Centro Universitário do Planalto Central Apparecido dos Santos

Curso de Administração

Trabalho de Conclusão de Curso

ARTIGO CIENTÍFICO

A qualidade como referencial de atendimento ao cliente no ambiente hospitalar

Brasília-DF

2020

UNICEPLAC

ROSÂNGELA DA CRUZ PEREIRA

A qualidade como referencial de atendimento ao cliente no ambiente hospitalar

Artigo apresentado como requisito para conclusão do curso de Bacharelado em Administração pelo Centro Universitário do Planalto Central Apparecido dos Santos – Uniceplac.

Orientadora: Me.Inistela Vigna

Brasília-DF

2020

UNICEPLAC

ROSÂNGELA DA CRUZ PEREIRA

A QUALIDADE COMO REFERENCIAL DE ATENDIMENTO AO CLIENTE NO AMBIENTE HOSPITALAR

Artigo apresentado como requisito para conclusão do curso de Bacharelado emAdministração pelo Centro Universitário do Planalto Central Apparecido dos Santos – Uniceplac.

Gama, 26de novembro de 2020.

Banca Examinadora

Profa. Ma. Inistela Vigna
Orientadora

Prof.Me. Robson Lopes de Almeida
Examinador

A qualidade como referencial de atendimento ao cliente em ambiente hospitalar

Rosângela da Cruz Pereira[1]

Resumo:
Este trabalho tem como objetivo apresentar o estudo sobre a qualidade de atendimento ao cliente, como um diferencial e referência em ambientes hospitalares no DF. A abordagem será o entendimento das melhores práticas com objetivo de gerar a fidelização e satistação de ambas as partes com o serviço prestado.

Palavras-chave: Atendimento ao cliente. Qualidade de atendimento. Ambiente Hospitalar. Hospitais. Atendimento diferencial.

Abstract:
This work aims to present the study on the quality of customer service, as a differential and reference in hospital environments in DF. The approach will be to understand the best practices in order to generate loyalty and satisfaction from both parties with the service provided.

Keywords: Customer service. Quality of care. Hospital Environments. Hospitals. Differential service.

[1] Graduandado Curso de Administração, do Centro Universitário do Planalto Central Apparecido dos Santos– Uniceplac. E-mail: rosangelaellora@gmail.com

1 INTRODUÇÃO

Este trabalho tem o objetivo de apresentar de forma prática as ferramentas de geração de qualidade de atendimento ao cliente como um referencial nos ambientes hospitalares do DF,reforçando que praticas assertivas e bem planejadas e aplicadas geram um diferencial de atendimento para os seus clientes.

A aboradegm será feita para explicar como esse artíficio corrobora para com a relação como as ferramentas do atendimento ao cliente leva as instituições e as empresas a outros patamares da qualidade e aumenta a satisfação da clientela por meio da qualidade do relacionamento. Sendo que a busca pela qualidade nos serviços de saúde tornou-se um fenômeno amplamente divulgado, consequente do aumento da conscientização de que a qualidade é indispensável para a sobrevivência dos serviços de saúde, e também é um fator importante sobre a questão da ética e de responsabilidade social nos serviços.

Nas décadas de 80 e 90, o conceito de qualidade passou a circular nos meios de comunicação, levando as empresas a transformarem-se, com vistas ao futuro; pela necessidade de garantir suas sustentabilidades. A qualidade e gestão da qualidade são conceitos que deverão ser abordados no referencial teórico do trabalho, pois envolve diversos sentidos e situações de satisfação/insatisfação do cliente e aprovação/desaprovação dos serviços e/ou produtos, onde a empresa deve visualizar a lucratividade e competitividade do mercado estão atreladas a qualidade.

Esse movimento refletiu mudanças na gestão das organizações, cujo olhar dirigiu-se à reestruturação, inovação e para a busca de excelência, por meio de práticas mais racionais e focadas nas demandas e satisfações dos clientes. Dentre as mudanças requeridas destacam-se: a visão sistêmica da organização dos seus processos institucionais, a transformação dos indivíduos, com ações dirigidas por novos paradigmas, buscando autorrealização e inovação, estímulo ao desenvolvimento de novas capacidades, da criatividade e alta produtividade, mobilizando sujeitos mais capazes, criativos e produtivos.

O atendimento ao cliente será abordado a ponto de esclarecer e evidenciar quais os benefícios e o diferencial desse para com o prestador do serviço oferecido e a satisfação dos clientes como comprovação efetiva desse artifício como benéfico para ambas as partes.

