quais foram adicionadas ao questionário que se aplicou aos usuários do serviço de saúde prestado pelo município.

### **3.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA**

O presente estudo teve como amostra os usuários dos serviços de saúde prestados por um município do interior do Estado de São Paulo. Para o desenvolvimento do estudo, aplicou-se a amostra não probabilística intencional. Foi necessário optar por esse tipo de amostra por causa da dificuldade de contato direto com os clientes. Perante isto, foram selecionados somente os usuários que concordaram em participar da pesquisa, totalizando 50 usuários.

### **3.3 TÉCNICA DE COLETA DE DADOS**

A coleta de dados foi conduzida da seguinte maneira: foram aplicados 50 questionários via formulário eletrônico em setembro de 2021. Cabe ressaltar que, antes do envio dos questionários, foi feito contato com os usuários por meio de telefonemas ou pessoalmente, objetivando esclarecer os objetivos da pesquisa e explicar o instrumento de coleta de dados.

As dimensões da satisfação foram avaliadas por meio de 21 variáveis, as quais foram subdivididas em um questionário dividido em duas partes. Na primeira parte do questionário foram alocadas 21 variáveis por intermédio da escala Likert,

oscilando de 1 (sem importância) a 5 (muito importante), em que sob a visão dos clientes foi avaliado o grau de importância no que se refere ao atendimento dos serviços prestados. A segunda parte repetiu-se as 21 variáveis, que também, por meio da escala de Likert, foi avaliado o grau de satisfação com os serviços de saúde prestados pelo município em análise, variando de 1 (ruim) a 5 (ótimo).

#### 4 ANÁLISE DE DADOS

Este item apresenta a análise dos dados. O quadro 2 demonstra os resultados obtidos pela técnica de avaliação da satisfação/insatisfação com os serviços de saúde prestados pelo município.

Quadro 2 - Variáveis para avaliação da satisfação/insatisfação dos serviços prestados

Variável	Nota de Importância	Nota de Desempenho	Nível de satisfação
Equipamentos modernos	9,28	5,98	-3,30
Limpeza do ambiente físico e as instalações	9,74	8,36	-1,38
Funcionários bem-vestidos e asseados	9,74	8,02	-1,72
Conservação das instalações físicas	9,64	7,82	-1,82
Prontidão no atendimento das solicitações dos pacientes	9,38	6,22	-3,16
Comportamento solidário e prestativo	9,48	7,06	-2,42
Confiança e segurança aos pacientes	9,64	7,18	-2,46
Manutenção dos registros de atendimentos	9,78	8,36	-1,42
Comunicação transparente e eficiente sobre os serviços	9,44	7,1	-2,34
Atendido imediatamente	9,16	6,44	-2,72
Disponibilidade dos funcionários da unidade de saúde para ajudar os pacientes	9,56	6,88	-2,68
Número de funcionários suficientes para atender prontamente aos pacientes	9,64	6,86	-2,78
Os funcionários da unidade de saúde transmitem confiança ao paciente	9,7	6,88	-2,82
Segurança no recebimento dos serviços prestados pelos funcionários da unidade de saúde	9,68	6,82	-2,86
Capacitação dos funcionários para desempenhar seus trabalhos	9,7	7,12	-2,58
Disponibilidade de suporte adequado para que os funcionários possam cumprir suas tarefas corretamente	9,62	6,82	-2,8
Atenção individual ao paciente	9,14	6,54	-2,6

Atendimento aos pacientes com atenção e cortesia	9,56	6,78	-2,78
Conhecimento das necessidades individuais dos pacientes	8,68	6,36	-2,32
Interesse no bem-estar do paciente	9,28	6,54	-2,74
Atendimento em horário conveniente de funcionamento para os usuários	8,18	7,76	-0,42

**Fonte:** Elaborado pelos autores.

Na avaliação de satisfação, as variáveis 3 (funcionários bem-vestidos e asseados), 8 (manutenção dos registros de atendimentos), 2 (limpeza do ambiente físico e as instalações) e 21 (Atendimento em horário conveniente de funcionamento para os usuários), nota-se um resultado levemente insatisfatório, o que denota que o usuário não está satisfeito com os serviços prestados em relação a essas variáveis, no entanto, o nível de insatisfação é considerado baixo, uma vez que o nível de insatisfação ficou com notas médias entre -0,42 e -1,72.