O diferencial benéfico dessa prática será evidenciado a partir da leitura deste artigo e melhor entendido. Assim, trazendo para conhecimento e debate como essa prática se torna eficiente dentros dos ambientes hospitalres, trazendo qualidade, satisfação e fidelização.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Será apresentado os temas relacionados à ambientes hospitalares e qualidade de atendimento, desta forma, estruturando uma melhor análise da qualidade de atendimento em ambientes hospitalares.

2.1 Cliente

Quando tratamos de atendimento de qualidade, o primeiro a sebeneficiar é o cliente, para compreendermos melhor de qual qualidade estamos tratando, é necessário definir quem é esse cliente.

Há uma gama de definições sobre o que é o cliente, quais são seus anseios, necessidades e expectativas em relação a um atendimento de qualidade. Neste artigo, será tratado de clientes que buscam um atendimento singular em relação aos serviços de saúde e hospitalares.Dependendo do contexto, a palavra cliente pode ser usada como sinônimo de comprador, ou sejaa pessoa que compra o produto; utilizador ou seja a pessoa que utiliza o serviço ou consumidor, ou seja aquele quem consome um produto ou serviço).

Segundo Grenberg(2001, p.48)quando se entende a definição clássica de cliente, há a definição de um grupo ou indivíduo que paga pelos bens e serviços. No contexto presente de tal definição ocorre algumas modificações e acontece de obter o significado subsequente: o cliente é um grupo ou pessoa que trabalha com troca de valores com outro indivíduo ou grupo.[2]

De acordo com Berry(1992), o cliente outrora era o indivíduo que comprava determinado serviço ou produto de uma empresa. Essa definição sofreu alterações pelas necessidades que surgiram no mercado. As empresas necessitam entender e se preocupar em tornar a relação com o cliente duradoura, como uma relação de parceria, focada em transparência e confiança, com um resultado benéfico e de satisfação do cliente, assim como

[2]Segundo Grenberg: “[...] se entende a definição clássica de cliente[...]” apud CORREIA, Viviane Andrade. Fidelização de Clientes. p.02. Disponível em:<https://portal.fslf.edu.br/wp content/uploads/2016/12/Viviane_Andrade_Correia.pdf>. Acesso em: 29 set. 2020.

para a empresa, para que ambas as partes não apenas fiquem satisfeitas, alcançando então com o envolvimento e desempenho das partes relacionadas.[3]

Desse modo podemos entender 2 (dois) tipos de cliente, o interno e o externo. Os clientes externos, de acordo com Marques (ano), necessitam ser tratados como pessoas com suas reais necessidades atendidas com os serviços e produtos de qualidade superior e valor extra. O cliente interno é o responsável fundamental pela qualidade compreendida pelo cliente externo, assim como pelos clientes internos vigentes que encontram-se nas empresas independente de seu porte. Há a troca entre esses clientes de informação, trabalho, apoio, informação e cooperação.[4]

Logo podemos concluir que o cliente é o grupo ou indivíduo que possui necessidades e que por sua vez essas devem ser supridas e atendidas da melhor forma possível. Para que então, haja uma relação de satisfação e fidelidade de ambas as partes para com o serviço ou produto ofertado.

2.2 Qualidade

Ao passar do tempo e a evolução de como as pessoas conseguiam ter um acesso mais facilitado à informação, o nível de exigência de grau de qualidade em relação aos serviços e produtos oferecidos foi elevado. Superar as expectativas dos clientes tem se tornando uma tarefa difícil para as organizações, assim as empresas se tornam obrigadas a ter um novo olhar sobre seus produtos, serviços e processos, para desta forma salveguardar sua subsistência e prestar um atendimento cada vez mais eficaz para com seus clientes.[5]

Em relação à gestão, a qualidade tende a oferecer aos clientes serviços e produtos que serão transformados em diversas características que respondam de forma positiva para com os

---

[3]Segundo Berry:"[...] o cliente outrora era o indivíduo que comprava determinado [...]" apud CORREIA, Viviane Andrade. Fidelização de Clientes. p.03. Disponível em:<https://portal.fslf.edu.br/wp-content/uploads/2016/12/Viviane_Andrade_Correia.pdf>. Acesso em: 29 set. 2020.
[4]Segundo Marques: "[...] necessitam ser tratados como pessoas com suas reais [...]" apud CORREIA, Viviane Andrade. Fidelização de Clientes. p.04. Disponível em:<https://portal.fslf.edu.br/wp content/uploads/2016/12/Viviane_Andrade_Correia.pdf>. Acesso em: 29 set. 2020.
[5]CAMARGO, Wellington. Controle de Qualidade Total. p. 19. Disponível em:<http://ead.ifap.edu.br/netsys/public/livros/LIVROS%20SEGURAN%C3%87A%20DO%20TRABALHO/M%C3%B3dulo%20I/Livro%20Controle%20da%20Qualidade%20Total.pdf>. Acesso em: 19 nov. 2020.

clientes, desta forma tornando seus desejos e necessidades supridos e surpreendidos em relação ao seu atendimento. Assim podemos dizer que a qualidade é atender os desejos e necessidades dos clientes, através do produto ou serviço disponibilizado, os serviços que estão agregados como, por exemplo, a assistência e as informações claras sobre o produto e serviço.[6]

2.3 Qualidade de atendimento

Na atualidade o mercado sofre alterações constantes, isso em decoorência da própria volatidade da economia e mais recente em virtude do cenário econômico e sanitário causado pela pandemia (COVID-19) e suas questões relacionadas à saúde, o que gerou uma realidade inesperadaque requer uma maior atenção aos clientes e às suas necessidades, dessa forma também gerando uma nova primordialidade e atendimento diferenciado para com os clientes e o público em geral.

Em meio às relações de progressos e questões relacionadas a evoluções tecnológicas, os clientes se tornaram cada vez mais seletivos, exigentes e esperam um atendimento mais sofisticado e com um grau elevado de expectativas em relação ao atendimento recebido. A era da globalização, trouxe clientes exigentes e que tem ciência de seus direitos e também assistências como o Instituto de Desefesa do Consumidor (Procon), assim como o Código de Defesa do Consumidor, da mesma forma, estes estarão sempre atentos às ferramentas que podem ser usadas ao seu favor caso o atendimento não esteja no mínimo dentro das normas de atendimento que os orgãos que resguardam essas pessoas julga como correta.[7]

A qualidade do atendimento ao cliente é de grande importância para o progresso de uma organização ou empresa, pois através de um atendimento de qualidade que as empresas constroem sua imagem, atraindo clientes e mantendo a fidelidade dos mesmos. O administrador tem o papel de buscar pela qualidade e fidelização destes, por meio de técnicas

---

[6]CAMARGO, Wellington. Controle de Qualidade Total. p. 20. Disponível em:<http://ead.ifap.edu.br/netsys/public/livros/LIVROS%20SEGURAN%C3%87A%20DO%20TRABALHO/M%C3%B3dulo%20I/Livro%20Controle%20da%20Qualidade%20Total.pdf>. Acesso em: 19 nov. 2020.

[7]COSTA, Ariana de Sousa Carvalho; SANTANA, Lídia Chagas de; TRIGO, Antônio Carrera. p. 156 Qualidade ao atendimento ao cliente: Um grande diferencial competitivo para as organizações. Disponível em:<https://www.cairu.br/riccairu/pdf/artigos/2/10_QUALIDADE_ATEND_CLIENTE.pdf>. Acesso em: 29 set. 2020.

indicadas a atrair e preservar tais agentes, esses diferenciais no atendimento cria e estabelece uma defesa contra a concorrência, construindo sucesso e lucratividade para a empresa ou organização.[8]

Segundo Kotler e Armstrong ressaltam que:

> A concorrência que as empresas de hoje enfrentam é a mais acirrada de todos os tempos (...). Para vencer no mercado de hoje, elas precisam transformar-se em peritas não apenas na construção de produtos, mas também na construção de clientes. A solução está em executar o trabalho de entregar valor e satisfação para o cliente melhor do que os concorrentes. (2003, p. 474).

Por fim, podemos definir qualidade com a percepção de acordo com a individualidade de cada sujeito, assim havendo muitas formas de conceituar e implementar tal diferencial.No geral as pessoas qualificam qualidade pela aparência, preço e etc, portanto, existem muitas formas de interpretar e definir a qualidade. [9]

> Qualidade é uma das palavras–chave mais difundidas junto à sociedade e também nas empresas. No entanto existe certa confusão no uso desse termo. A confusão existe devido a subjetivismo associado à qualidade e também ao uso genérico com que se emprega esse termo para representar coisas bastante distintas. (CARPINETTI, 2010, p.13).

Assim, pode-se definir que a qualidade é a porta de entrada de qualquer empresa ou organização. Entendendo, segundo Marques (ano), que se deve atender alguns requisitos básicos para a efetivação do atendimento de qualidade ao cliente como, conhecer (as suas funções, da empresa e os procedimentos e normas), falar (usando vocabulário fácil e objetivo), ouvir (compreender as necessidades do cliente) e perceber (o cliente em sua totalidade).[10]

2.4 Saúde

---

[8]COSTA, Ariana de Sousa Carvalho; SANTANA, Lídia Chagas de; TRIGO, Antônio Carrera. Qualidade ao atendimento ao cliente: Um grande diferencial competitivo para as organizações. p. 156. Disponível em:<https://www.cairu.br/riccairu/pdf/artigos/2/10_QUALIDADE_ATEND_CLIENTE.pdf>. Acesso em: 29 set. 2020.