Já as variáveis 14 (segurança no recebimento dos serviços prestados pelos funcionários da unidade de saúde), 13 (os funcionários da unidade de saúde transmitem confiança ao paciente), 16 (disponibilidade de suporte adequado para que os funcionários possam cumprir suas tarefas corretamente), 12 (Número de funcionários suficientes para atender prontamente aos pacientes), 18 (atendimento aos pacientes com atenção e cortesia), 20 (interesse no bem-estar do paciente), 10 (atendimento imediato), 11 (disponibilidade dos funcionários da unidade de saúde para ajudar os pacientes), 17 (atenção individual ao paciente), 15 (capacitação dos funcionários para desempenhar seus trabalhos), 7 (Confiança e segurança aos pacientes), 6 (Comportamento solidário e prestativo), 9 (Comunicação transparente e eficiente sobre os serviços), 19 (conhecimento das necessidades individuais dos pacientes), 4 (conservação das instalações físicas). O resultado aponta que os usuários dos serviços de saúde estão com um nível de insatisfatório médio em relação as variáveis analisadas. Com um grau de insatisfação com notas médias entre -1,8 e -2,86.

Por fim, as variáveis 1 (equipamentos modernos) e 5 (prontidão no atendimento das solicitações dos pacientes), são as que se observou o maior grau de insatisfação, com notas médias entre -3,16 e -3,30. Essas variáveis foram classificadas com alto grau de insatisfação. O quadro 3 demonstra de maneira hierarquizada as variáveis mais importantes na avaliação dos usuários.

Quadro 3 - Hierarquia de importância atribuída à prestação de serviços de saúde ofertados pelo município.

Classificação	Ordem	Variável	Nota de Importância
1º	8	Manutenção dos registros de atendimentos	9,78
2º	2	Limpeza do ambiente físico e as instalações	9,74
3º	3	Funcionários bem-vestidos e asseados	9,74

4º	13	Os funcionários da unidade de saúde devem transmitir confiança ao paciente	9,7
5º	15	Capacitação dos funcionários para desempenhar seus trabalhos	9,7
6º	14	Segurança no recebimento dos serviços prestados pelos funcionários da unidade de saúde	9,68
7º	4	Conservação das instalações físicas	9,64
8º	7	Confiança e segurança aos pacientes	9,64
9º	12	Número de funcionários suficientes para atender prontamente aos pacientes	9,64
10º	16	Disponibilidade de suporte adequado para que os funcionários possam cumprir suas tarefas corretamente	9,62
11º	11	Disponibilidade dos funcionários da unidade de saúde para ajudar os pacientes	9,56
12º	18	Atendimento aos pacientes com atenção e cortesia	9,56
13º	6	Comportamento solidário e prestativo	9,48
14º	9	Comunicação transparente e eficiente sobre os serviços	9,44
15º	5	Prontidão no atendimento das solicitações dos pacientes	9,38
16º	1	Equipamentos modernos	9,28
17º	20	Interesse no bem-estar do paciente	9,28
18º	10	Atendido imediatamente	9,16
19º	17	Atenção individual ao paciente	9,14
20º	19	Conhecimento das necessidades individuais dos pacientes	8,68
21º	21	Atendimento em horário conveniente de funcionamento para os usuários	8,18

**Fonte:** Elaborado pelos autores.

Considerando as 5 variáveis mais importantes na visão do usuário, observa-se que a variável 8 (manutenção dos registros de atendimentos), é o mais importante na visão do usuário. Isso mostra a preocupação do usuário referente a manutenção dos registros de atendimentos que foram realizados por ele junto a unidade básica de saúde. Em seguida a variável 2 (limpeza do ambiente físico e as instalações), demonstrando que o usuário avalia como muito importante a limpeza do local onde o serviço é prestado.