[9]COSTA, Ariana de Sousa Carvalho; SANTANA, Lídia Chagas de; TRIGO, Antônio Carrera. Qualidade ao atendimento ao cliente: Um grande diferencial competitivo para as organizações. p. 160. Disponível em:<https://www.cairu.br/riccairu/pdf/artigos/2/10_QUALIDADE_ATEND_CLIENTE.pdf>. Acesso em: 29 set. 2020.

[10]Segundo Marques: "[...] que se deve atender alguns requisitos básicos [...]" apud MONGE, Elizabete Pereira. A importância da qualidade no atendimento ao cliente. p.25. Disponível em:<https://www.fpl.edu.br/2018/media/pdfs/graduacao/tcc_reserva/2012/tcc_elizabete_pereira_monge_2012.pdf>. Acesso em: 29 set. 2020.

Normalmente se tem um parâmetro de saúde quando falamos do bem-estar de uma determinada pessoa, assim afirmando se ela está bem de saúde ou não. Porém a definição de saúde é bem mais abrangente. De acordo com a Organização Mundial de Saúde (OMS), em 1946 foi definido saúde como uma condição de um estado de bem-estar físico completo, sendo este mental e social e não somente como a falta de uma enfermidade ou doença.[11]

A qualidade de vida também faz parte da definição de saúde. Assim, é necessário ter uma análise do corpo, da mente e o contexto social em que a pessoa está inserida para que possa conceituar melhor o estado de saúde do indivíduo.[12]

2.5 Serviços de Saúde

De acordo com a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa), os serviços de saúde são serviços com a incumbência de promover a saúde do cidadão, assim o protegendo de enfermidades e agravamentos causados, indo de encontro com a prevenção e conter os danos causados para com aquele cidadão e assim o ajudando com a sua recuperação caso seja afetado física, psíquica ou socialmente.[13]

Logo podemos entender como serviço de saúde, clínicas, hospitais e etc, tudo aquilo que sem engloba em um ambiente hospitalar, serviços que tratarão da saúde do cidadão, sendo de diversos seguimentos e causas ligadas á temática.

2.6Ambientes hospitalares

Pode ser entendido como ambiente hospitalar o local, espaço ou território em que os profissionais da saúde, estes trabalhando em diversas áreas, colaborando para o atendimento e necessidades relacionadas à saúde dos usuários, que buscam de forma individual ou coletiva, os serviços relacionados às questões de saúde.[14]

---

[11]SAÚDE BRASIL. O que significa ter saúde?. Disponível em:<https://saudebrasil.saude.gov.br/eu-quero-me-exercitar-mais/o-que-significa-ter-saude>. Acesso em: 19 nov. 2020.

[12] Ibid., Disponível em:<https://saudebrasil.saude.gov.br/eu-quero-me-exercitar-mais/o-que-significa-ter-saude>. Acesso em: 19 nov. 2020.

[13]ANVISA. Serviços de Saúde. Disponível em:<http://www.anvisa.gov.br/servicosaude/organiza/index.htm#:~:text=Servi%C3%A7os%20de%20Sa%C3%BAde%20s%C3%A3o%20estabelecimentos,ps%C3%ADquica%20ou%20social%20for%20afetada.>. Acesso em: 19 nov. 2020.

[14]SIQUEIRA, HediCrecenciaHeckler. AMBIENTE HOSPITALAR SAUDÁVEL E SUSTENTÁVEL NA PERSPECTIVA ECOSSITÊMICA: CONTIBUIÇÕES DA ENFERMAGEM. p. 600. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/ean/v14n3/v14n3a23.pdf>. Acesso em: 06 nov. 2020.

Podemos definir ambiente hospitalar também como um local que tem como objetivo fornecer a permanência de um cliente hospitalizado em uma unidade própria, e dos seus familiares, assim sendo caracterizada pelo familiar que o acompanha. Este local também possui características específicas das quais são regulamentadas e legalizadas fundando padrões mínimos para que se estabeleça de forma adequada, assim como a tipologia arquitetônica, o conforto hidrotérmico, a qualidade do ar e o conforto acústico e de iluminação assim como vários outros.[15]

3 METODOLOGIA

Para realizar pesquisas são necessários métodos e técnicas que conduzam criteriosamente à solução problemas. É pertinente que a pesquisa científica esteja alicerçada pelo método. O método significa elucidar a capacidade de observar, selecionar e organizar cientificamente os caminhos que devem ser percorridos para que a investigação se concretize (GAIO, CARVALHO e SIMÕES, 2008).

Método científico é o conjunto de processos e operações mentais que deve ser empregado na investigação. Segundo Cervo e Brevian (2002, apud, Nagel, 1969), método cientifico é a lógica geral, tácita ou explicitamente empregada para apreciar méritos de uma pesquisa.

Esta pesquisa foi feita por meiode artigos, matérias e mídias relacionadas ao tema. Assim também incluindo a vivência da autora em ambiente hospitalar, agregando o conhecimento e partilhando dos mesmos para com seus leitores.

Na execução deste estudo, os esforços foram concentrados nas seguintes atividades, que fazem parte do método.

- Mapeamento e Leitura de material, contendo informações referentes à temática de cliente, qualidade, qualidade de atendimento, saúde, serviços de saúde e serviços hospitalares;

[15]SILVA, Letícia Aparecida dos Santos da. AMBIENTE HOSPITALAR: UMA PROPOSIÇÃO CONCEITUAL PARA O ELEMENTO DO ENTORNO DO CUIDADO DE ENFERMAGEM. p. 10. Disponível em:< http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/hfb/dissertacao_leticia.pdf>. Acesso em: 18 nov. 2020.

- Levantamento e tratamento de material bibliográfico;
- Revisão da literatura existente sobre a temática de atendimento ao cliente em ambientes hospitalares; e
- Coleta de dados e informações, por meio da problemática, objetivos gerais e específicos e métodologia.

4 ATENDIMENTO COMO DIFERENCIAL EM AMBIENTES HOSPITALARES

Quando se trata de assuntos relacionados à saúde os hospitais e clínicas são referências de como tratar tais problemas, com isso é importante ter em mente a necessidade que o cliente espera ser suprida por meio do atendimento que ele irá a buscar para atender suas necessidades.

A qualidade no atendimento ao cliente no ambiente hospitalar é de extrema importância para que estes se sintam seguros e confiantes acerca do serviço prestado. Quando tratamos de hospitais e saúde, deve-se esperar atender pessoas em diferentes situações emocionais, dificuldades, necessidades e os colaboradores que receberão esses pacientes devem saber a melhor maneira de atendê-los e manejá-los para que possa ocorrer o devido acolhimento.

É de extrema importância que os pacientes tenham um atendimento humanizado, assim havendo uma junção entre o comportamento técnico e ético, para que desta forma o paciente se seinta bem acolhido no ambiente hospitalar.

De acordo com o Ministério da Saúde (MS), é fundamental algumas características para acompanhar o protocolo de atendimento entendido como humanizado, e são elas:

- Um atendimento acolhedor, agradavél e resolutivo com critérios de risco;
- Cuidados físicos baseados na ética moral;
- Direitos do usuário assegurado; e
- Transmitir segurança ao paciente. [16]

Na vivência hospitalar, a segurança está em primeiro lugar. Porém, a cordialidade vem

[16]ESPAÇO MEDI. A Importância Do Bom Atendimento Hospitalar. Disponível em:</http://www.medisaude.ind.br/a-importancia-do-bom-atendimento-hospitalar/>. Acesso em: 27 Out. 2020.

em segundo e não a eficiência como se acredita, pois a eficiência ainda é vista como um "tabu" em algumas instituições no Brasil. Desta maneira, em boa parte das instituições do seguimento da saúde não há concordância de prioridades, não havendo um foco específico destas. Normalmente há prioridade na segurança dos pacientes e em seguida todas se tornam igualmente importantes.[17]

A fidelização é um passo muito importante quando se trata de clientes, dessa forma é importante que a satifação leve à fidelização, pois clientes insatisfeitos não serão fidelizados. Muitos prestadores de serviços usam de artificios como descontos e promoções relacionadas a vendas, mas esses artifícios não se aplicam aos hospitais, o que se pode ser criado como um meio de fidelização e satisfação do cliente é a empatia para com os mesmos.[18]

O paciente quando procura uma unidade hospitalar ele tem a necessidade de um atendimento que supra sua necessidade relacionada à saúde. O atendimento não deve ser direcionado para uma área técnica, mas também para as reais necessidades das quais o paciente e sua familia necessita, entendendo os impactos daquele determinado momento. Muitas vezes incluindo uma assistência mais eficiente sendo ela social e psicológica e essencial para a satisfação do paciente para com o serviço prestado.[19]