Outra variável vista como importante na visão do usuário é a 3 (funcionários bem-vestidos e asseados), o que denota que os usuários observam como importante que funcionários estejam bem-vestidos e asseados. A variável 13 (os funcionários da unidade de saúde devem transmitir confiança ao paciente) vem



logo em seguida, mostrando que os usuários observam como importante a confiança transmitida pelos funcionários no ato do atendimento. Por fim, a variável 15 (Capacitação dos funcionários para desempenhar seus trabalhos), foi avaliada com alto grau de importância, estando entre as cinco mais importantes na visão do usuário.

Por fim, foi feita ainda uma terceira análise, classificando as variáveis em alta, média e baixa insatisfação. A média de insatisfação foi delimitada através de valores construídos por meio do desvio padrão, verificando se está abaixo ou acima da média, onde se formou um grupo que contém Alta Insatisfação a qual é representado com resultado de um desvio padrão acima da média. Já as variáveis de Baixa Insatisfação, estão classificadas em um desvio padrão abaixo da média. Por fim, as variáveis classificadas em Média Insatisfação estão aquelas que se enquadram entre um desvio acima e um desvio padrão abaixo da média. De acordo com Correa (2003), "o desvio padrão, é a medida mais usada na comparação de diferenças entre conjuntos de dados, determinando a dispersão dos valores em relação à média." O quadro 4 apresenta a classificação das variáveis por grau de insatisfação.

QUADRO 4 - Hierarquia de insatisfação atribuída a prestação de serviço

Ordem	Variável	Nível de satisfação	
1	Equipamentos modernos	-3,30	Alta insatisfação
5	Prontidão no atendimento das solicitações dos pacientes	-3,16	
14	Segurança no recebimento dos serviços prestados pelos funcionários da unidade de saúde	-2,86	Média insatisfação
13	Os funcionários da unidade de saúde devem transmitir confiança ao paciente	-2,82	
16	Disponibilidade de suporte adequado para que os funcionários possam cumprir suas tarefas corretamente	-2,80	
12	Número de funcionários suficientes para atender prontamente aos pacientes	-2,78	
18	Atendimento aos pacientes com atenção e cortesia	-2,78	
20	Interesse no bem-estar do paciente	-2,74	
10	Atendido imediatamente	-2,72	
11	Disponibilidade dos funcionários da unidade de saúde para ajudar os pacientes	-2,68	
17	Atenção individual ao paciente	-2,60	
15	Capacitação dos funcionários para desempenhar seus trabalhos	-2,58	
7	Confiança e segurança aos pacientes	-2,46	
6	Comportamento solidário e prestativo	-2,42	
9	Comunicação transparente e eficiente sobre os serviços	-2,34	
19	Conhecimento das necessidades individuais dos pacientes	-2,32	

4	Conservação das instalações físicas	-1,82	
3	Os funcionários bem-vestidos e asseados	-1,72	Baixa insatisfação
8	Manutenção dos registros de atendimentos	-1,42	
2	Limpeza do ambiente físico e as instalações	-1,38	
21	Atendimento em horário conveniente de funcionamento para os usuários	-0,42	

**Fonte:** Elaborada pelos autores.

De acordo com o quadro 3, a característica que aponta o maior índice de insatisfação é a “equipamentos modernos” (-3,30), e a “Prontidão no atendimento das solicitações dos pacientes” (-3,16). Os mesmos foram avaliados e considerados como “Alta Insatisfação” constatando que o município deve focar seus esforços para aquisição de equipamentos mais modernos, além de oferecer treinamento aos colaboradores para que possam atender com maior agilidade aos usuários.