Quando se trata da satisfação do paciente que utiliza o serviço perstado por determinada unidade hospitalar, a metologia mais usada para esse tipo de pesquisa e análise de qualidade é os já conhecidos relatórios que possuem o "sim ou não" para a concordância ou discordância de vários aspectos que são vistos como necessários para a garantia de qualidade no atendimento. Essa avaliação é uma questão mais técnica do procedimento prestado e não tem correlação com a reciprocidade pessoal reununciada pelo médico no processo do atendimento.[20]

---

[17]FERREIRA, Leonardo Motta Felício; REIS, Mariana Richter. Princípios Disney De Excelência Na Qualidade De Atendimento Ao Cliente Aplicáveis Ao Ambiente Hospitalar. P.03. Disponível em</http://faculdadeinspirar.com.br/revistagd/wp-content/uploads/2018/12/PRINC%C3%8DPIOS-DISNEY-DE-EXCEL%C3%8ANCIA-NA-QUALIDADE-DE-ATENDIMENTO.pdf/>. Acesso em: 27 Out. 2020.
[18]FERREIRA, Leonardo Motta Felício; REIS, Mariana Richter. Princípios Disney De Excelência Na Qualidade De Atendimento Ao Cliente Aplicáveis Ao Ambiente Hospitalar. P.03. Disponível em</http://faculdadeinspirar.com.br/revistagd/wp-content/uploads/2018/12/PRINC%C3%8DPIOS-DISNEY-DE-EXCEL%C3%8ANCIA-NA-QUALIDADE-DE-ATENDIMENTO.pdf/>. Acesso em: 27 Out. 2020.
[19] ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO. Critérios de Qualidade no atendimento em serviços de saúde: o que pensam os seus clientes potenciais?. Disponível em:</http://www.anpad.org.br/admin/pdf/enanpad1997-org-14.pdf/>. Acesso em: 27 Out. 2020.
[20] ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO. Critérios de

Também se torna pertinente possuir uma equipe que corrobore para que a excelência de atendimento seja correspondida á altura do que se espera em sua equipe na unidade hospitalar, pois essa se torna essencial para o cumprimento do que se propõe a oferecer para o paciente. Pode-se afirmar que um colaborador que não se esforça em fazer a diferença para oferecer uma experiência completamente positiva para com o cliente seja um ponto que pode contribuir para que o atendimento não seja de excelência, assim sendo esse a "maçã podre" da equipe, como afirma a "Teoria da Maçã Podre" de Al-Assaf & Schmele (1993). Assim, todo esforço sendo empenhado na capacidade técnica da sua equipe e seu desempenho, retirando então aqueles que são considerados incompetentes.[21]

O encontro do provedor do serviço com o cliente é um fator bastante importamte para se estreitar as relações também. Muito do que se é apresentado no primeiro contato, à forma que será tratado, orientado e etc faz parte da formação da opinião do cliente acerca do que é ofertado a ele, assim, vai sendo construindo a imagem da organização. Essa imagem construida possuirá forte influência para que esse tome decisões posteriroes e se ele retornará a reutilizar o serviço caso precise ou não.[22]

A satisfação é algo imprescindível, pois a partir da percepção do cliente ele vai relembrar os momentos que teve contato com o serviço e como foi a experiência desde o atendimento até o uso do serviço prestado, no caso desta pesquisa o serviço hospitalar. Pode-se afirmar que se a execução for como a já esperada o clinte ficará satisfeito, se ficar abaixo do esperado ele ficará insatisfeito e se ficar acima do esperado ele ficará extremamente satisfeito ou até mesmo encantado. O estar encantado cria certa "afinidade emocional" para com a organização que prestou o serviço desfrutado, sendo esta não apenas emocional mas sim racional. [23]

Logo, pode-se dizer que o atendimento ao cliente de forma que seja um referencial em

---

Qualidade no atendimento em serviços de saúde: o que pensam os seus clientes potenciais?. Disponível em:</http://www.anpad.org.br/admin/pdf/enanpad1997-org-14.pdf/>. Acesso em: 30 Out. 2020.

[21] ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO. Critérios de Qualidade no atendimento em serviços de saúde: o que pensam os seus clientes potenciais?. Disponível em:</http://www.anpad.org.br/admin/pdf/enanpad1997-org-14.pdf/>. Acesso em: 30 Out. 2020.

[22]MOURA, Gisele Maria Schebella Souto de Moura; LUCE, Fernando Bins. ENCONTROS DE SERVIÇO E SATISFAÇÃO DE CLIENTES EM HOSPITAIS. p. 34. Disponível em:</https://www.scielo.br/pdf/reben/v57n4/v57n4a10.pdf/>. Acesso em: 04 nov. 2020.

[23]Ibid., p.34.

ambientes hospitalares é dependente de vários fatores para que se torne um serviço prestado de excelência. Todos os elementos, qualidades, apoio e até mesmo apresentação corroboram para que o cliente se sinta satisfeito e saia fiel aos serviços prestados que foram por ele necessitados e até mesmo para com as organizações prestadoras desses serviços.

5 CONCLUSÕES

A questão da satisfação do cliente nem sempre foi analisada abordando todos seus aspectos dentro das organizações, especialmente aquela da área de saúde. Durante muito tempo a qualidade era baseada apenas nas decisões, habilidades e competências da equipe médica; mais recentemente é que a multidisciplinaridade dos atores que vem sendo estudadas relacionadas à qualidade da gestão.

Foi recentemente que os clientes dos serviços de saúde passam a ter papel fundamental neste processo e sua opinião passou a ser introduzida no processo de avaliação dos serviços de saúde e/ou hospitalares.

Muitas questões, como até mesmo a forma da qual o cliente é tratado, a empatia e o apoio prestado durante o atendimento são questões que tornarão o atendimento diferenciando, formando até mesmoa reputação da organização.

Quando se fala de qualidade de atendimento geralmente já se tem em mente ou pelo menos se imagina como poderia ser, mas quando esse tema é tratado em um ambiente hospitalar é preciso ter um cuidado redobrado, pelo fato de que se trata de vidas, se trata de um assunto delicado que é a saúde.

O atendimento de uma pessoa em um ambiente hospitalar é diferentedo atendimento em uma loja de roupas, sapatos ou coisa do gênero.Trata-sede pessoas que muitas vezes se encontram fragilizadas, com sua saúde debilitada, ou até mesmo não possuinenhumproblema grave, porém o fato de estar em um ambiente hospitalara faz se sentir fragilziada, angustiada e preocupada com que podeocorrer durante uma consulta ou um determinado exame.

É preciso se sensibilizar e ter empatia pelo paciente que é um cliente e que tem como objetivo a busca de um produto que está relacionado à sua saúde e bem-estar. É preciso saber superir seus anseios e suas expectativas.

Em Brasília há centenas de clinicas, hospitais particulares e públicos que oferecem o mesmo serviço, porémo diferencialserá um atendimento cordial e de alto nível. Como se pode alcançar esse patamar? A resposta é clara e objetiva: quando se oferece um atendimento de qualidade ao cliente ele terá mais probabilidade de voltar a utilizar os serviços e se tornar fiel à empresa, desta forma indicando a mesma para amigos e familiares, como uma rede de contatos. A cleintela a partir desse conceitose torna maior, aumentando a procura pelo serviço ofertado e consequentemente aumentando a lucratividade da organização.

Do ponto de vista da autora do artigo, que atua na área ao longo dos anos, quando um cliente se fideliza é menos provavél que ele procure outra empresa, assim se tonando cliente assíduo, o que contribui paraum maior o conhecimento do seu perfil. Torna-se mais claro como gosta de ser tratado e etc. É de grande importância que se saiba o nome dos clientes assíduos e os trate pelos mesmos, fazendo com que eles se sintam importantes e que não são apenas mais um cliente e sim um cliente da empresa. Outro fator importante para a área é possuir funcionários que estão dispostos a oferecer o melhor para os clientes, sendo proativos e preocupados com o bem-estar dos mesmos. A cordialidade muda o dia de muitas pessoas que estão em situação de vulnerabilidade com problemas de saúde.

Ao longo dos anos, aprendi como administradora, que precismos dar nosso melhor para prestarmos apoio ao próximo, pois nem sempre é preciso que alguém tenha alguma enfermidade para estar ali, só necessita de alguém que o receba bem, com cortesia e resolva seus problemas da melhor forma possível.

É preciso treinar os calaboradores para ter ciência de que o cliente é importente e que sem eles qualquer empresa de qualquer seguimento está vulnerável ao fracasso e consequentemente à falência.

REFERÊNCIAS

ANVISA. **Serviços de Saúde**. Disponível em:< http://www.anvisa.gov.br/servicosaude/organiza/index.htm#:~:text=Servi%C3%A7os%20de%20Sa%C3%BAde%20s%C3%A3o%20estabelecimentos,ps%C3%ADquica%20ou%20social%20for%20afetada.>. Acesso em: 19 nov. 2020.

ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO. **Critérios de Qualidade no Atendimento em Serviços de Saúde: O que pensam os seus clientes potenciais?**. Disponível em:</ http://www.anpad.org.br/admin/pdf/enanpad1997-org-14.pdf/>. Acesso em: 27 Out. 2020.