As variáveis “Segurança no recebimento dos serviços prestados pelos funcionários da unidade de saúde (-2,86)” e “Os funcionários da unidade de saúde devem transmitir confiança ao paciente” (-2,82), “Disponibilidade de suporte adequado para que os funcionários possam cumprir suas tarefas corretamente (-2,80), “Número de funcionários suficientes para atender prontamente aos pacientes (-2,78)”, “Atendimento aos pacientes com atenção e cortesia (-2,78)”, “Interesse no bem-estar do paciente (-2,72)”, “Disponibilidade dos funcionários da unidade de saúde para ajudar os pacientes (-2,68)”, “Atenção individual ao paciente (-2,60)”, “Capacitação dos funcionários para desempenhar seus trabalhos (-2,58)”, “Confiança e segurança aos pacientes (-2,46)”, “Comportamento solidário e prestativo (-2,42)”, “Comunicação transparente e eficiente sobre os serviços (-2,34)”, “Conhecimento das necessidades individuais dos pacientes (-2,32)”, “Conservação das instalações físicas (-1,82)” foram considerados com “Média Insatisfação”, todas essas variáveis, excluindo a variável “Conservação das instalações físicas” estão associadas com o atendimento prestados pelos funcionários da unidade básica de saúde, demonstrando que os usuários estão insatisfeitos com a prestação de serviço realizadas pelos funcionários. O que sugere que o município deva investir em treinamento dos colaboradores.

As variáveis “Os funcionários bem-vestidos e asseados (-1,72)”, “Manutenção dos registros de atendimentos (-1,42)”, “Limpeza do ambiente físico e as instalações (-1,38)” e “Atendimento em horário conveniente de funcionamento para os usuários (-0,42)”, foram consideradas com “Baixa Insatisfação”. De acordo com os resultados obtidos por meio da técnica do desvio padrão, é plausível que o município deve focalizar seus esforços e investimento nas variáveis observadas no grupo de alta e média insatisfação.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados obtidos possibilitaram a identificação abrangente dos motivos que originam os maiores índices de insatisfação, determinando quais as variáveis estabelecidas no questionário necessitam de uma atenção priorizada para investimentos futuros por parte do município à sua prestação de serviço saúde. Os

resultados demonstram que as variáveis “Equipamentos modernos” e “Prontidão no atendimento das solicitações dos pacientes” enquadram-se em alta insatisfação e necessitam de atenção por parte município. Já as variáveis de média insatisfação estão agrupadas no construto serviços prestados pelos funcionários, o que denota que o município deva investir em treinamentos dos colaboradores da unidade básica de saúde.

Os pontos fortes do serviço prestado estão associados a limpeza do ambiente e dos funcionários. No entanto, é pertinente ressaltar que embora essas variáveis tenham apresentado baixo nível de insatisfação, ainda assim, não atendem de forma satisfatória os usuários do serviço prestado.

Este trabalho apresentou resultados por meio da técnica de análise Importância/Desempenho para identificar o nível de satisfação dos usuários do serviço de saúde prestados por um município do interior do Estado de São Paulo. Ficou explícito a necessidade de investimentos na prestação de serviço além de revisão das políticas de treinamento de pessoal.

## REFERÊNCIAS

BOULARKIS, Michael; MELEWAR, T.C. Perspectivas de Marketing de prestadores de serviços de logística: presente e futuras direções de pesquisa. **European Journal of Marketing**, p. 300-310, 2011.

CORREA, Sonia Maria Barros Barbosa. **Probabilidade e Estatística**. 2. ed. Belo Horizonte: Pucminas, 2003. 116 p.

FITZSIMMONS, James A.; FITZSIMMONS, Mona J.. **Administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia da informação**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2003.

HOFFMAN, Douglas K.; BATESON, John E. G.. **Administração de serviços**. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2013.

KOTLER, Philip. **Administração de marketing**. São Paulo: Pearson, 2000.

MARCHETTI, R. Z.; PRADO, P. H. M. Um Tour Pelas Medidas de Satisfação do Consumidor. **RAE-Revista de Administração de Empresas**, v. 41, n. 4, p.56-67 out-dez, 2001.

Taner T, Antony J. **Comparing public and private hospital care service quality in Turkey**. Int J Health Care Qual Assur Inc Leadersh Health Serv. 2006

ZEITHAML, PARASURAMAN, A., BERRY, L. **Delivering quality services: balancing customers perceptions and expectations**. New York: The Free Press, 1990.