CAMARGO, Wellington. **Controle de qualidade total**. Disponível em:< http://ead.ifap.edu.br/netsys/public/livros/LIVROS%20SEGURAN%C3%87A%20DO%20TRABALHO/M%C3%B3dulo%20I/Livro%20Controle%20da%20Qualidade%20Total.pdf>. Acesso em: 19 nov. 2020.

CORREIA, Andrade Correia. **Fidelização de Clientes.** Disponível em:</https://portal.fslf.edu.br/wp-content/uploads/2016/12/Viviane_Andrade_Correia.pdf/>. Acesso em: 29 set. 2020.

COSTA, Ariana de Sousa Carvalho; SANTANA, Lídia Chagas de; TRIGO, Antônio Carrera. p. 156 **Qualidade ao Atendimento ao Cliente: Um grande diferencial competitivo para as organizações.**Disponível em:</https://www.cairu.br/riccairu/pdf/artigos/2/10_QUALIDADE_ATEND_CLIENTE.pdf/>. Acesso em: 29 set. 2020.

ESPAÇO MEDI. **A importância do bom atendimento hospitalar**. Disponível em:</ http://www.medisaude.ind.br/a-importancia-do-bom-atendimento-hospitalar/>. Acesso em: 27 Out. 2020.

FERREIRA, Leonardo Motta Felício; REIS, Mariana Richter.**Princípios Disney de excelência na qualidade de atendimento ao cliente aplicáveis ao ambiente hospitalar.**Disponível em</http://faculdadeinspirar.com.br/revistagd/wp-content/uploads/2018/12/PRINC%C3%8DPIOS-DISNEY-DE-EXCEL%C3%8ANCIA-NA-QUALIDADE-DE-ATENDIMENTO.pdf/>. Acesso em: 27 Out. 2020.

GAIO, R.; CARVALHO, R.B.; SIMÕES, R. **Métodos e Técnicas De Pesquisa: A Metodologia em Questão**. Petrópolis: Editora Vozes, 2008.

MONGE, Elizabete Pereira. **A Importância da qualidade no atendimento ao cliente.** p.25. Disponível em:</https://www.fpl.edu.br/2018/media/pdfs/graduacao/tcc_reserva/2012/tcc_elizabete_pereira_monge_2012.pdf/>. Acesso em: 29 set. 2020.

MOURA, Gisele Maria Schebella Souto de Moura; LUCE, Fernando Bins. **Encontros de serviço e satisfação de clientes em hospitais**. Disponível em:</https://www.scielo.br/pdf/reben/v57n4/v57n4a10.pdf/>. Acesso em: 04 nov. 2020.

SAÚDE BRASIL. **O que significa ter saúde**?. Disponível em:< https://saudebrasil.saude.gov.br/eu-quero-me-exercitar-mais/o-que-significa-ter-saude>. Acesso em: 19 nov. 2020.

SILVA, Letícia Aparecida dos Santos da. **Ambiente hospitalar: uma proposição conceitual para o elemento do entorno do cuidado de enfermagem**. Disponível em:< http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/hfb/dissertacao_leticia.pdf>. Acesso em: 18 nov. 2020.

SIQUEIRA, Hedi Crecencia Heckler. **Ambiente Hospitalar Saudável e Sustentável na Perspectiva Ecossitêmica: Contibuições da enfermagem.**Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/ean/v14n3/v14n3a23.pdf>. Acesso em: 06 nov. 2020.

Agradecimentos

Gostaria de agradecer imensamente a todos os professores que ao longo desses cinco anos me apoiaram, me incentivaram e não me deixarão desistir. Meus agradecimentos aos meus orientadores e mentores que estiveram ao meu lado nessa reta final. Aprendi muito ao longo desse tempo, não apenas o conteúdo que estava previsto na carga horária, mas ensinamentos que levarei para o resto da vida.

Também gostaria de agradecer à minha filha Isadora por compreender e me apoiar durante todo esse período da minha graduação, em que estive empenhada no meu profissional, acadêmico e em ser mãe. Obrigado por todo o amor e carinho, a amo incondicionalmente.

Quero agradecer ao meu marido, por me apoiar e me incentivar em todos os momentos da minha vida, por ser meu parceiro e tornar minha caminhada mais leve.

E por útlimo, mas não menos importante quero agradecer à minha família, irmãs, sobrinhos, amigos e todos que me apoiaram durante todo esse largo e duro processo, com vocês pude passar por esse período com mais alegria.

Hoje vejo que valeu a pena quando decidi seguir em frente.